



GROUPAMA ASIGURĂRI S.A.
Politica de conduită în relația cu clienții

Ediția 1

Data intrării în vigoare:

01.10.2019

Pentru aplicare:

Toti salariații Groupama implicați în activitatea de creare, distribuție și administrare produse de asigurări

Toti intermediarii secundari ai Societății

Divizia Resurse Umane/

Divizia Vânzări

Pentru informare

Directia de Audit intern

Directia Managementul Riscului

Directia Control Intern, Conformitate și Antifrauda

Pentru arhivare:

Directia Control Intern, Conformitate și Antifrauda,
Divizia Resurse Umane
Divizia Vânzări

APROBAT

Consiliul de Administrație a GROUPAMA ASIGURĂRI S.A.

Ședința din data de 19.09.2019

Revizia:	0	1	2	3	4	5
Data reviziei:	Sept. 2019					
Elaborat:	Divizia Vânzări Divizia Resurse Umane					

CUPRINS:

1. CADRUL GENERAL CU PRIVIRE LA POLITICA DE CONDUITA ÎN RELATIA CU CLIENTII.....	3
1.1. Context.....	3
1.2. Scop.....	3
1.3. Cadrul legislativ	4
1.4. Domeniul de aplicare.....	4
2. PRINCIPII DE BAZA CU PRIVIRE LA CONDUITA ÎN RELATIA CU CLIENTII.....	4
3. STANDARDE CU PRIVIRE LA CONDUITA ÎN RELATIA CU CLIENTII.....	5
3.1 Guvernantă, procese si puncte de control	6
3.2 Cerințe privind managementul riscului operațional din perspectiva afectării drepturilor clienților	6
3.3 Personalul și cultura organizațională	7
Atribuțiile salariaților Societații / intermediarilor implicați în activitatea de distribuție de asigurari:	7
4. INDICATORI CHEIE DE RISC DE CONDUITA	8
5. SOLUȚIONAREA AMIABILĂ A LITIGIILOR DINTRE INTERMEDIARI, INTERMEDIARI DE ASIGURĂRI AUXILIARE ȘI CONTRACTANȚI.....	10
6. PRINCIPII PRIVIND RESPECTAREA LEGISLAȚIEI PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR.....	12
7. PRINCIPII DE VALABILITATE A POLITICII DE CONDUITA ÎN RELATIA CU CLIENTII	12
7.1 Aprobare	12
7.2 Revizuire	12
7.3 Comunicare	12
ANEXA NR. 1 – INDICATORI RISC DE CONDUITĂ	13

1. CADRUL GENERAL CU PRIVIRE LA POLITICA DE CONDUITA ÎN RELATIA CU CLIENTII

1.1. Context

Groupama Asigurări S.A. (denumită în continuare Societatea) se angajează să implementeze practici corecte și oneste în cadrul activităților profesionale desfășurate, să respecte toate reglementările legislative în vigoare, standardele stabilite de autoritatea de reglementare și supraveghere, precum și politicile și strategia Societății, în concordanță cu valorile și angajamentele asumate prin Codul de Conduita și Carta Etică a Grupului Groupama.

Societatea acționează într-o manieră corectă și cu profesionalism în desfășurarea activităților de creare, distribuție și administrare de asigurări, în conformitate cu nevoile și cele mai bune interese ale clienților săi, precum și cu respectarea reglementărilor și normelor specifice domeniului asigurărilor. Societatea se angajează să furnizeze informații comprehensibile și complete despre serviciile furnizate și activitățile sale.

Definiii:

Conduită – în accepțiunea prezentei Politici, desemnează comportamentele și atitudinile ce definesc Societatea la nivel colectiv, și salariații, la nivel individual, fiind reflectarea pozitivă a viziunii, misiunii, valorilor promovate de GROUPAMA ASIGURĂRI S.A. și pe care salariații Societății au obligația să le respecte.

Acțiunile întreprinse de Societate necesită participarea activă a tuturor angajaților, care trebuie să urmeze un cod strict de conduită profesională atât în relațiile cu clienții cât și între ei.

Regulile de conduită stabilite în cadrul societății se aplică deopotrivă și în desfășurarea activității societății, intermediarilor și intermediarilor de asigurări auxiliare, în vederea asigurării unui tratament corect față de clienți și evitarea practicilor incorecte, neloiale, frauduloase sau abuzive;

Risc de conduită – încălcarea regulilor stabilite de către Societate în gestionarea relației cu clienții, de așa manieră încât nu se asigură un tratament corect și echitabil al acestora;

1.2. Scop

Scopul prezentei Politici este de a stabili modul în care Societatea acționează în relația cu clienții sau cu potențialii clienți în conformitate cu cele mai bune interese ale acestora, astfel încât să se asigure protejarea drepturilor clienților sau potențialilor clienți, prin administrarea eficientă a riscurilor care pot apărea în relația cu aceștia.

De asemenea, în scopul prezentei Politici intră și aspectele legate de soluționarea amiabilă a litigiilor dintre intermediari și contractanți, precum și cele de respectare a legislației privind protecția consumatorilor, atât de către societate, cât și de către intermediarii prin intermediul cărora societatea își distribuie produsele de asigurare.

