

Pravilnik o upravljanju navzkrižja interesov na področju distribucije zavarovanja

Ljubljana, septembra 2019

INFORMACIJE O DOKUMENTU	
Dokument:	Pravilnik o upravljanju navzkrižja interesov na področju zavarovanja
Različica:	V.1
Datum:	17. 9. 2019
Organizacijska enota:	Sektor za podporo prodaji
Avtor/-ji:	Andrijana Marić, nosilka funkcije za spremljanje in nadzor distribucije zavarovanja
Velja od:	17. 9. 2019

RAZLIČICE			
Različica	Datum	Avtor/-ji	Obseg spremembe
V.1	17. 9. 2019	Andrijana Marić	Izvirna različica

PODROČJE UPORABE	
Distribucija zavarovanja	

KLASIFIKACIJA – STOPNJA ZAUPNOSTI DOKUMENTA	
Interno	

Vsebina

1	Uvod	4
2	Pomen pojmov.....	4
3	Namen in področje uporabe	5
4	Navzkrižje interesov na področju distribucije – opredelitev	5
5	Okoliščine in primeri morebitnega navzkrižja interesov	5
	Okoliščine za oceno obstoja morebitnega navzkrižja interesov pri distribuciji zavarovanj.....	6
	Primeri morebitnega navzkrižja interesov pri distribuciji zavarovanj.....	6
6	Ukrepi za preprečevanje morebitnega navzkrižja interesov	6
	6.1 Razvoj zavarovalnih produktov.....	7
	6.2 Zaščita interesov strank.....	7
	6.3 Sistem nadomestil in prodajne spodbude.....	8
	6.3.1 Ukrepi za ublažitev negativnega vpliva sistema nadomestil in prodajnih spodbud	8
	6.4 Naložbeni sklad	9
	6.5 Banka	9
7	Postopki za obvladovanje navzkrižja interesov	10
	7.1 Dejavnosti za obvladovanje navzkrižja interesov in pristojnosti organizacijskih enot družbe	10
	7.2 Delovna skupina za preprečevanje navzkrižja interesov.....	11
	7.3 Postopek v primeru prijave navzkrižja interesov.....	12
8	Objava navzkrižja interesov	13
9	Vodenje evidenc, nadzor in posodabljanje pravilnika	14
10	Allianz zavarovalna podružnica	14
11	Sklici.....	14
12	Končna določila.....	14

1 Uvod

Cilj tega pravilnika je vzpostavitev, izvedba in vzdrževanje učinkovitega sistema upravljanja navzkrižja interesov pri distribuciji zavarovalnih produktov s posebnim poudarkom na zavarovalnih produktih z naložbeno komponento (naložbeni produkti).

Ta pravilnik določa okoliščine, ki predstavljajo ali lahko vodijo do navzkrižja interesov pri distribuciji zavarovalnih produktov, s posebnim poudarkom na investicijskih produktih, in pravilih ukrepanja v zvezi s prepoznavanjem in upravljanjem navzkrižij interesov ter opredeljuje postopke in ukrepe z namenom preprečevanja oškodovanja interesov strank, ki bi lahko nastala zaradi takega navzkrižja.

2 Pomen pojmov

Zaradi jasnosti in lažjega sledenja besedilu so spodaj navedeni pojmi, ki se uporabljajo v pravilniku.

Pomembna oseba	Član uprave in/ali direktor/poslovodja in/ali zaposleni v družbi in/ali zastopnik in/ali katera koli druga pravna in/ali fizična oseba, ki opravlja posle za zastopnika in/ali družbo po navodilih zastopnika in/ali družbe, ne glede na vrsto pogodbenega razmerja z družbo in/ali zastopnikom, in ki je posredno ali neposredno vključena v distribucijo zavarovanj ter je dolžna slediti določbam iz tega pravilnika.
Stranka/potrošnik	Fizična oseba oziroma potrošnik po Zakonu o varstvu potrošnikov, kot tudi predstavnik skupine potrošnikov ali pravna oseba, ki izbere in namerava neposredno ali posredno skleniti zavarovalno pogodbo ali jo je že sklenila, oziroma oseba, ki ji družba namerava zagotoviti, ji zagotavlja ali ji je zagotovila storitve zavarovanja.
Distribucija zavarovanja	Dejavnost predlaganj in sklepanj zavarovalnih pogodb ali opravljanje drugih pripravljalnih dejanj za sklepanje zavarovalnih pogodb ali dejansko sklepanje takšnih pogodb, zagotavljanje pomoči pri upravljanju takšnih pogodb in njihovem izvrševanju, zlasti v primeru obravnave odškodninskih zahtevkov, vključno z zagotavljanjem informacij o eni zavarovalni pogodbi ali več njih, skladno z merili, ki jih izberejo stranke prek spletne strani ali katerega drugega medija, ter priprava razvrstitve zavarovalnih produktov, vključno s primerjavo cen in izdelkov ali popustov na ceno zavarovalne pogodbe, če lahko stranka neposredno ali posredno sklene zavarovalno pogodbo prek spletne strani ali drugega medija.
Nadomestilo	Vsako nadomestilo, provizija ali nadenarna ugodnost, ki jo družba in/ali zastopnik daje ali prejme v zvezi z distribucijo zavarovalnih produktov, oziroma kakršna koli gospodarska korist ali finančna ali nefinančna prednost ali prodajna spodbuda, ki jo družba izplača osebam, ki v imenu in za račun družbe izvajajo dejavnosti distribucije zavarovanj.
Sistem nadomestil	Nabor pravil, ki urejajo plačilo nadomestil za opravljene posle distribucije zavarovanj, prodajnih spodbud, bonusov in drugih nadomestil, vključno s pogoji za plačilo teh nadomestil.
Prodajna spodbuda	Nabor pravil, ki določajo pogoje in pravila za uveljavljanje pravice do spodbude in/ali bonusa glede na vnaprej določena pravila o spodbudah/bonusih.
Zastopnik	Fizična ali pravna oseba, ki za družbo in/ali v njenem imenu in za njen račun, ne glede na vrsto pogodbenega razmerja z družbo, opravlja dejavnost distribucije

