

## EIOPA įspėja draudikus ir bankus, kad jie turi spręsti didelio atlygio ir interesų konfliktų problemas, susijusias su kredito apsaugos draudimo pardavimu, arba jų atžvilgiu gali būti imtasi priešiškos veiksmų

Europos draudimo ir profesinių pensijų institucija (EIOPA) įspėja draudikus ir bankus (veikiančius kaip draudimo produktų platintojai)<sup>1</sup>, kad jie privalo užtikrinti, kad tie produktai vartotojams teiktų tikrąją vertę:

- ▶ imdamasi veiksmų spręsti problemas, susijusias su dideliu atlygiu, kurį draudimo paslaugų teikėjai moka draudimo produktų platintojams už kredito apsaugos draudimo produktų pardavimą<sup>2</sup>, ir
- ▶ užkirsdama kelią žalingiems interesų konfliktams, susijusiems su bankinio draudimo verslo modeliais<sup>3</sup>.

Šis įspėjimas pateikiamas pagal Reglamento (ES) Nr. 1094/2010<sup>4</sup> 9 straipsnio 3 dalį.

### EIOPA išvados

EIOPA neseniai atlikta bankinio draudimo teminė peržiūra<sup>5</sup> atskleidė susirūpinimą keliančių aspektų, visų pirma susijusių su dideliais komisiniais ir kūrėjų, platintojų bei vartotojų interesų konfliktais, dėl kurių produktai įgyja netikrąją vertę ir ribojamos vartotojų pasirinkimo galimybės bankinio draudimo verslo modelių kontekste. Pagrindinės išvados rodo, kad:

- ▶ didelė dalis bruto pasirašytų įmokų (GWP), kurias moka vartotojai, finansuoja bankų atlygį, o pagal reikalavimus išmokėtos draudimo išmokos vartotojams vidutiniškai nesiekia 30 proc. GWP;
- ▶ EIOPA nustatė, kad 2018–2020 m. bankams mokami komisiniai buvo tokie:
  - 30–70 proc. GWP daugiau kaip pusei hipotekos kredito apsaugos draudimo liudijimų;
  - 40–80 proc. GWP daugiau kaip dviem trečdaliams vartojimo kredito kredito apsaugos draudimo liudijimų;
  - 40–90 proc. GWP daugumai kredito kortelių kredito apsaugos draudimo liudijimų;

---

<sup>1</sup> Įspėjimas skirtas bankams, registruotiems kaip draudimo tarpininkai pagal [2016 m. sausio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos \(ES\) 2016/97 dėl draudimo produktų platinimo](#) 2 straipsnio 1 dalies 3 punktą. **Todėl bet kokia nuoroda į bankus šiame dokumente turėtų būti suprantama kaip nuoroda į bankus, registruotus kaip draudimo tarpininkai pagal Draudimo produktų platinimo direktyvą.**

<sup>2</sup> Įspėjimas apima tris kredito apsaugos draudimo produktus, kuriems taikyta teminė peržiūra: hipotekos, vartojimo kredito ir kredito kortelės kredito apsaugos draudimus.

<sup>3</sup> Terminas bankinio draudimo verslo modelis reiškia draudiko, kuriančio kredito apsaugos draudimo produktus, ir banko, veikiančio kaip tų produktų platinimo kanalas draudiko vardu, santykių pobūdį.

<sup>4</sup> [2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas \(ES\) Nr. 1094/2010, kuriuo įsteigiama Europos priešiškos institucija \(EIOPA\).](#)

<sup>5</sup> Teminėje peržiūroje iš viso dalyvavo 174 draudikai ir 145 bankai.