În relațiile cu clienții, salariații Societății și intermediarii principali și secundari (denumiți în continuare intermediari), implicați în distribuția de asigurări, au obligația de a acționa corect, cu onestitate și în mod deschis, pentru a asigura un comportament profesional și responsabil, luând întotdeauna în considerare interesele clienților și oferirea de soluții adecvate nevoilor lor fără a recurge la practici înșelătoare sau amăgitoare.

1.3. Cadrul legislativ

- Directiva (EU) 2016/97 a Parlamentului European și a Consiliului European din 20 ianuarie 2016 privind distribuția de asigurări (IDD), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene la data de 2.02.2016, abrogă și reformează Directiva 2002/92/EC a Parlamentului European și a Consiliului European din 9.12.2002 privind intermedierea în asigurări. Regulament Delegat (EU) 2017/2358 privind politica de monitorizare internă și guvernanta a produsului, aplicată de asigurători și distribuitorii de asigurări;
- Regulament Delegat (EU) 2017/2359 privind cerințele de informare și normele de conduită profesională aplicabile distribuției de produse de investiții bazate pe asigurări
- Legea 236/2018 privind distribuția de asigurări, precum și normele de aplicare emise de A.S.F.
- Norma nr. 19/2018 privind distribuția de asigurări.

1.4. Domeniul de aplicare

Prevederile prezentei Politici se aplică tuturor salariaților Groupama Asigurări S.A. angajați cu contract individual de muncă sau care detin o funcție în cadrul Societății în baza unui contract de mandat, care sunt implicați în activitatea de creare, distribuție și administrare a produselor de asigurare (asa cum este definită aceasta activitate în Legea nr. 236/2018 privind distribuția în asigurări), precum și intermediarilor, care își desfășoară activitatea în baza unui contract de colaborare sau de mandat cu Societatea.

2. PRINCIPII DE BAZA CU PRIVIRE LA CONDUITA ÎN RELATIA CU CLIENTII

Societatea consideră ca prioritară deservirea corespunzătoare a clienților, asigurându-le satisfacție pe termen lung. Toți angajații Societății, precum și orice persoană care reprezintă Societatea, vor acționa întotdeauna în mod consecvent, în conformitate cu următoarele principii generale:

- a) **Profesionalismul**, principiu conform căruia angajații Societății și intermediarii, au obligația de a-și îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență;
- b) **Transparența**, implică respectarea unor valori cum ar fi lipsa interesului personal, imparțialitatea, corectitudinea și transferul către client a informațiilor relevante pentru înțelegerea produselor;
- c) **Respectarea prevederilor legislației în vigoare**, principiu conform căruia angajații și intermediarii vor respecta legislația aplicabilă activității pe care o desfășoară, precum și normele și procedurile interne;
- d) **Integritatea morală**, principiu conform căruia angajaților și intermediarilor le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru ei sau pentru alții, vreun avantaj ori beneficiu în exercitarea funcției pe care o dețin, sau să abuzeze în vreun fel de această funcție;
- e) **Promovarea responsabilității individuale și a exemplului personal** - salariații Societății și intermediarii trebuie să:

- acționeze în orice moment, astfel încât integritatea lor să servească drept exemplu pentru ceilalți colegi,
 - accepte responsabilitatea pentru declararea, identificarea și rezolvarea conflictelor de interese;
 - demonstreze angajamentul de a asigura corectitudinea și profesionalismul prin aplicarea unei politici și practici eficiente cu privire la conflictul de interese.
- f) **Impartialitatea și nediscriminarea**, principiu conform căruia angajații și intermediarii sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor;
- g) **Confidentialitatea**, principiu care statuează obligația angajaților și intermediarilor de a păstra confidentialitatea asupra tuturor faptelor, datelor și informațiilor referitoare la activitatea Societății, precum și asupra oricărui fapt, data sau informație, care privesc persoana, proprietatea, activitatea, afacerea, relațiile personale sau de afaceri ale clienților sau contractele încheiate cu clienții;
- h) **Prevenirea și combaterea faptelor de corupție, spălare de bani și finanțare a actelor de terorism**, prin raportarea oricăror tranzacții care pot avea legătură cu acestea și evitarea finalizării unor astfel de tranzacții, în conformitate cu prevederile legale și cu procedurile interne, după caz;
- i) **Promovarea unei culturi organizationale care să fie intolerantă față de conflictul de interese prin aplicarea Politicii de administrare a conflictelor de interese cu privire la distribuția de asigurări** - Societatea încurajează controlul și rezolvarea eficientă a situațiilor de conflict de interese prin declararea problemelor legate de conflictele de interese, discutarea lor și totodată protejarea acestor informații astfel încât ele să nu fie utilizate incorect.

3. STANDARDE CU PRIVIRE LA CONDUITA ÎN RELATIA CU CLIENTII

Societatea are în vedere respectarea principiului proporționalității – principiu care are în vedere natura, amploarea și complexitatea riscurilor inerente activității desfășurate și a principiul raționamentului calificat – principiu conform căruia se formează opinii și se adoptă decizii pe baza unor seturi de criterii și a experienței proprii în ceea ce privește activitatea societății, cum ar fi politicile aplicate, cultura riscului, prudențialitatea.

