



LEWIATAN

Warszawa, 17 lutego 2014 r.

Polska Konfederacja  
Pracodawców Prywatnych  
Lewiatan  
ul. Zbyszka Cybulskiego 3  
00-727 Warszawa

tel. (+48) 22 55 99 900  
fax (+48) 22 55 99 910  
lewiatan@pkpplewiatan.pl  
www.pkpplewiatan.pl

member of BUSINESSEUROPE

## **Stanowisko Konfederacji Lewiatan do projektu z dnia 27 grudnia 2013 r. Rekomendacji U dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance**

### **Uwagi szczegółowe:**

#### **1. Rekomendacja 1**

Doprecyzowania wymaga fakt, czy w rozumieniu KNF polityka bancassurance ma być jednolitym dokumentem regulującym wszystkie kwestie wskazane w Rekomendacji U, czy też może to być zbiór polityk, procedur, które składają się na politykę bancassurance banku; w szczególności niezasadne wydaje się regulowanie w polityce procesu zawierania/przystępowania do umowy ubezpieczenia przez klienta, co regulują procedury sprzedażowe. Ponadto zapisy dot. ryzyka sugerują konieczność zdefiniowania odrębnego ryzyka bancassurance. Takiego ryzyka nie definiują, ani lokalne regulacje, ani regulacje bazylejskie. Ryzyka, które są ograniczane przez produkty bancassurance, to ryzyko kredytowe (w przypadku stosowania ubezpieczenia, jako zabezpieczenia kredytu), ryzyko kontrahenta, ryzyko operacyjne oraz ryzyka trudno mierzalne (prawne, reputacyjne, zgodności). Z tego względu nie rozumiemy konieczności ustalania limitów na ryzyko Bancassurance. Limity są ustalane w zakresie ryzyk wymienionych wyżej, z wyjątkiem trudnomierzalnych. Banki nie mają takiego ryzyka, jak ryzyko bancassurance. Pozostałymi, wskazanymi powyżej, zarządzają zgodnie z zasadami ogólnie przyjętymi w banku i akceptowanymi przez KNF.

- Postulujemy odstępianie od zaleceń określonych w **pkt. 1.5 7), 8)** lub zobowiązanie do stosowania „risk assesment” przez wszystkich dystrybutorów ubezpieczeń. Zakładając, że banki oferują ubezpieczenia w połączeniu z produktem bankowym, określenie „akceptowalnego poziomu ryzyka dla poszczególnych grup produktów bankowych i przyjętego rodzaju ochrony ubezpieczeniowej” nie jest zasadne, ponieważ limity ryzyka są ustalane dla pozycji niezabezpieczonych. Jeśli chodzi o produkty „stand-alone”, to główne ryzyka dotyczą ryzyka operacyjnego („olimitowanego” odrębnie – w stratach operacyjnych) oraz ryzyk trudnomierzalnych, które z swojej natury trudno jest „olimitować”. W naszej ocenie trudno będzie określić, jak mogłyby wyglądać ustalone limity. W zakresie zaleceń zawartych w **pkt. 1.5 7c)** dotyczących uzyskiwania od zakładu ubezpieczeń informacji o odmowach świadczeń oraz procesie likwidacji szkód, wskazujemy, że zakres tych informacji stanowi dane osobowe klienta (dane wrażliwe), a także dane objęte tajemnicą ubezpieczeniową. Ich uzyskiwanie od zakładu ubezpieczeń wymaga określonej podstawy prawnej. Zwracamy uwagę, iż szczególnie w przypadku, gdy bank nie jest ubezpieczającym brak jest jednoznacznej podstawy prawnej do przekazywania przez zakład ubezpieczeń takich informacji bankowi. Dlatego postulujemy dostosowanie Rekomendacji w ww. zakresie. W **pkt. 1.5. 10)** wskazano zalecenie określenia zasady ustalenia wynagradzania banków z tytułu oferowania ubezpieczeń w proporcji do ponoszonych kosztów oraz uwzględnienia wpływu roli banku w procesie oferowania ubezpieczeń na wysokość wynagrodzenia. Postulujemy usunięcie tej rekomendacji lub wprowadzenie obowiązku stosowania zapisów ogólnych. W naszej ocenie Rekomendacja w tym zakresie ogranicza konkurencję rynkową i efektywność biznesową Banku.

