

Beata Mrozowska-Bartkiewicz, Aldona Wnęk

# Problem identyfikacji i zarządzania konfliktem interesów w działalności zakładu ubezpieczeń

---

W artykule przedstawiono zagadnienie identyfikacji i zarządzania konfliktem interesów, jaki pojawia się zarówno w działalności, jak i przy dystrybucji produktów ubezpieczeniowych – z perspektywy zakładu ubezpieczeń. Zarówno w literaturze, jak i w praktyce rynku finansowego ryzyko konfliktu interesów jest istotnym elementem polityki zarządzania ryzykiem, polityki zarządzania ryzykiem zgodności (*compliance*) oraz kodeksów etyki. Problemy związane z konfliktem interesów omówiono w świetle obowiązujących regulacji unijnych i krajowych (dyrektywa w sprawie dystrybucji ubezpieczeń, dyrektywa Wypłacalność II, unijne rozporządzenia delegowane, ustawa o dystrybucji ubezpieczeń, ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, wytyczne i rekomendacje Komisji Nadzoru Finansowego). Zwrócono uwagę na szczególnie narażone na istnienie konfliktu interesów – tworzenie i dystrybucję ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych. Przedstawiono procedury i środki w ramach polityki zapobiegania konfliktom interesów.

**Słowa kluczowe:** dystrybucja ubezpieczeń, konflikt interesów, zarządzanie produktem ubezpieczeniowym, polityki wewnętrzne, ubezpieczeniowe produkty inwestycyjne, zasada „ostrożnego inwestora”, najlepiej pojęty interes klienta, *compliance*, Zasady Ładu Korporacyjnego.

---

## 1. Wprowadzenie

Zarządzanie konfliktem interesów jest jednym z wyzwań organizacyjnych, przed którym stoją zakłady ubezpieczeń. Konflikt interesów może być rozumiany bardzo szeroko, zarówno z punktu widzenia korporacyjnego, jak również zarządzania strategią sprzedaży i produktem ubezpieczeniowym. Zasady porządku prawnego, regulującego system zarządzania, którego jedną z części jest zapewnienie odpowiedniego zarządzania konfliktem interesów, zostały wprowadzane na mocy dyrektywy Wypłacalność II<sup>1</sup>. W tej dyrektywie, a następnie w implementującej ją ustawie z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej<sup>2</sup> (dalej: u.d.u.r.) oraz szeregu wytycznych i rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego, zasygnalizowano pewne płaszczyzny konfliktu interesów i nakazano wdrożenie odpowiednich procedur pozwalających na ich identyfikację, eliminację i zarządzanie.

---

<sup>1</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. Urz. UE L 335 z 17.12.2009, z późn. zm.).

<sup>2</sup> Tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 1170, z późn. zm.

---

Jeżeli natomiast chodzi o konflikt interesów w zarządzaniu produktem ubezpieczeniowym, to ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń<sup>3</sup> (dalej: u.d.u.), implementująca dyrektywę IDD<sup>4</sup> wprowadza szereg zasad dotyczących prowadzenia dystrybucji produktów ubezpieczeniowych, w tym zarządzania konfliktami interesów.

Problematyka zarządzania konfliktem interesów została następnie rozwinięta w rozporządzeniu delegowanym Komisji (UE) 2017/2359 z dnia 21 września 2017 r., uzupełniającym dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 w odniesieniu do wymogów informacyjnych i zasad prowadzenia działalności, mających zastosowanie do dystrybucji ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych<sup>5</sup> (dalej: rozporządzenie 2017/2359) oraz rozporządzeniu delegowanym Komisji (UE) 2017/2358 z dnia 21 września 2017 r. uzupełniającym dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 w odniesieniu do wymogów w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń<sup>6</sup> (dalej: rozporządzenie 2017/2358).

Celem artykułu jest omówienie problematyki identyfikacji i zarządzania konfliktem interesów w zakładach ubezpieczeń. Z uwagi na ograniczone ramy artykułu odrębnego opracowania wymagałoby omówienie zarządzania konfliktem interesów przez pozostałych dystrybutorów ubezpieczeń, którzy – zgodnie z nowym porządkiem prawnym – także są zobowiązani do podejmowania działań w tym zakresie.

## 2. Konflikt ubezpieczeń – próba określenia pojęcia

Prowadzenie działalności ubezpieczeniowej stanowi działalność komercyjną i w związku z tym pojawiają się, jak w każdym podmiocie, grupy interesariuszy, zainteresowane określonym profilem tej działalności, zarówno od strony kosztowej, oferty produktowej, rozwiązań organizacyjnych, polityki dywidendowej, jak i „apetytu” na ryzyko. Warto zaznaczyć, że **nie istnieje legalna definicja pojęcia konfliktu interesów**<sup>7</sup>, choć prawodawca unijny oraz polski ustawodawca posługują się tym pojęciem. Określenie tego pojęcia zostało zawarte w Rekomendacji KNF dla zakładów ubezpieczeń dotyczącej systemu

---

<sup>3</sup> Dz. U. z 2017 r. poz. 2486, z późn. zm.

<sup>4</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (Dz. Urz. UE L 26 z 2.02.2016).

<sup>5</sup> Dz. Urz. UE L 341 z 20.12.2017.

<sup>6</sup> Dz. Urz. UE L 341 z 20.12.2017.

