

<b>Data intrarii in vigoare:</b> ulterior aprobarii
<b>Pentru aplicare:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toti salariatii Groupama implicati in activitatea de creare, distributie si administrare produse de asigurari;</li> <li>➤ Toti intermediarii secundari ai Societatii;</li> <li>➤ Divizia Vanzari.</li> </ul>
<b>Pentru informare:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Directia Audit intern;</li> <li>➤ Directia Managementul Riscului;</li> <li>➤ Divizia Juridic ;</li> <li>➤ Departament Conformitate.</li> </ul>
<b>Pentru arhivare:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Departament Conformitate;</li> <li>➤ Divizia Vanzari.</li> </ul>

**Aprobat,**

In cadrul sedintei **Consiliului de Administratie**  
din data de **04.12.2024**

**Avizat,**

In cadrul sedintei **Comitetului de Management al Riscurilor** din data de **19.11.2024**

Calin Matei – Director General

Alexa Aurora – Manager Analiza si Dezvoltare  
Vanzari

Simina Cosma – Director Managementul Riscului

Cornelia Chitac – Director Juridic Corporate

Adriana Avram – Manager Conformitate

<b>Revizia:</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Data reviziei:</b>	Septembrie 2019	Mai 2021	Noiembrie 2022	Noiembrie 2023	Noiembrie 2024	
<b>Responsabil:</b>	Aurora Alexa	Aurora Alexa	Adina State	Adina State	Adina State	
<b>Elaborat:</b>	Divizia Vanzari Divizia Resurse Umane	Divizia Vanzari	Divizia Vanzari	Divizia Vanzari	Divizia Vanzari	

## Cuprins

<b>1.</b>	<b>CADRUL GENERAL CU PRIVIRE LA POLITICA DE CONDUITA IN RELATIA CU CLIENTII</b>	<b>3</b>
1.1.	Context .....	3
1.2.	Scop .....	3
1.3.	Cadrul legislativ .....	3
1.4.	Domeniul de aplicare .....	3
1.5.	Definitii si prescurtari .....	3
<b>2.</b>	<b>PRINCIPII DE BAZA CU PRIVIRE LA CONDUITA IN RELATIA CU CLIENTII.....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>STANDARDE CU PRIVIRE LA CONDUITA IN RELATIA CU CLIENTII.....</b>	<b>4</b>
3.1.	Guvernanta, procese si puncte de control.....	5
3.2.	Cerinte privind managementul riscului operational din perspectiva afectarii drepturilor clientilor .....	5
3.3.	Personalul si cultura organizationala .....	5
3.3.1.	Atributiile salariatilor Societatii / intermediarilor implicati in activitatea de distributie de asigurari: .....	6
<b>4.</b>	<b>INDICATORI CHEIE DE RISC DE CONDUITA .....</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>SOLUTIONAREA AMIABILA A LITIGIILOR DINTRE INTERMEDIARI, INTERMEDIARI DE ASIGURARI AUXILIARE SI CONTRACTANTI.....</b>	<b>8</b>
<b>6.</b>	<b>PRINCIPII PRIVIND RESPECTAREA LEGISLATIEI PRIVIND PROTECTIA CONSUMATORILOR.....</b>	<b>9</b>
<b>7.</b>	<b>PRINCIPII DE VALABILITATE A POLITICII DE CONDUITA IN RELATIA CU CLIENTII</b>	<b>10</b>
7.1.	Aprobare .....	10
7.2.	Revizuire .....	10
7.3.	Comunicare .....	10
<b>8.</b>	<b>DISPOZITII FINALE .....</b>	<b>10</b>
<b>9.</b>	<b>ISTORIC MODIFICARI .....</b>	<b>10</b>
<b>10.</b>	<b>ANEXE .....</b>	<b>10</b>
10.1.	Anexa nr 1 – Indicatori risc de conduita .....	10

## 1. Cadrul General cu privire la Politica de Conduita in Relatia cu Clientii

---

### 1.1. Context

---

Groupama Asigurari S.A. (denumita in continuare Societatea) se angajeaza sa implementeze practici corecte si oneste in cadrul activitatilor profesionale desfasurate, sa respecte toate reglementarile legislative in vigoare, standardele stabilite de autoritatea de reglementare si supraveghere, precum si politicile si strategia Societatii, in concordanta cu valorile si angajamentele asumate prin Codul de Conduita si Carta Etica a Grupului Groupama.

Societatea actioneaza intr-o maniera corecta si cu profesionalism in desfasurarea activitatilor de creare, distributie si administrare de asigurari, in conformitate cu nevoile si cele mai bune interese ale clientilor sai, precum si cu respectarea reglementarilor si normelor specifice domeniului asigurarilor. Societatea se angajeaza sa furnizeze informatii comprehensibile si complete despre serviciile furnizate si activitatile sale.