- W zakresie rekomendacji zawartej w **pkt. 1.8.**, zgodnie z którą, banki powinny wykorzystywać informacje od instytucji zewnętrznych w zakresie liczby i rodzaju skarg kierowanych przez klientów do zakładów ubezpieczeń i instytucji ochrony konsumentów, wskazujemy, że nie istnieje wymóg publikowania wyników analiz, dotyczących skarg, dlatego też banki nie będą miały jak przygotować odpowiednich raportów/porównań.

## 2. Rekomendacja 6

Rekomendacja 6.3. b) stanowi, że bank w umowie regulującej zasady współpracy z zakładem ubezpieczeń w zakresie bancassurance powinien ustalić podział przychodów w związku z oferowaniem określonych ubezpieczeń, odzwierciedlający w szczególności podział ryzyka i podział odpowiedzialności pomiędzy bankiem a zakładem ubezpieczeń. Postanowienie rekomendacji jest bardzo ogólne i niezrozumiałe, w naszej ocenie wymaga wyjaśnienia i doprecyzowania.

## 3. Rekomendacja 7

Przyjęcie Rekomendacji 7 w proponowanej wersji może skutkować zniknięciem grupowych form ubezpieczeń sprzedawanych w sektorze bankowym. Treść tych Rekomendacji stanowi również niczym nieuzasadnioną dyskryminację banków w porównaniu z innymi podmiotami, które zawierają grupowe umowy ubezpieczenia lub wykonują czynności agencyjne. Zgadzamy się, że bank powinien prowadzić działalność w warunkach, które nie powodują wystąpienia konfliktu interesów, ale jednocześnie stoimy na stanowisku, iż te kwestie nie wymagają aż tak restrykcyjnego i szczegółowego administracyjnego uregulowania, bez uwzględnienia wielu różnych stanów faktycznych i na dodatek zaadresowanego tylko do jednej kategorii podmiotów. Rekomendacja ta stawia banki, w gorszej pozycji w stosunku do innych podmiotów oferujących ubezpieczenia. Co więcej, nierównowaga ta stoi w sprzeczności z konstytucyjną zasadą równości podmiotów gospodarczych wobec prawa i tym samym narusza zasady wolnej konkurencji.

- Postulujemy o odstąpienie od wprowadzenia zaleceń zawartych w **pkt 7.3.** Rekomendacji.
- W odniesieniu **do pkt. 7.4.**, uważamy że bank powinien mieć prawo do otrzymywania od klienta wynagrodzenia, które obejmowałoby zarówno ekwiwalent pieniężny z tyt. pokrycia kosztów związanych z obsługą umowy ubezpieczenia, jak i odpowiednią marżę za świadczenie danej usługi na rzecz klienta. Głównym celem Rekomendacji U jest ograniczenie działalności, która może prowadzić do konfliktu interesów. W naszej ocenie, wystarczającym środkiem ograniczającym ryzyko jest wyraźne wskazanie klientowi wysokości wynagrodzenia banku.
- W ocenie Konfederacji Lewiatan zasadne jest usunięcie pkt. 7.6., ponieważ występowanie banku w roli pośrednika ubezpieczeniowego oznacza w praktyce działanie w aktualnym modelu pod warunkiem wyraźnego wskazania klientowi wysokości wynagrodzenia banku. Wprowadzenie tej rekomendacji oznaczałoby przejście na model agencyjny i będzie miało istotny wpływ na ograniczenie możliwości oferowania niektórych produktów ubezpieczeniowych (np. ubezpieczeń dołączanych do kart kredytowych) oraz produktów ubezpieczeniowych dystrybuowanych przez placówki franczyzowe, zewnętrzne call center (formalnie brak prawnych możliwości outsourcingowania czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego), a także ograniczenie możliwości cross-sell (możliwość aktywnego kierowania oferty marketingowej ubezpieczeniowej tylko do klientów, którzy nie wyrazili sprzeciwu na marketing i jednocześnie wyrazili pisemną zgodę na marketing produktami danego TU. W przypadku sprzedaży Internetowej, grupa ta zostanie dodatkowo

ograniczona do klientów, którzy wyrazili zgodę na marketing drogą elektroniczną. W przypadku podtrzymania tejże rekomendacji konieczne będą istotne uproszczenia w zakresie przeprowadzania szkoleń licencyjnych, egzaminów na agentów/OWCA oraz bieżącego raportowania zmian w rejestrze KNF dot. OWCA.

