

## EIOPA upozorava osiguravatelje i banke da rješavaju slučajeve s visokim naknadama i sukobima interesa pri prodaji osiguranja otplate kredita ili će se suočiti s mogućim nadzornim mjerama

Europsko nadzorno tijelo za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje (EIOPA) upozorava osiguravatelje i banke (koje djeluju u funkciji distributera osiguranja)<sup>1</sup> da potrošačima zajamče fer vrijednost tih proizvoda time što će:

- ▶ poduzeti mjere za rješavanje slučajeva s visokim naknadama koje proizvođači osiguranja isplaćuju distributerima osiguranja za prodaju proizvoda osiguranja otplate kredita (engl. *credit protection insurance, CPI*)<sup>2</sup> te
- ▶ spriječiti nastanak štetnih sukoba interesa u kontekstu poslovnih modela bankoosiguranja<sup>3</sup>.

Ovo se upozorenje izdaje u skladu s člankom 9. stavkom 3. Uredbe (EU) br. 1094/2010<sup>4</sup>.

### Nalazi EIOPA-e

Tematski pregled bankoosiguranja koji je nedavno provela EIOPA<sup>5</sup> otkrio je ozbiljne razloge za zabrinutost, osobito u vezi s visokim provizijama i sukobima interesa između proizvođača, distributera i potrošača, što je dovelo do proizvoda koji ne pružaju fer vrijednost i do ograničenog izbora za potrošače u kontekstu poslovnih modela bankoosiguranja. Ključni nalazi pokazuju sljedeće:

- ▶ Znanan udio zaračunatih bruto premija koje plaćaju potrošači troši se na financiranje naknada bankama, dok su isplate odštetnih zahtjeva potrošača u prosjeku niže od 30 % bruto zaračunate premije.
- ▶ EIOPA je utvrdila da su u razdoblju od 2018. do 2020. provizije isplaćene bankama imale raspon:
  - između 30 % i 70 % bruto zaračunatih premija za više od polovice polica CPI za hipotekarne kredite;

---

<sup>1</sup> Upozorenje je upućeno bankama registriranim kao posrednici u osiguranju u skladu s člankom 2. stavkom 1. točkom 3. [Direktive \(EU\) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja](#) (Direktiva IDD). **Napomena: stoga se svako upućivanje na „banke” u ovom dokumentu treba tumačiti kao upućivanje na banke koje su registrirane kao posrednici u osiguranju u skladu s Direktivom IDD.**

<sup>2</sup> Upozorenje obuhvaća tri proizvoda osiguranja otplate kredita u okviru tematskog pregleda: CPI za hipotekarne kredite, CPI za potrošačke kredite i CPI za kreditne kartice.

<sup>3</sup> Pojam „poslovni model bankoosiguranja” odnosi se na prirodu odnosa između osiguravatelja koji je proizvođač proizvoda CPI i banke koja pruža distribucijski kanal za te proizvode u ime osiguravatelja.

<sup>4</sup> [Uredba \(EU\) br. 1094/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju Europskog nadzornog tijela \(Europsko nadzorno tijelo za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje\)](#)

<sup>5</sup> Ukupno 174 osiguravatelja i 145 banaka bilo je obuhvaćeno tematskim pregledom.