	zavarovanj.
Sklad	Sklad UCITS ali košarica skladov ali notranji sklad v primeru zavarovanja, pri katerem zavarovalec nosi tveganje naložb, povezanih z vrednostjo deleža sklada/skladov.

3 Namen in področje uporabe

Namen tega pravilnika je obvladovanje navzkrižja interesov na področju distribucije zavarovanj, ki se lahko pojavi v kateri koli fazi postopka distribucije zavarovanj in lahko v primeru neustreznega upravljanja družbi prinese velika tveganja za ugled in sankcioniranje s strani regulatorjev. Pravilnik določa ukrepe in postopke, ki jim je treba slediti za prepoznavanje in obvladovanje morebitnih navzkrižij interesov in katerih cilj je preprečiti negativen vpliv navzkrižja interesov, če je do njega že prišlo.

Določbe tega pravilnika veljajo za vse zaposlene v družbi, ki kakor koli, neposredno ali posredno, sodelujejo v postopku distribucije zavarovanj (npr. upravljanje in razvoj portfelja produktov družbe, podpora prodajni mreži, človeški viri itd.), ter za zastopnike in njihove zaposlene, ki sodelujejo v postopkih distribucije zavarovanj, in sicer z namenom zaščite interesov tako strank, kot tudi družbe.

4 Navzkrižje interesov na področju distribucije – opredelitev

Navzkrižje interesov na področju distribucije zavarovanj je vsako dejanje pri distribuciji zavarovanj, za katerega je verjetno, da bi lahko povzročilo:

- nastanek koristi za družbo, zastopnika, pomembne osebe ali katere koli druge osebe, ki so z njimi neposredno ali posredno povezane prek nadzora, in sicer v škodo stranke, ali
- nastanek koristi za eno stranko družbe in/ali zastopnika, in sicer na račun druge stranke in/ali družbe in/ali zastopnika.

5 Okoliščine in primeri morebitnega navzkrižja interesov

Ta pravilnik opredeljuje okoliščine, ki lahko v postopku distribucije zavarovanj privedejo do morebitnega navzkrižja interesov. Sem spadajo tudi okoliščine, ki so zgolj posredno povezane s samo distribucijo zavarovanj (npr. lastniška struktura družbe in/ali zastopnika, neustrezni ukrepi za preprečevanje morebitnega navzkrižja interesov v postopku proizvodnje, nadzora in upravljanja portfelja zavarovalnih produktov, ki se jih distribuira, določitev nadomestil za distribucijo). Pri tem družba upošteva tveganje nastanka škode za interese družbe in/ali stranke zaradi morebitnega navzkrižja interesov.

Za prepoznavanje in pravočasno preprečevanje oziroma pravilno obvladovanje morebitnih navzkrižij interesov družba upošteva okoliščine in/ali primere, opredeljene v tem pravilniku, in hkrati opredeljuje ukrepe in dejavnosti, ki jih v zvezi s tem izvaja.

Sestavni del tega pravilnika je seznam okoliščin in primerov, ki lahko povzročijo morebitno navzkrižje interesov (v nadaljevanju: Priloga I k pravilniku), skupaj z opisom ukrepov, ki jih je družba sprejela za obvladovanje navzkrižja interesov. Ta Priloga I se redno preverja in po potrebi posodablja tako, da se naknadno vanjo dodajajo druge okoliščine in/ali primeri, ki bi lahko privedli do navzkrižja interesov, ter ukrepi in dejavnosti za preprečevanje in obvladovanje morebitnih navzkrižij interesov.

Okoliščine za oceno obstoja morebitnega navzkrižja interesov pri distribuciji zavarovanj

Okoliščine, ki lahko pri distribuciji zavarovanja privedejo do navzkrižja interesov, so:

- družba in/ali zastopnik, ki distribuira zavarovanje, ima interes ali korist od sklenjene zavarovalne pogodbe in/ali izplačane odškodnine, ki pa se razlikuje od interesa stranke,
- zavarovalni zastopnik ali zavarovalnica, pomembna oseba ali katera koli oseba, ki je z njima neposredno ali posredno povezana prek nadzora, ima finančni ali drug motiv, da postavi interes druge stranke ali skupine strank nad interes stranke,
- družba, zastopnik, pomembna oseba ali katera koli oseba, ki je z njimi neposredno ali posredno povezana prek nadzora, bo verjetno uresničila finančno korist ali se izognila finančni izgubi v morebitno škodo stranke,
- družba, zastopnik, pomembna oseba ali katera koli oseba, ki je z njimi neposredno ali posredno povezana prek nadzora, v veliki meri sodeluje pri upravljanju ali razvoju zavarovalnih naložbenih produktov, zlasti če vpliva na določanje cene ali stroškov distribucije zavarovalnih naložbenih produktov.

