



Stanowisko

w sprawie dobrych praktyk dotyczących funkcji compliance

w zakładach ubezpieczeń i zakładach reasekuracji

Stanowisko

w sprawie dobrych praktyk dotyczących funkcji compliance w zakładach ubezpieczeń i zakładach reasekuracji

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (zwany dalej: UKNF) w latach 2019-2021 przeprowadził analizę funkcji zgodności z przepisami (dalej również: „funkcji compliance”) w zakładach ubezpieczeń i zakładach reasekuracji. Badaniu podlegały m.in. rozwiązania organizacyjne służące ocenie kompetencji osoby nadzorującej i osób wykonujących czynności należące do tej funkcji, umiejscowienie funkcji compliance w organizacji, mechanizmy mające na celu zapewnienie niezależności tej funkcji oraz zdolności do wykonywania zadań, a także zakres zadań przypisanych funkcji zgodności z przepisami w systemie zarządzania produktem i w ramach nadzoru nad dystrybucją ubezpieczeń.

W toku przeglądu zidentyfikowane zostały praktyki mogące mieć istotny wpływ na sposób wykonywania ustawowych obowiązków oraz operacyjną zdolność funkcji compliance do prawidłowego i skutecznego działania.

Mając na względzie poczynione ustalenia, UKNF przedstawia poniżej przykłady rozwiązań organizacyjnych, mogących wpłynąć pozytywnie i wzmacniająco na prawidłowe działanie funkcji compliance.

Dokument uzupełnia stanowisko UKNF zawarte w *Komunikacie w sprawie roli i znaczenia realizacji przez zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji funkcji zgodności z przepisami* z dnia 20 sierpnia 2018 r.

A. Kompetencje osoby nadzorującej oraz osób wykonujących czynności należące do funkcji zgodności z przepisami

Jednym z podstawowych warunków prawidłowego wykonywania zadań przez funkcję compliance w zakładzie ubezpieczeń lub zakładzie reasekuracji (dalej łącznie: „zakład”) jest posiadanie przez osobę nadzorującą tę funkcję oraz osoby wykonujące czynności należące do tej funkcji odpowiednich kompetencji, szczególnie w zakresie oceny możliwego wpływu wszelkich zmian stanu prawnego na operacje zakładu oraz określenia i oceny ryzyka związanego z nieprzestrzeganiem przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez zakład standardów postępowania (dalej: „ryzyko braku zgodności”). Na konieczność posiadania właściwych kompetencji wskazują również takie czynniki, jak: dynamiczne zmiany otoczenia regulacyjnego, środowiska biznesowego, jak i rozwój prowadzonej działalności (np. nowe kanały dystrybucji, rozwój nowych technologii, wprowadzenie nowych przepisów prawa lub zmian w obowiązujących regulacjach prawnych).

W ocenie UKNF, w celu zapewnienia właściwego zakresu kompetencji osoby nadzorującej funkcję zgodności z przepisami oraz osób wykonujących czynności należące do tej funkcji, jak również odpowiedniej liczby osób realizujących te zadania, niezbędne jest, w pierwszej kolejności, zidentyfikowanie przez zakład zapotrzebowania na określone kompetencje dla funkcji compliance, w oparciu o obiektywne i z góry zdefiniowane kryteria, ze względu na konieczność utrzymywania przez funkcję compliance ciągłej zdolności do prawidłowego działania. W tym procesie należy uwzględnić m.in.:

- skalę i zakres prowadzonej działalności,
- specyfikę oferowanych produktów ubezpieczeniowych oraz kanałów dystrybucji,
- obowiązki sprawozdawcze, a także
- zadania i kompetencje funkcji compliance w ramach systemu kontroli wewnętrznej.

Ustalenie pożądanego zakresu kompetencji dla funkcji zgodności z przepisami, jak również odpowiedniej liczby osób realizujących zadania należące do tej funkcji, powinno podlegać cyklicznej ewaluacji, uwzględniającej zmiany środowiska biznesowego i otoczenia regulacyjnego oraz zakresu prowadzonej działalności przez zakład (w tym także planowanych zmian w zakresie tej działalności).

Po ustaleniu potrzeb należy dokonać oceny, jaki poziom i zakres kompetencji powinny posiadać osoba nadzorująca oraz osoby wykonujące czynności należące do funkcji zgodności z przepisami, tak aby kompetencje tych osób spełniały zdefiniowane potrzeby zakładu.