### 1.2. Scop

---

Scopul prezentei Politici este de a stabili modul in care Societatea actioneaza in relatia cu clientii sau cu potentialii clienti in conformitate cu cele mai bune interese ale acestora, astfel incat sa se asigure protejarea drepturilor clientilor sau potentialilor clienti, prin administrarea eficienta a riscurilor care pot aparea in relatia cu acestia.

De asemenea, in scopul prezentei Politici intra si aspectele legate de solutionarea amiabila a litigiilor dintre intermediari si contractanti, precum si cele de respectare a legislatiei privind protectia consumatorilor, atat de catre societate, cat si de catre intermediarii prin intermediul carora societatea isi distribuie produsele de asigurare.

In relatiile cu clientii, salariatii Societatii si intermediarii principali si secundari (denumiti in continuare intermediari), implicati in distributia de asigurari, au obligatia de a actiona corect, cu onestitate si in mod deschis, pentru a asigura un comportament profesional si responsabil, luand intotdeauna in considerare interesele clientilor si oferirea de solutii adecvate nevoilor lor fara a recurge la practici inselatoare sau amagitoare.

### 1.3. Cadrul legislativ

---

- Directiva (UE) nr. 97/2016 privind distributia de asigurari;
- Regulamentul Delegat (UE) nr. 2359/2017 de completare a Directivei (UE) nr. 97/2016 a Parlamentului European si a Consiliului in ceea ce priveste cerintele de informare si normele de conduita profesionala aplicabile distributiei de produse de investitii bazate pe asigurari;
- Legea nr. 236/2018 privind distributia de asigurari, precum si normele de aplicare emise de A.S.F.;
- Norma nr. 22/2021 privind distributia de asigurari;
- Norma nr. 23/2021 privind pregatirea profesionala a distribuitorilor in asigurari si / sau reasigurari;
- Regulamentul (UE) nr. 2088/2019 privind informatiile privind durabilitatea in sectorul serviciilor financiare.

### 1.4. Domeniul de aplicare

---

Prevederile prezentei Politici se aplica tuturor salariatilor Groupama Asigurari S.A. angajati cu contract individual de munca sau care detin o functie in cadrul Societatii in baza unui contract de mandat, care sunt implicati in activitatea de creare, distributie si administrare a produselor de asigurare (asa cum este definita aceasta activitate in Legea nr. 236/2018 privind distributia in asigurari), precum si intermediarilor, care isi desfasoara activitatea in baza unui contract de colaborare sau de mandat cu Societatea.

### 1.5. Definitii si prescurtari

---

**Conduita** – in acceptiunea prezentei Politici, desemneaza comportamentele si atitudinile ce definesc Societatea la nivel colectiv, si salariatii, la nivel individual, fiind reflectarea pozitiva a viziunii, misiunii, valorilor promovate de Groupama Asigurari S.A. si pe care salariatii Societatii au obligatia sa le respecte.

Actiunile intreprinse de Societate necesita participarea activa a tuturor angajatilor, care trebuie sa urmeze un cod strict de conduita profesionala atat in relatiile cu clientii cat si intre ei.

Regulile de conduita stabilite in cadrul societatii se aplica deopotriwa si in desfasurarea activitatii societatii, intermediarilor si intermediarilor de asigurari auxiliare, in vederea asigurarii unui tratament corect fata de clienti si evitarea practicilor incorecte, neloiale, frauduloase sau abuzive;

**Risc de conduita** – incalcarea regulilor stabilite de catre Societate in gestionarea relatiei cu clientii, de asa maniera incat nu se asigura un tratament corect si echitabil al acestora.

**A.S.F.** – Autoritatea de Supraveghere Financiara

**PBS** – Prima Bruta Subscrisa

**SAL** – Solutionarea Alternativa a Litigiilor

## 2. Principii de Baza cu privire la Conduita in Relatia cu Clientii

Societatea considera ca prioritara deservirea corespunzatoare a clientilor, asigurandu-le satisfactie pe termen lung. Toti angajatii Societatii, precum si orice persoana care reprezinta Societatea, vor actiona intotdeauna in mod consecvent, in conformitate cu urmatoarele principii generale:

- a) **Profesionalismul**, principiu conform caruia angajatii Societatii si intermediarii, au obligatia de a-si indeplini atributiile de serviciu cu responsabilitate, competenta, eficienta;
- b) **Transparenta**, implica respectarea unor valori cum ar fi lipsa interesului personal, impartialitatea, corectitudinea si transferul catre client a informatiilor relevante pentru intelegerea produselor;
- c) **Respectarea prevederilor legislatiei in vigoare**, principiu conform caruia angajatii si intermediarii vor respecta legislatia aplicabila activitatii pe care o desfasoara, precum si normele si procedurile interne;
- d) **Integritatea morala**, principiu conform caruia angajatilor si intermediarilor le este interzis sa solicite sau sa accepte, direct ori indirect, pentru ei sau pentru altii, vreun avantaj ori beneficiu in exercitarea functiei pe care o detin, sau sa abuzeze in vreun fel de aceasta functie;
- e) **Promovarea responsabilitatii individuale si a exemplului personal** - salariatii Societatii si intermediarii trebuie sa:
  - actioneze in orice moment, astfel incat integritatea lor sa serveasca drept exemplu pentru ceilalti colegi,
  - accepte responsabilitatea pentru declararea, identificarea si rezolvarea conflictelor de interese;
  - demonstreze angajamentul de a asigura corectitudinea si profesionalismul prin aplicarea unei politici si practici eficiente cu privire la conflictul de interese.
- f) **Impartialitatea si nediscriminarea**, principiu conform caruia angajatii si intermediarii sunt obligati sa aiba o atitudine obiectiva, neutra fata de orice interes politic, economic, religios sau de alta natura, in exercitarea atributiilor;
- g) **Confidentialitatea**, principiu care statueaza obligatia angajatilor si intermediarilor de a pastra confidentialitatea asupra tuturor faptelor, datelor si informatiilor referitoare la activitatea Societatii, precum si asupra oricarui fapt, data sau informatie, care privesc persoana, proprietatea, activitatea, afacerea, relatiile personale sau de afaceri ale clientilor sau contractele incheiate cu clientii;
- h) **Prevenirea si combaterea faptelor de coruptie, spalare de bani si finantare a actelor de terorism**, prin raportarea oricaror tranzactii care pot avea legatura cu acestea si evitarea finalizarii unor astfel de tranzactii, in conformitate cu prevederile legale si cu procedurile interne, dupa caz;
- i) **Promovarea unei culturi organizationale care sa fie intoleranta fata de conflictul de interese prin aplicarea Politicii de administrare a conflictelor de interese cu privire la distributia de asigurari** - Societatea incurajeaza controlul si rezolvarea eficienta a situatiilor de conflict de interese prin declararea problemelor legate de conflictele de interese, discutarea lor si totodata protejarea acestor informatii astfel incat ele sa nu fie utilizate incorect.

## 3. Standarde cu privire la Conduita in Relatia cu Clientii

Societatea are in vedere respectarea principiului proportionalitatii – principiu care are in vedere natura, amploarea si complexitatea riscurilor inerente activitatii desfasurate si a principiul rationamentului calificat – principiu conform caruia se formeaza opinii si se adopta decizii pe baza unor seturi de criterii si a experientei proprii in ceea ce priveste activitatea societatii, cum ar fi politicile aplicate, cultura riscului, prudentialitatea.

Este interzisa acceptarea sau primirea de onorarii, comisioane sau alte tipuri de beneficii pecuniare sau nepecuniare platite sau acordate distribuitorilor de asigurari de catre terti sau de persoane care actioneaza in numele acestora in legatura cu distributia de produse de asigurare. Prin tert se intelege alta persoana decat societatile, intermediarii si clientii.

Societatea ofera asistenta post-vanzare clientilor, interesele, drepturile si nevoile acestora fiind luate in considerare pe tot parcursul ciclului de viata al produsului, pana la finalizarea relatiilor contractuale, prin:

- a) monitorizarea si revizuirea produselor de asigurare, atat in scopul remedierii eventualelor aspecte care afecteaza interesele clientilor, cat si in scopul imbunatatirii produselor de asigurare distribuite;
- b) separarea responsabilitatilor: adoptarea de proceduri de lucru care prevad ca fiecare departament si angajatii sai sa actioneze in mod independent, in ceea ce priveste interesele clientilor;
- c) informarea clientilor cu privire la contractele de asigurare aflate in derulare, atat in mod regulat, cat si ad-hoc, atunci cand apar evenimente semnificative cu privire la acestea;
- d) implementarea unui proces eficient si rapid de gestionare a daunelor;
- e) implementarea unui sistem eficient de gestionare a reclamatiiilor;
- f) politici si procese de gestionare a conflictelor de interese.

Conduita adecvata a Societatii in relatia cu clientii, direct sau prin intermediari, este analizata si monitorizata de catre aceasta, din perspectiva urmatoarelor module:

- ❖ guvernanta, procese si punctele de control;
- ❖ personalul si cultura organizationala;
- ❖ managementul riscului operational din perspectiva afectarii drepturilor clientilor.

### 3.1. Guvernanta, procese si puncte de control

Societatea asigura conduita adecvata in relatia cu clientii si cu potentialii clienti atat inainte de semnarea contractului de asigurare, cat si pe parcursul derularii acestuia, prin aplicarea urmatoarelor masuri:

- acordarea de consultanta clientilor si potentialilor clienti pe baza evaluarii cerintelor si necesitatilor acestora, astfel incat contractul propus sa fie in concordanta cu acestea;
- asigurarea unui flux informational transparent si complet intre clienti si Societate;
- identificarea, prevenirea si gestionarea conflictelor de interese care pot aparea in cursul desfasurarii activitatilor de distributie de asigurari in relatia dintre angajati sau intermediarii si clienti sau potentiali clienti, atat inainte de semnarea contractului de asigurare, cat si pe parcursul derularii acestuia, prin respectarea Politicii de administrare a conflictelor de interese cu privire la distributia de asigurari, publicata si actualizata ori de cate ori este cazul pe pagina de internet Groupama Asigurari ([www.groupama.ro](http://www.groupama.ro));
- adoptarea unei culturi organizationale orientate catre protectia intereselor clientilor prin preocuparea continua la nivelul intregii Societati pentru protejarea drepturilor clientilor, atat in elaborarea strategiilor de afaceri, de risc, cat si in cadrul procesului decizional;
- implementarea si monitorizarea indicatorilor de risc de conduita.