- između 40 % i 80 % bruto zaračunatih premija za više od dvije trećine polica CPI za potrošačke kredite; i
  - između 40 % i 90 % bruto zaračunatih premija za većinu polica CPI za kreditne kartice.
- ▶ Većina banaka (74 %) nije imala model za raspodjelu troškova za prodaju proizvoda CPI. U nedostatku takvih podataka visoke provizije ne mogu biti opravdane razinom troškova koje snose banke koje distribuiraju te police, s obzirom na to da ni proizvodi CPI većinom nisu prilagođene police, što dovodi do neopravdanih troškova za potrošače i nepoštenih praksi određivanja cijena.
  - ▶ Tako visoke provizije mogu dovesti do znatnih i štetnih sukoba interesa i do primjene loših poslovnih praksi kako bi se što više povećala dobit (npr. agresivne prodajne tehnike, zlouporabe prodaje itd.). Tematski pregled osim toga je pokazao da osiguravatelji koji su u strateškom partnerstvu ili su dio istog financijskog holdinga banaka<sup>6</sup>, što je slučaj sa 63 % osiguravatelja, plaćaju višu proviziju tim bankama u usporedbi s modelima gdje postoje neisključivi sporazumi o distribuciji. To upućuje na zaključak da su visoke provizije rezultat postojećih poslovnih modela bankoosiguranja, za koje su potrebne snažne mjere upravljanja (uključujući sustave kontrole) kako bi se adekvatno smanjili sukobi interesa među proizvođačima, distributerima i potrošačima te kako bi se izbjeglo da njihov krajnji rezultat budu loše poslovanje i šteta nanesena potrošačima.
  - ▶ Osim toga, 34 % banaka uvelo je programe poticaja za svoje zaposlenike za prodaju proizvoda CPI, što je s obzirom na visoke provizije razlog za dodatnu ozbiljnu zabrinutost u pogledu usklađenosti s člankom 17. stavkom 3. Direktive o distribuciji osiguranja<sup>7</sup>.
  - ▶ Većina banaka (83 %) prodaje proizvod CPI povezan s kreditnim proizvodom, što znači da potrošači mogu kupiti proizvod CPI samo ako uzmu glavni kreditni proizvod od iste banke. Ta praksa potrošačima smanjuje mogućnosti da biraju proizvode više različitih proizvođača te može dodatno povećati rizike od zlouporabe prodaje i agresivnih prodajnih tehnika.
  - ▶ Osim toga se određeni proizvodi CPI prodaju s jednokratnom premijom<sup>8</sup> (32 % proizvoda CPI za hipotekarne kredite, 51 % proizvoda CPI za potrošačke kredite i 18 % proizvoda CPI za kreditne kartice), što dodatno uzrokuje probleme s ranim raskidom, promjenom ili otkazivanjem police CPI. Određene banke nude mogućnost plaćanja premije putem kredita, što stvara dodatne troškove

---

<sup>6</sup> Pojam „financijski holding” odnosi se na mješoviti financijski holding u smislu članka 212. stavka 1. točke (h) Direktive 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2009. o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja.

<sup>7</sup> „Države članice osiguravaju da distributeri osiguranja ne primaju ni ne daju naknade niti ocjenjuju učinkovitost svojih zaposlenika na način koji nije u skladu s njihovom dužnosti da postupaju u najboljem interesu svojih potrošača. Distributer osiguranja pogotovo neće praviti nagodbe u vezi s naknadama, prodajnim ciljevima ili nečim drugim koje bi mogle njega ili njihove zaposlenike potaknuti da preporuča potrošaču određeni proizvod osiguranja ako bi distributer osiguranja mogao ponuditi drugi proizvod osiguranja koji bi bolje odgovarao potrošačevim potrebama.”

<sup>8</sup> Police s jednokratnom premijom osmišljene su za jednokratno plaćanje unaprijed koje pokriva cjelokupan iznos police osiguranja za ukupno trajanje police. Potrošači bi morali platiti ukupnu premiju u paušalnom iznosu na početku ugovora.

kamata za potrošače i sukobe interesa s obzirom na to da bankama ponuda takve opcije može biti poticaj za stvaranje prihoda od naknada i kamata.

EIOPA smatra da takve prakse izazivaju ozbiljnu zabrinutost u pogledu odgovarajuće primjene temeljnih regulatornih načela utvrđenih u Direktivi IDD i mogu biti krajnje štetne za potrošače.

### Očekivanja EIOPA-e

EIOPA očekuje od osiguravatelja i banaka da u središte svojeg poslovnog modela stave interese potrošača<sup>9</sup> i da poduzmu odgovarajuće mjere za sprečavanje daljnje štete za potrošače.

EIOPA od svih osiguravatelja i banaka (koje djeluju u funkciji distributera osiguranja) očekuje potpunu usklađenost s Direktivom IDD, uključujući zahtjeve za nadgledanje proizvoda i upravljanje. U slučaju štete nanosene potrošaču, svi osiguravatelji i banke na koje se to odnosi<sup>10</sup> trebali bi poduzeti korektivne mjere kako bi poboljšali ishode za potrošače tako što „poduzimaju odgovarajuće mjere za ublažavanje situacije i sprečavanje daljnje štete” u skladu s člankom 7. stavkom 3.<sup>11</sup> Delegirane uredbe Komisije (EU) 2017/2358 (u daljnjem tekstu „Delegirana uredba o nadgledanju proizvoda i upravljanju njima”)<sup>12</sup>.