W celu ustalenia odpowiedniego poziomu kompetencji, pomocne może być tworzenie tzw. profili stanowiskowych, odpowiednio dla osoby nadzorującej funkcję compliance, jak również dla osób wykonujących czynności należące do tej funkcji, zawierających sprecyzowane oczekiwania w tym zakresie. Niezbędne wydaje się również dokonywanie cyklicznej (np. corocznej) weryfikacji adekwatności profili stanowiskowych w stosunku do potrzeb zakładu.

Istotne jest również takie skomponowanie zespołu compliance, aby kompetencje jego członków były komplementarne i równomiernie pomiędzy nich rozłożone. Oparcie bowiem działalności zespołu w głównej mierze na kompetencjach jednej osoby prowadzi zazwyczaj do powierzenia jej zbyt wielu zadań, co może skutkować błędami lub opóźnieniami, a nawet niewykonywaniem założonych zadań w przypadku nagłej lub długotrwałej nieobecności tej osoby.

W konsekwencji może dojść do materializacji ryzyka braku możliwości realizacji zadań funkcji compliance w sposób prawidłowy i rzetelny.

W sytuacji, gdy osoba nadzorująca funkcję compliance, jak również osoby wykonujące czynności należące do tej funkcji są zatrudnione w więcej, niż jednym podmiocie, przy dokonywaniu oceny zasobów osobowych tej funkcji, zakład powinien wziąć pod uwagę faktyczny wymiar etatów przeznaczonych do wykonywania funkcji zgodności z przepisami w zakładzie, a nie jedynie liczebność zespołu compliance. W ramach tej oceny należy badać całościową zdolność do wykonywania zadań przez funkcję zgodności z przepisami, mając na uwadze czas, jaki ww. osoby poświęcają na realizację zadań z zakresu funkcji zgodności z przepisami dla tego zakładu. Powyższe ma na celu identyfikację oraz ograniczanie ryzyka związanego z możliwością skumulowania zbyt dużej liczby zadań w stosunku do wymiaru osobowego zespołu compliance. Może to bowiem skutkować ograniczaniem czasu przeznaczanego na wykonywanie poszczególnych zadań, a w konsekwencji wzrostem ryzyka błędów w ocenie ryzyka braku zgodności.

Cykliczne przeglądy, o których mowa w powyższych akapitach, powinny umożliwiać ocenę, czy dotychczasowy zasób osobowy jest wystarczający w stosunku do zakresu obowiązków funkcji compliance. W przypadku negatywnego wyniku takiej oceny, zakład powinien podjąć działania zmierzające do zwiększenia wymiaru etatów w ramach tej funkcji.

Kolejnym ważnym elementem procesu zapewnienia odpowiedniego poziomu kompetencji funkcji compliance jest ocena, czy osoba nadzorująca i osoby już wykonujące czynności należące do tej funkcji, posiadają oczekiwane kompetencje. W ramach tej oceny należy również badać ogólną zdolność do wykonywania zadań przez funkcję compliance, w celu identyfikacji oraz ograniczenia ryzyka związanego z możliwością skumulowania zbyt dużej liczby zadań w stosunku do wymiaru osobowego zespołu compliance, z powodów wskazanych powyżej.

Działania wykonywane w tym zakresie powinny polegać co najmniej na:

- cyklicznym (co najmniej corocznym) dokonywaniu ocen kompetencji osoby nadzorującej i osób wykonujących zadania w ramach funkcji compliance, w oparciu o obiektywne i z góry zdefiniowane kryteria, ze względu na konieczność utrzymywania przez funkcję compliance ciągłej zdolności do prawidłowego działania,
- dokumentowaniu procesu przeprowadzania tych ocen.

Efektom dokonania ocen powinno być ustalenie, czy nie zachodzi potrzeba uzupełnienia lub podniesienia kompetencji zarówno osoby nadzorującej funkcję zgodności z przepisami,

jak i osób wykonujących czynności w ramach funkcji compliance. W związku z powyższym, kluczowe jest równoległe zapewnienie realnej możliwości podnoszenia i uzupełnienia kompetencji. W tym celu zakład powinien identyfikować potrzeby szkoleniowe i rozwojowe ww. osób oraz zapewnić im możliwość uczestnictwa w szkoleniach.

