

EIOPA varuje pojišťovny a banky, aby řešily otázky týkající se vysokých odměn a střetů zájmů v souvislosti s prodejem pojištění úvěrů, jinak mohou čelit opatřením v oblasti dohledu

Evropský orgán pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění (EIOPA) varuje pojišťovny a banky (působící jako zprostředkovatelé pojištění)¹, že je třeba, aby zajistily, že uvedené produkty poskytují spotřebitelům reálnou hodnotu, a to tak, že:

- ▶ přijmou opatření k řešení otázky týkající se vysokých odměn vyplácených tvůrci pojištění distributorům pojištění za prodej produktů pojištění úvěrů² a
- ▶ zamezí vzniku střetů zájmů poškozujících zákazníky v souvislosti s obchodními modely bankopojištění³.

Toto varování se vydává v souladu s čl. 9 odst. 3 nařízení (EU) č. 1094/2010⁴.

Zjištění EIOPA

Nedávný tematický přezkum EIOPA týkající se obchodního modelu bankopojištění⁵ odhalil vážné nedostatky, zejména pokud jde o vysoké provize a střet zájmů mezi tvůrci pojištění, distributory pojištění a spotřebiteli, v důsledku čehož produkty neposkytují reálnou hodnotu a spotřebitelé mají omezený výběr. Hlavní zjištění:

- ▶ Značná část hrubého předepsaného pojistného placeného spotřebiteli je určena k financování odměn bank, zatímco pojistná plnění vyplacená spotřebitelům činí v průměru méně než 30 % hrubého předepsaného pojistného.
- ▶ Orgán EIOPA zjistil, že v letech 2018 až 2020 se provize vyplácené bankám pohybovaly:
 - mezi 30 a 70 % hrubého předepsaného pojistného u více než poloviny pojistných smluv týkajících se pojištění spotřebitelských úvěrů na bydlení (hypoték),
 - mezi 40 a 80 % hrubého předepsaného pojistného u více než dvou třetin pojistných smluv týkajících se pojištění spotřebitelských úvěrů a

¹ Varování je určeno bankám registrovaným jako zprostředkovatelé pojištění ve smyslu čl. 2 odst. 1 bodu 3 [směrnice Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění](#) (dále jen „směrnice o distribuci pojištění“). **Jakýkoli odkaz na „banky“ v tomto dokumentu je tudíž třeba chápat jako odkaz na banky, které jsou registrovány jako zprostředkovatelé pojištění podle směrnice o distribuci pojištění.**

² Varování se týká tří produktů pojištění úvěrů, které jsou předmětem tematického přezkumu: pojištění spotřebitelských úvěrů na bydlení (hypoték), pojištění spotřebitelských úvěrů a pojištění úvěrů z kreditních karet.

³ Pojem „obchodní model bankopojištění“ se rozumí povaha vztahu mezi pojišťovnou, která vytváří produkty pojištění úvěrů, a bankou, která jménem pojišťovny zajišťuje jejich distribuci.

⁴ [Nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) č. 1094/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu \(Evropského orgánu pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění\).](#)

⁵ Tematického přezkumu se zúčastnilo celkem 174 pojišťoven a 145 bank.

