

EIOPA предупреждава застрахователите и банките да преодолеят проблемите с високото възнаграждение и конфликтите на интереси от продажбата на застраховане за кредитна защита, или да посрещнат възможни действия на надзорните органи

Европейският орган за застраховане и професионално пенсионно осигуряване (EIOPA) предупреждава застрахователите и банките (действащи като разпространители на застрахователни продукти)¹ да гарантират, че тези продукти предлагат справедлива стойност на потребителите, като:

- ▶ предприемат действия за преодоляване на проблемите с високото възнаграждение, изплащано от създателите на застрахователни продукти на разпространителите на застрахователни продукти за продажбата на продукти за застраховане за кредитна защита (ЗКЗ)², и
- ▶ предотвратяват възникването на причиняващи вреди конфликти на интереси в контекста на бизнес моделите на банково застраховане³.

Настоящото предупреждение се отправя в съответствие с член 9, параграф 3 от Регламент (ЕС) № 1094/2010⁴.

Констатации на EIOPA

Неотдавнашният тематичен преглед на EIOPA относно банковото застраховане⁵ разкри сериозни притеснения, по-специално във връзка с високи комисиони и конфликти на интереси между създателите, разпространителите и потребителите, които водят до предлагане на несправедлива стойност на продуктите и ограничен избор на потребителите в контекста на бизнес моделите на банково застраховане. Основните констатации показват, че:

¹ Адресати на предупреждението са банките, регистрирани като застрахователни посредници съгласно член 2, параграф 1, точка 3 от [Директива \(ЕС\) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета от 20 януари 2016 г. относно разпространението на застрахователни продукти \(ДРЗП\)](#). **Забележка. Следователно всяко позоваване на „банки“ в настоящия документ следва да се тълкува като позоваване на банките, които са регистрирани като застрахователни посредници съгласно ДРЗП.**

² Предупреждението обхваща трите продукта за ЗКЗ, които попадат в обхвата на тематичния преглед: ЗКЗ за ипотечен кредит, ЗКЗ за потребителски кредит и ЗКЗ за кредитна карта.

³ Терминът „бизнес модел на банково застраховане“ се отнася до естеството на взаимоотношението между застраховател, създаващ продукти за ЗКЗ, и банка, предоставяща канал за разпространение на тези продукти за ЗКЗ от името на застрахователя.

⁴ [Регламент \(ЕС\) № 1094/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. за създаване на Европейски надзорен орган \(Европейски орган за застраховане и професионално пенсионно осигуряване\)](#).

⁵ В тематичния преглед участваха общо 174 застрахователи и 145 банки.

- ▶ Значителен дял от брутната начислена премия (БНП), плащана от потребителите, финансира възнаграждението на банките, докато изплащанията по застрахователни претенции на потребителите са средно под 30 % от БНП.
- ▶ ЕЮРА установи, че за периода между 2018 г. и 2020 г. платените комисиони на банки са се движили в интервала:
 - между 30 % и 70 % от БНП за над половината от полиците за ЗКЗ за ипотечни кредити;
 - между 40 % и 80 % от БНП за над две трети от полиците за ЗКЗ за потребителски кредити; и
 - между 40 % и 90 % от БНП за повечето от полиците за ЗКЗ за кредитни карти.
- ▶ Повечето банки (74 %) не са имали модел на разпределяне на разходите за продажбата на продукти за ЗКЗ. При отсъствието на такива данни високите комисиони не могат да бъдат обосновани с равнището на разходите, които понасят банките, разпространяващи тези полици, като се вземе предвид и фактът, че продуктите за ЗКЗ обикновено не са специално пригодени полици, което води до необосновано таксуване на потребителите и практики на нелоялно ценообразуване.
- ▶ Такива високи комисиони може да доведат до значителни и вредни конфликти на интереси и до прилагане на лоши бизнес практики с цел постигане на максимална печалба (например агресивни търговски техники, продажби на неподходящи застрахователни продукти и т.н.). Освен това при тематичния преглед стана ясно, че застрахователите, които са в стратегически съюз с банки или са част от един и същ финансов холдинг на банки⁶, чийто дял е 63 % от застрахователите, плащат по-високи комисиони на такива банки в сравнение със случаите, в които се работи въз основа на договори за разпространение без изключителни права. Това показва, че високите комисиони са следствие на съществуващите бизнес модели на банково застраховане, което налага силни мерки за управление (включително системи за контрол), за да бъдат смекчени по подходящ начин конфликтите на интереси между създателите, разпространителите и потребителите и да се избегне положение, при което те водят до лошо упражняване на дейността и вреди за потребителите.
- ▶ Освен това 34 % от банките са въвели схеми за стимули за служителите си за продажбата на продукти за ЗКЗ, което, предвид високите комисиони, повдига допълнителни значителни