Identyfikacja potrzeb szkoleniowych nie powinna ograniczać się wyłącznie do tematyki nowych lub zmiany dotychczas obowiązujących regulacji prawnych, lecz uwzględniać także procesy wewnętrzne zakładu, w tym zachodzące w nim zmiany. Tematyka szkoleń powinna obejmować również takie aspekty, jak np.: kontrola wewnętrzna i testowanie stosowanych mechanizmów kontrolnych związanych z ryzykiem braku zgodności, outsourcing, ochrona klienta, produkty. W każdym przypadku, identyfikacja potrzeb szkoleniowych powinna uwzględniać profil działalności zakładu, z uwzględnieniem zachodzących w nim zmian, tak aby umożliwiać realizację zadań przez funkcję compliance w sposób rzetelny i prawidłowy.

Zakład powinien posiadać procedury dotyczące zastępowalności osoby nadzorującej oraz osób wykonujących czynności należące do funkcji zgodności z przepisami, szczególnie w przypadku dłuższej bądź niezaplanowanej nieobecności tych osób. Zakład powinien również zapewnić by osoba, która będzie pełniła zastępstwo, realizowała je w odpowiednim wymiarze czasu pracy i posiadała kompetencje do realizacji tych zadań w sposób prawidłowy i rzetelny.

Z powyższego wynika również, iż niezbędne jest przeznaczenie przez zakład odpowiednich środków budżetowych, pozwalających na pozyskanie, utrzymanie, jak i regularne szkolenie osób posiadających kompetencje adekwatne do zidentyfikowanych potrzeb. Zaniedbania w tym zakresie powodują zazwyczaj utratę bądź brak możliwości pozyskania pracowników dysponujących kompetencjami adekwatnymi do potrzeb zakładu. Ponadto ciągła rotacja osób wykonujących czynności należące do funkcji compliance zaburza ciągłość procesów wykonywanych przez tę funkcję.

B. Usytuowanie funkcji zgodności z przepisami w strukturze organizacyjnej zakładu

Zasadne jest przyjęcie i utrzymywanie w zakładzie rozwiązań organizacyjnych, które będą wpływały wzmacniająco na niezależność funkcji compliance oraz prawidłowość, skuteczność i kompletność doradztwa świadczonego przez tę funkcję zarządowi i radzie nadzorczej, a także niezależność stanowisk prezentowanych innym interesariuszom wewnętrznym w zakresie ryzyka braku zgodności. Kluczowe w tym zakresie jest odpowiednie usytuowanie funkcji zgodności z przepisami w strukturze organizacyjnej zakładu.

Zakład powinien zapewnić umiejscowienie funkcji compliance w ramach jednej jednostki organizacyjnej, usytuowanej w strukturze organizacyjnej poza obszarami takimi, jak m.in. tworzenie produktów, sprzedaż, likwidacja szkód czy finanse.

Zakład powinien również unikać sytuacji, w której, na skutek przydzielenia funkcji compliance innych zadań, osłabiona jest jej niezależność i skuteczność lub naraża się ją na ryzyko konfliktu interesów. Należy także unikać sytuacji, w których funkcja zgodności z przepisami realizuje zadania operacyjne należące do pierwszej linii obrony (np. rozpatrywanie reklamacji). Takie rozwiązanie sprawia bowiem, że dochodzi do sytuacji, w której kontrolowany staje się jednocześnie kontrolującym, co nie sprzyja prawidłowemu funkcjonowaniu systemu kontroli wewnętrznej.

Wytyczenie wyraźnego podziału pomiędzy działaniem w pierwszej i w drugiej linii obrony (gdzie powinna ogniskować się aktywność funkcji compliance) jest szczególnie trudne, gdy z uwagi na zastosowaną zasadę proporcjonalności dochodzi do łączenia nadzorowania funkcji zgodności z przepisami z kierowaniem jednostką odpowiedzialną za obsługę prawną, a także łączenia tych jednostek w strukturze organizacyjnej. W takiej sytuacji zakład powinien przyjąć i stosować zasady i narzędzia identyfikacji i zarządzania konfliktem interesów.

Ponadto, zakład powinien ustanowić sformalizowane zasady podziału zadań i obowiązków przypisanych do zespołu compliance i jednostki odpowiedzialnej za obsługę prawną, oraz wyraźnie przypisać zespołowi compliance wiodącą rolę w procesie identyfikacji ryzyka braku zgodności. Jest to szczególnie istotne dla ograniczenia ryzyka tzw. luki kompetencyjnej, skutkującej możliwością niezidentyfikowania ryzyka braku zgodności przez obie te jednostki lub na wydawaniu wzajemnie wykluczających się wytycznych przez zespół compliance oraz jednostkę odpowiedzialną za obsługę prawną.