- mezi 40 a 90 % hrubého předepsaného pojistného u většiny pojistných smluv týkajících se pojištění úvěrů z kreditních karet.
- ▶ Většina bank (74 %) neměla pro prodej produktů pojištění úvěrů zaveden žádný model rozdělení nákladů. Jelikož tyto údaje nejsou k dispozici, vysoké provize nelze doložit výší nákladů, které bankám vznikají při distribuci pojištění, i s přihlédnutím k tomu, že produkty pojištění úvěrů obvykle nejsou utvářeny na míru konkrétnímu spotřebiteli. Spotřebitelům jsou tudíž bezdůvodně účtovány poplatky a jsou vystaveni nekalým cenovým praktikám.
- ▶ Vysoké provize mohou vést ke vzniku významných střetů zájmů poškozujících zákazníky a k uplatňování nevhodných obchodních postupů, jejichž cílem je maximalizace zisku (jako jsou agresivní prodejní techniky, nesprávný prodej atd.). Tematický přehled rovněž poukázal na to, že pojišťovny, které uzavřely strategické partnerství nebo jsou součástí stejné finanční holdingové společnosti jako banky⁶ (63 % pojišťoven), platí bankám vyšší provize než pojišťovny, které uzavřely dohody o nevýhradní distribuci. Z toho vyplývá, že vysoké provize jsou důsledkem zavedených obchodních modelů bankopojištění. Jsou tudíž zapotřebí přísná opatření v oblasti řízení (včetně kontrolních systémů), díky kterým se náležitě zmírní střet zájmů mezi tvůrci pojištění, distributory pojištění a spotřebiteli a zabrání se uplatňování nevhodných obchodních praktik a poškozování spotřebitelů.
- ▶ Kromě toho 34 % bank zavedlo pobídkové programy pro své zaměstnance týkající se prodeje produktů pojištění úvěrů, jež vzhledem k vysokým provizím vzbuzují další významné obavy, pokud jde o dodržování čl. 17 odst. 3 směrnice o distribuci pojištění⁷.
- ▶ Většina bank (83 %) prodává produkt pojištění úvěrů vázaný na úvěrový produkt, což znamená, že spotřebitelé si mohou produkt pojištění úvěrů sjednat pouze v případě, že si vezmou hlavní úvěrový produkt od stejné banky. Tento postup omezuje možnost výběru spotřebitelů a může zvyšovat riziko nesprávného prodeje a agresivních prodejních technik.
- ▶ Některé produkty pojištění úvěrů se navíc prodávají formou jednorázového pojistného⁸ (32 % v případě pojištění spotřebitelských úvěrů na bydlení, 51 % v případě pojištění spotřebitelských úvěrů a 18 % v případě pojištění úvěrů z kreditních karet), což vyvolává další problémy s předčasným ukončením, změnou nebo zrušením pojistné smlouvy týkající se pojištění úvěrů.

⁶ Finanční holdingovou společností se rozumí smíšená finanční holdingová společnost ve smyslu čl. 212 odst. 1 písm. h) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES ze dne 25. listopadu 2009 o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu.

⁷ „Členské státy zajistí, aby distributoři pojištění nebyli odměňováni způsobem, který by byl v rozporu s jejich povinností jednat v nejlepším zájmu svých zákazníků, ani takovým způsobem neodměňovali či nehodnotili výkony svých zaměstnanců. Distributor pojištění nesmí zejména zavést žádný mechanismus, který by mohl formou odměn, prodejních cílů či jiným způsobem distributora či jeho zaměstnance motivovat k tomu, aby zákazníkům doporučovali konkrétní pojistný produkt, pokud by tento distributor pojištění mohl nabídnout i jiný pojistný produkt, který by lépe odpovídal potřebám daného zákazníka.“

⁸ Jednorázové pojistky jsou koncipovány tak, že jednorázová platba zaplacená předem pokryje veškeré náklady na pojistnou smlouvu na celou pojistnou dobu. Spotřebitelé musí zaplatit celou výši pojistného jednorázově na začátku platnosti smlouvy.

Některé banky nabízejí možnost úhrady pojistného společně s úvěrem, což spotřebitelům přináší další úrokové náklady a vytváří střet zájmů, protože banky mohou být k nabízení této možnosti motivovány příjmy z poplatků a úroků.

EIOPA se domnívá, že tyto praktiky vyvolávají vážné obavy, pokud jde o přiměřené provádění základních regulačních zásad stanovených ve směrnici o distribuci pojištění, a mohou spotřebitele významným způsobem poškozovat.

Očekávání EIOPA

EIOPA očekává, že zájmy zákazníků budou jádrem obchodních modelů pojišťoven a bank⁹ a že pojišťovny a banky přijmou příslušná opatření, jimiž zabrání dalšímu poškozování spotřebitelů.

EIOPA očekává, že všechny pojišťovny a banky (působící jako zprostředkovatelé pojištění) budou v plném rozsahu dodržovat směrnici o distribuci pojištění, včetně požadavků na dohled nad produktem a jeho řízení. Pokud dojde k poškození spotřebitele, měly by všechny dotčené pojišťovny a banky¹⁰ přijmout nápravná opatření ke zlepšení situace spotřebitele tím, že „učiní vhodná opatření ke zmírnění situace a zabrání opakovanému výskytu události poškozující zákazníka“ v souladu s čl. 7 odst. 3¹¹ nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2358 (dále jen „nařízení v přenesené pravomoci o požadavcích na dohled nad produktem a jeho řízení“)¹².