Naszym zdaniem niezbędne jest podjęcie przez KNF działań we współpracy z Ministerstwem Finansów w celu zmian regulacji prawnych<sup>1</sup> i ułatwienia wykonywania czynności agencyjnych przez pracowników banku oraz skorelowanie wejścia w życie Rekomendacji z nowym rozporządzeniem w sprawie minimalnego zakresu szkolenia osób ubiegających się o wykonywanie czynności agencyjnych oraz zakresu obowiązujących tematów egzaminu i trybu jego przeprowadzania.

#### 4. Rekomendacja 8

**W pkt 8.9.** opisano zasady, które wprowadzają przejście na model wartości godziwej, według którego bank przed podziałem wynagrodzenia z tytułu produktu ubezpieczeniowego i instrumentu finansowego powinien dokonać wyceny wynagrodzenia i kosztów pośrednictwa. Wartość ta powinna opierać się na zasadach rynkowych. Dokonanie przeglądu polityk w tym zakresie, określanie zasad zgodnych z rekomendacją (niekiedy przy wykorzystaniu wsparcia konsultantów), a zwłaszcza zastosowanie zasad w systemach informatycznych jest procesem długotrwałym i powinno zostać uwzględnione w dacie wdrożenia Rekomendacji.

#### 5. Rekomendacja 9

- **Pkt. 9.3** - postulujemy odstąpienie od obowiązku zapewnienia klientowi dostępu do umowy ubezpieczenia w zakresie, który nie dotyczy jego praw i obowiązków ze względu na klauzule poufności, tajemnicę handlową oraz fakt, że żadne inne podmioty na rynku nie mają obowiązku ujawniania swoich umów z partnerami biznesowymi.
- **Pkt 9.4.** wnioskujemy o doprecyzowanie rekomendacji, stanowiącej, że bank powinien posiadać procedury postępowania zapobiegające oferowaniu produktów inwestycyjnych z uwzględnieniem charakterystyki indywidualnych potrzeb i możliwości klienta (misselling), obejmujące zarówno proces sprzedaży, jak i działania marketingowe. Czy ten punkt należy rozumieć, jako konieczność badania (w sposób formalny) potrzeb klienta w stosunku do produktu inwestycyjno-ubezpieczeniowego? Jak to odnosi się do usług doradztwa, skoro w przypisie wskazano takie elementy, jak „sytuacja finansowa klienta, czas trwania inwestycji, wiek Klienta”?
- **Pkt. 9.5** – rekomendacja nie powinna nakładać na banki obowiązku przeprowadzenia szkoleń i weryfikacji poziomu wiedzy, banki powinien zapewnić taki poziom wiedzy. Do decyzji banków i towarzystw ubezpieczeniowych, powinno należeć kto i w jakim zakresie odpowiada za szkolenie pracowników (w szczególności należy pamiętać, że w modelu agencyjnym za szkolenia agenta odpowiedzialne jest towarzystwo ubezpieczeniowe).

---

<sup>1</sup> Trwa proces legislacyjny związany z ustawą o ułatwieniu dostępu do wykonywania m.in. zawodów finansowych. Przygotowywane jest w tym zakresie przez Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie minimalnego zakresu szkolenia osób ubiegających się o wykonywanie czynności agencyjnych oraz zakresu obowiązujących tematów egzaminu i trybu jego przeprowadzania

- **Pkt. 9.6** – Bank powinien zapewnić kartę produktu. Postulujemy pozostawić do decyzji banków i towarzystw ubezpieczeniowych, która ze stron będzie przygotowywała ten dokument.