Primeri morebitnega navzkrižja interesov pri distribuciji zavarovanj

Pri presoji okoliščin, ki bi lahko privedle do morebitnega navzkrižja interesov pri distribuciji zavarovanj, je družba prepoznala spodaj opisane primere:

- družba, zastopnik ali pomembna oseba distribuira dražji izdelek z namenom doseči boljše finančne rezultate in pridobiti nadomestilo in/ali bonus, čeprav kritja v okviru cenejšega produkta v celoti zadovoljujejo potrebe in zahteve stranke;
- družba ali proizvajalec zavarovalnega produkta v postopku razvoja in/ali upravljanja portfelja produktov ne izvaja dejavnosti in ukrepov, usmerjenih v prepoznavanje in obvladovanje navzkrižja interesov;
- družba, zastopnik ali pomembna oseba distribuira produkt, ki ne ustreza strankinim potrebam, da bi dosegel zastavljene cilje prodaje tega produkta in pridobil nadomestila in/ali bonuse, čeprav drug produkt iz portfelja družbe bolje ustreza potrebam in zahtevam stranke;
- spodbuda ali sistem spodbud, ki negativno vpliva na storitev, ki se zagotavlja stranki, če narava in obseg spodbude ali sistema spodbud predstavljata motiv za izvajanje dejavnosti distribucije zavarovanja na način, ki ni v skladu z interesom stranke;
- vpliv na izbiro skladov pri naložbenih zavarovanjih za distributerja predstavlja motiv za izvajanje dejavnosti distribucije zavarovanja na način, ki ni v skladu z interesom stranke;
- finančna ustanova, ki opravlja dejavnost zavarovalnega zastopanja (v nadaljnjem besedilu: banka), je v solastniškem razmerju z družbo in ima interes distribuirati zavarovalne produkte, za katere od družbe prejema nadomestilo, če je taka distribucija v nasprotju z interesi stranke;
- dejavnosti zaposlenih v družbi, ki so člani nadzornih svetov banke in/ali sklada, in dejavnosti zaposlenih v banki in/ali skladu kot članov nadzornega sveta družbe, če bi takšne dejavnosti lahko privedle do navzkrižja interesov na področju distribucije.

6 Ukrepi za preprečevanje morebitnega navzkrižja interesov

Glede na opisane okoliščine in primere, prepoznane kot morebitno navzkrižje interesov, je družba vzpostavila sistem ukrepov za preprečevanje navzkrižja interesov, ki so posebej opisani glede na posamezno okoliščino in primer.

6.1 Razvoj zavarovalnih produktov

Za preprečevanje morebitnih navzkrižij interesov družba v postopku razvoja in odobritve novih zavarovalnih produktov ter postopku preoblikovanja obstoječih zavarovalnih produktov v skladu z internimi akti, ki urejajo to področje, analizira morebitna navzkrižja interesov v zvezi z distribucijo produktov ter predlaga ukrepe za ustrezno obvladovanje navzkrižja interesov.

V skladu z internimi akti, ki opredeljujejo razvoj in upravljanje portfelja produktov, družba izvaja naslednje ukrepe:

- družba zagotovi, da osebe, ki so pristojne za odločanje v postopkih razvoja in odobritve produktov, niso iste osebe, ki neposredno distribuirajo zavarovalne produkte in za to dejavnost prejemajo kakršno koli vrsto nadomestila,
- v postopku razvoja in odobritve produktov, zlasti pri načrtovanju sistema nadomestil (provizije, prodajne spodbude, bonusi in druga nadomestila), se analizirajo morebitni primeri, ki lahko privedejo do navzkrižja interesov in sprejemajo ukrepi za njihovo preprečevanje, opredeljeni v tem pravilniku.

6.2 Zaščita interesov strank

Da bi preprečili distribucijo zavarovalnega produkta, ki ni v najboljšem interesu stranke, torej distribucijo dražjega produkta, čeprav kritja cenejšega produkta v celoti zadovoljujejo potrebe in zahteve stranke, oziroma distribucijo produkta, ki ne ustreza potrebam stranke, da bi dosegli določene prodajne cilje prodaje tega produkta in pridobili nadomestilo in/ali bonuse, čeprav drug produkt bolje ustreza potrebam in zahtevam stranke, družba sprejme spodaj navedene ukrepe.

Kadar za to obstaja zakonska obveznost ali odločitev družbe je potrebno pri distribuciji zavarovanja (pred samim dejanjem prodaje zavarovanja) nujno opredeliti zahteve in potrebe stranke, oziroma oceniti primernost naložbenega zavarovalnega produkta za stranko ter pravočasno obvestiti stranko o rezultatih tega postopka.

Postopek opredelitve zahtev in potreb stranke ter oceno primernosti sestavljajo vprašanja, na podlagi katerih zastopnik oceni zahteve in potrebe stranke glede na njene značilnosti in potrebe. Če izbira stranke ni v skladu z njenimi zahtevami in potrebami ali če za stranko ta ni primerna, je treba o tem stranko pravočasno obvestiti. Stranka zavarovalni produkt vedno kupi na lastno željo, brez nasveta distributerja.

Izvajanje zgoraj opisanega postopka pred distribucijo (prodajo) vsake zavarovalne storitve zagotavlja ugotavljanje dejanske potrebe in zahteve stranke po tej storitvi, ne glede na ceno te storitve, ter določanje potrebe in zahteve stranke glede kritij, ki se sklepajo s to pogodbo. S takšno oceno strankinih potreb in zahtev se preprečuje navzkrižje interesov, ki bi nastalo zaradi prizadevanja zastopnika, da distribuira dražji produkt oziroma produkt, ki ne ustreza strankinim potrebam in zahtevam, da bi zastopnik dosegel zastavljene prodajne cilje tega produkta in pridobil nadomestilo in/ali bonuse.