- ▶ dauguma bankų (74 proc.) neturėjo kredito apsaugos draudimo produktų pardavimo išlaidų paskirstymo modelio. Nesant tokių duomenų, didelių komisinių negalima pagrįsti šiuos draudimo liudijimus išduodančių bankų patiriamomis išlaidomis, atsižvelgiant į tai, kad kredito apsaugos draudimo produktai paprastai nėra specialiai pritaikyti, todėl vartotojams taikomi nepagrįsti mokesčiai ir nesąžininga kainų nustatymo praktika;
- ▶ tokie dideli komisiniai gali lemti reikšmingus ir žalingus interesų konfliktus ir ydingą profesinį elgesį siekiant kuo labiau padidinti pelną (pvz., agresyvūs pardavimo metodai, netinkamas pardavimas ir t. t.). Atlikus teminę peržiūrą taip pat nustatyta, kad tie draudikai, kurie priklauso tai pačiai bankų finansus kontroliuojančiai įmonei<sup>6</sup> (63 proc. draudikų), tokiems bankams moka didesnius komisinius, palyginti su tais atvejais, kai yra sudaryti neišimtiniai platinimo susitarimai. Tai rodo, kad didelius komisinius lemia taikomi bankinio draudimo verslo modeliai, reikalaujantys griežtų valdymo priemonių (įskaitant kontrolės sistemas), leidžiančių sušvelninti kūrėjų, platintojų ir vartotojų interesų konfliktus ir išvengti jų skatinamo nederamo profesinio elgesio ir žalos vartotojams;
- ▶ be to, 34 proc. bankų įgyvendino paskatų savo darbuotojams parduoti kredito apsaugos draudimo produktus sistemas, o tai, atsižvelgiant į didelius komisinius, taip pat kelia didelių abejonių dėl Draudimo produktų platinimo direktyvos 17 straipsnio 3 dalies laikymosi<sup>7</sup>;
- ▶ daugumos bankų (83 proc.) parduodami kredito apsaugos draudimo produktai susieti su kredito produktais, o tai reiškia, kad vartotojai kredito apsaugos draudimo produktą gali pirkti tik iš to paties banko kartu įsigydami pagrindinį kredito produktą. Tokia praktika riboja vartotojų galimybes rinktis ir gali padidinti netinkamo pardavimo ir agresyvių pardavimo metodų riziką;
- ▶ be to, parduodant tam tikrus kredito apsaugos draudimo produktus taikoma vienkartinė draudimo įmoka<sup>8</sup> (32 proc. hipotekos kredito apsaugos draudimo, 51 proc. vartojimo kredito kredito apsaugos draudimo ir 18 proc. kredito kortelių kredito apsaugos draudimo), o tai kelia papildomų sunkumų, susijusių su kredito apsaugos draudimo liudijimo nutraukimu anksčiau laiko, pakeitimu ar panaikinimu. Kai kurie bankai teikia paskolas draudimo įmokai sumokėti, dėl to vartotojai patiria

---

<sup>6</sup> Finansų kontroliuojančioji bendrovė – mišrios veiklos finansų kontroliuojančioji bendrovė, kaip apibrėžta 2009 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2009/138/EB dėl draudimo ir perdraudimo veiklos pradėjimo ir jos vykdymo 212 straipsnio 1 dalies h punkte.

<sup>7</sup> „Valstybės narės užtikrina, kad draudimo produktų platintojams nebūtų atlyginama arba jie neatlygintų savo darbuotojų ir nevertintų jų darbo tokiu būdu, kuris prieštarautų jų pareigai veikti kuo labiau atsižvelgiant į savo klientų interesus. Visų pirma, draudimo produktų platintojas netaiko jokios atlyginimo, pardavimo tikslų ar kitos tvarkos, pagal kurią jis pats ar jo darbuotojai galėtų būti skatinami klientui rekomenduoti konkretų draudimo produktą, kai draudimo produktų platintojas galėtų pasiūlyti kitą, labiau kliento poreikius atitinkantį draudimo produktą“.

<sup>8</sup> Pagal vienkartinės įmokos draudimo sutartį iš anksto mokama vienkartinė įmoka – visa draudimo kaina už visą draudimo sutarties galiojimo laikotarpį. Pradėjus galioti sutarčiai, vartotojai turėtų iš karto sumokėti visą draudimo įmoką.

papildomų palūkanų išlaidų ir kyla interesų konfliktų, nes bankai gali būti suinteresuoti siūlyti tokią galimybę, norėdami užsidirbti iš mokesčių ir palūkanų.

EIOPA mano, kad tokia praktika kelia didelių abejonų dėl tinkamo Draudimo produktų platinimo direktyvoje nustatytų pagrindinių reguliavimo principų įgyvendinimo ir gali labai pakenkti vartotojams.

## EIOPA lūkesčiai

EIOPA tikisi, kad draudikai ir bankai savo verslo modelyje daug dėmesio skirs klientų interesams<sup>9</sup> ir imsis atitinkamų priemonių, kad užkirstų kelią tolesnei žalai vartotojams.

EIOPA tikisi, kad visi draudikai ir bankai (veikiantys kaip draudimo produktų platintojai) nuosekliai laikysis Draudimo produktų platinimo direktyvos reikalavimų, įskaitant produktų priežiūros ir valdymo reikalavimus. Jei padaryta žala vartotojams, visi atitinkami draudikai ir bankai<sup>10</sup> turėtų imtis taisomųjų veiksmų, kad padėtų vartotojams „sušvelnindami padėtį ir užkirsdami kelią tolesniam žalos atsiradimui“, kaip nustatyta Komisijos deleguotojo reglamento (ES) 2017/2358 (toliau – Draudimo produktų priežiūros ir valdymo deleguotasis reglamentas)<sup>11</sup> 7 straipsnio 3 dalyje<sup>12</sup>.