⁶ Значението, което се влага в понятието „финансов холдинг“ в настоящия документ, е на „смесено финансово холдингово дружество“ по смисъла на член 212, параграф 1, буква з) от Директива 2009/138/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 г. относно започването и упражняването на застрахователна и презастрахователна дейност.

ЕЮРА(2022)0037187

ЗА РЕДОВНО ПОЛЗВАНЕ ОТ ЕЮРА

притеснения относно спазването на член 17, параграф 3 от Директивата относно разпространението на застрахователни продукти⁷.

- ▶ Повечето банки (83 %) продават продукта за ЗКЗ в пакет с кредитния продукт, което означава, че потребителите могат да купят продукта за ЗКЗ само ако вземат основния кредитен продукт от същата банка. Тази практика ограничава способността на потребителите да избират сред множество предложения и може да засили рисковете от продажба на неподходящи застрахователни продукти и агресивни търговски техники.
- ▶ Освен това определени продукти за ЗКЗ се продават с еднократна премия⁸ (32 % от ЗКЗ за ипотечни кредити, 51 % от ЗКЗ за потребителски кредити и 18 % от ЗКЗ за кредитни карти), което създава допълнителни проблеми с предсрочно прекратяване, прехвърляне или анулиране на полицата за ЗКЗ. Някои банки предлагат възможността премията да се плати чрез заем, което създава допълнителни разходи за лихви за потребителите и конфликти на интереси предвид факта, че банките може да получават стимули да предлагат такъв вариант с цел да генерират доходи от такси и лихви.

ЕЮРА счита, че такива практики повдигат силни притеснения по отношение на подходящото прилагане на основните регулаторни принципи, залегнали в ДРЗП, и може да нанесат сериозни вреди на потребителите.

Очаквания на ЕЮРА

ЕЮРА очаква от застрахователите и банките да поставят интересите на потребителите в центъра на бизнес модела си⁹ и да предприемат съответните мерки за предотвратяване на възникването на по-нататъшни вреди за потребителите.

ЕЮРА очаква от всички застрахователи и банки (действащи като разпространители на застрахователни продукти) да спазват изцяло ДРЗП, включително изискванията за контрол и управление на продуктите (КУП). В случаите, в които потребителите са понесли вреди, всички

⁷ „Държавите членки гарантират, че разпространителите на застрахователни продукти не получават възнаграждение, не възнаграждават и не оценяват резултатите от работата на своите служители по начин, който противоречи на задължението им да действат в съответствие с интересите на своите клиенти. По-специално разпространителите на застрахователни продукти не встъпват в договорености чрез възнаграждение, продажбени цели или по друг начин, които биха могли да стимулират разпространителите или техните служители да препоръчат даден застрахователен продукт на клиент, когато разпространителите на застрахователни продукти биха могли да предложат друг застрахователен продукт, който да отговаря по-добре на потребностите на клиента.“

⁸ Полиците с еднократна премия са разработени така, че да се изисква еднократно плащане, което се извършва предварително и покрива цялата цена на застрахователната полица за целия й срок. Потребителите трябва да платят цялата премия като еднократна сума в началото на договора.