## 6. Rekomendacja 12

- **Pkt. 12 .1** W naszej ocenie konieczne jest takie doprecyzowanie, że banki nie przedstawiają ofert innych towarzystw ubezpieczeniowych, tylko mają tak przedstawić zakres swojej oferty, aby klient mógł samodzielnie porównać ją z ofertą konkurencji dostępną na rynku.
- **Pkt. 12.2.** zobowiązuje banki do przedstawiania klientowi uzasadnienia wszystkich kosztów, które klient będzie ponosił. Wskazujemy na dyskryminację banków w tym zakresie, gdyż inne podmioty nie są do tego zobowiązane.

## 7. Rekomendacja 13

Rekomendacja **13.2.** sugeruje, że banki powinny prezentować klientom produkty konkurencyjnych towarzystw ubezpieczeniowych. Uważamy, że wystarczającym będzie, jeżeli banki określą zakres ochrony ubezpieczeniowej, który uznają za wystarczający dla zabezpieczenia swoich interesów i udostępnią tę informację klientom, od których wymagają takiej ochrony (rekomendacja 13.3).

## 8. Rekomendacja 14

Stosownie do rekomendacji **14.4.** określone przez bank wymagania, co do zakresu ochrony ubezpieczeniowej nie powinny stanowić instrumentu ograniczającego konkurencję na rynku ubezpieczeń. W naszej ocenie banki określając ryzyko kredytowe i poziom odpowiedniego dla niego zabezpieczenia winny się kierować potrzebą ograniczenia ryzyko bankowego, a nie konkurencyjnością rynku ubezpieczeń.

## 9. Rekomendacja 15

Zgodnie z rekomendacją **15** bank powinien umożliwić klientowi zapoznanie się z pełną treścią umowy, z której wynikają jego prawa i obowiązki, w celu dokonania przez klienta oceny wysokości kosztów, przed zawarciem umowy przez klienta (umowa pośrednictwa) lub przed wyrażeniem zgody na objęcie ochroną ubezpieczeniową (umowa ubezpieczenia grupowego). Bank powinien przedstawić klientowi adekwatne i kompletne informacje w zakresie rodzajów ryzyka objętych umową ubezpieczenia, w zakresie włączeń z ochrony ubezpieczeniowej, warunków ochrony ubezpieczeniowej, zasad dotyczących finansowania ochrony ubezpieczeniowej oraz możliwych przyczyn odmowy wypłaty świadczenia”. Treść tej rekomendacji wymaga doprecyzowania czy umożliwienie klientowi zapoznania się z pełną treścią umowy, z której wynikają jego prawa i obowiązki, oznacza obowiązek udostępnienia dokumentu zawartej umowy, czy dotyczy to tylko *wybranych* postanowień umownych, z których wynikają prawa i obowiązki klienta. Zwracamy uwagę, iż umowa poza kwestiami związanymi z kwestiami dotyczącymi ubezpieczenia reguluje wzajemne relacje biznesowe banku i zakładu ubezpieczeń w tym często uregulowania bardzo szczegółowych procesów operacyjnych i usługowych stanowiące integralną część umów, mogą być to informacje stanowiące „know - how” i tajemnice przedsiębiorstwa będące wynikiem wieloletnich usprawnień procesów administracyjno – obsługowo – szkoleniowych i podlegające ochronie

prawnej. W związku z tym postulujemy, aby Rekomendacja nie posługiwała się pojęciem „pełna treść umowy”, ale zgodnie z przytaczanym w Rekomendacji przepisem art. 808 § 4 k.c., wskazywała, że należy umożliwić klientowi zapoznanie się z tymi postanowieniami umowy, z których wynikają jego prawa i obowiązki.

- **Pkt. 15.2.** - bank zobowiązany będzie do poinformowania o sposobie obliczenia i opłacania składki ubezpieczeniowej, dostarczając klientowi kopię ogólnych warunków ubezpieczenia i umowy ubezpieczenia przed wyrażeniem zgody na ponoszenie kosztów ochrony ubezpieczeniowej.

Rekomendacja nie określa w jakiej formie i w jaki sposób klient banku miałby otrzymać treść umowy pośrednictwa oraz informacje szczegółowo określone w pkt 15.4 projektu rekomendacji. Jeśli wymagana byłaby forma pisemna to rozwiązanie takie w praktyce bardzo utrudniłoby sprzedaż w formie Direct, w szczególności przez call center ze względu na brak możliwości dostarczenia klientowi ogólnych warunków ubezpieczenia, co jest rozwiązaniem niekorzystnym dla klienta.