Este interzisă acceptarea sau primirea de onorarii, comisioane sau alte tipuri de beneficii pecuniare sau nepecuniare plătite sau acordate distribuitorilor de asigurări de către terți sau de persoane care acționează în numele acestora în legătură cu distribuția de produse de asigurare. Prin terț se înțelege altă persoană decât societățile, intermediarii și clienții.

Societatea oferă asistență post-vânzare clienților, interesele, drepturile și nevoile acestora fiind luate în considerare pe tot parcursul ciclului de viață al produsului, până la finalizarea relațiilor contractuale, prin:

- a) monitorizarea și revizuirea produselor de asigurare, atât în scopul remedierii eventualelor aspecte care afectează interesele clienților, cât și în scopul îmbunătățirii produselor de asigurare distribuite;
- b) separarea responsabilităților: adoptarea de proceduri de lucru care prevăd ca fiecare departament și angajații săi să acționeze în mod independent, în ceea ce privește interesele clienților ;
- c) informarea clienților cu privire la contractele de asigurare aflate în derulare, atât în mod regulat, cât și ad-hoc, atunci când apar evenimente semnificative cu privire la acestea;
- d) implementarea unui proces eficient și rapid de gestionare a daunelor;
- e) implementarea unui sistem eficient de gestionare a reclamațiilor;
- f) politici și procese de gestionare a conflictelor de interese.

Conduita adecvată a Societății în relația cu clienții, direct sau prin intermediari, este analizată și monitorizată de către aceasta, din perspectiva următoarelor module:

- ❖ guvernanta, procese și punctele de control;
- ❖ personalul și cultura organizațională;
- ❖ managementul riscului operațional din perspectiva afectării drepturilor clienților.

3.1 Guvernanta, procese si puncte de control

Societatea asigură conduita adecvată în relația cu clienții și cu potențialii clienți atât înainte de semnarea contractului de asigurare, cât și pe parcursul derulării acestuia, prin aplicarea următoarelor măsuri:

- acordarea de consultanță clienților și potențialilor clienți pe baza evaluării cerințelor și necesităților acestora, astfel încât contractul propus să fie în concordanță cu acestea;
- asigurarea unui flux informațional transparent și complet între clienți și Societate;
- identificarea, prevenirea și gestionarea conflictelor de interese care pot apărea în cursul desfășurării activităților de distribuție de asigurări în relația dintre angajați sau intermediarii și clienți sau potențiali clienți, atât înainte de semnarea contractului de asigurare, cât și pe parcursul derulării acestuia, prin respectarea Politicii de administrare a conflictelor de interese cu privire la distribuția de asigurări, publicată și actualizată ori de câte ori este cazul pe pagina de internet Groupama Asigurări (www.groupama.ro);
- adoptarea unei culturi organizaționale orientate către protecția intereselor clienților prin preocuparea continuă la nivelul întregii Societăți pentru protejarea drepturilor clienților, atât în elaborarea strategiilor de afaceri, de risc, cât și în cadrul procesului decizional;
- implementarea și monitorizarea indicatorilor de risc de conduita.

În acord cu Politica de Conformitate, Funcția cheie de verificare a conformității analizează caracterul adecvat al măsurilor adoptate de către Societate pentru prevenirea cazurilor de neconformitate în mod permanent și cu o atenție specială în ceea ce privește protecția clienților.

Conducerea societăților consultă funcțiile de management al riscului și de conformitate, cu privire la managementul riscului de conduită din perspectiva protecției clienților.

3.2 Cerințe privind managementul riscului operațional din perspectiva afectării drepturilor clienților

Societatea dispune de procese adecvate pentru identificarea, analizarea și raportarea evenimentelor care ar putea genera riscuri operaționale din perspectiva afectării drepturilor clienților prin aplicarea *Politicii privind Managementul Riscurilor Operaționale* valabile la nivelul Societății.

În acord cu politica menționată mai sus, în cadrul proceselor interne sunt documentate și implementate proceduri de control în vederea identificării și gestionării riscurilor operaționale care pot afecta buna desfășurare a activității. Sistemul de control intern este organizat pe mai multe nivele în conformitate cu Politica de Control Intern, în vederea protejării intereselor societății, ale clienților săi, partenerilor, acționarilor și angajaților.

3.3 Personalul și cultura organizațională

Societatea consideră ca prioritară deservirea corespunzătoare a clienților săi, asigurându-le satisfacție pe termen lung și aplică o cultură organizațională centrată pe client, susținută prin structuri organizatorice adecvate și prin personal instruit în scopul respectării regulilor de conduită și a drepturilor clienților, reflectate în:

- viziunea și valorile în legătură cu serviciile oferite clienților;
- existența responsabilităților atribuite personalului pentru respectarea regulilor de conduită cu privire la protecția clienților;
- includerea acțiunilor de protecție a intereselor clienților în cadrul politicilor de remunerare a personalului responsabil cu vânzarea produselor de asigurare sau a intermediarilor ;
- modul în care acțiunile conducerii și comunicarea pe verticală încurajează cultura organizațională de protecție a intereselor clienților de către distribuitor;

Societatea a definit și aplică codul de conduită al angajaților și se asigură ca aceștia demonstrează integritate și loialitate în îndeplinirea îndatoririlor lor, atât în interiorul, cât și în afara Societății, atunci când acționează ca reprezentanți ai acesteia. Societatea consideră ca prioritară deservirea corespunzătoare a clienților săi, asigurându-le satisfacție pe termen lung.