<sup>7</sup> W ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej regulacje dotyczące konfliktu interesów pojawiają się zaledwie w kilku artykułach. Art. 276 ust. 5 ustawy stanowi, że w odniesieniu do lokat, aktywa stanowiące pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów wypłacalności są lokowane w sposób zgodny z interesami ubezpieczających, ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia, z uwzględnieniem ujawnionych celów prowadzonej polityki lokacyjnej. W przypadku wystąpienia konfliktu interesów zakład ubezpieczeń lub podmiot zarządzający portfelem aktywów zapewnia dokonanie lokaty w najlepszym interesie ubezpieczających, ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia. Podobny przepis znajdujemy w art. 401 ustawy, dotyczącej wspólnego nadzoru nad koncentracją ryzyka na poziomie grupy, który powinien obejmować m.in. ryzyko konfliktu interesów.

zarządzania produktem<sup>8</sup>, gdzie za konflikt interesów zostały uznane: „znane Zakładowi okoliczności, które mogą doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Zakładu lub podmiotu powiązanego (w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 31 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, Dz. U. z 2015 r. poz. 1844) z Zakładem a obowiązkiem działania przez Zakład w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu klienta tego Zakładu. Konfliktem interesu nie są rozbieżności dotyczące oczekiwań klienta i Zakładu w odniesieniu do przedmiotu i zakresu ochrony, wysokości składki oraz działań prewencyjnych i ograniczających skutki wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego na etapie negocjacji warunków umowy ubezpieczenia, pod warunkiem, że działania te prowadzone są przez Zakład lub osobę powiązaną zgodnie z najlepszą wiedzą i uwzględnieniem interesu i potrzeb ubezpieczeniowych klienta”.

Należy zaznaczyć, że konfliktem interesu nie są rozbieżności dotyczące oczekiwań klienta i zakładu w odniesieniu do przedmiotu i zakresu ochrony, wysokości składki oraz działań prewencyjnych i ograniczających skutki wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego na etapie negocjacji warunków umowy ubezpieczenia, pod warunkiem, że działania te prowadzone są zgodnie z najlepszą wiedzą i uwzględnieniem interesu i potrzeb ubezpieczeniowych klienta.

Istotne dla zrozumienia intencji prawodawcy europejskiego jest przytoczenie motywów IDD, które wskazują pożądany kierunek: (39) „Wielu pośredników ubezpieczeniowych i wiele zakładów ubezpieczeń w coraz większym stopniu prowadzi jednocześnie wiele rodzajów działalności, co zwiększa ryzyko wystąpienia konfliktów interesów między tymi różnymi rodzajami prowadzonej działalności a interesami ich klientów. Dlatego też konieczne jest wprowadzenie przepisów zapewniających brak negatywnego wpływu takich konfliktów interesów na interesy klientów”.

Podobne treści zostały zawarte w motywach rozporządzenia delegowanego w sprawie dystrybucji ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych: (3) „Wśród okoliczności i sytuacji branych pod uwagę przy określaniu rodzajów konfliktów interesów, które mogą przynieść szkodę interesom klientów lub potencjalnych klientów, należy uwzględnić przypadki, w których pośrednik ubezpieczeniowy lub zakład ubezpieczeń mogą osiągnąć zysk finansowy lub uniknąć straty finansowej ze szkodą dla klienta. W takich przypadkach fakt, że pośrednik ubezpieczeniowy lub zakład ubezpieczeń mogą osiągnąć korzyść, jeżeli nie skutkuje to wywarciem szkodliwego wpływu na interesy klienta, lub że klient, wobec którego pośrednik ubezpieczeniowy lub zakład ubezpieczeń ma określone obowiązki, może odnieść korzyść lub uniknąć straty, co jednocześnie nie wywiera jednak szkodliwego wpływu na interesy innego klienta, nie powinien stanowić jednak wystarczającej przesłanki uznania tych sytuacji za będące źródłem konfliktu interesów”.

<sup>8</sup> [https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Rekomendacje\\_system\\_zarzadzania\\_produktem\\_22-03-2016\\_46359.pdf](https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Rekomendacje_system_zarzadzania_produktem_22-03-2016_46359.pdf)

**3. Płaszczyzny konfliktu w działalności zakładu ubezpieczeń**

Istnienie konfliktu interesów nie jest niczym nagannym, przeciwnie – jest całkowicie naturalnym zjawiskiem, którym należy odpowiednio zarządzać, a wcześniej prawidłowo je zidentyfikować, tak aby zapewnić prawidłowe i długoterminowe funkcjonowanie ubezpieczyciela. Wskazane jest dążenie do zachowania równowagi pomiędzy grupami interesariuszy. Wyróżniamy **główne grupy interesariuszy** między którymi może wystąpić konflikt interesów:

- **właściciele** – dążą do maksymalizacji zysku, ponieważ uzyskują korzyści finansowe zależne od poziomu wypracowanego przez przedsiębiorstwo zysku, a także wartości rynkowej akcji/ udziałów;
- **wyższa kadra zarządzająca** – uzyskują wynagrodzenia, których podstawowym czynnikiem są wskaźniki ekonomiczne, takie jak: zysk, poziom sprzedaży;
- **dystrybutorzy produktów ubezpieczeniowych**, zarówno wewnętrzni (pracownicy zaangażowani w proces sprzedaży), jak i zewnętrzni – dążą do maksymalizacji wynagrodzenia, które jest w znacznej części uzależnione od wyników sprzedaży i utrzymania portfela;
- **klient** – zainteresowany otrzymaniem odpowiedniego produktu ubezpieczeniowego po korzystnej cenie, dla którego liczy się pewność uzyskania świadczenia lub odszkodowania w przypadku materializacji ryzyka ubezpieczeniowego, a w przypadku ubezpieczeń o charakterze oszczędnościowym lub inwestycyjnym – osiągnięcie jak najwyższej stopy zwrotu z inwestycji przy jednoczesnym zachowaniu bezpieczeństwa lokat;
- **poszczególne grupy klientów.**

Ubezpieczający, ubezpieczeni i uprawnieni z umów ubezpieczenia pozostają poza strukturą przedsiębiorstwa, stąd ich wpływ na politykę ubezpieczyciela jest ograniczony. Natomiast odczuwają skutki, a nawet ponoszą szkodę w sytuacji, kiedy występuje brak odpowiedniej równowagi w zarządzaniu konfliktem interesów, a w szczególności w procesie zarządzania produktem ubezpieczeniowym i inwestycji środków na rachunek klientów.