In acord cu Politica de Conformitate, Functia cheie de verificare a conformitatii analizeaza caracterul adecvat al masurilor adoptate de catre Societate pentru prevenirea cazurilor de neconformitate in mod permanent si cu o atentie speciala in ceea ce priveste protectia clientilor.

Conducerea societatilor consulta functiile de management al riscului si de conformitate, cu privire la managementul riscului de conduita din perspectiva protectiei clientilor.

### 3.2. Cerinte privind managementul riscului operational din perspectiva afectarii drepturilor clientilor

Societatea dispune de procese adecvate pentru identificarea, analiza si raportarea evenimentelor care ar putea genera riscuri operationale din perspectiva afectarii drepturilor clientilor prin aplicarea *Politicii privind Managementul Riscurilor Operationale* valabila la nivelul Societatii.

In acord cu politica mentionata mai sus, in cadrul proceselor interne sunt documentate si implementate proceduri de control in vederea identificarii si gestionarii riscurilor operationale care pot afecta buna desfasurare a activitatii. Sistemul de control intern este organizat pe mai multe nivele in conformitate cu Politica de Control Intern, in vederea protejarii intereselor societatii, ale clientilor sai, partenerilor, actionarilor si angajatilor.

### 3.3. Personalul si cultura organizationala

Societatea considera ca prioritara deservirea corespunzatoare a clientilor sai, asigurandu-le satisfactie pe termen lung si aplica o cultura organizationala centrata pe client, sustinuta prin structuri organizatorice adecvate si prin personal instruit in scopul respectarii regulilor de conduita si a drepturilor clientilor, reflectate in:

- viziunea si valorile in legatura cu serviciile oferite clientilor;
- existenta responsabilitatilor atribuite personalului pentru respectarea regulilor de conduita cu privire la protectia clientilor;
- includerea actiunilor de protectie a intereselor clientilor in cadrul politicilor de remunerare a personalului responsabil cu vanzarea produselor de asigurare sau a intermediarilor;
- modul in care actiunile conducerii si comunicarea pe verticala incurajeaza cultura organizationala de protectie a intereselor clientilor de catre distribuitor;

Societatea a definit si aplica codul de conduita al angajatilor si se asigura ca acestia demonstreaza integritate si loialitate in indeplinirea indatoririlor lor, atat in interiorul, cat si in afara Societatii, atunci cand actioneaza ca reprezentanti ai acesteia. Societatea considera ca prioritara deservirea corespunzatoare a clientilor sai, asigurandu-le satisfactie pe termen lung.

Societatea este in permanenta preocupata de imbunatatirea nivelului de cunostinte al salariatilor implicati in activitatea de distributie asigurari, drept pentru care organizeaza periodic instruirii menite sa asigure cresterea gradului de cunoastere a cadrului legislativ al desfasurarii activitatilor de asigurare si de intermediere in asigurari, a terminologiei specifice produselor de asigurare, implicatii ale legilor speciale asupra activitatii de asigurare, inclusiv referitor la protectia consumatorului, protectia datelor cu caracter personal si prevenirea si combaterea spalarii banilor. De asemenea, in conformitate cu prevederile Art. 3, alin. (2) si (3), din Norma ASF nr. 23/2021 privind pregatirea profesionala a distribuitorilor in asigurari, personalul societatii participa la programele de pregatire profesionala a distribuitorilor de asigurari, fiind supusi examinarii de catre Institutul de Studii Financiare.

Societatea a definit si aplica conform Regulamentului intern reguli si principii in legatura cu dobandirea de avantaje personale / beneficii / cadouri, instituind sanctiuni pentru incalcarea acestora.

### **3.3.1. Atributiile salariatilor Societatii / intermediarilor implicati in activitatea de distributie de asigurari:**

---

Fiecare salariat / intermediar implicat in activitatea de distributie asigurari trebuie:

- sa demonstreze integritate si loialitate in indeplinirea indatoririlor sale, atat in interiorul cat si in afara Societatii, atunci cand actioneaza ca reprezentant al acesteia, si sa nu savarseasca nici o fapta de coruptie, activa sau pasiva;
- sa evite promovarea directa sau indirecta a interesului lor personal sau a persoanelor fizice sau juridice cu care se afla in legatura sau sunt apropiate, in detrimentul intereselor clientilor sau ale Societatii;
- sa informeze managerul ierarhic / persoana de contact din cadrul Societatii despre orice situatie care ar putea crea un conflict de interese;
- Sa evite stabilirea unei relatii privilegiate cu un client, care creaza o relatie de dependenta, ceea ce ar putea avea ca rezultat un tratament inegal fata de ceilalti;
- Sa semnaleze o situatie specifica, pe care ei o considera ca nu este conforma cu valorile, angajamentele, principiile si regulile prezentate in Flux de lucru cu privire la sesizarile legate de etica si comportamentul angajatilor” – angajati pe etic si parteneri pe sesizari.