## 10. Rekomendacja 16

Postulujemy doprecyzowanie, aby z rekomendacji 16 jednoznacznie wynikało, iż odnosi się ona jedynie do umów ubezpieczenia zawartych przez bank, w ramach których klient nie jest ubezpieczającym lub ubezpieczonym, a ponosi koszty ochrony ubezpieczeniowej świadczonej bankowi. W aktualnym brzmieniu rekomendacja odnosi się do wszystkich przypadków, kiedy ubezpieczycielowi przysługuje regres w stosunku do klienta banku (np. OC w ramach ubezpieczenia nieruchomości).

## 11. Rekomendacja 17

Uniemożliwienie uzyskiwania wynagrodzenia przez banki z tytułu obsługi umowy ubezpieczenia grupowego (wyłącznie pokrycie kosztów) stawia bank w gorszej pozycji w stosunku do innych kanałów dystrybucji i stoi w sprzeczności ze statutową działalnością banków, jako organizacji powołanych, m.in. do generowania zysków dla akcjonariuszy. Proponujemy zastosowanie rozwiązania wskazanego w uwagach do pkt 7.4. tj. pokrycie kosztów + marża. Negatywnie oceniamy również opisaną w **pkt 12.2.** konieczność określenia wprost kwoty należności za czynności inne niż oferowanie ubezpieczeń, w szczególności w przypadku zwrotu kosztów dokonania czynności związanych z obsługą umowy ubezpieczenia wyłączenie w zakresie odpowiadającym rzeczywistym kosztom z tego tytułu.

## 12. Rekomendacja 18

Rekomendacja 18 stanowi, że w przypadku pobierania wynagrodzenia przez banki (pośrednictwo ubezpieczeniowe), powinny one informować klienta o tym, jaką część składki ubezpieczeniowej stanowi ich wynagrodzenie. Taki obowiązek narusza reguły swobody działalności gospodarczej. Rekomendacja zmienia również kodeksową zasadę określenia wynagrodzenia prowizyjnego, zawartą w art. 758<sup>1</sup> k.c., która wskazuje, iż sposób wynagrodzenia strony określa się w umowie, a w przypadku gdy agentowi należy się prowizja jej wysokość powinna zależeć od liczby lub wartości zawartych umów, a nie być determinowana wysokością ponoszonych przez agenta kosztów. Niezależnie od powyższego rekomendacja dotycząca proporcjonalności kosztów jest niejasna.

W szczególności zwracamy się o wyjaśnienie sposobu jej stosowania w stosunku do banku jako agenta ubezpieczeniowego co do istniejących na rynku pośrednictwa ubezpieczeniowego

metod dodatkowego wynagradzania pośredników poprzez udział w zyskach (profit sharing), premii dodatkowych (związanych z wolumenem sprzedaży) wynagrodzeń wypłacanych z tytułu konkursów sprzedażowych itp.

### **13. Rekomendacja 19**

Odnosząc się do konieczności wskazywania przez bank klientowi czy występuje on w roli pośrednika ubezpieczeniowego, czy ubezpieczającego uważamy, że informacje powinny być przekazywane. W pozostałych przypadkach, informacje przekazywane klientowi powinny dotyczyć tylko i wyłącznie praw i obowiązków klienta, analogicznie jak w uwagach do pkt. 9.3.

### **14. Rekomendacja 20**

Rekomendacja 20 wskazuje na konieczność badania przez bank wszelkich regulacji dotyczących klienta ubezpieczyciela (wzorów umów, regulaminów, ogólnych warunków ubezpieczenia) pod kątem ich abuzywności. Bank bada własne regulacje wewnętrzne pod tym kątem, a nie swoich kontrahentów. Banki nie dysponują wiedzą ekspercką w zakresie produktów ubezpieczeniowych w takim stopniu jak sam ubezpieczyciel. Podobnie ubezpieczyciel nie jest profesjonalistą w zakresie produktów bankowych i nie powinien oceniać, czy procedury bankowe swojego kontrahenta są abuzywne (niedozwolone), czy też nie.

**KL/.../.../PP/2014**