

EAAPI brīdina apdrošinātājus un bankas, ka tām jārisina problēmas, ko rada augsts atalgojums un interešu konflikti, kas rodas, pārdodot kredīta aizsardzības apdrošināšanu, vai arī tās saskarsies ar iespējamu uzraudzības pasākumu

Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestāde (EAAPI) brīdina apdrošinātājus un bankas (kas darbojas kā apdrošināšanas izplatītāji)¹, ka tām jānodrošina, lai šie produkti piedāvātu patiesu vērtību patērētājiem:

- ▶ rīkojoties, lai risinātu problēmas saistībā ar augsto atlīdzību, ko apdrošināšanas ražotāji maksā apdrošināšanas izplatītājiem par kredīta aizsardzības apdrošināšanas (KAA) produktu pārdošanu², un
- ▶ novēršot kaitīgu interešu konfliktu rašanos saistībā ar banku apdrošināšanas uzņēmējdarbības modeļiem³.

Šis brīdinājums tiek izteikts saskaņā ar Regulas (ES) Nr. 1094/2010⁴ 9. panta 3. punktu.

EAAPI konstatējumi

EAAPI jaunākais banku apdrošināšanas tematiskais pārskats⁵ atklāja nopietnas problēmas, jo īpaši saistībā ar augstajām komisijas maksām un interešu konfliktiem starp ražotājiem, izplatītājiem un patērētājiem, kuru dēļ saistībā ar banku apdrošināšanas uzņēmējdarbības modeļiem tiek piedāvāti produkti ar neatbilstīgu vērtību un tiek ierobežota patērētāju izvēle. Galvenie konstatējumi liecina, ka:

- ▶ levērojama daļa no patērētāju samaksātās bruto parakstītās prēmijas (BPP) finansē atlīdzību bankām, savukārt prasījumu izmaksas patērētājiem vidēji nesasniedz 30 % no BPP.
- ▶ EAAPI konstatēja, ka laikposmā no 2018. līdz 2020. gadam bankām izmaksātās komisijas maksas bija šādas:
 - no 30 līdz 70 % BPP vairāk nekā pusē no hipotēku KAA polisēm;
 - no 40 līdz 80 % BPP vairāk nekā divās trešdaļās no patēriņa kredīta KAA polisēm; un
 - no 40 līdz 90 % BPP lielākajā daļā no kredītkaršu KAA polisēm.

¹ Brīdinājums ir adresēts bankām, kas reģistrētas kā apdrošināšanas starpnieki saskaņā ar 2. panta 1. punkta 3. apakšpunktu [Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā \(ES\) 2016/97 \(2016. gada 20. janvāris\) par apdrošināšanas izplatīšanu \(AID\)](#). **levēro! Tāpēc jebkura atsauce uz "bankām" šajā dokumentā ir jāuzskata par atsauci uz bankām, kuras ir reģistrētas kā apdrošināšanas starpnieki saskaņā ar AID.**

² Brīdinājums attiecas uz trim KAA produktiem, kas ietverti tematiskajā pārskatā: hipotēkas KAA, patēriņa kredīta KAA un kredītkaršu KAA.

³ Termins "banku apdrošināšanas uzņēmējdarbības modelis" attiecas uz raksturīgām attiecībām starp apdrošinātāju, kas ražo KAA produktus, un banku, kas nodrošina šo KAA produktu izplatīšanas kanālu apdrošinātāja vārdā.

⁴ [Eiropas Parlamenta un Padomes Regula \(ES\) Nr. 1094/2010 \(2010. gada 24. novembris\)](#), ar ko izveido Eiropas Uzraudzības iestādi (Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādi).

⁵ Tematiskajā pārskatā kopumā piedalījās 174 apdrošinātāji un 145 bankas.

- ▶ Lielākajai daļai banku (74 %) nebija izmaksu sadalījuma modeļa attiecībā uz KAA produktu pārdošanu. Tā kā šādu datu nav, augstās komisijas maksas nevar pamatot ar to izmaksu līmeni, kuras sedz bankas, kas izplata minētās polises, ņemot vērā arī to, ka KAA produktiem parasti nav īpaši pielāgotas polises, kā dēļ no patērētājiem iekasē nepamatoti lielu maksu un cenu noteikšana nenotiek godīgi.
- ▶ Minētās augstās komisijas maksas var izraisīt būtiskus un kaitīgus interešu konfliktus un sliktu uzņēmējdarbības praksi, lai palielinātu peļņu (piemēram, izmantojot agresīvas pārdošanas metodes, veicot maldinošu pārdošanu utt.). Tematiskais pārskats arī parādīja, ka tie apdrošinātāji, kas apvienojušies stratēģiskā aliansē vai pieder pie viena un tā paša banku finanšu holdinga,⁶ kas sastāv no 63 % apdrošinātāju, maksā šīm bankām lielākas komisijas maksas, salīdzinot ar neekskluzīvās izplatīšanas līgumiem. Tas norāda, ka augstās komisijas maksas izriet no ieviestajiem banku apdrošināšanas uzņēmējdarbības modeļiem, kas paredz jaudīgus pārvaldības pasākumus (tostarp kontroles sistēmas), lai pienācīgi mazinātu interešu konfliktus starp ražotājiem, izplatītājiem un patērētājiem un nepieļautu to, ka šie konflikti izraisa sliktu uzņēmējdarbību un kaitē patērētājiem.
- ▶ Turklāt 34 % banku ir ieviesušas stimulēšanas shēmas saviem darbiniekiem par KAA produktu pārdošanu, kas, ņemot vērā augstās komisijas maksas, rada nopietnas papildu bažas par atbilstību Apdrošināšanas izplatīšanas direktīvas 17. panta 3. punktam⁷.
- ▶ Lielākā daļa banku (83 %) pārdod KAA produktu, kas ir saistīts ar kredīta produktu, un tas nozīmē, ka patērētāji var iegādāties KAA produktu tikai tad, ja viņi nopērk galveno kredīta produktu no tās pašas bankas. Šāda prakse ierobežo patērētāju iespējas veikt iepirkumus citur un var palielināt maldinošas pārdošanas un agresīvu pārdošanas paņēmienienu risku.
- ▶ Turklāt daži KAA produkti tiek pārdoti ar vienu prēmiju⁸ (32 % hipotēkas KAA, 51 % patēriņa kredīta KAA un 18 % kredītkaršu KAA), radot papildu problēmas saistībā ar KAA polises priekšlaicīgu izbeigšanu, tās nomaiņu vai atcelšanu. Atsevišķas bankas piedāvā iespēju samaksāt prēmiju, ņemot aizdevumu, un tas patērētājiem rada papildu procentu izmaksas un interešu konfliktus, jo bankas var tikt stimulētas piedāvāt šādu iespēju, lai iegūtu komisijas maksas un procentu ienākumus.