## 4. Indicatori Cheie de Risc de Conduita

Indicatorii de risc de conduita asigura un sistem de avertizare timpurie pentru profilul de risc de conduita si permit Societatii sa documenteze si sa analizeze tendintele, furnizand o perspectiva de viitor si semnaland actiuni necesare inainte ca riscul sa determine o pierdere concreta.

In contextul prezentei politici, riscul de conduita se poate materializa prin urmatoarele tipuri de incidente, fara ca enumerarea sa fie limitativa:

- Strategie necorespunzator adaptata la nevoile clientului sau adaptare incorecta a necesarului de resurse, tehnologie, capacitate operationala in procesul de implementare a produselor;
- Strategie de distributie incorect corelata cu piata tinta adresata sau canalul de distributie sa nu fie compatibil cu cel definit;
- Clientilor nu li se ofera informatii clare inainte, in timpul si dupa procesul de vanzare;
- Clientilor li se distribuie produse care nu sunt adecvate nevoilor acestora, iar in cazul produselor de investitii (IBIPS) sa nu se tina cont de preferintele clientului in materie de durabilitate;
- Consultanta oferita clientilor este de slaba calitate;
- Sesizarile si reclamatiiile clientului nu sunt tratate corect sau sunt inregistrati timpi de raspuns necorespunzatori;
- Confidentialitatea informatiilor obtinute de la clienti nu este asigurata la nivelul dorit;
- Fluxuri de lucru greoaie sau greu de accesat in procesul de vanzare, subscriere, administrare si despagubire;
- Gestionare ineficienta a relatiei cu furnizorii care presteaza servicii conexe produsului de asigurare.

Cu scopul monitorizarii respectarii regulilor de conduita si plecand de la potentialele riscuri ce pot aparea, Societatea a stabilit si monitorizeaza periodic urmatoorii indicatori-cheie de risc de conduita:

### ❖ **Crestere Prima Bruta Subscrisa**

Un nivel ridicat al cresterii PBS poate fi ori un semn al unor politici si strategii eficiente de dezvoltare si distributie ale produselor de asigurare sau tendinte generale ale pietei, ori poate avea legatura cu practici de vanzari agresive, in detrimentul intereselor clientilor. Cresterea rapida poate genera riscuri operationale si alte riscuri.

### ❖ **Nr. Reclamatii**

Modalitatea in care Societatea foloseste si analizeaza informatiile in legatura cu numarul de reclamatii inregistrate intr-o anumita perioada, denota preocuparea acesteia pentru nevoile clientilor sai.

Un numar mare de reclamatii - sau o crestere semnificativa a acestora intr-o anumita perioada - poate indica afectarea intereselor clientilor ca urmare a : vanzarii sau consultantei eronate/ gresite acordate, conditii de asigurare insuficient de explicite, probleme in procesul de gestionare a daunelor (diminuarea valorii despagubirilor, intarzieri in plata despagubirilor, refuzul nejustifiact al platilor de dauna). Cu toate acestea, ar putea indica si faptul ca Societatea a instituit politici transparente in legatura cu modalitatea de depunere a reclamatiiilor.

- Se analizeaza periodic sesizarile inregistrate
- Se iau masuri pentru evitarea recurentei cauzelor observate in analiza de mai sus – in procesele interne, cu partenerii / furnizorii, etc.

O analiza a cauzelor reclamatiiilor poate ajuta la identificarea problemelor potentiale; de exemplu, un numar mare de reclamatii privind despagubirile ar putea fi rezultatul problemelor din procesul de gestionare a dosarelor de dauna precum si cele rezultate din relatia defectuoasa a partenerilor cu clientii, nefunctionalitati ale sistemelor IT de gestiune a contractelor de asigurare.

### ❖ **Rata Daunei**

Acest indicator poate ajuta la evaluarea in legatura cu raportul calitate – pret al unui produs din perspectiva clientului, daca pentru acest produs a fost identificata si adresata in mod corect piata tinta si evalua daca sunt necesare ajustari ale procesului de gestionare a dosarelor de dauna.

- o O perioada extinsa de timp cu un nivel scazut al cererilor de despagubire sau cu scaderi accentuate poate fi cauzata 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.

Mentinerea unei rate scazute de daune pe o perioada lunga de timp ca urmare a numarului mare de dosare respinse sau despagubiri mai mici acordate in mod nejustificat , ar putea duce la o crestere a reclamatiiilor.