EIOPA smatra da bi tu mjeru trebalo poduzeti u sljedećim područjima:

#### 1. Proizvodnja proizvoda CPI

- ▶ Proizvođači proizvoda CPI trebali bi osigurati da su njihovi proizvodi osmišljeni tako da ispunjavaju potrebe utvrđenog ciljnog tržišta<sup>13</sup>, što znači da nude fer vrijednost i osiguravaju pravedne prakse određivanja cijena. Kako bi to učinili, njihov postupak odobrenja proizvoda trebao bi biti osmišljen tako da je razmjern složenosti i rizicima povezanim s relevantnim poslovnim modelom bankoosiguranja, proizvodom CPI i ciljnim tržištem. Osiguravatelji i banke osobito bi trebali:
  - procijeniti je li banka *de facto* suproizvođač police CPI i uskladiti se sa zahtjevima iz Delegirane uredbe o nadgledanju proizvoda i upravljanju njima. Ta je procjena osobito bitna za grupe police gdje je banka i ugovaratelj osiguranja i distributer te je vjerojatno da je i *de facto* suproizvođač. U nekim slučajevima mogu biti relevantni i nacionalni propisi kao što je pravo o ugovorima o osiguranju;

---

<sup>9</sup> Osim toga, osiguravatelji i banke moraju biti usklađeni s Direktivom 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi.

<sup>10</sup> Većina osiguravatelja (64 %) u uzorku proizvelo je, komercijaliziralo ili značajno prilagodilo svoje proizvode CPI 1. listopada 2018. ili nakon toga datuma, što znači da su ti proizvodi obuhvaćeni područjem primjene Delegirane uredbe o nadgledanju proizvoda i upravljanju njima.

<sup>11</sup> Članak 7. stavak 3. [Delegirane uredbe Komisije \(EU\) 2017/2358](#)

<sup>12</sup> Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/2358 od 21. rujna 2017. o dopuni Direktive (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu zahtjeva za nadgledanje proizvoda i upravljanje njima za društva za osiguranje i distributere osiguranja.

<sup>13</sup> Članak 25. stavak 1. Direktive IDD i članak 5. stavak 3. te članak 6. Delegirane uredbe o nadgledanju proizvoda i upravljanju njima.

- osigurati da su sustav nadgledanja proizvoda i upravljanja njima i kontrole adekvatni za sprečavanje nedopuštenog utjecaja banke na dizajn proizvoda, ako banka nije službeno označena kao suproizvođač, te osigurati učinkovito upravljanje sukobima interesa<sup>14</sup>.
- ▶ Proizvođači bi trebali osigurati i da se testiranjem procijeni nudi li proizvod vrijednost ciljnom tržištu, uključujući i uravnoteživanjem pogodnosti za proizvođača i distributera s pogodnostima za ciljno tržište<sup>15</sup>. To bi trebalo uključivati i procjenu jesu li svi troškovi razmjerni izdancima koje snose proizvođač i distributer, te pogodnostima, posebno uzimajući u obzir sveobuhvatnost ponuđenog pokrivača, i uslugama ponuđenima ciljnom tržištu – tj. nijedan trošak ne bi smio biti neopravdan.
- ▶ Proizvođači bi trebali iskoristiti dostupne podatke (kao što su pritužbe, odbijeni odštetni zahtjevi i drugo) te provesti relevantnu analizu kako bi osigurali odgovarajuće praćenje proizvoda, uključujući i to nudi li proizvod vrijednost ciljnom tržištu. U slučaju da ne nudi, trebali bi poduzeti odgovarajuće mjere za ublažavanje situacije, kao što su poboljšani dizajn proizvoda, snižavanje provizija itd. te spriječiti daljnju štetu za potrošače, uključujući obavještanje banaka i potrošača na koje se to odnosi<sup>16</sup>.
- ▶ Osim toga proizvođači bi trebali kod banaka u funkciji posrednika – uključujući i slučajeve kad banka ima nadzornu funkciju u partnerstvu i/ili financijskom holdingu – pratiti djeluju li one u skladu s ciljevima njihova postupka odobrenja proizvoda<sup>17</sup> te da programi prodaje na razini banke, uključujući programe poticaja za zaposlenike, nisu štetni za potrošače.