Societatea este în permanență preocupată de îmbunătățirea nivelului de cunoștințe al salariaților implicați în activitatea de distribuție asigurări, drept pentru care organizează periodic instruirii menite să asigure creșterea gradului de cunoaștere a cadrului legislativ al desfășurării activităților de asigurare și de intermediere în asigurări, a terminologiei specifice produselor de asigurare, implicațiilor ale legilor speciale asupra activității de asigurare, inclusiv referitor la protecția consumatorului, protecția datelor cu caracter personal și prevenirea și combaterea spălării banilor. De asemenea, în conformitate cu prevederile art. 11, alin. (4) și (5), din Norma ASF nr. 20/2018, privind pregătirea profesională a persoanelor implicate în activitatea de distribuție, personalul societății participă la programele de pregătire profesională a distribuitorilor de asigurări, fiind supuși examinării de către Institutul de Studii Financiare.

Societatea a definit și aplică conform Regulamentului intern reguli și principii în legătură cu dobândirea de avantaje personale/ beneficii/ cadouri, instituind sancțiuni pentru încălcarea acestora.

Atribuțiile salariaților Societății / intermediarilor implicați în activitatea de distribuție de asigurări:

Fiecare salariat/intermediar implicat în activitatea de distribuție asigurări trebuie:

- să demonstreze integritate și loialitate în îndeplinirea îndatoririlor sale, atât în interiorul cât și în afara Societății, atunci când acționează ca reprezentant al acesteia, și să – nu săvârșească nici o faptă de corupție, activă sau pasivă.
- Să evite promovarea directă sau indirectă a interesului lor personal sau a persoanelor fizice sau juridice cu care se află în legătură sau sunt apropiate, în detrimentul intereselor clienților sau ale Societății;
- să informeze managerul ierarhic/ persoana de contact din cadrul Societății despre orice situație care ar putea crea un conflict de interese ;
- Să evite stabilirea unei relații privilegiate cu un client, care crează o relație de dependență, ceea ce ar putea avea ca rezultat un tratament inegal față de ceilalți;
- Să semnaleze o situație specifică, pe care ei o consideră că nu este conformă cu valorile, angajamentele, principiile și regulile prezentate în Carta Etică și Codul de Conduită , la adresa de e-mail etic@groupama.ro , iar partenerii, colaboratorii la sesizari.clienti@groupama.ro.

4. INDICATORI CHEIE DE RISC DE CONDUITA

Indicatorii de risc de conduită asigură un sistem de avertizare timpurie pentru profilul de risc de conduită și permit Societății să documenteze și să analizeze tendințele, furnizând o perspectivă de viitor și semnalând acțiuni necesare înainte ca riscul să determine o pierdere concretă.

În contextul prezentei politici, riscul de conduită se poate materializa prin următoarele tipuri de incidente, fără ca enumerarea să fie limitativă :

- Strategie necorespunzător adaptată la nevoile clientului sau adaptare incorectă a necesarului de resurse, tehnologie, capacitate operațională în procesul de implementare a produselor
- Strategie de distribuție incorectă corelată cu piața țintă adresată sau canalul de distribuție să nu fie compatibil cu cel definit
- Clienților nu li se oferă informații clare înainte, în timpul și după procesul de vânzare
- Clienților li se distribuie produse care nu sunt adecvate nevoilor acestora
- Consultanța oferită clienților este de slabă calitate
- Sesizările și reclamațiile clientului nu sunt tratate corect sau sunt înregistrate timpuri de răspuns necorespunzătoare
- Confidențialitatea informațiilor obținute de la clienți nu este asigurată la nivelul dorit
- Fluxuri de lucru greoaie sau greu de accesat în procesul de vânzare, subscriere, administrare și despăgubire
- Gestionare ineficientă a relației cu furnizorii care prestează servicii conexe produsului de asigurare

Cu scopul monitorizării respectării regulilor de conduită și plecând de la potențialele riscuri ce pot apărea, Societatea a stabilit și monitorizează periodic următorii indicatori-cheie de risc de conduită :

❖ **Crestere Prima Bruta Subscrisa**

Un nivel ridicat al creșterii PBS poate fi ori un semn al unor politici și strategii eficiente de dezvoltare și distribuție ale produselor de asigurare sau tendințe generale ale pieței, ori poate avea legătură cu practicile de vânzări agresive, în detrimentul intereselor clienților. Creșterea rapidă poate genera riscuri operaționale și alte riscuri.

❖ **Nr. Reclamatii**

Modalitatea în care Societatea folosește și analizează informațiile în legătură cu numărul de reclamații înregistrate într-o anumită perioadă, denotă preocuparea acesteia pentru nevoile clienților săi.

Un număr mare de reclamații - sau o creștere semnificativă a acestora într-o anumită perioadă - poate indica afectarea intereselor clienților ca urmare a : vânzării sau consultanței eronate/ greșite acordate, condiții de asigurare insuficient de explicite, probleme în procesul de gestionare a daunelor (diminuarea valorii despăgubirilor, întâzieri în plata despăgubirilor, refuzul nejustificat al platilor de daună). Cu toate acestea, ar putea indica și faptul că Societatea a instituit politici transparente în legătură cu modalitatea de depunere a reclamațiilor.