- o Un volum mare al dosarelor respinse sau de plati reduse/ diminuate de despagubire poate fi cauzat de practici incorecte de informare pre-contractuala, consultanta deficitara sau emiterea incorecta a contractelor de asigurare.

#### ❖ **Indicatori privind procesul de gestionare al daunelor**

Datele privind gestionarea cererilor de despagubire pot fi o sursa utila de informatii. Un procent ridicat al dosarelor deschise si nesolutionate ar putea indica formularea neclara a contractului de asigurare., ca cererile de despagubire nu sunt documentate corect sau complet de catre clienti sau acestia solicita despagubiri pentru riscuri care nu sunt acoperite. Masurarea timpului mediu de solutionare a dosarelor inchise precum si numarul dosarelor deschise si nesolutionate sau refuzate la sfarsitul unei luni de raportare poate indica o deviatie in fluxul de despagubire, in vanzarea defectuoasa a beneficiilor si a modului de adresare in cazul producerii evenimentului asigurat, o neintelegere a conditiilor contractuale, dar si o formulare interpretabila a acestora.

#### ❖ **Rata combinata**

O rata combinata sub 100% indica profitabilitate, iar un nivel ridicat al profitului fara o structura adecvata de guvernanta, poate oferi stimulente pentru vanzarea anumitor produse, chiar daca acestea nu corespund unei nevoi reale de protectie a clientilor. Cu toate acestea, un nivel redus al ratei combinate ar putea fi asociat cu un grad ridicat de eficienta si o strategie profitabila si sustenabila ale Societatii. Un nivel constant ridicat al ratei combinate ar trebui sa determine Societatea sa-si schimbe/ actualizeze politicile de gestionare a daunelor, politicile de remunerare si cele de subsriere, astfel sa reduca ratele de daune.

#### ❖ **Numar de polite Viata/ Investitie rascumparate**

Un volum ridicat de polite de asigurare de viata/ investitie rascumparate poate fi legat fie de faptul ca un nr. mare de clienti au renuntat la polite inainte de maturitatea acestora. Rascumpararile inainte de maturitatea contractului pot avea motivatii variate: modificari ale situatiei economice a clientilor, modificari ale cadrului de reglementare sau ale regimului de impozitare sau insuficienta informare asupra evolutiilor conturilor si taxelor percepute, perioade de incertitudine/ declin economic etc. Cu toate acestea, rascumpararile anticipate ar putea semnala, de asemenea, vanzarea defectuoasa.

#### ❖ **Rata de acordare consultanta (pentru produsele de masa)**

Produs de asigurare de masa - produse cu volume de vanzari semnificative, oferitate si vandute preponderent intr-o varianta standard de acoperire si tarif. Se adreseaza tuturor clientilor care au un interes asigurabil si sunt oferitate prin majoritatea canalelor de distributie.

Un numar mare de polite vandute fara consultata, deci o rata de acordare consultanta cu un nivel scazut poate fi legata de faptul ca vanzarea produselor s-a facut fara a lua in calcul cele mai bune interese ale clientilor. Cu toate acestea, un nivel redus al ratei de acordare a consultantei poate fi asociat cu optiunea clientilor de a nu primi consultanta.

Monitorizarea indicatorilor de risc de conduita cuprinsi in *Anexa nr. 1 – Indicatori risc de conduita* atasata prezentei Politici se face pentru produsele din portofoliul asiguratorului, in cadrul procesului de revizie periodica al produselor, de catre structurile responsabile.

In urma analizei indicatorilor in cazul in care se constata ca exista un risc de conduita, acesta va fi prezentat conducerii Groupama Asigurari S.A si se vor institui masuri de eliminare sau atenuare a riscului de conduita dupa cum sunt descrise mai jos, enumerarea nefiind exhaustiva:

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.

## **5. Solutionarea Amiabila a Litigiilor dintre INTERMEDIARI, Intermediari de Asigurari auxiliare si Contractanti**

Toate reclamatiiile 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 polite/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 terme 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 imorantante atat consumatorului cat si asiguratorului si/sau distribuitorului, sau alte situatii calificate ca urgente de catre asigurator.

In vederea rezolvării pe cale amiabila a disputelor dintre GROUPAMA ASIGURARI S.A., intermediari in asigurari, inclusiv brokeri de asigurare, si asigurati / pagubiti / beneficiari / contractanti / petenti, se pot utiliza metodele alternative de solutionare a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale in vigoare, inclusiv procedura de conciliere /solutionare alternativa a litigiilor dintre consumator si comerciant, a carei cadru legal a fost stabilit prin Ordonanta 38/2015 privind SAL, procedura medierii reglementata de *Legea Nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator*, cu modificarile si completarile ulterioare, si / sau negocieri directe intre partile implicate si / sau tranzactii extrajudiciare in conditiile Art. 2.267 si urm. din Codul civil (*Legea Nr. 287/2009*), precum si arbitrajul, in 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:

*„Totodata, va informam ca, in calitate de consumator, puteti apela la solutionarea alternativa a litigiului in conformitate cu prevederile Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016 privind organizarea si functionarea Entitatii de Solutionare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN) si ale O.G. nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti.*

*Pentru a accesa procedurile de solutionare alternativa a litigiilor, va puteti adresa catre SAL-FIN, entitate de solutionare alternativa a litigiilor in domeniul financiar non-bancar ce functioneaza in cadrul Autoritatii de Supraveghere Financiara. Solicitarile se adreseaza in scris, direct la sediul SAL-FIN, prin posta sau prin mijloace electronice de comunicare.*

*Informatii detaliate cu privire la modul si conditiile de solutionare alternativa a litigiilor pot fi obtinute la adresa de internet <http://www.salfin.ro>.*

*Aceste demersuri nu va ingradesc dreptul de a formula reclamatii la adresa Asiguratorului si de a va adresa instantelor de judecata competente.”*

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

## **6. Principii privind Respectarea Legislatiei privind Protectia Consumatorilor**

Societatea are in vedere protejarea intereselor consumatorilor pe durata intregului ciclu de existenta a unui produs de asigurare, inclusiv in procesul de distributie efectiva a acestora. Societatea va respecta prevederile legislative relevante in domeniul protectiei consumatorului inclusiv din perspectiva definirii contractelor utilizate pentru fiecare produs sau serviciu oferit clientilor si a conduitei in relatia cu acestia.

In redactarea conditiilor contractuale si prezentarea acestora, vor fi avute in vedere prevederile Legii 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele incheiate intre profesionisti si consumatori – Republicata. In cazul vanzarii la distanta sunt aplicabile, de asemenea, si prevederile speciale cuprinse in Ordonanta nr. 85/2004 privind protectia consumatorilor la incheierea si executarea contractelor la distanta privind serviciile financiare (cu modificarile si completarile ulterioare), inclusiv in ceea ce priveste normele de conduita reglementate.

Societatea va respecta, in relatia cu clientii sai, atat normele de conduita stabilite prin legislatia aplicabila, cat si prevederile Codurilor de conduita sau ale altor intelegeri mai favorabile consumatorilor la care va fi parte.

## 7. Principii de Valabilitate a Politicii de Conduita in Relatia cu Clientii

### 7.1. Aprobare

Politica de conduita in relatia cu clientii este aprobata de catre Consiliul de Administratie al Societatii.

### 7.2. Revizuire

Prezenta politica va fi revizuita anual si se actualizeaza ori de cate ori este cazul, luand masurile necesare pentru a corecta orice deficianta semnificativa, la fiecare eveniment semnificativ:

- *evenimente interne* - schimbari semnificative in domeniul de activitate, modificari semnificative in organizarea interna sau a Grupului;
- *evenimente externe* - modificari in legislatie, amenintare (i) noua(i), crize economice si financiare etc.

### 7.3. Comunicare

Aceasta politica este comunicata in termen de 10 zile de la aprobarea in Consiliul de Administratie/ catre:

- structurile organizationale ale Societatii implicate in distributia de asigurari.
- Directia Managementul Riscului;
- Departament Conformitate;
- Directia Audit Intern;
- Divizia Juridic.

**Modificarile semnificative vor fi notificate atat pe pagina de internet Groupama Asigurari ([www.groupama.ro](http://www.groupama.ro)), cat si pe intranetul societatii.**

## 8. Dispozitii finale

Nerespectarea dispozitiilor prezentei proceduri constituie abatere disciplinara si se sanctioneaza conform prevederilor Codului Muncii si Regulamentului Intern al Groupama Asigurari.

## 9. Istoric Modificari

Versiune	Data	Responsabil document	Scurta descriere
4	Noiembrie 2024	Adina State	Revizie anuala

## 10. Anexe

### 10.1. Anexa nr 1 – Indicatori risc de conduita

Denumire indicator	Definitie Indicator	Responsabil	Masuri de evitare si / sau atenuare a riscului
<b>Rata daunei la nivel de produs si linie de business</b>	<p>Acest indicator poate ajuta la evaluarea in legatura cu raportul calitate – pret al unui produs din perspectiva clientului, daca pentru acest produs a fost identificata si adresata in mod corect piata tinta si evalua daca sunt necesare ajustari ale procesului de gestionare a dosarelor de dauna.</p> <p>- O perioada extinsa de timp cu un nivel scazut al cererilor de despagubire sau cu scaderi accentuate poate fi cauzata 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.</p> <p>Mentinerea unei rate scazute de daune pe o perioada lunga de timp ca urmare a numarului mare de dosare respinse sau despagubiri mai mici acordate in mod nejustificat , ar putea duce la o crestere a reclamatilor.</p> <p>- Un volum mare al dosarelor respinse sau de plati reduce/ diminuate de despagubire poate fi cauzat de practici incorecte de informare pre-contractuala, consultanta deficitara sau emiterea incorecta a contractelor de asigurare.</p>	Departament Actuarial	<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</p>
<b>Costul mediu de achizitie</b>	<p>In lipsa unui sistem adecvat de guvernanta si de control, ratele ridicate ale comisioanelor pot stimula intermediarii sa vanda produse doar cu scopul generarii comisioanelor, fara a tine cont de interesele clientilor. Totodata, ratele ridicate ale comisioanelor trebuie analizate luand in considerare si alti factori legati de guvernanta si politicile specifice de remunerare.</p>	Departament Actuarial	Implementarea unui program de training pentru personalul unde s-a