EIOPA se domnívá, že by měla být přijata opatření v těchto oblastech:

1. Tvorba produktů pojištění úvěrů

- ▶ Tvůrci produktů pojištění úvěrů by měli zajistit, aby jejich produkty byly koncipovány tak, aby splňovaly potřeby identifikovaného cílového trhu¹³, tj. aby poskytovaly reálnou hodnotu a byly zajištěny spravedlivé cenové praktiky. Za tímto účelem by měl být jejich proces schvalování produktů koncipován tak, aby byl přiměřený složitosti a rizikům spojeným s příslušným obchodním modelem bankopojištění, produktem pojištění úvěrů a cílovým trhem. Pojišťovny a banky by především měly:
 - posoudit, zda je banka *de facto* spolutvůrcem pojistné smlouvy týkající se pojištění úvěrů, a dodržovat požadavky na dohled nad produktem a jeho řízení. Toto posouzení je důležité

⁹ Pojišťovny a banky jsou navíc povinny dodržovat zejména směrnici 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách.

¹⁰ Většina pojišťoven (64 %) zahrnutých do vzorku vytvořila, uvedla na trh nebo významným způsobem upravila své produkty pojištění úvěrů k 1. říjnu 2018 nebo po tomto datu, což znamená, že tyto produkty spadají do oblasti působnosti nařízení v přenesené pravomoci o požadavcích na dohled nad produktem a jeho řízení.

¹¹ Ustanovení čl. 7 odst. 3 [nařízení Komise v přenesené pravomoci \(EU\) 2017/2358](#).

¹² Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2358 ze dne 21. září 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na dohled nad produktem a jeho řízení vztahující se na pojišťovny a distributory pojištění.

¹³ Ustanovení čl. 25 odst. 1 směrnice o distribuci pojištění a čl. 5 odst. 3 a článku 6 nařízení v přenesené pravomoci o požadavcích na dohled nad produktem a jeho řízení.

zejména u skupinových pojistných smluv, kdy je banka pojistníkem i distributorem a je pravděpodobné, že je také *de facto* spolutvůrcem. V některých případech mohou být relevantní i vnitrostátní právní předpisy, jako je právo týkající se pojistných smluv,

- zajistit, aby systém požadavků na dohled nad produktem a jeho řízení a příslušné kontroly byly přiměřené, aby se zamezilo nepatřičnému ovlivňování koncipování produktu ze strany banky, pokud banka není formálně určena jako spolutvůrce, a aby bylo zajištěno účinné řešení střetů zájmů¹⁴.
- ▶ Tvůrci pojistných produktů by také měli zajistit, aby se při testování posuzovalo, zda má produkt pro cílový trh nějakou hodnotu, včetně toho, zda jsou vyváženy přínosy pro tvůrce a distributora s přínosy pro cílový trh¹⁵. Mělo by to zahrnovat i posouzení toho, zda jsou všechny náklady úměrné výdajům, které vznikají tvůrci a distributorovi, a přínosům, se zvláštním zřetelem na komplexnost nabízeného pojistného krytí a služby nabízené cílovému trhu – tj. žádné náklady by neměly být nepřiměřené.
- ▶ Tvůrci pojistných produktů by měli využívat dostupné údaje (například stížnosti, zamítnutá pojistná plnění a další) a provádět příslušné analýzy, aby zajistili řádné sledování produktu, včetně toho, zda má produkt pro cílový trh nějakou hodnotu. Pokud tomu tak není, měli by učinit vhodná opatření ke zmírnění situace, například zlepšit koncipování produktů, snížit provize atd., a zabránit opakovanému výskytu událostí poškozujících zákazníka a rovněž informovat dotčené banky a zákazníky¹⁶.
- ▶ Kromě toho by tvůrci pojistných produktů měli sledovat, zda banky, které působí jako zprostředkovatelé pojištění – včetně případů, kdy má banka v rámci partnerství a/nebo finanční holdingové společnosti kontrolní funkci, jednájí v souladu s cíli jimi stanoveného postupu schvalování produktu¹⁷ a zda prodejní systémy, včetně systémů pobídek pro zaměstnance, zavedené na úrovni bank nepoškozují spotřebitele.