Konflikt interesów pojawia się najczęściej w sytuacji: jeżeli zakład ubezpieczeń może uzyskać korzyść lub uniknąć straty wskutek poniesienia straty lub nieuzyskania korzyści przez klientów, otrzymania przez zakład ubezpieczeń, pracownika lub współpracownika korzyści majątkowej od osoby trzeciej innej niż standardowe wynagrodzenie w związku z usługą świadczoną na rzecz klienta, rozbieżnych interesów członków organu zarządzającego lub nadzorczego z interesem zakładu ubezpieczeń, wykorzystywania informacji poufnych dotyczących klienta, o których uzyskał wiedzę w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych, zaangażowania finansowego w interesy przedsiębiorstwa, które jest klientem, dostawcą usług lub outsourcerem zakładu przez osoby zasiadające w organie zarządzającym, nadzorczym lub pracowników zakładu ubezpieczeń czy osoby im bliskie.

Podjęcie ryzyka przez zakład ubezpieczeń **oddziałuje na cele interesariuszy**. Wysoki „apetyt” na ryzyko przewidziany w strategii zakładu ubezpieczeń jest niekorzystny dla ubezpieczonych, ale może być korzystny dla akcjonariuszy zakładu. W dłuższej perspektywie może doprowadzić jednak do niewypłacalności zakładu ubezpieczeń, co wiąże się z utratą ochrony ubezpieczeniowej przez ubezpieczonych oraz trudnościami w uzyskaniu należnych świadczeń lub odszkodowań przez uprawnionych. W produktach inwestycyjnych i oszczędnościowych agresywna polityka inwestycyjna może doprowadzić do utraty przez klientów części z całości wpłaconych środków. Podjęcie ryzyka sprzyja realizowaniu krótkoterminowych celów akcjonariuszy, gdyż zarówno wzrost sprzedaży wynikający z zaniżonych taryf stawek, ograniczonego *underwritingu* ryzyka, *misselingu* prowadzi do szybkiej, lecz krótkoterminowej poprawy wyników finansowych. Korzyści z tego tytułu mogą w krótkim okresie czasu odnieść akcjonariusze zakładów ubezpieczeń, jednak w dłuższej perspektywie czasowej może prowadzić to do utraty wartości akcji. Dlatego też z założenia akcjonariusze powinni realizować cele długoterminowe i ograniczać poziom ryzyka działalności ubezpieczeniowej, choć doświadczenia kryzysów, z jakimi cyklicznie boryka się rynek finansowy, nie potwierdzają tej tezy.

Stąd też, w celu ograniczenia występującego w tym obszarze systemowego konfliktu interesów działalność ubezpieczeniowa podlega nadzorowi państwowemu oraz wysokim ustawowym wymogom kapitałowemu. Wydawane przez Komisję Nadzoru Finansowego wytyczne dotyczące polityki dywidendowej mają m.in. za zadanie ograniczenie opisanego powyżej konfliktu interesów. Zgodnie z wytycznymi transfer dywidendy do akcjonariuszy odbywa się jedynie w ograniczonym zakresie i jest możliwy w przypadku zachowania przez zakład bezpiecznych wskaźników wypłacalności oraz jakości systemu zarządzania (wyniki BION).

Konfliktu interesów upatruje się również pomiędzy właścicielami a zarządem i kadrami menedżerską, stąd często wynagrodzenie menedżerów uzależniane jest od współczynników, które mają znaczenie dla akcjonariuszy, czyli poziomu sprzedaży lub wypracowanego przez ubezpieczyciela zysku. System wynagrodzeń kadry menedżerskiej jest jedną z istotnych płaszczyzn konfliktu interesów, ponieważ jest to narzędzie oddziaływania akcjonariuszy na decyzje zarządu i kadry menedżerskiej oraz poziom podejmowanego przez nich ryzyka<sup>9</sup>. System wynagrodzeń może przyczyniać się do zwiększenia „apetytu” kadry menedżerskiej na ryzyko, w szczególności w obszarze sprzedaży, inwestycji lub ustalania wysokości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych. Ze względu na koncentrację na wynikach krótkookresowych, praktyka taka przenosi konflikt interesów na płaszczyznę: zakład ubezpieczeń – klient. Do 1 stycznia 2016 r. przepisy prawa nie wymagały korygowania wynagrodzenia kadry menedżerskiej o potencjalne przyszłe straty zakładu ubezpieczeń, wynikające z ich bieżących

<sup>9</sup> Szerzej: A. Doś, M. Wieczorek-Kosmala „Perspektywa konfliktu interesów a problem ryzyka w działalności ubezpieczeniowej”, *Wiadomości Ubezpieczeniowe* 2016, nr 2.

decyzji, które przysparzają menedżerom bieżących korzyści. Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2015/35 z dnia 10 października 2014 r. uzupełniająca dyrektywę Wypłacalność II<sup>10</sup> w art. 275 wprowadziło **zasady dotyczące wynagradzania organu zarządzającego, nadzorczego, osób, które faktycznie zarządzają zakładem lub wykonują czynności w ramach innych kluczowych funkcji, oraz innych grup pracowników, których praca ma istotny wpływ na profil ryzyka zakładu**. Jeżeli systemy wynagrodzeń obejmują zarówno stałe, jak i zmienne składniki wynagrodzenia, składniki te muszą być należycie skomponowane, w taki sposób, aby stały lub gwarantowany składnik stanowił odpowiednio wysoką część całkowitego wynagrodzenia, co zapobiega nadmiernemu uzależnieniu pracowników od zmiennych składników i pozwala zakładowi stosować w pełni elastyczne zasady dotyczące premii, umożliwiając mu m.in. niewypłacanie zmiennego składnika wynagrodzenia. W przypadku zmiennego składnika wynagrodzeń zależnego od wyników, podstawą do określenia łącznej wysokości zmiennego składnika wynagrodzenia jest ocena wyników danego pracownika i danego obszaru działalności, a także ogólnych wyników zakładu lub grupy, do której należy zakład. Płatność znacznej części zmiennego składnika wynagrodzeń, niezależnie od formy planowanej płatności, musi zawierać elastyczny odroczony składnik, uwzględniający charakter i ramy czasowe działalności zakładu ubezpieczeń. Okres odroczenia nie może być krótszy niż trzy lata i jest on odpowiednio dostosowany do charakteru działalności, związanych z nią ryzyk i czynności wykonywanych przez pracowników.