⁹ Освен това застрахователите и банките следва по-специално да спазват Директива 2005/29/ЕО относно нелоялни търговски практики.

съответни застрахователи и банки¹⁰ следва да предприемат коригиращи действия, за да осигурят по-благоприятен изход за потребителите посредством „подобряване на ситуацията и предотвратяване на повторното възникване на събитието с неблагоприятно въздействие“ в съответствие с член 7, параграф 3¹¹ от Делегиран регламент (ЕС) 2017/2358 на Комисията (наричан по-нататък „Делегиран регламент относно КУП“)¹².

ЕЮРА счита, че следва да се предприемат действия в следните области:

1. Създаване на продукти за ЗКЗ

- ▶ Създателите на продукти за ЗКЗ следва да гарантират, че продуктите им са проектирани така, че да отговарят на потребностите на определения целеви пазар¹³, което означава да предлагат справедлива стойност и да гарантират лоялност при практиките за ценообразуване. За да постигнат тази цел, тяхната процедура за одобряване на продукт следва да бъде разработена по начин, който е пропорционален на сложността и на рисковете, свързани със съответния бизнес модел на банково застраховане, с продукта за ЗКЗ и с целевия пазар. По-специално застрахователите и банките следва:
 - да оценят дали банката е *де факто* съвместен създател на полицата за ЗКЗ и да спазват изискванията за КУП. Тази оценка е особено важна за груповите полици, при които банката е едновременно притежателят на полицата и разпространителят и е вероятно тя да е и *де факто* съвместен създател. В някои случаи от значение може да бъдат и национални разпоредби, като например правото в областта на застрахователните договори.
 - да гарантират, че системата и контролните механизми за КУП са подходящи за предотвратяване на неоправдано влияние на банката върху разработването на продукта, освен ако не е определена официално за съвместен създател, и за гарантиране на ефективно управление на конфликти на интереси¹⁴.
- ▶ Създателите следва също така да гарантират, че при изпитването се оценява дали продуктът предлага стойност на целевия пазар, включително чрез балансиране на ползите за създателя

¹⁰ Повечето застрахователи (64 %) в извадката са създали, пуснали на пазара или адаптирали в значителна степен продуктите си за ЗКЗ на или след 1 октомври 2018 г., което означава, че тези продукти попадат в приложното поле на Делегирания регламент относно КУП.

¹¹ Член 7, параграф 3 от [Делегирания регламент \(ЕС\) 2017/2358 на Комисията](#).

¹² Делегиран регламент (ЕС) 2017/2358 на Комисията от 21 септември 2017 г. за допълване на Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета с изискванията към застрахователните посредници и застрахователните дружества във връзка с контрола и управлението на продуктите.

¹³ Член 25, параграф 1 от ДРЗП и член 5, параграф 3 и член 6 от Делегирания регламент относно КУП.

¹⁴ Член 4, параграф 3, буква б) от Делегирания регламент относно КУП.

и разпространителя с ползите за целевия пазар¹⁵. Това следва да включва и оценка дали всички разходи са пропорционални на разходите, които понесат създателят и разпространителят, и на ползите с особено внимание към всеобхватността на предлаганото покритие и предлаганите услуги на целевия пазар — т.е. не трябва да има неоправдани разходи.

- ▶ Създателите следва да използват наличните данни (като например жалби, отхвърлени застрахователни претенции и други) и да извършат съответния анализ, за да гарантират надлежно наблюдение на продуктите, включително дали продуктът предлага стойност на целевия пазар. В противен случай те следва да предприемат подходящи действия за подобряване на ситуацията, като например подобро проектиране на продуктите, намаляване на комисионите и т.н., и за предотвратяване на повторното възникване на неблагоприятното въздействие, включително като информират засегнатите банки и клиенти¹⁶.
- ▶ Освен това създателите следва да следят за това банките, действащи като застрахователни посредници — включително когато банката има контролираща функция в рамките на персоналното дружество и/или финансовия холдинг, — да действат в съответствие с целите на тяхната процедура за одобряване на продукт¹⁷ и за това схемите за продажби, включително схемите за стимули за служителите, които са въведени на равнището на банката, да не водят до вреди за потребителите.