- Se analizează periodic sesizările înregistrate
- Se iau măsuri pentru evitarea recurenței cauzelor observate în analiza de mai sus – în procesele interne, cu partenerii/furnizorii, etc

O analiză a cauzelor reclamațiilor poate ajuta la identificarea problemelor potențiale; de exemplu, un număr mare de reclamații privind despăgubirile ar putea fi rezultatul problemelor din procesul de gestionare a dosarelor de dauna precum și cele rezultate din relația defectuoasă a partenerilor cu clienții, nefuncționalități ale sistemelor IT de gestionare a contractelor de asigurare

❖ Rata Daunei

Acest indicator poate ajuta la evaluarea în legătură cu raportul calitate – preț al unui produs din perspectiva clientului, dacă pentru acest produs a fost identificată și adresată în mod corect piața țintă și evalua dacă sunt necesare ajustări ale procesului de gestionare a dosarelor de daună.

- O perioadă extinsă de timp cu un nivel scăzut al cererilor de despăgubire sau cu scăderi accentuate poate fi cauzată de faptul că probabilitatea de producere a riscului este scăzută (influența factori externi sau evoluții negative) sau imposibil de produs. În acest caz se va reanaliza acoperirea oferită.

Mentținerea unei rate scăzute de daune pe o perioadă lungă de timp ca urmare a numărului mare de dosare respinse sau despăgubiri mai mici acordate în mod nejustificat, ar putea duce la o creștere a reclamațiilor.

- Un volum mare al dosarelor respinse sau de plăți reduse/ diminuate de despăgubire poate fi cauzat de practici incorecte de informare pre-contractuală, consultanță deficitară sau emiterea incorectă a contractelor de asigurare.

❖ Indicatori privind procesul de gestionare al daunelor

Datele privind gestionarea cererilor de despăgubire pot fi o sursă utilă de informații. Un procent ridicat al dosarelor deschise și nesolutionate ar putea indica formularea neclară a contractului de asigurare., că cererile de despăgubire nu sunt documentate corect sau complet de către clienți sau aceștia solicită despăgubiri pentru riscuri care nu sunt acoperite. Măsurarea timpului mediu de soluționare a dosarelor închise precum și numărul dosarelor deschise și nesolutionate sau refuzate la sfârșitul unei luni de raportare poate indica o deviație în fluxul de despăgubire, în vânzarea defectuoasă a beneficiilor și a modului de adresare în cazul producerii evenimentului asigurat, o neînțelegere a condițiilor contractuale, dar și o formulare interpretabilă a acestora.

❖ Rata comisioanelor

În lipsa unui sistem adecvat de guvernare și de control, ratele ridicate ale comisioanelor pot stimula intermediarii să vândă produse doar cu scopul generării comisioanelor, fără a ține cont de interesele clienților. Totodată, ratele ridicate ale comisioanelor trebuie analizate luând în considerare și alți factori legați de guvernare și politicile specifice de remunerare. În plus, diferite produse și modele de distribuție/ comercializare/ business pot duce la diferențe semnificative ale ratelor de comision.

❖ Rata combinată

O rată combinată sub 100% indică profitabilitate, iar un nivel ridicat al profitului fără o structură adecvată de guvernare, poate oferi stimulente pentru vânzarea anumitor produse, chiar dacă acestea nu corespund unei nevoi reale de protecție a clienților. Cu toate acestea, un nivel redus al ratei combinate ar putea fi asociat cu un grad ridicat de eficiență și o strategie profitabilă și sustenabilă ale Societății. Un nivel constant ridicat al ratei combinate ar trebui să determine Societatea să-și schimbe/ actualizeze politicile de gestionare a daunelor, politicile de remunerare și cele de subscriere, astfel să reducă ratele de daune.

❖ **Numar de polite Viata/ Investiție rascumparate**

Un volum ridicat de polițe de asigurare de viață/ investiție rascumparate poate fi legat fie de faptul că un nr. mare de clienți au renunțat la polițe înainte de maturitatea acestora. Răscumpărările înainte de maturitatea contractului pot avea motivații variate: modificări ale situației economice a clienților, modificări ale cadrului de reglementare sau ale regimului de impozitare sau insuficienta informare asupra evoluțiilor conturilor și taxelor percepute, perioade de incertitudine/ declin economic etc. Cu toate acestea, răscumparările anticipate ar putea semnala, de asemenea, vânzarea defectuoasă.

❖ **Rată de acordare consultanță (pentru produsele de masă)**

Produs de asigurare de masă - produse cu volume de vanzari semnificative, oferitate și vandute preponderent intr-o variantă standard de acoperire și tarif. Se adresează tuturor clienților care au un interes asigurabil și sunt oferitate prin majoritatea canalelor de distribuție.

Un numar mare de polițe vandute fara consultață, deci o rata de acordare consultanță cu un nivel scăzut poate fi legată de faptul că vânzarea produselor s-a făcut fara a lua în calcul cele mai bune interese ale clienților. Cu toate acestea, un nivel redus al ratei de acordare a consultanței poate fi asociat cu optiunea clienților de a nu primi consultanță.