Problem konfliktu interesów na płaszczyźnie: zarząd, akcjonariusze i klienci znalazł też swoje odzwierciedlenie w **Zasadach Ładu Korporacyjnego**<sup>11</sup>, przyjętych przez KNF. Przepis art. 17 Zasad stanowi, że członek organu zarządzającego powinien powstrzymać się od podejmowania aktywności zawodowej lub pozazawodowej, która mogłaby prowadzić do powstawania konfliktu interesów lub wpływać negatywnie na jego reputację, jako członka organu zarządzającego instytucji nadzorowanej. Zakłady ubezpieczeń zostały zobligowane do opracowania regulacji wewnętrznej, zawierającej zasady ograniczania konfliktu interesów, określającej m.in. zasady identyfikacji, zarządzania oraz zapobiegania konfliktom interesów, a także zasady wyłączenia członka organu zarządzającego w przypadku zaistnienia konfliktu interesów lub możliwości wystąpienia konfliktu. Powyższa regulacja powinna również obejmować działalność członków rad nadzorczych.

Wpływ na poziom ryzyka podejmowanego przez zakład wywierają, oprócz akcjonariuszy i wyższej kadry menedżerskiej, również dystrybutorzy i nabywcy produktów ubezpieczeniowych. Decyzje o poziomie składek ubezpieczeniowych, zróżnicowaniu ich ryzyka inwestycyjnego oraz ryzyka związanego ze

---

<sup>10</sup> Dz. Urz. UE L 12 z 17.01.2015.

<sup>11</sup> [https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/knf\\_140904\\_Zasady\\_ladu\\_korporacyjnego\\_22072014\\_38575.pdf](https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/knf_140904_Zasady_ladu_korporacyjnego_22072014_38575.pdf)

strukturą kapitału podejmowane są przez wyższą kadre menedżerską, mającą reprezentować interesy akcjonariuszy zakładu ubezpieczeń. Mają oni wpływ na poziom ryzyka działalności ubezpieczeniowej.

Najistotniejszą funkcję w przywróceniu równowagi i zniwelowaniu powyższych dysproporcji i ochronie interesów klientów pełnią wprowadzane w Unii Europejskiej i Polsce liczne regulacje prawne i rekomendacja nadzorcze, zapewniające wysoki poziom ochrony konsumentów na rynku ubezpieczeniowym.

Zgodnie z motywem (93) rozporządzenia delegowanego 2015/35, uzupełniającego dyrektywę Wypłacalność II: „*System zarządzania zakładami ubezpieczeń powinien opierać się na odpowiednim i przejrzystym podziale obowiązków nadzorczych i kierowniczych, który służy ustanowieniu skutecznych procedur decyzyjnych, zapobieganiu konfliktom interesów i zapewnieniu skutecznego zarządzania zakładem*”. Ponadto art. 258 tego rozporządzenia, określający elementy systemu zarządzania, wymaga od zakładów ubezpieczeń wprowadzenia **skutecznych procesów i procedur zapobiegających konfliktom interesów, identyfikacji potencjalnych źródeł tych konfliktów oraz ustanowienia procedur gwarantujących, że osoby zajmujące się wdrażaniem strategii zakładu i stosowanych w nim zasad wiedzą, gdzie mogą powstawać konflikty interesów i w jaki sposób należy im zapobiegać.**

Zakład ubezpieczeń powinien w każdym obszarze swojej działalności identyfikować źródła potencjalnego lub rzeczywistego konfliktu interesów, wprowadzić rozwiązania organizacyjne i regulacje wewnętrzne pozwalające na zapobieganie i eliminację konfliktów, a w przypadku braku możliwości eliminacji, opracować sposób jego zarządzania i ujawniania. Podjęte środki powinny być adekwatne do rozmiaru i rodzaju działalności wykonywanej przez ubezpieczyciela.

Za obszary szczególnie narażone na powstanie konfliktu interesów uznaje się: zarządzanie aktywami na ryzyko klienta, wybór dostawcy usług, outsourcera, dystrybutora, strategia sprzedażowa, proces likwidacji szkód, wysokość kosztów i opłat w produktach inwestycyjnych i oszczędnościowych.

Zagadnienie **konfliktu interesów w obszarze zarządzania aktywami** jest poruszone w Zasadach Ładu Korporacyjnego KNF dla instytucji nadzorowanych. Zgodnie z art. 55 Zasad, instytucja nadzorowana zarządzająca aktywami na ryzyko klienta powinna w swojej działalności unikać sytuacji mogących powodować powstanie konfliktu interesów, a w przypadku zaistnienia konfliktu – kierować się interesem klienta, zawiadamiając go o zaistniałym konflikcie.

Zakład ubezpieczeń powinien w polityce inwestycyjnej opisać zasady dotyczące konfliktu interesów ze wskazaniem, w jaki sposób identyfikuje i rozwiązuje kwestie dotyczące konfliktu interesów, przy czym ten wymóg dotyczy sytuacji, kiedy zakład samodzielnie realizuje działalność inwestycyjną, jak również w przypadku, jeśli zleca prowadzenie działalności inwestycyjnej na

zewnątrz<sup>12</sup>. Istotne jest, aby w takiej sytuacji zakład przedkładał interesy ubezpieczonych ponad interesy właścicieli. Powyższe może mieć miejsce w sytuacji inwestowania środków zakładu ubezpieczeń w aktywa podmiotów powiązanych z zakładem. W takiej sytuacji zakład powinien być w stanie udowodnić, że transakcje z podmiotami powiązаныmi były przeprowadzone na warunkach rynkowych<sup>13</sup>.

Konflikt interesów jest mitygowany najczęściej poprzez **opracowanie kryteriów doboru podmiotu, któremu powierzane jest zarządzanie aktywami oraz zapewnienie posiadania przez ten podmiot adekwatnych regulacji w zakresie sposobu identyfikacji, eliminacji oraz zarządzania konfliktem interesów**. Przy prowadzeniu transakcji na ryzyko klientów zapewnia się efektywne sprawowanie nadzoru korporacyjnego nad lokatami stanowiącymi pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych (w szczególności aktywów ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych) poprzez dobór aktywów zgodnie z zasadą „ostrożnego inwestora”<sup>14</sup>, uczestnictwo w walnych zgromadzeniach emitentów, radach inwestorów, monitoring wyników lokat oraz podejmowanie adekwatnych działań mitygujących konflikt interesów. **Udokumentowanie powyższych działań pozwala na wykazanie, że zakład ubezpieczeń inwestował środki klienta w jego najlepiej pojętym interesie i dochował należytej staranności**.