2. Механизми за разпространение на ЗКЗ

- ▶ От застрахователите и банките се очаква да оценяват и преглеждат механизмите си за разпространение и възнаграждение, за да гарантират, че винаги действат честно, коректно и професионално в съответствие с интересите на клиентите си¹⁸. По-специално те следва да оценят дали равнището на комисионите е обосновано от разходите, които се понесат за предоставянето на тези продукти, и от полза, която се предлага на целевия пазар.
- ▶ ЕЮРА очаква от застрахователите и банките да преодолеят проблемите с необосновани и непропорционални комисиони за продажбата на продукти за ЗКЗ.
- ▶ Предвид потенциалните конфликти на интереси в бизнес моделите на банково застраховане, ЕЮРА очаква в механизмите за разпространение на продукти да бъдат взети под внимание равнището на сложността и рисковете, свързани с продуктите, както и естеството, мащабът и

¹⁵ Членове 4 и 6 от Делегирания регламент относно КУП.

¹⁶ Член 7, параграф 3 от Делегирания регламент относно КУП.

¹⁷ Член 8, параграфи 4 и 5 от Делегирания регламент относно КУП.

¹⁸ Член 17 и член 20, параграф 1 от ДРЗП.

сложността на стопанската дейност на разпространителя (банката)¹⁹. Освен това ЕЮРА очаква от създателите да гарантират, че като част от тяхната стратегия за разпространение на продуктите за ЗКЗ те определят най-подходящия канал за разпространение, вместо да разчитат на съществуващи партньорства и/или на дружества, принадлежащи към същия финансов холдинг, както и че те определят възможни конфликти на интереси и прилагат мерки за смекчаване според необходимото.

Следващи стъпки

Занапред застрахователите и банките могат да очакват, че ЕЮРА и компетентните органи ще изведат като приоритет наблюдението на пазара на ЗКЗ. Ако застрахователите и банките не спазват изискванията, предвидени в ДРЗП и Делегирания регламент относно КУП, могат да очакват компетентните органи да упражнят надзорните си правомощия — като се вземе предвид принципът на пропорционалност — включително проверки на място и други правомощия за извършване на проверки. В случай на нарушение, в зависимост от неговата тежест, застрахователите и банките могат да очакват да им бъдат наложени подходящи санкции и/или да бъдат предприети административни мерки, като например:

- ▶ в съответствие с разпоредбата на член 33, параграф 2, буква б) от ДРЗП, която изисква от банката да прекрати деянието и да не извършва повторно това деяние, включително да спре реализирането на пазара на продукти, за които не може да обоснове с достатъчно и подходящо изпитване на продукта, че високите комисиони са обосновани от процес на справедливо ценообразуване — т.е. продукти, които се реализират на пазара в нарушение на член 6 от Делегирания регламент относно КУП;
- ▶ в съответствие с разпоредбата на член 33, параграф 2, буква в) от ДРЗП, която изисква прекратяване на регистрацията на банката като застрахователен посредник в националния регистър.

Застрахователите и банките могат също така да очакват, че:

- ▶ ЕЮРА ще следи за изпълнението на настоящото предупреждение от страна на застрахователите и банките, включително мерките, предприемани от компетентните органи с цел преодоляване на проблемите, установени на техните пазари при тематичния преглед.
- ▶ Компетентните органи може да си сътрудничат с органите в областта на защитата на конкуренцията, защитата на потребителите и други относими органи в съответните им юрисдикции предвид нелоялните търговски практики и проблемите със защитата на потребителите, които бяха открити в рамките на тематичния преглед.

¹⁹ Член 10, параграф 1 от Делегирания регламент относно КУП.