## 2. Mjere za distribuciju proizvoda CPI

- ▶ Od osiguravatelja i banaka očekuje se da procijene i pregledaju svoje mjere za distribuciju i isplatu naknada kako bi se osiguralo da uvijek djeluju pošteno, pravedno i profesionalno u skladu s najboljim interesima svojih potrošača<sup>18</sup>. Naročito bi trebali procijeniti je li visina provizija opravdana troškovima pružanja tih proizvoda i pogodnošću koja se nudi ciljnom tržištu.
- ▶ EIOPA od osiguravatelja i banaka očekuje da rješavaju slučajeve s neopravdanim i nerazmjernim provizijama za prodaju proizvoda CPI.
- ▶ S obzirom na potencijalne sukobe interesa u poslovnim modelima bankoosiguranja, EIOPA očekuje da se mjerama za distribuciju proizvoda uzimaju u obzir razina složenosti i rizici povezani s

---

<sup>14</sup> Članak 4. stavak 3. točka (b) Delegirane uredbe o nadgledanju proizvoda i upravljanju njima.

<sup>15</sup> Članci 4. i 6. Delegirane uredbe o nadgledanju proizvoda i upravljanju njima.

<sup>16</sup> Članak 7. stavak 3. Delegirane uredbe o nadgledanju proizvoda i upravljanju njima.

<sup>17</sup> Članak 8. stavci 4. i 5. Delegirane uredbe o nadgledanju proizvoda i upravljanju njima.

<sup>18</sup> Članak 17. i članak 20. stavak 1. Direktive IDD.

proizvodima te priroda, opseg i složenost poslovanja distributera (banke)<sup>19</sup>. EIOPA očekuje i da proizvođači u okviru svoje distribucijske strategije za proizvode CPI osiguraju utvrđivanje najadekvatnijeg distribucijskog kanala umjesto da se oslanjaju na postojeća partnerstva i/ili društva koja pripadaju istom financijskom holdingu, te utvrđivanje mogućih sukoba interesa i prema potrebi provedbu mjera za njihovo ublažavanje.

### Sljedeći koraci

U budućnosti osiguravatelji i banke mogu očekivati da će EIOPA i nadležna tijela dati prioritet nadzoru tržišta proizvoda CPI. Ako se osiguravatelji i banke ne usklade sa zahtjevima iz Direktive IDD i Delegirane uredbe o nadgledanju proizvoda i upravljanju njima, mogu očekivati da će nadležna tijela izvršiti svoje nadzorne ovlasti – uzimajući u obzir načelo proporcionalnosti – uključujući provjere na licu mjesta i druge istražne ovlasti. U slučaju prekršaja i ovisno o težini prekršaja, osiguravatelji i banke mogu očekivati izricanje sankcija i/ili poduzimanje administrativnih mjera, kao što su:

- ▶ u skladu s člankom 33. stavkom 2. točkom (b) Direktive IDD, nalog banci da prestane s takvim postupanjem i da takvo postupanje više ne ponovi, uključujući prestanak komercijalizacije proizvoda za koje dostatnim i adekvatnim testiranjem proizvoda ne može dokazati da su visoke provizije opravdane poštenim postupkom određivanja cijena – tj. proizvoda koji se ne komercijaliziraju u skladu s člankom 6. Delegirane uredbe o nadgledanju proizvoda i upravljanju njima;
- ▶ u skladu s člankom 33. stavkom 2. točkom (c) Direktive IDD, ukidanje registracije banke kao posrednika u osiguranju u nacionalnom registru.

Osiguravatelji i banke mogu očekivati i sljedeće:

- ▶ EIOPA će naknadno pratiti kako osiguravatelji i banke provode ovo upozorenje, uključujući mjere koje su poduzela nadležna tijela kako bi se riješili problemi na njihovim tržištima utvrđeni u tematskom pregledu.
- ▶ Nadležna tijela mogu surađivati s nadležnim tijelima za zaštitu tržišnog natjecanja, zaštitu potrošača i drugim relevantnim nadležnim tijelima u svojim jurisdikcijama s obzirom na nepoštene poslovne prakse i probleme sa zaštitom potrošača istaknute u tematskom pregledu.

---

<sup>19</sup> Članak 10. stavak 1. Delegirane uredbe o nadgledanju proizvoda i upravljanju njima.