EIOPA mano, kad veiksmų reikėtų imtis toliau nurodytose srityse.

### 1. Kredito apsaugos draudimo produktų kūrimas

- ▶ Kredito apsaugos draudimo produktų kūrėjai turėtų užtikrinti, kad jų produktai atitiktų nustatytos tikslinės rinkos poreikius<sup>13</sup>, t. y. teiktų tikrąją vertę ir atspindėtų sąžiningą kainų nustatymo praktiką. Šiuo tikslu jų produktų patvirtinimo procesas turėtų būti proporcingas atitinkamo bankinio draudimo verslo modelio, kredito apsaugos draudimo produkto ir tikslinės rinkos sudėtingumui ir rizikai. Visų pirma draudikai ir bankai turėtų:
  - įvertinti, ar bankas *de facto* yra kredito apsaugos draudimo liudijimų bendrakūrėjas ir ar jis laikosi draudimo produktų priežiūros ir valdymo reikalavimų. Šis vertinimas ypač svarbus kolektyvinio draudimo atžvilgiu, kai bankas, kuris yra ir draudėjas, ir platintojas, ir tikėtina, kad jis taip pat yra *de facto* bendrakūrėjas. Kai kuriais atvejais gali būti svarbios ir nacionalinės nuostatos, pavyzdžiui, draudimo sutarčių teisė;

---

<sup>9</sup> Be to, draudikai ir bankai turi laikytis Direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos komercinės veiklos.

<sup>10</sup> Dauguma į imtį įtrauktų draudikų (64 proc.) savo kredito apsaugos draudimo produktus kūrė, komercializavo arba iš esmės pritaikė 2018 m. spalio 1 d. arba vėliau, o tai reiškia, kad šie produktai patenka į Draudimo produktų priežiūros ir valdymo deleguotojo reglamento taikymo sritį.

<sup>11</sup> 2017 m. rugsėjis 21 d. Komisijos deleguotasis reglamentas (ES) 2017/2358, kuriuo Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2016/97 papildoma draudimo produktų priežiūros ir valdymo reikalavimais draudimo įmonėms ir draudimo produktų platintojams.

<sup>12</sup> [Komisijos deleguotojo reglamento \(ES\) 2017/2358](#) 7 straipsnio 3 dalis.

<sup>13</sup> Draudimo produktų platinimo direktyvos 25 straipsnio 1 dalis ir Produktų priežiūros ir valdymo deleguotojo reglamento 5 straipsnio 3 dalis ir 6 straipsnis.

- užtikrinti, kad draudimo produktų priežiūros ir valdymo sistema ir kontrolė padėtų užkirsti kelią nederamai banko įtakai sudarant produktą, išskyrus atvejus, kai bankas oficialiai paskiriamas bendrakūrėju, ir užtikrinti veiksmingą interesų konfliktų valdymą<sup>14</sup>;
- ▶ kūrėjai taip pat turėtų užtikrinti, kad atliekant bandymus būtų vertinama, ar produktas teikia vertę tikslinei rinkai, be kita ko, išlaikant naudos gamintojui ir platintojui ir naudos tikslinei rinkai pusiausvyrą<sup>15</sup>. Tai taip pat turėtų apimti vertinimą, ar visos išlaidos yra proporcingos gamintojo ir platintojo patirtoms išlaidoms ir naudai, ypatingą dėmesį skiriant siūlomoms aprėpties išsamumui ir tikslinei rinkai siūlomoms paslaugoms, t. y. neturėtų būti nepagrįstai didelių išlaidų;
- ▶ kūrėjai turėtų naudotis turimais duomenimis (pvz., skundais, atmestais reikalavimais išmokėti draudimo išmoką ir kt.) ir atlikti atitinkamą analizę, kad užtikrintų tinkamą produkto stebėseną, įskaitant tai, ar produktas yra vertingas tikslinei rinkai. Jei ne, jie turėtų imtis tinkamų veiksmų, kad sušvelnintų padėtį (pavyzdžiui, tobulinti produktą, sumažinti komisinius ir t. t.) ir užkirstų tolesniam žalos atsiradimui, be kita ko, informuodami atitinkamus bankus ir klientus<sup>16</sup>;
- ▶ be to, kūrėjai turėtų stebėti, kad bankai, veikiantys kaip draudimo tarpininkai, įskaitant atvejus, kai bankas atlieka partnerystės ir (arba) finansų kontroliuojančiosios bendrovės kontrolės funkciją, veiktų vadovaudamiesi savo produktų patvirtinimo proceso tikslais<sup>17</sup> ir kad banko lygmeniu taikomos pardavimo sistemos, įskaitant darbuotojų skatinimo sistemas, nekenktų vartotojams.