Analogiczna sytuacja występuje w przypadku inwestowania przez zakład ubezpieczeń środków własnych i lokat ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych w takie same kategorie aktywów, np. akcje lub obligacje korporacyjne tych samych emitentów. Każda z powyższych sytuacji powinna być analizowana pod kątem potencjalnego konfliktu interesów, a w przypadku braku możliwości jego eliminacji – ujawniana w dokumentacji produktowej, np. inwestowania w aktywa podmiotu lub jednostki funduszu inwestycyjnego należącego do tej samej grupy kapitałowej. Kwestia konfliktu interesów i wymogu jego ujawniania klientom w przypadku otrzymywania przez towarzystwa ubezpieczeniowe dodatkowych wynagrodzeń od towarzystw funduszy inwestycyjnych była przedmiotem Rekomendacji KNF dotyczącej badania adekwatności produktu<sup>15</sup>.

#### **4. Zarządzanie konfliktem interesów przez zakład ubezpieczeń w dystrybucji ubezpieczeń**

Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń zaleca zakładom ubezpieczeń, jako dystrybutorom ubezpieczeń, zarządzanie konfliktem interesów, m.in. poprzez wprowadzenie wymogu stosowania rozwiązań organizacyjnych służących zapobieganiu

---

<sup>12</sup> Wytyczne dotyczące systemu zarządzania EIOPA nr 31.

<sup>13</sup> Szerzej: „Ustawa o działalności ubezpieczeniowej. Komentarz”, P. Wajda, M. Szczepańska (red. nauk.), Warszawa 2017.

<sup>14</sup> Szerzej: D. Wieczorek-Bartczak, „Zasada ostrożnego inwestora jako podstawa nowych regulacji działalności inwestycyjnej zakładów ubezpieczeń”, Prawo Asekuracyjne 2017, nr 1, s. 48–60.

<sup>15</sup> [https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Rekomendacje\\_adekw\\_prod\\_22-03-2016\\_46358.pdf](https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Rekomendacje_adekw_prod_22-03-2016_46358.pdf)



konfliktom interesów, stosowania obowiązków informacyjnych, a także politykę ujawniania informacji o rodzaju otrzymywanego przez dystrybutora wynagrodzenia. Konieczność wdrożenia odpowiedniego procesu identyfikowania i zarządzania konfliktem interesów należy wywieść z podstawowej zasady **obowiązku działania zakładu ubezpieczeń zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta**, wyrażonej w art. 7 ust. 1 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń: „*Dystrybutor ubezpieczeń, wykonując dystrybucję ubezpieczeń, postępuje uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów*”. Samo występowanie konfliktu interesów nie powinno być postrzegane jako niewłaściwe czy dyskwalifikujące podejmowanie czynności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń. Raczej należy uznać, że jest to integralna część tego procesu, który powinien być odpowiednio zarządzany, a następnie udokumentowany. Prawodawca unijny zaleca w tej sprawie postępowanie zgodnie ze zdrowym rozsądkiem: „*Chociaż na mocy dyrektywy (UE) 2016/97 wymaga się ujawniania określonych konfliktów interesów, to powinien to być środek ostateczny, stosowany wyłącznie w przypadku, gdy rozwiązania organizacyjne i administracyjne nie są wystarczające dla zapewnienia z należytą pewnością, aby ryzyko szkody dla interesów klienta nie występowało, ponieważ zbytne opieranie się na ujawnianiu może skutkować brakiem skutecznej ochrony interesów klienta. Ujawnienie konfliktów interesów przez pośrednika ubezpieczeniowego lub zakład ubezpieczeń nie może zwalniać go z obowiązku utrzymywania i stosowania rozwiązań organizacyjnych i administracyjnych, które są najskuteczniejszymi środkami zapobiegania wyrządzeniu szkody klientom*”<sup>16</sup>.

Warto także przytoczyć art. 7 ust. 2 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń<sup>17</sup>, określający podstawową zasadę, zgodnie z którą powinno być określone wynagrodzenie dystrybutorów produktów ubezpieczeniowych: „*Sposób wynagrodzania dystrybutora ubezpieczeń oraz osób, przy pomocy których wykonywane są czynności agencyjne lub czynności brokerskie w zakresie ubezpieczeń, oraz osób, przez które wykonywane są czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń, nie może być sprzeczny z obowiązkiem działania zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów, w szczególności dystrybutor ubezpieczeń nie może dokonywać ustaleń dotyczących: wynagrodzeń, celów sprzedaży, innych ustaleń, które mogłyby stanowić zachętę do proponowania klientowi określonej umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej, w sytuacji gdy dystrybutor ubezpieczeń mógłby zaproponować inną umowę, która lepiej odpowiadałaby potrzebom klienta*”.

Powołania wymaga również art. 8 ust. 2 rozporządzenia delegowanego 2017/2358 w sprawie zarządzania, zgodnie z którym: „*Twórcy przekazują dystrybutorom ubezpieczeń wszystkie stosowne informacje dotyczące produktów*

<sup>16</sup> Motyw 5 rozporządzenia delegowanego 2017/2358.

<sup>17</sup> Warto dodać, że zgodnie z IDD **wypłacanie zachęt jest dozwolone wyłącznie wówczas, gdy zachęta** „a) nie wywiera szkodliwego wpływu na jakość odnośnej usługi świadczonej na rzecz klienta; oraz b) nie narusza spoczywającego na pośredniku ubezpieczeniowym lub zakładzie ubezpieczeń obowiązku uczciwego, rzetelnego i profesjonalnego działania zgodnie z najlepiej pojętym interesem jego klientów”.