2. Opatření týkající se distribuce pojištění úvěrů

- ▶ Od pojišťoven a bank se očekává, že budou posuzovat a přezkoumávat svá opatření týkající se distribuce a odměňování, aby zajistily, že budou vždy jednat čestně, spravedlivě a profesionálně

¹⁴ Ustanovení čl. 4 odst. 3 písm. b) nařízení v přenesené pravomoci o požadavcích na dohled nad produktem a jeho řízení.

¹⁵ Články 4 a 6 nařízení v přenesené pravomoci o požadavcích na dohled nad produktem a jeho řízení.

¹⁶ Ustanovení čl. 7 odst. 3 nařízení v přenesené pravomoci o požadavcích na dohled nad produktem a jeho řízení.

¹⁷ Ustanovení čl. 8 odst. 4 a 5 nařízení v přenesené pravomoci o požadavcích na dohled nad produktem a jeho řízení.

a v nejlepším zájmu svých zákazníků¹⁸. Měly by zejména posoudit, zda je výše provizí odůvodněna náklady vynaloženými na poskytování těchto produktů a přínosem pro cílový trh.

- ▶ EIOPA očekává, že pojišťovny a banky budou případy neodůvodněných, nepřiměřených provizí za prodej produktů pojištění úvěrů řešit.
- ▶ Vzhledem k možnému střetu zájmů v obchodních modelech bankopojištění EIOPA očekává, že opatření týkající se distribuce produktů zohlední složitost produktů a rizika vztahující se k produktům i povahu, rozsah a složitost obchodní činnosti distributora (banky)¹⁹. EIOPA rovněž očekává, že tvůrci pojistných produktů zajistí, aby byl v rámci jejich distribuční strategie pro produkty pojištění úvěrů určen nejvhodnější distribuční kanál, spíše než že se budou spoléhat na stávající partnerství a/nebo na společnosti patřící do stejné finanční holdingové společnosti a rovněž identifikují možný střet zájmů a v případě potřeby zavedou zmírňující opatření.

Další kroky

Pojišťovny a banky mohou očekávat, že EIOPA a příslušné orgány budou v budoucnu klást na monitorování trhu s pojištěním úvěrů důraz. Pokud pojišťovny a banky nebudou dodržovat požadavky stanovené ve směrnici o distribuci pojištění a v nařízení v přenesené pravomoci o požadavcích na dohled nad produktem a jeho řízení, mohou očekávat, že příslušné orgány uplatní své pravomoci v oblasti dohledu – s přihlédnutím k zásadě proporcionality – včetně kontrol na místě a dalších vyšetřovacích pravomocí. V případě nedodržení požadavků a v závislosti na závažnosti takového nedodržení mohou pojišťovny a banky očekávat, že jim budou uloženy příslušné sankce a/nebo správní opatření, jako například:

- ▶ v souladu s čl. 33 odst. 2 písm. b) směrnice o distribuci pojištění příkaz požadující, aby banka své jednání ukončila nebo aby takové jednání neopakovala, včetně toho, aby přestala uvádět na trh produkty, u nichž nelze dostatečným a přiměřeným testováním doložit, že vysoké provize jsou odůvodněny spravedlivým procesem tvorby cen – tj. produkty uváděné na trh v rozporu s článkem 6 nařízení v přenesené pravomoci o požadavcích na dohled nad produktem a jeho řízení,
- ▶ v souladu s čl. 33 odst. 2 písm. c) směrnice o distribuci pojištění zrušení registrace banky jako zprostředkovatele pojištění a její výmaz z vnitrostátního rejstříku.

Pojišťovny a banky mohou dále očekávat, že:

- ▶ EIOPA bude sledovat provádění tohoto varování pojišťovnami a bankami, včetně opatření přijatých příslušnými orgány k řešení problémů zjištěných v rámci tematického přezkumu na jejich trzích,

¹⁸ Článek 17 a čl. 20 odst. 1 směrnice o distribuci pojištění.

¹⁹ Ustanovení čl. 10 odst. 1 nařízení v přenesené pravomoci o požadavcích na dohled nad produktem a jeho řízení.

EIOPA(2022)0037187

EIOPA – BĚŽNÉ POUŽITÍ

- ▶ příslušné orgány mohou ve svých jurisdikcích v případech vyplývajících z nekalých obchodních praktik a ochrany spotřebitele, na které tematický přezkum upozornil, spolupracovat s orgány pro hospodářskou soutěž, orgány pro ochranu spotřebitele a dalšími relevantními orgány.