Właściwą praktyką jest również podporządkowanie, w ramach struktury organizacyjnej i podległości służbowej, osoby nadzorującej funkcję zgodności z przepisami oraz zespołu compliance jednemu członkowi zarządu (optymalnie prezesowi zarządu), a nie zarządowi jako całości, w celu utrzymania jednej linii raportowania. Powyższe nie może jednak wpływać na ograniczenie raportowania, przekazywania informacji oraz kontaktu z innymi członkami zarządu lub zarządem *in gremio* oraz radą nadzorczą lub komitetem audytu. Jakkolwiek uczestnictwo osoby nadzorującej funkcję compliance w różnego rodzaju komitetach wewnętrznych, w których składzie znajdują się członkowie zarządu, bądź doradzanie tym komitetom jest pożądane i właściwe, rozwiązania takie nie mogą zastępować możliwości bezpośredniego sprawozdawania lub sygnalizowania zidentyfikowanych ryzyk zarządowi oraz radzie nadzorczej lub komitetowi audytu. Osoba nadzorująca funkcję zgodności z przepisami powinna mieć prawo do bezpośredniego kontaktu i przekazywania informacji w sposób nieskrępowany w każdym przypadku, gdy uzna za niezbędne poinformowanie danego organu o zidentyfikowanych ryzykach, bądź konieczności wprowadzenia zmian w działalności zakładu.

Należy unikać rozwiązań organizacyjnych mogących wpływać na treść opinii lub prowadzić do nieuprawnionego oddziaływania na funkcję compliance przez osoby spoza tej funkcji. Funkcja zgodności z przepisami nie powinna zatem podlegać bezpośrednio (w ramach podległości służbowej) osobie odpowiedzialnej za realizację zadań, które mogą być przedmiotem kontroli tej funkcji (np. dyrektorowi komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za proces z zakresu

pierwszej linii obrony). Dobrą praktyką jest również unikanie łączenia nadzorowania (bezpośrednio lub pośrednio) funkcji compliance przez członka zarządu, który jednocześnie jest odpowiedzialny za działania operacyjne, w szczególności za obszary: tworzenia produktów, sprzedaży, likwidacji szkód czy finansów – w celu unikania konfliktu interesów generowanego przez odpowiedzialność za wynik finansowy i apetyt na ryzyko.

Dobrą praktyką będzie również konieczność uzyskania przez zarząd, zgody rady nadzorczej lub komitetu audytu na powołanie i odwołanie osoby nadzorującej funkcję compliance. Powyższe rozwiązanie wzmacnia niezależność osoby nadzorującej funkcję zgodności z przepisami, a także umożliwia dokonanie weryfikacji decyzji o zmianach dokonywanych w tym zakresie przez zarząd, w szczególności, czy ich powodem nie jest nadmierny apetyt na ryzyko.

C. Zadania funkcji zgodności z przepisami, w tym w szczególności w systemie zarządzania produktem i nadzorze nad dystrybucją ubezpieczeń

Co do zasady, rola funkcji compliance powinna się skupiać na identyfikacji ryzyka braku zgodności, w szczególności na:

- doradzaniu zarządowi i radzie nadzorczej w zakresie zgodności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, regulacji wewnętrznych i przyjętych standardów działania, w tym przy wprowadzaniu lub modyfikacji stosowanych rozwiązań biznesowych,
- niezwłocznym informowaniu zarządu o wysokim lub krytycznym poziomie ryzyka braku zgodności,
- informowaniu o nadchodzących zmianach przepisów prawa, ocenie potencjalnego wpływu tych zmian na operacje zakładu i koniecznym dostosowaniu działalności zakładu do tych zmian,
- weryfikacji działań innych jednostek organizacyjnych realizujących czynności operacyjne oraz określeniu i ocenie ryzyka związanego z nieprzestrzeganiem przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez zakład standardów postępowania (kontrola compliance),
- sporządzaniu cyklicznych raportów, obejmujących swym zakresem tematykę ryzyka braku zgodności.

Aby prawidłowo wykonywać wskazane powyżej zadania, funkcja compliance powinna posiadać możliwie najpełniejszą wiedzę o funkcjonowaniu zakładu. W celu zapewnienia właściwej realizacji zadań przez funkcję zgodności z przepisami, należy zapewnić jej stały dostęp do informacji, możliwość żądania wyjaśnień oraz dokumentów od jednostek organizacyjnych zakładu na bieżąco, w tym przeprowadzania kontroli, oraz wyposażyć w narzędzia ułatwiające pozyskiwanie, gromadzenie oraz analizę informacji.