*ubezpieczeniowych, określonego rynku docelowego oraz sugerowanej strategii dystrybucji, w tym informacje dotyczące głównych elementów i cech produktów ubezpieczeniowych, związanego z nim ryzyka i kosztów, w tym kosztów ukrytych, oraz wszelkich okoliczności, które mogą spowodować konflikt interesów ze szkodą dla klienta. Przekazywane informacje muszą być jasne, pełne i aktualne”.*

### **5. Zarządzanie konfliktem interesów w dystrybucji ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych**

Tworzenie i dystrybucja ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych według prawodawcy europejskiego oraz polskiego ustawodawcy są szczególnie narażone na istnienie konfliktu interesów, który może powstać przykładowo na następujących płaszczyznach:

- ustalanie zasad wynagrodzenia – prawdopodobieństwo uzyskania korzyści finansowej kosztem klienta przez oferowanie innego, mniej odpowiedniego dla klienta produktu;
- przyznawanie dodatkowych bonusów – może promować sprzedaż produktu niekoniecznie odpowiedniego dla klienta lub produktu, którego klient nie potrzebuje w celu uzyskania przysporzeń innych niż wynagrodzenie, tj. bonusy, premie, nagrody, uczestnictwo w atrakcyjnej imprezie szkoleniowej;
- pobudki osobiste – zainteresowanie sprzedaniem określonego produktu klientowi podyktowane kwestiami osobistymi – znajomość klienta, faworyzowanie szczególnego ubezpieczyciela, pogląd osobisty dotyczący poszczególnych produktów;
- obecność na tym samym rynku inwestycyjnym – wprowadzenie sprzedaży ubezpieczeń inwestycyjnych na określony rynek, podczas gdy dystrybutor posiada własne udziały na tym rynku;
- przynależność do tej samej grupy kapitałowej – sprzedaż produktów ubezpieczeniowych określonego ubezpieczyciela, w którym pośrednik ubezpieczeniowy jest zaangażowany finansowo bezpośrednio lub pośrednio lub oba podmioty należą to tej samej grupy kapitałowej;
- oferowanie produktów opartych na podmiotach zależnych – rekomendowanie przez dystrybutora ubezpieczeń produktów inwestycyjnych, opartych na aktywach podmiotów grupy kapitałowej, do której należy dystrybutor ubezpieczeń;
- prezenty i korzyści osobiste – otrzymywanie bezpośrednio lub pośrednio przez podmiot zależny/bliską osobę od potencjalnego klienta prezentów i korzyści osobistych o znacznej wartości;
- stawianie interesu grupy klientów nad interesem klienta indywidualnego – przy oferowaniu inwestycyjnych ubezpieczeń grupowych stawianie interesu grupy klientów nad indywidualnym interesem i oczekiwaniami klienta.

Stąd też przewidziane są osobne procedury związane z identyfikacją i zarządzaniem konfliktem interesów. Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń nakłada

szczególne obowiązki na dystrybutorów przy oferowaniu ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych, o których mowa w grupie 3 działu I załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, w tym przede wszystkim obowiązek stosowania rozwiązań organizacyjnych służących zapobieganiu konfliktom interesów i podejmowaniu działań w celu ich wykrycia tak, aby nie miały one negatywnego wpływu na interesy klientów. Regulacje dotyczące tej kwestii zostały zawarte w art. 15 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń oraz w rozporządzeniu delegowanym w sprawie dystrybucji ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych. Zgodnie z tym przepisem „1. Agent ubezpieczeniowy, broker ubezpieczeniowy i zakład ubezpieczeń wykonujący dystrybucję ubezpieczeń, o których mowa w grupie 3 działu I załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, stosują rozwiązania organizacyjne służące zapobieganiu konfliktom interesów, tak aby nie miały one negatywnego wpływu na interesy klientów. 2. Agent ubezpieczeniowy, broker ubezpieczeniowy i zakład ubezpieczeń zapewniają, aby rozwiązania organizacyjne, o których mowa w ust. 1, były proporcjonalne do prowadzonej działalności i proponowanych umów ubezpieczenia oraz rodzaju dystrybutora<sup>18</sup>. 3. Agent ubezpieczeniowy, broker ubezpieczeniowy i zakład ubezpieczeń podejmują działania w celu identyfikacji konfliktów interesów między nimi, w tym między ich członkami zarządu, prokurentami, pracownikami albo innymi powiązаныmi z nimi osobami, a ich klientami, lub między ich klientami, powstających w trakcie prowadzenia działalności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, o których mowa w grupie 3 działu I załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. 4. Jeżeli rozwiązania organizacyjne, o których mowa w ust. 1, nie są wystarczające, aby zapewnić uniknięcie ryzyka naruszenia interesów klienta, agent ubezpieczeniowy, broker ubezpieczeniowy i zakład ubezpieczeń przed zawarciem umowy ubezpieczenia ujawniają klientowi ogólny charakter lub źródła konfliktu interesów, w tym w szczególności informują klienta, czy uzyskiwana prowizja z tytułu umowy ubezpieczenia jest uzależniona od wolumenu zawartych umów ubezpieczenia. (...) 6. Informacje, o których mowa w ust. 4, obejmują odpowiednie dane i informacje uwzględniające rodzaj klienta oraz umożliwiające klientowi podjęcie świadomej decyzji co do działalności dystrybutora ubezpieczeń, w odniesieniu do którego zaistniał konflikt interesów”.

System nowych przepisów, regulujący dystrybucję ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych, stanowi odzwierciedlenie przepisów MiFID II<sup>19</sup>. Przepisy rozporządzenia delegowanego 2017/2359 ściśle odzwierciedlają przepisy w zakresie konfliktu interesów, zawarte w rozporządzeniu delegowanym Komii-

<sup>18</sup> Proporcjonalność w zapobieganiu konfliktom interesów należy rozumieć jako odpowiednie rozwiązania organizacyjne względem wielkości i organizacji oraz charakteru, skali i złożoności działalności ubezpieczycieli i pośredników ubezpieczeniowych oraz proponowanych umów ubezpieczenia.