Monitorizarea indicatorilor de risc de conduită cuprinși in *Anexa nr. 1 – Indicatori risc de conduită* atasată prezentei Politici se face cu o frecvență trimestrială, de catre conducerea Societății.

În urma analizei indicatorilor ,in cazul in care se constată ca există un risc de conduită, se vor institui măsuri de eliminare sau atenuare a riscului de conduită dupa cum sunt descrise mai jos, enumerarea nefiind exhaustivă:

Măsuri disciplinare dacă se constata că ofertarea nu a fost facută luand în considerarea nevoile clientului

- Implementarea unui program de training pentru personalul unde s-a constatat ca vânzarea/instrumentarea daunei nu s-a facut luand în considerarea cele mai bune interese ale clientului
- Actualizarea/reviziurea conditiilor produsului astfel incat sa raspundă cat mai bine nevoilor clientilor.

5. SOLUȚIONAREA AMIABILĂ A LITIGIILOR DINTRE INTERMEDIARI, INTERMEDIARI DE ASIGURĂRI AUXILIARE ȘI CONTRACTANȚI

Toate reclamatii si petitiile care vizeaza activitatea societatii, inclusiv cele care privesc fluxul de distributie a produselor de asigurare, indiferent daca acesta vizeaza distributia prin intermediul salariatilor proprii sau prin intermediari sunt tratate unitar in Procedura privind inregistrarea, analiza si solutionarea petitiilor, care are in vedere si contine prevederi relevante privind solutionarea amiabila a diferendelor cu clientii.

In cazul in care clientii se adreseaza direct intermediarilor, dar se refera la un contract de asigurare intermediat de acestia pentru Groupama sau la incidente in procesul de vanzare/distributie a unei polițe/contract de asigurare in care creatorul de produs este Groupama, acestia au obligatia de a inregistra reclamatia/petitia acestuia si de a o transmite integral si catre Groupama Asigurari, in termen de 1 zi lucratoare de la inregistrarea acesteia, insotita de documentele relevante. Petitia va fi redirectionata in forma integrala, pentru a se analiza/evalua intregul context si toate nemulțumirile exprimate. La solicitarea societatii, documentatia va fi completata cu explicatii referitoare la procesul de vanzare/ distributie. De

asemenea, intermediarul va redacta punctul sau de vedere referitor la sustinerile petentului in termen de cel mult 10 zile de la inregistrarea reclamatiei/petitiei, pe care il va inainta catre asigurator.

In cazul in care Groupama Asigurari primeste o petitie care vizeaza procesul de distributie in care a fost implicat un intermediar, acestuia i se va solicita un punct de vedere referitor la situatia expusa in petitie. Intermediarul are obligatia de a exprima un punct de vedere in termene de 10 zile de la primirea solicitarii, cu exceptia cazului in care este necesara transmiterea raspunsului intr-un termen mai scurt, caz in care societatea va comunica si termenul pana la care intermediarul va trebui sa formuleze un raspuns. Sunt cuprinse cazurile in care petitia a fost formulata catre o autoritate / prin intermediul unei autoritati sau situatia este de asa natura incat intarzierea raspunsului ar crea prejudicii importante atat consumatorului cat si asiguratorului si/sau distribuitorului, sau alte situatii calificate ca urgente de catre asigurator.

În vederea rezolvării pe cale amiabilă a disputelor dintre GROUPAMA ASIGURARI S.A., intermediari în asigurări, inclusiv brokeri de asigurare, și asigurați / păgubiți / beneficiari / contractanți / petenți, se pot utiliza metodele alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare, inclusiv procedura de conciliere / soluționare alternativă a litigiilor dintre consumator și comerciant, a carei cadru legal a fost stabilit prin Ordonanța 38/2015 privind SAL, procedura medierii reglementată de *Legea Nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator*, cu modificările și completările ulterioare, și / sau negocieri directe între părțile implicate și / sau tranzacții extrajudiciare în condițiile Art. 2.267 și urm. din Codul civil (*Legea Nr. 287 / 2009*), precum și arbitrajul, în cazul persoanelor juridice.

In cazul petitiilor formulate direct de catre petenti (consumatori) persoane fizice, in finalul raspunsului transmis direct consumatorului se va include obligatoriu formularea urmatoare:

„Totodată, vă informăm că, în calitate de consumator, puteți apela la soluționarea alternativă a litigiului în conformitate cu prevederile Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN) și ale O.G. nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți.

Pentru a accesa procedurile de soluționare alternativă a litigiilor, vă puteți adresa către SAL-FIN, entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar non-bancar ce funcționează în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară. Solicitățile se adresează în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare.

Informații detaliate cu privire la modul și condițiile de soluționare alternativă a litigiilor pot fi obținute la adresa de internet <http://www.salfin.ro>.

Aceste demersuri nu vă îngăduiesc dreptul de a formula reclamații la adresa Asiguratorului și de a vă adresa instanțelor de judecată competente.”

In cadrul analizei periodice a activitatii respectivului intermediar, toate reclamatii/petiitiile vizand procesul de distributie de asigurari prin intermediari vor fi analizate periodic, constituind un indicator-cheie al riscului de conduita.