Poleg tega je družba v smeri zaščite interesov stranke in distribucije produktov, ki ustrezajo interesu te stranke, opredelila ciljni trg za vse svoje produkte ter opisala značilnosti in interese stranke, ki ji je posamezen produkt namenjen. V opredelitvi ciljnega trga je tudi določeno ravnanje družbe v primeru, da se ugotovi prodaja določenega produkta zunaj ciljnega trga, pri čemer gre za prodajo, ki ni v najboljšem interesu stranke. Družba preverja skladnost produktov s ciljnim trgom v skladu z internimi akti, ki opredeljujejo nadzor in upravljanje portfelja produktov družbe.

6.3 Sistem nadomestil in prodajne spodbude

Šteje se, da lahko nadomestilo, sistem nadomestil in/ali prodajna spodbuda negativno vplivajo na storitev, ki se zagotavlja stranki, če narava in obseg nadomestila predstavljata motiv za opravljanje dejavnosti distribucije zavarovanj na način, ki ni v skladu z interesi stranke.

V zvezi s tem družba skrbi, da nadomestila oziroma sistem nadomestil:

- nimajo škodljivega vpliva na stranko,
- da je, na podlagi ukrepov družbe za preprečevanje morebitnih navzkrižij interesov, distribucija poštena, pravična in strokovna v skladu z najboljšimi interesi stranke.

Družba skrbi za naslednje:

- da sistem nadomestil in/ali prodajna spodbuda ne predstavlja motiva družbi ali zavarovalnemu zastopniku, da stranki ponudi ali priporoči določen zavarovalni produkt ali storitev, kljub temu, da bi lahko ponudil/-a drug zavarovalni produkt ali storitev, ki bi bolje zadovoljevala potrebe stranke,
- da sistem nadomestil in/ali prodajna spodbuda ne temelji izključno ali pretežno na kvantitativnih komercialnih merilih, ampak da upošteva ustrezna kvalitativna merila, ki odražajo skladnost z veljavnimi predpisi, kakovost storitev, ki se zagotavlja strankam, in zadovoljstvo strank,
- za razmerje med vrednostjo plačanih ali prejetih nadomestil in vrednostjo produktov in zagotovljenih storitev, kadar je mogoče, da se nadomestilo izplačuje skozi vse leto ali določeno obdobje trajanja zavarovanja, ne pa izključno v trenutku sklenitve zavarovanja.

6.3.1 Ukrepi za ublažitev negativnega vpliva sistema nadomestil in prodajnih spodbud

Z namenom preprečevanja nagrajevanja zastopnikov na način, ki je v nasprotju z njihovo dolžnostjo delovati v najboljšem interesu strank, družba sprejema naslednje ukrepe:

- ❖ sporazumi v zvezi z nadomestili, prodajnimi cilji ali čim drugim ne spodbujajo zastopnikov, da priporočijo določen zavarovalni produkt, če bi lahko ponudili drug zavarovalni produkt, ki bi bolje ustrežal strankinim zahtevam in potrebam,
- ❖ obvezno ugotavljanje strankinih zahtev in potreb, kadar za to obstaja zakonska obveznost ali odločitev družbe ter ugotavljanje primernosti zavarovalnega naložbenega produkta s pravočasnim obveščanjem stranke o rezultatih tega postopka. Navedeno se izvaja z namenom, da zastopnik ne bi ponudil stranki dražjega produkta, čeprav kritje cenejšega produkta v celoti zadovoljuje strankine potrebe in zahteve, oziroma da zastopnik ne bi distribuiral produkta, ki ne ustreza potrebam stranke, da bi dosegel zastavljene cilje prodaje tega produkta in pridobil nadomestilo in/ali bonus,
- ❖ družba oziroma zastopniki v predpogodbeni dokumentaciji morebitno stranko pred sklenitvijo zavarovalne pogodbe obvestijo o naravi prejemkov in nadomestil, ki jih prejmejo zaposleni v družbi oziroma zavarovalni zastopniki v zvezi z zavarovalno pogodbo za posle distribucije zavarovanja in o lastniški strukturi med posrednikom in družbo,
- ❖ določanje standardnih nadomestil glede na vrsto distribucijskega kanala,
- ❖ vzpostavljen je ustrezen mehanizem za vračilo spodbud v zgodnji fazi po nakupu naložbenih zavarovalnih produktov (claw-back) ali v primeru oškodovanja interesa stranke (mis-sell itd.),
- ❖ obveznost ugotavljanja ustreznih kvalitativnih meril, ki odražajo delovanje v skladu z veljavnimi predpisi, kakovostjo storitev, ki se zagotavljajo strankam, in zadovoljstvom

strank pri oblikovanju pravil o izplačilih spodbud in bonusov zastopnikov, z obveznostjo povrnitve izplačanih spodbud ali bonusa v primeru oškodovanja interesa stranke (mis-sell itd.),

- ❖ načrtovanje prodajnih spodbud v vseh distribucijskih kanalih in spodbujanje prodaje več primerljivih produktov namesto izključno enega produkta, tako da bi stranka imela možnost izbire zavarovalnega produkta, ki ustreza njenim potrebam,
- ❖ načrtovanje prodajnih spodbud v vseh distribucijskih kanalih in spodbujanje prodaje enega produkta, če je ta produkt edinstven v portfelju družbe, ob obveznem upoštevanju prej opisanih ustreznih kvalitativnih meril,
- ❖ opredeljen postopek ugotavljanja pogojev in pravil za pridobitev prodajne spodbude in opredeljen postopek nadzora nad izvajanjem te prodajne spodbude, z obvezno uporabo prej določenih ukrepov za omejevanje negativnega vpliva sistema nadomestil in prodajnih spodbud,
- ❖ pri načrtovanju posebnih bonusov za dosežene prodajne rezultate se upošteva rast premij v segmentih neživljenjskih in/ali življenjskih zavarovanj, z obveznim upoštevanjem kvalitativnih meril.