Rola funkcji zgodności z przepisami nie może sprowadzać się wyłącznie do pozyskiwania informacji w ramach czynności kontrolnych, ponieważ w ramach tego narzędzia nie są możliwe działania prewencyjne i zapobieganie materializacji ryzyka braku zgodności.

Przeprowadzona w latach 2019 – 2021 analiza funkcji compliance zogniskowana była na działania podejmowane przez tę funkcję w obszarze systemu zarządzania produktem oraz dystrybucji ubezpieczeń. Mając na uwadze spostrzeżenia UKNF oraz rolę, jaką pełni funkcja compliance, w szczególności w zakresie identyfikacji ryzyka braku zgodności, UKNF zwraca uwagę na odpowiednie zaangażowanie tej funkcji we współpracę z komórkami organizacyjnymi zakładu odpowiedzialnymi za tworzenie oraz modyfikację oferty produktowej oraz za dystrybucję ubezpieczeń.

Zakład powinien tak zorganizować działalność tej funkcji, aby miała ona możliwość wyrażania niezależnej opinii o zidentyfikowanym ryzyku braku zgodności z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi lub przyjętymi standardami postępowania (bądź o braku takiego ryzyka), co najmniej:

- na etapie tworzenia oraz wprowadzania produktu do obrotu (w tym do założeń do produktów ubezpieczeniowych) lub modyfikacji tego produktu, w tym także w zakresie towarzyszących produktowi materiałów informacyjnych, marketingowych oraz materiałów szkoleniowych przeznaczonych dla dystrybutorów,
- w kwestiach związanych z uwzględnieniem interesów klienta w poszczególnych kanałach dystrybucji,
- przy organizacji procesu dystrybucji i współpracy z dystrybutorami – w szczególności, w zakresie zawieranych przez zakład umów agencyjnych lub innych umów regulujących zasady współpracy z dystrybutorami (przede wszystkim w zakresie zasad wynagradzania i z uwzględnieniem ryzyka wystąpienia konfliktu interesów).

Dobłą praktyką jest również umożliwienie funkcji compliance uczestnictwa w posiedzeniach grup/ zespołów/ komitetów właściwych ds. produktów (np. komitetu produktowego), zapewniając jej w ten sposób dostęp do informacji na temat produktów oraz dystrybucji, a tym samym zapewniając możliwość wyrażania opinii, jak i doradzania w zakresie zidentyfikowanych ryzyk braku zgodności na etapie tworzenia/modyfikacji produktu, czy monitorowania dystrybuowanego produktu.

W zakresie przygotowanych produktów oraz planowanego sposobu ich dystrybucji, informacja funkcji compliance dla Zarządu o zidentyfikowanym ryzyku braku zgodności, powinna zostać przekazana odpowiednio wcześniej, przed podjęciem ostatecznej decyzji o zatwierdzeniu i wprowadzeniu do obrotu tych produktów, aby informacja taka została wzięta pod uwagę w procesach decyzyjnych.

Niezależnie od powyższego, warto podkreślić, że obowiązek identyfikacji ryzyka braku zgodności przez funkcję compliance nie wyłącza obowiązku współpracy przy identyfikacji ryzyk i zarządzania nimi w przedmiotowych obszarach działalności zakładu przez inne funkcje

kluczowe posiadające specjalistyczną wiedzę, jak funkcja zarządzania ryzykiem czy funkcja aktuarialna.

Przyjmowanie rozwiązań zidentyfikowanych jako dobre praktyki ma na celu wzmocnienie roli funkcji compliance. Skuteczna i niezależna funkcja zgodności z przepisami w zakładzie ułatwia identyfikację ryzyka braku zgodności, co ma bezpośredni wpływ na efektywne zarządzanie. Zapewnienie odpowiednich warunków organizacyjnych i merytorycznych do działania funkcji compliance, w zakresie opisanym powyżej, spoczywa przede wszystkim na zarządzie, jednak ze względu na rolę funkcji zgodności z przepisami wymaga także odpowiedniej weryfikacji przez radę nadzorczą lub komitet audytu, jak również powinno być przedmiotem cyklicznej oceny audytu wewnętrznego.

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego

ul. Piękna 20

00-549 Warszawa