<sup>19</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE (Dz. Urz. UE L 173 z 12.06.2014).

sji do MiFID II<sup>20</sup>. Składają się na nie: identyfikacja istnienia konfliktów interesów, ocena konfliktów interesów, regulacje dotyczące prowadzenia polityki zapobiegania konfliktom interesów, w tym środki organizacyjne, które powinny być stosowane przez pośredników ubezpieczeniowych i zakłady ubezpieczeń w celu zarządzania konfliktem interesów.

Jeżeli chodzi o **wykrywanie konfliktu interesów**, zgodnie z art. 3 rozporządzenia 2017/2359, istotne jest dokonanie oceny, czy dystrybutorzy, odpowiednia osoba lub dowolna inna osoba bezpośrednio lub pośrednio powiązana z nimi stosunkiem kontroli mają interes w uzyskaniu określonego wyniku działalności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, który to interes spełnia następujące kryteria:

- interes ten jest rozbieżny z interesem, jaki ma klient lub potencjalny klient w uzyskaniu określonego wyniku działalności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń;
- może wywrzeć szkodliwy dla klienta wpływ na wynik działalności w zakresie dystrybucji. Pośrednicy ubezpieczeniowi i zakłady ubezpieczeń postępują w ten sam sposób w celu wykrycia konfliktów interesów pomiędzy klientami.

Do celów powyższej oceny brane są pod uwagę, na zasadzie kryteriów minimalnych, następujące sytuacje:

- osoby określone powyżej mogą osiągnąć zysk finansowy lub uniknąć straty finansowej, potencjalnie ze szkodą dla klienta;
- osoby te mają powody natury finansowej lub innej do tego, by ponad interes danego klienta przedkładać interes innego klienta lub grupy klientów;
- osoby te w znacznym stopniu są zaangażowane w opracowywanie ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych lub zarządzanie nimi, zwłaszcza gdy taka osoba ma wpływ na ustalanie ceny tych produktów lub koszty ich dystrybucji.

Zgodnie z art. 4 rozporządzenia 2017/2359 powinna być ustanowiona, wdrożona i utrzymana skuteczna **polityka zapobiegania konfliktom interesów**. Polityka powinna być sformułowana na piśmie i dostosowana do rozmiaru i struktury organizacyjnej, a także do charakteru, skali i złożoności prowadzonej działalności. W grupie zasady takiej polityki uwzględniają również okoliczności, z których pośrednik ubezpieczeniowy lub zakład ubezpieczeń zdaje sobie sprawę, lub powinien sobie zdawać sprawę, a które mogą wywołać konflikt interesów wynikający ze struktury i działalności gospodarczej innych członków grupy.

Procedury i środki **w ramach polityki zapobiegania konfliktom interesów**, zgodnie z art. 5 rozporządzenia 2017/2359 muszą być adekwatne do

---

<sup>20</sup> Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy (Dz. Urz. UE L 87 z 31.03.2017).

rozmiaru i działalności danego pośrednika ubezpieczeniowego lub zakładu ubezpieczeń i grupy, do której podmioty te mogą należeć, a także do ryzyka zaszkodzenia interesom klienta. Procedury, których należy przestrzegać i środki, które należy przyjąć, obejmują:

- a) skuteczne procedury zapobiegania wymianie informacji lub kontrolowania takiej wymiany między odpowiednimi osobami, które uczestniczą w działalności, z którą wiąże się ryzyko wystąpienia konfliktu interesów, w przypadku gdy wymiana tych informacji może zaszkodzić interesom jednego klienta lub większej liczby klientów;
- b) oddzielny nadzór nad odpowiednimi osobami, które w ramach swoich podstawowych zadań prowadzą działalność w imieniu lub świadczą usługi na rzecz klientów, których interesy mogą ze sobą kolidować, lub którzy w inny sposób reprezentują różne, potencjalnie sprzeczne interesy, w tym interesy pośrednika ubezpieczeniowego lub zakładu ubezpieczeń;
- c) usunięcie wszelkich bezpośrednich powiązań między płatnościami, w tym wynagrodzeniem, odpowiednich osób zaangażowanych w wykonywanie określonego rodzaju działalności, a płatnościami, w tym wynagrodzeniem, innych odpowiednich osób zaangażowanych głównie w wykonywanie innego rodzaju działalności, gdy w związku z tymi dwoma rodzajami działalności może powstać konflikt interesów;
- d) środki pozwalające wyeliminować lub ograniczyć niepożądany wpływ jakichkolwiek osób na sposób prowadzenia działalności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń przez pośrednika ubezpieczeniowego lub zakład ubezpieczeń lub członka ich kierownictwa lub pracownika, lub jakąkolwiek osobę bezpośrednio lub pośrednio powiązaną z nimi stosunkiem kontroli;
- e) środki pozwalające wyeliminować lub ograniczyć równoczesne bądź następujące po sobie przypadki uczestniczenia odpowiedniej osoby w odrębnych działalnościach w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, gdy uczestnictwo takie może negatywnie wpłynąć na możliwość właściwego zarządzania konfliktami interesów;
- f) politykę dotyczącą prezentów i korzyści, która jasno określa, na jakich warunkach można przyjmować lub wręczać prezenty i korzyści oraz jakie kroki należy podjąć przy przyjmowaniu lub wręczaniu prezentów i korzyści.