6.4 Naložbeni sklad

Glede na morebitno navzkrižje interesov, ki se lahko pojavi pri distribuciji zavarovalnih naložbenih produktov, povezanih z vrednostjo deleža sklada, ki bi bil v interesu družbe, zastopnika in pomembne osebe, in ne v interesu stranke, družba sprejema naslednje ukrepe za obvladovanje tega navzkrižja:

- družba nima neposrednega vpliva na posamično naložbo premoženja sklada, ki jo izvaja družba za upravljanje sklada, s katero družba sodeluje. Z naložbami v sklad stranka tudi ne postane lastnica deleža sklada, ampak je le pogodbeni stranka v pogodbi o zavarovalnem naložbenem produktu, katerega premoženje je vezano na vrednost deleža sklada,
- pri distribuciji zavarovalnih naložbenih produktov je obvezno treba določiti primernost zavarovalnega naložbenega produkta za stranko pred samim dejanjem prodaje zavarovanja ter pravočasno obvestiti stranko o izidu tega postopka. Če izbira stranke ne ustreza njenim zahtevam in potrebam oziroma če izbira ni primerna, je stranka o tem pravočasno obveščena in zavarovalni produkt kupi po svoji volji, brez nasveta distributerja,
- pred nakupom zavarovalnega naložbenega produkta je stranka na podlagi dokumenta o ključnih informacijah (KID) seznanjena z vsemi pomembnimi značilnostmi produkta, ki ga kupuje, možnimi tveganji in stroški, ki vplivajo na donos,
- pred nakupom zavarovalnega naložbenega produkta se stranka seznani z lastniško strukturo oziroma deleži pravnih oseb, povezanih z distribucijo, upravljanjem in povezanimi naložbami v naložbene sklade,
- provizija znotraj enega distribucijskega kanala ni bistveno odvisna od izbire sklada ali košarice skladov, na katerega/katere je zavarovanje vezano, oziroma od izbire družbe za upravljanje skladov.

6.5 Banka

Pri distribuciji zavarovanja, kjer je banka zastopnik v solastniškem razmerju z družbo in ima interes distribuirati zavarovalne produkte, za katere od družbe prejema nadomestilo, lahko nastane morebitno navzkrižje interesov če je takšna distribucija v nasprotju z interesi stranke in kadar so zaposleni v družbi člani nadzornega sveta banke in/ali so zaposleni v banki člani nadzornega sveta družbe. Družba zato sprejema naslednje ukrepe za obvladovanje tega navzkrižja:

- banka opravlja posle distribucije zavarovanj izključno v imenu in za račun družbe, stranka pa lahko izbere samo zavarovalni produkt iz portfelja družbe, oziroma stranki ni dovoljeno ponuditi enakega ali podobnega zavarovalnega produkta iz portfelja druge zavarovalnice,
- pri distribuciji zavarovanja je treba obvezno ugotoviti zahteve in potrebe stranke oziroma primernost zavarovalnega naložbenega produkta za stranko pred samim dejanjem prodaje zavarovanja ter pravočasno obvestiti stranko o izidu tega postopka. Če izbira stranke ne ustreza njenim zahtevam in potrebam oziroma če izbira ni primerna, je stranka o tem pravočasno obveščena in zavarovalni produkt kupi po svoji volji, brez nasveta distributerja,
- pred sklenitvijo zavarovalne pogodbe je stranka obveščena o lastniški strukturi oziroma poslovnih deležih družbe v banki in obratno ter o naravi nadomestil, ki jih banka prejema za opravljanje dejavnosti distribucije zavarovanja,
- člani nadzornih svetov družbe in/ali banke nadzorujejo vodenje poslov družbe v skladu s pooblastili, ki so jasno določena v statutu teh družb in so popolnoma ločena in neodvisna od članov uprave teh družb. Člani nadzornih svetov družbe in/ali banke nimajo pooblastil za vodenje poslov družbe in upravljanje družbe. V skladu z navedenim ne sodelujejo niti nimajo pooblastil in/ali možnosti sodelovati pri sprejemanju odločitev, ki neposredno vplivajo na distribucijo zavarovanj na način, ki bi škodljivo vplival na interese stranke (npr. določanje nadomestil za posle distribucije, načrtovanje in odločanje o prodajnih ciljih družbe in posrednikov, razvoj in upravljanje portfelja produktov).

7 Postopki za obvladovanje navzkrižja interesov

Za namene obvladovanja navzkrižja interesov družba izvaja ustrezne postopke in dejavnosti, ki jih izvajajo organizacijske enote znotraj družbe. Te dejavnosti so usmerjene v upravljanje in preprečevanje morebitnega navzkrižja interesov v trenutku, ko lahko pride do navzkrižja in na področju dejavnosti, na katerem bi lahko do navzkrižja prišlo. Družba s tem pravilnikom določa postopke spremljanja in obvladovanja navzkrižja interesov ter ukrepanje v primerih, ko morebitnega navzkrižja interesov ni mogoče upravljati na ustrezen način.