6. PRINCIPII PRIVIND RESPECTAREA LEGISLAȚIEI PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Societatea are în vedere protejarea intereselor consumatorilor pe durata întregului ciclu de existență a unui produs de asigurare, inclusiv în procesul de distribuție efectivă a acestora. Societatea va respecta prevederile legislative relevante în domeniul protecției consumatorului inclusiv din perspectiva definirii contractelor utilizate pentru fiecare produs sau serviciu oferit clienților și a conduitei în relația cu aceștia.

În redactarea condițiilor contractuale și prezentarea acestora, vor fi avute în vedere prevederile Legii 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori – Republicată. În cazul vânzării la distanță sunt aplicabile, de asemenea, și prevederile speciale cuprinse în Ordonanța nr. 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare (cu modificările și completările ulterioare), inclusiv în ceea ce privește normele de conduită reglementate.

Societatea va respecta, în relația cu clienții săi, atât normele de conduită stabilite prin legislația aplicabilă, cât și prevederile Codurilor de conduită sau ale altor înțelegeri mai favorabile consumatorilor la care va fi parte.

7. PRINCIPII DE VALABILITATE A POLITICII DE CONDUITA ÎN RELATIA CU CLIENTII

7.1 Aprobare

Politica de conduită în relația cu clienții este aprobată de către Consiliul de Administrație al Societății.

7.2 Revizuire

Prezenta politică va fi revizuită cel puțin anual și se actualizează ori de câte ori este cazul, luând măsurile necesare pentru a corecta orice deficiență semnificativă, la fiecare eveniment semnificativ:

- *evenimente interne* - schimbări semnificative în domeniul de activitate, modificări semnificative în organizarea internă sau a Grupului;
- *evenimente externe* - modificări în legislație, amenințări (i) nouă(i), crize economice și financiare etc.

7.3 Comunicare

Această politică este comunicată în termen de 10 zile de la aprobarea în Consiliul de Administrație/ către:

- structurile organizatorice ale Societății implicate în distribuția de asigurări.
- Direcția Managementul Riscului;
- Direcția Control Intern, Conformitate și Antifraudă;
- Direcția Audit Intern;

Modificările semnificative vor fi notificate atât pe pagina de internet Groupama Asigurări (www.groupama.ro), cât și pe intranetul societății.

Anexa nr. 1 – Indicatori risc de conduită

Denumire indicator	Definitie Indicator	Responsabil	Masuri de evitare si/sau atenuare a riscului
Rata daunei la nivel de produs si linie de business	<p>Acest indicator poate ajuta la evaluarea în legătură cu raportul calitate – preț al unui produs din perspectiva clientului, dacă pentru acest produs a fost identificată și adresată în mod corect piața țintă și evalua dacă sunt necesare ajustări ale procesului de gestionare a dosarelor de daună.</p> <p>- O perioadă extinsă de timp cu un nivel scăzut al cererilor de despăgubire sau cu scăderi accentuate poate fi cauzată de faptul ca probabilitatea de producere a riscului este scazuta (influenta factori externi sau evolutii negative) sau imposibil de produs. In acest caz se va reanaliza acoperirea oferita. Menținerea unei rate scăzute de daune pe o perioadă lungă de timp ca urmare a numarului mare de dosare respinse sau despagubiri mai mici acordate în mod nejustificat , ar putea duce la o creștere a reclamațiilor .</p> <p>- Un volum mare al dosarelor respinse sau de plăți reduse/ diminuate de despagubire poate fi cauzat de practici incorecte de informare pre-contractuala, consultanță deficitară sau emiterea incorectă a contractelor de asigurare.</p>	Actuarial Dpt.	<p>In functie de analiza periodica a indicatorilor si in cazul in care se constata ca a fost depasit gradul de alerta se vor institui masuri de eliminare sau atenuare a riscului de conduita dupa cum sunt descrise mai jos, enumerarea nefiind exhaustiva:</p> <p>Masuri disciplinare daca se constata ca ofertarea nu a fost facuta luand in considerare nevoile clientului Implementarea unui program de training pentru personalul unde s-a constatat ca vanzarea/instrumentarea daunei nu s-a facut luand in considerare cele mai bune interese ale clientului Actualizarea/reviziunea conditiilor produsului astfel incat sa raspunda cat mai bine nevoilor clientilor.</p>
Costul mediu de achizitie	<p>În lipsa unui sistem adecvat de governanță și de control, ratele ridicate ale comisioanelor pot stimula intermediarii să vândă produse doar cu scopul generării comisioanelor, fara a tine cont de interesele clienților. Totodată, ratele ridicate ale comisioanelor trebuie analizate luand în considerare și alți factori legați de guvernanta și politicile specifice de remunerare. În plus, diferite produse și modele de distribuție/ comercializare/ business pot duce la diferențe semnificative ale ratelor de comision.</p>	Actuarial Dpt.	
Rata combinata la nivel de produs si linie de business	<p>O rată combinată sub 100% indică profitabilitate, iar un nivel ridicat al profitului fără o structură adecvată de governanță, poate oferi stimulente pentru vânzarea anumitor produse, chiar dacă acestea nu corespund unei nevoi reale de protecție a clienților. Cu toate acestea, un nivel redus al ratei combinate ar putea fi asociat cu un grad ridicat de eficiența și o strategie profitabila și sustenabila ale Societății. Un nivel constant ridicat al ratei combinate ar trebui sa determine Societatea să-și schimbe/ actualizeze politicile de gestionare a daunelor, politicile de remunerare si cele de subsriere, astfel și să reducă ratele de daune.</p>	Actuarial Dpt.	
PBS la nivel de produs si linie de business (pe an financiar)	<p>Un nivel ridicat al cresterii PBS poate fi ori un semn al unor politici și strategii eficiente de dezvoltare și distributie ale produselor de asigurare sau tendințe generale ale pieței, ori poate avea legatură cu practicile de vânzări agresive, în detrimentul intereselor clientilor. Creșterea rapidă poate genera riscuri operaționale și alte riscuri.</p>	Actuarial Dpt.	
Nr. de petitii la nivel de produs si linie de business	<p>Modalitatea în care Societatea foloseste și analizeaza informatiile în legatura cu numarul de reclamatii inregistrate într-o anumita perioada, denota preocuparea acesteia pentru nevoile clientilor săi. Un număr mare de reclamații - sau o creștere semnificativă a acestora într-o anumita perioada - poate indica afectarea intereselor clientilor ca urmare a : vânzării sau consultantei eronate/ greșite acordate, condiții de asigurare insuficient de explicite, probleme în procesul de gestionare a daunelor (diminuarea valorii despagubirilor, întârzieri în plata despagubirilor, refuzul nejustificat al platilor de dauna). Cu toate</p>	Marketing Division	