Ciekawe podejście w odniesieniu do **ujawniania konfliktów interesów** zostało zaprezentowane w cytowanym już rozporządzeniu 2017/2359. Zgodnie z art. 6 rozporządzenia: *„Pośrednicy ubezpieczeniowi i zakłady ubezpieczeń unikają zbytniego opierania się na ujawnianiu konfliktów interesów, aby zagwarantować, że ujawnianie klientom informacji na ten temat, zgodnie z art. 28 ust. 2 dyrektywy (UE) 2016/97, stanowi środek ostateczny stosowany wyłącznie w przypadku, gdy skuteczne rozwiązania organizacyjne i administracyjne ustanowione przez pośrednika ubezpieczeniowego lub zakład ubezpieczeń w celu zapobiegania konfliktom interesów lub zarządzania nimi zgodnie z art. 27 dyrektywy (UE) 2016/97 nie są wystarczające, aby z należytą*

*pewnością zapewnić uniknięcie ryzyka naruszenia interesów klienta. Do celów ujawniania konfliktów interesów pośrednicy ubezpieczeniowi i zakłady ubezpieczeń wykonują wszystkie następujące czynności:*

- a) przedstawiają szczegółowy opis danego konfliktu interesów;*
- b) wyjaśniają ogólny charakter i źródła konfliktu interesów;*
- c) wyjaśniają ryzyko, na jakie konsument jest narażony wskutek konfliktu interesów, oraz kroki podjęte w celu ograniczenia tego ryzyka;*
- d) jasno wskazują, że rozwiązania organizacyjne i administracyjne ustanowione przez pośrednika ubezpieczeniowego lub zakład ubezpieczeń w celu zapobieżenia temu konfliktowi lub zarządzania nim nie są wystarczające, aby z należyłą pewnością zapewnić uniknięcie ryzyka naruszenia interesów klienta”.*

Dystrybutorzy ubezpieczeń, zgodnie z art. 7 rozporządzenia 2017/2359, dokonują oceny i okresowego przeglądu, przynajmniej raz do roku, **polityki zapobiegania konfliktom interesów** oraz podejmują wszelkie odpowiednie kroki w celu ich wyeliminowania.

### 6. Aspekty praktyczne

Procedury wewnętrzne zakładu ubezpieczeń powinny określać reguły ujawniania uczestnictwa pracowników i menedżerów w innych organizacjach czy instytucjach oraz limity dla ich aktywności biznesowych prowadzonych poza pracą w zakładzie ubezpieczeń. Szczególnie ważne jest wdrożenie regulacji wewnętrznych, zapewniające niezależność oceny sytuacji w przypadku podejrzenia wystąpienia konfliktu interesów, np. decyzje powinny być podejmowane przez funkcje *compliance* lub komitet ryzyka, a nie przez jednostki operacyjne. Proces identyfikacji konfliktów interesów powinien być dokumentowany, ustalone sposoby zarządzania monitorowane i raportowane cyklicznie do podmiotu sprawującego funkcję *compliance* lub komitetu ryzyka oraz podlegać cyklicznym audytom.

Rekomendowane jest określenie katalogu pracowników, którzy są zobowiązani do raportowania transakcji dokonywanych na rachunek własny – dotyczy to w szczególności pracowników zarządzających portfelami na rachunek klientów oraz obowiązek zgłaszania do *compliance* otrzymanych i wręczanych prezentów i innych korzyści majątkowych. Zasady te pozwalają na weryfikację przestrzegania przez pracowników standardów etycznych i identyfikowania ewentualnych zagrożeń. Zapobiega to lub pozwala na wczesną identyfikację konfliktu interesów, jaki może wystąpić, w szczególności w obszarze dystrybucji, likwidacji szkód, wypłaty świadczeń lub odszkodowań, czyli obszarach najbardziej narażonych na ryzyko jego pojawienia.

### 7. Podsumowanie

Zakłady ubezpieczeń są obowiązane do posiadania regulacji wewnętrznych i rozwiązań organizacyjnych zapewniających identyfikowanie, eliminację i zarządzanie konfliktami interesów, występującymi we wszystkich obszarach ich działalności i pomiędzy kategoriami głównych interesariuszy. Jedynie efektyw-

ne i udokumentowane działania pozwalają na wykazanie, że interesy mniejszościowych akcjonariuszy, dostawców, pracowników, a przede wszystkim klientów zostały zapewnione.

Nowe regulacje dyrektywy Wypłacalność II i rekomendacje nadzorcze dotyczące konfliktu interesów w systemie zarządzania zakładem ubezpieczeń obowiązują w Polsce od trzech lat, jednak sygnalizują one jedynie pewne płaszczyzny konfliktu interesów i nakazują wdrożenie odpowiednich procedur pozwalających na ich identyfikację, eliminację i zarządzanie, a także zobowiązują zakłady ubezpieczeń do włączenia tego zagadnienia do własnej oceny ryzyka.

Dopiero ustawa o dystrybucji ubezpieczeń i rozporządzenia delegowane do dyrektywy IDD wprowadziły bardzo szczegółowe definicje konfliktu interesów w obszarze dystrybucji ubezpieczeń. Konflikty interesów zostały zidentyfikowane oraz wskazano obszary, gdzie konflikt musi zostać klientom ujawniany lub wyeliminowany. Wpływ tych regulacji na sprzedaż produktów ubezpieczeniowych i działalność pośredników będziemy mogli ocenić dopiero za kilka lat.

**Beata Mrozowska-Bartkiewicz**

*radca prawny*

**Aldona Wnęk**

*radca prawny*

### **Bibliografia**

- Doś A., Wieczorek-Kosmala M., „Perspektywa konfliktu interesów a problem ryzyka działalności ubezpieczeniowej”, *Wiadomości Ubezpieczeniowe* 2016, nr 2.
- Wieczorek-Bartczak D., „Zasada ostrożnego inwestora jako podstawa nowych regulacji działalności inwestycyjnej zakładów ubezpieczeń”, *Prawo Asekuracyjne* 2017, nr 1, s. 48–60.

### **Identification and Management of Conflicts of Interest in the Activity of an Insurance Undertaking**

This article presents the issue of identification and management of conflicts of interest, which appear in the operation as well as distribution of insurance products – from the perspective of an insurance undertaking. Both in theory and practice, the risk of conflicts of interest is an important element of the risk management policy, compliance policy and codes of conduct in the financial market. The questions related to conflicts of interest have been discussed in the light of the relevant European and national regulations (Insurance Distribution Directive, Solvency II Directive, the EU delegated regulations, Insurance and Reinsurance Activity Act, guidelines and recommendations of the Polish Financial Supervision Authority KNF). It has been emphasized that both the creation and distribution of insurance-based investment products are particularly vulnerable to conflicts of interest. Finally, the procedures and measures in the prevention policy have been presented.

**Keywords:** insurance distribution, conflict of interest, insurance product management, internal policies, insurance-based investment products, the “prudent investor” rule, the best interests of the client, compliance, Corporate Governance Rules.