7.1 Dejavnosti za obvladovanje navzkrižja interesov in pristojnosti organizacijskih enot družbe

Spodaj so opisane dejavnosti in postopki, ki jih izvajajo organizacijske enote v postopku obvladovanja navzkrižja interesov na njihovem področju dejavnosti, pri čemer te enote delujejo neodvisno druga od druge in skladno s pravili, opredeljenimi v tem pravilniku:

- pravilnik in Priloga I k pravilniku morata biti dostopna vsem, ki so neposredno ali posredno vključeni v postopke distribucije zavarovanj, razvoja in preoblikovanja zavarovalnih produktov ter druge postopke, ki jih zajema ta pravilnik. Organizacijske enote družbe, v pristojnosti katerih so opisane dejavnosti, so: prodaja in podpora prodaji, razvoj in upravljanje produktov,
- v postopku razvoja novih zavarovalnih produktov in/ali pri preoblikovanju obstoječih produktov, zlasti če pride do spremembe v sistemu odškodnin, sta obvezna priprava ocene morebitnega navzkrižja interesov in s tem povezanih tveganj ter sprejetje ukrepov za obvladovanje in preprečevanje morebitnega navzkrižja interesov z uporabo pravil tega pravilnika in internih aktov, ki opredeljujejo postopek upravljanja portfelja produktov za odpravo negativnih učinkov na

stranko ter družbo in zastopnika, ki ta produkt distribuirata. Organizacijske enote družbe, v pristojnosti katerih so opisane dejavnosti, so: razvoj in upravljanje produktov, nadzor skladnosti, prodaja in podpora prodaji,

- pri določanju sistema nadomestil (provizij, spodbud, bonusov in drugih nadomestil) je treba nujno določiti sistem nadomestil za določen produkt z uporabo določb iz tega pravilnika in pri tem upoštevati, da sistem nadomestil ne spodbuja zastopnika, da deluje v nasprotju z interesi stranke. Organizacijske enote družbe, v pristojnosti katerih so opisane dejavnosti, so: razvoj in upravljanje produktov, nadzor skladnosti, prodaja in podpora prodaji,
- družba je določila pravila za dajanje in prejemanje daril, ki jasno določajo okoliščine, v katerih je darila dovoljeno dajati ali prejemati, vrednosti daril in določila korake, ki jih je potrebno sprejeti v skladu s pravilnikom o darilih in poslovnih dogodkih. Organizacijska enota družbe, v pristojnosti katere so opisane dejavnosti, je: nadzor skladnosti,
- obvezno je ugotavljanje morebitnega navzkrižja interesov pred sklenitvijo poslovnega razmerja na področju distribucije zavarovanja s tretjimi osebami na podlagi Izjave o navzkrižju interesov in ugotavljanje obstoja morebitnega navzkrižja interesov z družbo, pomembno osebo ali zastopnikom (ugotavlja se, ali je lastnik zastopnika (fizična oseba v pravni osebi) in/ali zakoniti zastopnik zastopnika v določeni vrsti sorodstvenega razmerja s katerim koli od zaposlenih v družbi) v skladu s Postopkom o sklepanju pogodb. Organizacijske enote družbe, v pristojnosti katerih so opisane dejavnosti, so: nadzor skladnosti, človeški viri, prodaja in podpora prodaji,
- spremljanje in analiziranje pritožb strank za namene ugotavljanja primerov, ki bi jih bilo mogoče obravnavati kot morebitno navzkrižje interesov. Analiza se izvaja vsaj dvakrat letno ali tudi pogostejše, če se takoj po prejemu pritožbe ugotovi, da gre za prijavo, za katero se lahko šteje, da je prijava morebitnega navzkrižja interesov. Organizacijske enote družbe, v pristojnosti katerih so opisane dejavnosti, so: upravljanje trga, nadzor skladnosti, prodaja in podpora prodaji,
- nenehno izobraževanje zaposlenih v družbi, ki sodelujejo v dejavnostih za preprečevanje navzkrižja interesov in zastopnikov o okoliščinah in primerih, ki lahko vodijo v navzkrižje interesov. Sem spadajo tudi izobraževanja o tem, kako prepoznati takšne okoliščine in primere, kako upravljati navzkrižje interesov in o obveznosti ocenjevanja obstoja navzkrižja interesov v okviru njihovih rednih dejavnosti na področju distribucije zavarovanj ter razvoja in/ali preoblikovanja produktov, kot tudi izobraževanja o prijavah sumov obstoja morebitnega navzkrižja interesov v skladu z določbami tega pravilnika. Organizacijske enote družbe, v pristojnosti katerih so opisane dejavnosti, so: prodaja in podpora prodaji, nadzor skladnosti, razvoj in upravljanje produktov.

Organizacijske enote, ki so v svojem segmentu poslovanja dolžne izvajati dejavnosti za namene obvladovanja navzkrižja interesov, morajo dokumentirati dejavnosti, izvedene v postopku presoje in upravljanja morebitnih navzkrižij interesov.

Poleg navedenega imajo lahko tudi druge organizacijske enote družbe obveznost izvajanja dejavnosti in postopkov v skladu s tem pravilnikom, če se na njihovem področju poslovanja ugotovi obveznost ukrepanja v skladu s tem pravilnikom.