## 2. Kredito apsaugos draudimo produktų platinimo tvarka

- ▶ Tikimasi, kad draudikai ir bankai įvertins ir peržiūrės savo platinimo ir atlyginimo tvarką, siekdami užtikrinti, kad jie visada veiktų sąžiningai, teisingai ir profesionaliai, kuo labiau atsižvelgdami į savo klientų interesus<sup>18</sup>. Visų pirma jie turėtų įvertinti, ar komisinių dydis pagrįstas atsižvelgiant į išlaidas, patiriamas tiekiant šiuos produktus, ir tikslinei rinkai teikiamą naudą.
- ▶ EIOPA tikisi, kad draudikai ir bankai spręs problemas, susijusias su nepagrįstais ir neproporcingais komisiniais už kredito apsaugos draudimo produktų pardavimą.
- ▶ Atsižvelgdama į galimus interesų konfliktus, susijusius su bankinio draudimo verslo modeliais, EIOPA tikisi, kad nustatant produktų platinimo tvarką bus atsižvelgiama į sudėtingumo lygį ir su produktais susijusią riziką, taip pat į platintojo (banko) verslo pobūdį, mastą ir sudėtingumą<sup>19</sup>. EIOPA

---

<sup>14</sup> Draudimo produktų priežiūros ir valdymo deleguotojo reglamento 4 straipsnio 3 dalies b punktas.

<sup>15</sup> Draudimo produktų priežiūros ir valdymo deleguotojo reglamento 4 ir 6 straipsniai.

<sup>16</sup> Draudimo produktų priežiūros ir valdymo deleguotojo reglamento 7 straipsnio 3 dalis.

<sup>17</sup> Draudimo produktų priežiūros ir valdymo deleguotojo reglamento 8 straipsnio 4 ir 5 dalys.

<sup>18</sup> Draudimo produktų platinimo direktyvos 17 straipsnis ir 20 straipsnio 1 dalis.

<sup>19</sup> Draudimo produktų priežiūros ir valdymo deleguotojo reglamento 10 straipsnio 1 dalis.

taip pat tikisi, kad kūrėjai, vykdydami kredito apsaugos draudimo produktų platinimo strategiją, nustatys tinkamiausią platinimo kanalą, o ne pasikliaus esamomis partnerystėmis ir (arba) bendrovėmis, kurios priklauso tai pačiai finansų kontroliuojančiai bendrovei, taip pat nustatys galimus interesų konfliktus ir prireikus įgyvendins jų švelninimo priemones.

### Tolesni veiksmai

Ateityje draudikai ir bankai gali tikėtis, kad EIOPA ir kompetentingos institucijos teiks pirmenybę kredito apsaugos draudimo rinkos stebėsenai. Jei draudikai ir bankai nesilaiko Draudimo produktų platinimo direktyvoje ir Draudimo produktų priežiūros ir valdymo deleguotajame reglamente nustatytų reikalavimų, jie gali tikėtis, kad kompetentingos institucijos, atsižvelgdamos į proporcingumo principą, pasinaudos savo priežiūros įgaliojimais, įskaitant patikrinimų vietoje ir kitus tyrimo įgaliojimus. Pažeidimo atveju draudikai ir bankai gali tikėtis, kad atsižvelgiant į pažeidimo sunkumą jiems bus taikomos atitinkamos sankcijos ir (arba) administracinės priemonės, pavyzdžiui:

- ▶ pagal Draudimo produktų platinimo direktyvos 33 straipsnio 2 dalies b punktą iš banko būtų reikalaujama nutraukti veiksmus ir jų nebekartoti, įskaitant produktų, kurių jis negali pakankamai ir tinkamai išbandyti, kad galėtų pagrįsti didelius komisinius sąžiningu kainų nustatymo procesu, komercializacijos nutraukimą, t. y. produktų, kurie komercializuojami nesilaikant Draudimo produktų priežiūros ir valdymo deleguotojo reglamento 6 straipsnio;
- ▶ pagal Draudimo produktų platinimo direktyvos 33 straipsnio 2 dalies c punktą būtų panaikinama banko, kaip draudimo tarpininko, registracija nacionaliniame registre.

Draudikai ir bankai taip pat gali tikėtis, kad:

- ▶ EIOPA stebės, kaip draudikai ir bankai įgyvendina šį įspėjimą, be kita ko, dėl priemonių, kurių ėmėsi kompetentingos institucijos, kad išspręstų problemas, nustatytas atliekant teminę peržiūrą jų rinkose;
- ▶ kompetentingos institucijos gali bendradarbiauti su konkurencijos, vartotojų apsaugos ir kitomis atitinkamomis institucijomis jų atitinkamose jurisdikcijose, atsižvelgiant į teminėje peržiūroje akcentuotus nesąžiningos komercinės praktikos ir vartotojų apsaugos klausimus.