	<p>acestea, ar putea indica și faptul că Societatea a instituit politici transparente în legătura cu modalitatea de depunere a reclamațiilor. - Se analizează periodic sesizarile înregistrate (de ex la Sanatate lunar)- Se iau măsuri pentru evitarea recurenței cauzelor observate în analiza de mai sus – în procesele interne, cu partenerii/furnizorii, etc</p> <p>O analiză a cauzelor reclamațiilor poate ajuta la identificarea problemelor potențiale; de exemplu, un număr mare de reclamații privind despăgubirile ar putea fi rezultatul problemelor din procesul de gestionare a dosarelor de dauna precum și cele rezultate din relația defectuoasă a partenerilor cu clienții, nefuncționalități ale sistemelor IT de gestiune a contractelor de asigurare</p>		
<p>Rata Dosare Dauna respinse la nivel de produs</p>	<p>Datele privind gestionarea cererilor de despăgubire pot fi o sursă utilă de informații. Un procent ridicat al dosarelor deschise și nesolutionate ar putea indica formularea neclară a contractului de asigurare., că cererile de despăgubire nu sunt documentate corect sau complet de către clienți sau aceștia solicită despăgubiri pentru riscuri care nu sunt acoperite. Măsurarea timpului mediu de soluționare a dosarelor închise precum și numărul dosarelor deschise și nesolutionate sau refuzate la sfârșitul unei luni de raportare poate indica o deviație în fluxul de despăgubire, în vânzarea defectuoasă a beneficiilor și a modului de adresare în cazul producerii evenimentului asigurat, o neînțelegere a condițiilor contractuale, dar și o formulare interpretabilă a acestora</p>	<p>Dir. Operațiuni și Suport Daune Generale</p>	
<p>Rata Dosare Dauna deschise la nivel de produs</p>	<p>Datele privind gestionarea cererilor de despăgubire pot fi o sursă utilă de informații. Un procent ridicat al dosarelor deschise și nesolutionate ar putea indica formularea neclară a contractului de asigurare., că cererile de despăgubire nu sunt documentate corect sau complet de către clienți sau aceștia solicită despăgubiri pentru riscuri care nu sunt acoperite. Măsurarea timpului mediu de soluționare a dosarelor închise precum și numărul dosarelor deschise și nesolutionate sau refuzate la sfârșitul unei luni de raportare poate indica o deviație în fluxul de despăgubire, în vânzarea defectuoasă a beneficiilor și a modului de adresare în cazul producerii evenimentului asigurat, o neînțelegere a condițiilor contractuale, dar și o formulare interpretabilă a acestora</p>	<p>Dir. Operațiuni și Suport Daune Generale</p>	
<p>Early Lapse</p>	<p>Un volum ridicat de polițe de asigurare de viață/ investiție răscumpărate poate fi legat fie de faptul că un nr. mare de clienți au renunțat la polițe înainte de maturitatea acestora. Răscumpărările înainte de maturitatea contractului pot avea motivații variate: modificări ale situației economice a clienților, modificări ale cadrului de reglementare sau ale regimului de impozitare sau insuficiența informare asupra evoluțiilor conturilor și taxelor percepute, perioade de incertitudine/ declin economic etc. Cu toate acestea, răscumpărările anticipate ar putea semnala, de asemenea, vânzarea defectuoasă.</p>	<p>Div. Asigurări Persoane</p>	
<p>Rata acordare consultanță la nivel de produs (pentru produsele de masă)</p>	<p>Un număr mare de polițe vândute fără consultanță, deci o rată de acordare consultanță către clienți cu un nivel scăzut poate fi legată de faptul că la vânzarea produselor s-a făcut fără a lua în calcul cele mai bune interese ale clienților. Cu toate acestea, un nivel redus al ratei de acordare a consultanței poate fi asociat cu opțiunea clienților de a nu primi consultanță.</p>	<p>Dir. Dezvoltare Vânzări</p>	