Ugotavljanje obstoja navzkrižja interesov je obvezno tudi pri izvajanju organizacijskih sprememb v družbi ali prodajni mreži in v vseh drugih primerih, ki bi lahko privedli do navzkrižja interesov pri distribuciji zavarovanja, pri čemer se obvezno opredelijo postopki za obvladovanje morebitnega navzkrižja interesov ter ukrepi in postopki za preprečevanje tega navzkrižja.

7.2 Delovna skupina za preprečevanje navzkrižja interesov

Za namene spremljanja in obvladovanja morebitnih navzkrižij interesov in določanje izvajanja ukrepov in postopkov za preprečevanje morebitnih navzkrižij interesov je družba ustanovila **delovno skupino za preprečevanje navzkrižja interesov**, ki jo sestavljajo predstavniki naslednjih organizacijskih enot: razvoj in upravljanje produktov, nadzor skladnosti, podpora prodaji, upravljanje trga ter nosilec funkcije nadzora in spremljanja distribucije zavarovanja. Delovna skupina med drugim:

- prejema prijave o morebitnih navzkrižjih interesov in obravnava prejete prijave,
- prepozna in ocenjuje okoliščine in primere, ki bi lahko predstavljali morebitno navzkrižje interesov,
- preučuje in vzpostavlja ukrepe in postopke za preprečevanje ali obvladovanje navzkrižja interesov,
- analizira in nadzoruje obstoječe ukrepe in postopke za preprečevanje in izvajanje navzkrižja interesov ter jih po potrebi usklajuje in revidira.

Delovna skupina za preprečevanje navzkrižja interesov se sestaja vsaj dvakrat letno, po potrebi pogostejše (npr. če obstaja pritožba stranke zaradi morebitnega navzkrižja interesov, če se vzpostavljajo novi ali se spreminjajo obstoječi sistemi nadomestil, če dejavnosti in ukrepi, sprejeti v tem postopku, ne zadostujejo za ustrezno obvladovanje navzkrižja interesov, zaradi dajanja priporočil za dodatne korektivne ukrepe v primeru prijave navzkrižja interesov).

Delovna skupina se obvezno sestane v prvem četrtletju tekočega leta, da bi za predhodno leto:

- analizirala pritožbe, usmerjene v obstoj navzkrižja interesov,
- analizirala primere, za katere je že bilo ugotovljeno, da predstavljajo morebitno navzkrižje interesov, in ugotovila, ali so predvideni ukrepi in postopki za obvladovanje navzkrižja interesov zadostni,
- analizirala in po potrebi revidirala vse primere, v tekočem letu predstavljene delovni skupini kot morebitna navzkrižja interesov, ter analizirala in po potrebi revidirala vzpostavljene ukrepe in postopke za preprečevanje navzkrižja interesov,
- pripravila redno letno poročilo o obvladovanju morebitnih navzkrižij interesov za vodstvo družbe.

Poleg tega je družba za spremljanje in obvladovanje morebitnih navzkrižij interesov odprla skupni e-poštni naslov: sukob.interesa@allianz.hr, na katerega prejemajo prijave morebitnega navzkrižja interesov, na podlagi katerih bo družba naprej ukrepala v skladu s tem pravilnikom. Prejemniki sporočil, prispelih na ta e-poštni naslov, so predstavniki vseh organizacijskih enot, ki imajo svojega predstavnika v delovni skupini za preprečevanje navzkrižja interesov, imetnik funkcije za nadzor in spremljanje distribucije pa je dolžan sklicati sestanek delovne skupine, če meni, da so se pojavile kakršne koli okoliščine ali primeri, ki bi lahko privedli do morebitnega navzkrižja interesov, in sicer najpozneje v 15 dneh od datuma prejema prijave. Zapisniki in sklepi s sestankov delovne skupine se pošljejo po zadevnem e-poštnem naslovu vsem članom, prav tako pa se arhivirajo v skupni mapi v sistemu Sharepoint, da bi bili dostopni vsem članom delovne skupine.

7.3 Postopek v primeru prijave navzkrižja interesov

V primeru ocene, da bi določen primer in/ali okoliščina v zvezi z distribucijo zavarovanja lahko povzročila navzkrižje interesov so vse osebe, ki jih zajema ta pravilnik, dolžne prijaviti takšne primere ali okoliščine na e-poštni naslov sukob.interesa@allianz.hr ali svojemu neposrednemu nadrejenemu, ki bo prejeto prijavo posredoval delovni skupini za preprečevanje navzkrižja interesov. Navedeno velja ne glede na to, ali se je prijavitelj s tem seznanil v okviru običajnih dejavnosti in poslovanja ali pri

vzpostavljanju novih postopkov in/ali spremembah teh postopkov, pripravi novih in/ali preoblikovanju obstoječih produktov, če dejavnosti in ukrepi, izvedeni v teh postopkih, ne zadostujejo za ustrezno obvladovanje navzkrižja interesov ter v drugih primerih, kjer obstaja morebitno navzkrižje interesov, ki niso opisani v tem pravilniku, ali pri izvajanju ustreznih dejavnosti in postopkov za obvladovanje navzkrižja interesov ter ukrepov za preprečevanje navzkrižja interesov teh ni mogoče upravljati in/ali jih preprečiti. Prijava mora vsebovati podroben opis primera ali okoliščin, ki se prijavljajo, z navedbo razlogov, zakaj oseba, ki vlaga prijavo, meni, da obstaja morebitno navzkrižje interesov na področju distribucije zavarovanja.