	<i>In plus, diferite produse si modele de distributie / comercializare / business pot duce la diferente semnificative ale ratelor de comision.</i>		constatat ca vanzarea/instrumentarea daunei nu s-a facut luand in considerare cele mai bune interese ale clientului
<b>Rata combinata la nivel de produs si linie de business</b>	<i>O rata combinata sub 100% indica profitabilitate, iar un nivel ridicat al profitului fara o structura adecvata de guvernanta, poate oferi stimulente pentru vanzarea anumitor produse, chiar daca acestea nu corespund unei nevoi reale de protectie a clientilor. Cu toate acestea, un nivel redus al ratei combinate ar putea fi asociat cu un grad ridicat de eficienta si o strategie profitabila si sustenabila ale Societatii. Un nivel constant ridicat al ratei combinate ar trebui sa determine Societatea sa-si schimbe / actualizeze politicile de gestionare a daunelor, politicile de remunerare si cele de subsierie, astfel si sa reduca ratele de daune.</i>	Departament Actuarial	Actualizarea / revizuirea conditiilor produsului astfel incat sa raspunda cat mai bine nevoilor clientilor.
<b>PBS la nivel de produs si linie de business (pe an financiar)</b>	<i>Un nivel ridicat al cresterii PBS poate fi ori un semn al unor politici si strategii eficiente de dezvoltare si distributie ale produselor de asigurare sau tendinte generale ale pietei, ori poate avea legatura cu practicile de vanzari agresive, in detrimentul intereselor clientilor. Cresterea rapida poate genera riscuri operationale si alte riscuri.</i>	Departament Actuarial	
<b>Nr. de petitii la nivel de produs si linie de business</b>	<i>Modalitatea in care Societatea foloseste si analizeaza informatiile in legatura cu numarul de reclamatii inregistrate intr-o anumita perioada, denota preocuparea acesteia pentru nevoile clientilor sai. Un numar mare de reclamatii - sau o crestere semnificativa a acestora intr-o anumita perioada - poate indica afectarea intereselor clientilor ca urmare a : vanzarii sau consultantei eronate/ gresite acordate, conditiilor de asigurare insuficient de explicite, probleme in procesul de gestionare a daunelor (diminuarea valorii despagubirilor, intarzieri in plata despagubirilor, refuzul nejustificat al platilor de dauna). Cu toate acestea, ar putea indica si faptul ca Societatea a instituit politici transparente in legatura cu modalitatea de depunere a reclamatilor. - Se analizeaza periodic sesizarile inregistrate (de ex la Sanatate lunar)- Se iau masuri pentru evitarea recurentei cauzelor observate in analiza de mai sus – in procesele interne, cu partenerii / furnizorii, etc. O analiza a cauzelor reclamatilor poate ajuta la identificarea problemelor potentiale; de exemplu, un numar mare de reclamatii privind despagubirile ar putea fi rezultatul problemelor din procesul de gestionare a dosarelor de dauna precum si cele rezultate din relatia defectuasa a partenerilor cu clientii, nefunctionalitati ale sistemelor IT de gestiune a contractelor de asigurare</i>	Divizia Marketing, Comunicare si Servicii Clienti	
<b>Rata de rascumparare produse de economisire / investitie</b>	<i>Un volum ridicat de polite de asigurare de viata / investitie rascumparate poate fi legat fie de faptul ca un nr. mare de clienti au renuntat la polite inainte de maturitatea acestora. Rascumpararile inainte de maturitatea contractului pot avea motivatii variate: modificari ale situatiei economice a clientilor, modificari ale cadrului de reglementare sau ale regimului de impozitare sau insuficienta informare asupra evolutiilor conturilor si taxelor percepute, perioade de incertitudine / declin economic etc. Cu toate acestea, rascumpararile anticipate ar putea semnala, de asemenea, vanzarea defectuasa.</i>	Divizia Tehnic Asigurari Persoane	
<b>Rata acordare consultanta la nivel de produse (pentru produsele de masa)</b>	<i>Un numar mare de polite vandute fara consultanta, deci o rata de acordare consultanta catre cu un nivel scazut poate fi legata de faptul ca la vanzarea produselor s-a facut fara a lua in calcul cele mai bune interese ale clientilor. Cu toate acestea, un nivel redus al ratei de acordare a consultantei poate fi asociat cu optiunea clientilor de a nu primi consultanta.</i>	Directia Dezvoltare Produse	