Delovna skupina bo nato ocenila okoliščine in/ali primer, v katerem je nastalo prijavljeno morebitno navzkrižje interesov. V kolikor delovna skupina oceni, da obstajajo okoliščine in/ali primer, ki bi lahko privedli do navzkrižja interesov, predlaga organizacijski enoti, na področju katere se pojavi to morebitno navzkrižje interesov korektivne ukrepe za upravljanje in/ali odpravo navzkrižja interesov. Ukrepi, ki jih je mogoče izvesti, so med drugim naslednji:

- izključitev osebe, ki je v morebitnem navzkrižju interesov, iz odločanja, ki se nanaša na to navzkrižje interesov, oziroma sprememba poslovnega postopka ali ponovno opredeljevanje pogojev poslovanja, ki bi lahko privedli do navzkrižja interesov, da bi ta postopek ali pogoji postali sprejemljivi s stališča upravljanja tega navzkrižja,
- opredelitev pogodbenega razmerja z dodajanjem dodatnih klavzul, ki opredeljujejo postopek upravljanja in preprečevanja navzkrižja interesov,
- uvajanje dodatnih postopkov (korakov) nadzora v postopek obvladovanja morebitnih navzkrižij interesov,
- prekinitev poslovnega sodelovanja, če se v okviru tega sodelovanja ugotovi navzkrižje interesov, ki ga ni mogoče odpraviti z obstoječimi korektivnimi dejavnostmi,
- drugi ukrepi za obvladovanje navzkrižja interesov.

Organizacijska enota, ki ji je bilo dodeljeno ukrepanje za preprečitev navzkrižja interesov, bo o statusu opravljenih dodatnih korektivnih postopkov in ukrepov v za to določenem roku obvestila delovno skupino za preprečevanje navzkrižja interesov, pred katero bo nastali primer obravnavan. Delovna skupina lahko poda priporočila za nadaljnje ustrezne korektivne postopke in ukrepe, pravilnik in Priloga I k temu pravilniku pa bosta po potrebi posodobljena.

8 Razkritje navzkrižja interesov

Razkritje? je skrajni ukrep, ki ga družba izvaja le, če vzpostavljeni ukrepi za preprečevanje ali obvladovanje navzkrižja interesov ne zadostujejo, da bi v razumnem obsegu zagotovila preprečevanje nastanka škode interesom strank.

Za potrebe razkritja navzkrižja interesov družba sprejema naslednje ukrepe:

- opiše konkretno navzkrižje interesov in navede opis navzkrižja interesov,
- pojasni naravo in vire navzkrižja interesov,
- strankam pojasni, kakšna tveganja zanje prinašajo posledice navzkrižja interesov in kateri so opravljeni koraki ukrepanja za ublažitev teh posledic,
- jasno navede, da vzpostavljeni organizacijski in upravni ukrepi, ki jih je družba sprejela za preprečevanje ali obvladovanje navzkrižja interesov, ne zadostujejo, da bi v razumnem obsegu zagotovila preprečevanje tveganja nastanka škode interesom strank.

Družba razkrije oziroma obvesti stranke o navzkrižju interesov v skladu z določbami te točke na način, ki ga določa Zakon o zavarovalništvu, torej na trajnem nosilcu podatkov, in na način, da obvestilo vsebuje dovolj podrobnosti, da lahko stranka sprejme, ob upoštevanju svojih značilnosti, informirano odločitev na poslovnem področju distribucije zavarovanja, glede na ugotovljeno navzkrižje.

9 Vodenje evidenc, nadzor in posodabljanje pravilnika

Delovna skupina za preprečevanje navzkrižja interesov je dolžna redno posodablјati evidenco okoliščin in/ali primerov, v katerih nastane navzkrižje interesov, ki vključuje tveganje za nastanek škode interesom potrošnikov ali bi lahko vključevalo tveganje v zvezi s tekočimi dejavnostmi. Delovna skupina za preprečevanje navzkrižja interesov redno poroča o zabeleženih okoliščinah in/ali primerih ter vsaj enkrat letno poroča upravi družbe. Če pri tem ugotovi potrebo po posodobitvi ali spremembah tega pravilnika in/ali njegovih prilog, bo delovna skupina naročila pripravo potrebnih posodobitev in/ali sprememb pravilnika imetniku funkcije za nadzor in spremljanje distribucije, ob obvezni podpori in nujnem sodelovanju organizacijske enote v družbi, ki jo te spremembe zadevajo.

V vsakem primeru je treba pravilnik preveriti vsaj enkrat letno, ob rednem posodabljanju internih aktov družbe.

10 Allianz zavarovalna podružnica

Določbe tega pravilnika smiselno veljajo tudi za Allianz zavarovalno podružnico. Če so določbe tega pravilnika v nasprotju s pozitivnimi pravnimi predpisi Republike Slovenije, ki urejajo to področje, imajo pri uporabi prednost predpisi Republike Slovenije.

11 Sklici

Poleg tega pravilnika veljajo tudi naslednji notranji akti in sklepi družbe:

- Pravilnik o preprečevanju navzkrižja interesov
- Pravilnik o nadzoru skladnosti
- Pravilnik o nagrajevanju
- Pravilnik o razvoju in upravljanju portfelja zavarovalnih produktov
- Postopki razvoja in upravljanja portfelja zavarovalnih produktov
- Pravilnik o darilih in poslovnih dogodkih
- Postopki sklepanja pogodb

12 Končna določila

Pravilnik velja od dneva sprejetja.

V Ljubljani, septembra 2019

za Allianz zavarovalno podružnico

Mladen Rašeta, direktor

Allianz 

4
Allianz zavarovalna podružnica
Dimičeva ulica 16, 1000 Ljubljana