⁶ Ar finanšu holdingu jāsaprot jaukta finanšu pārvaldītājsabiedrība Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2009/138/EK (2009. gada 25. novembris) par uzņēmējdarbības uzsākšanu un veikšanu apdrošināšanas un pārāpdrošināšanas jomā 212. panta 1. punkta h) apakšpunkta nozīmē.

⁷ "Dalībvalstis nodrošina, ka apdrošināšanas izplatītāji nesaņem atlīdzību vai neatlīdzina saviem darbiniekiem, vai nevērtē to darba rezultātus tādā veidā, kas ir pretrunā to pienākumam rīkoties klientu interesēs. Apdrošināšanas izplatītājs jo īpaši nenosaka sistēmu attiecībā uz atalgojumu, pārdošanas mērķiem vai citiem aspektiem, kas varētu stimulēt pašus vai to darbiniekus ieteikt konkrētu apdrošināšanas produktu klientam, ja apdrošināšanas izplatītājs varētu piedāvāt atšķirīgu apdrošināšanas produktu, kas labāk atbilstu klienta interesēm."

⁸ Vienas prēmijas polises tiek izstrādātas, paredzot vienu avansa maksājumu, kas sedz visas apdrošināšanas polises izmaksas visā šīs polises darbības laikā. Patērētājiem līguma sākumposmā būtu jāsamaksā visa prēmija kā vienreizējs maksājums.

EAAPI uzskata, ka šāda prakse rada nopietnas bažas par AID noteikto normatīvo pamatprincipu pienācīgu īstenošanu un var būtiski kaitēt patērētājiem.

EAAPI vēlmes

EAAPI vēlas, lai apdrošinātāji un bankas sava uzņēmējdarbības modeļa pamatā liktu klientu intereses⁹ un veiktu attiecīgus pasākumus, kas novērsīs papildu kaitējumu patērētājiem.

EAAPI vēlas, lai visi apdrošinātāji un bankas (kas darbojas kā apdrošināšanas izplatītāji) pilnībā ievērotu AID, tostarp produktu pārraudzības un pārvaldības (PPP) prasības. Ja tiek nodarīts kaitējums patērētājiem, visiem attiecīgajiem apdrošinātājiem un bankām¹⁰ jāveic korigējoši pasākumi, lai uzlabotu patērētāju rezultātus un "lai uzlabotu situāciju un novērstu kaitējumu izraisošā notikuma turpmāku atkārtanos" saskaņā ar 7. panta 3. punktu¹¹ Komisijas Deleģētajā regulā (ES) 2017/2358 (turpmāk "PPP deleģētā regula")¹².

EAAPI uzskata, ka ir jārikojas tālāk norādītajās jomās.

1. KAA produktu ražošana

- ▶ KAA produktu ražotājiem jānodrošina, ka viņu produkti ir izstrādāti tā, lai tie atbilstu noteiktā mērķa tirgus vajadzībām¹³, proti, piedāvājot atbilstīgu vērtību un nodrošinot godīgu cenu noteikšanas praksi. Lai to izdarītu, viņu produktu apstiprināšanas process jāveido tā, lai tas būtu samērīgs ar attiecīgā banku apdrošināšanas uzņēmējdarbības modeļa, KAA produkta un mērķa tirgus sarežģītību un ar to saistītajiem riskiem. Jo īpaši apdrošinātājiem un bankām:
 - Jānovērtē, vai banka *de facto* ir KAA polises līdzražotāja un ievēro PPP prasības. Šis novērtējums ir īpaši svarīgs grupas polisēm, kurās banka ir gan apdrošinājuma ņēmēja, gan izplatītāja, un, iespējams, arī *de facto* līdzražotāja. Dažos gadījumos var būt svarīgi arī valsts noteikumi, piemēram, apdrošināšanas līgumu tiesības.
 - Jānodrošina, ka PPP sistēma un kontroles pasākumi ir pietiekami, lai novērstu bankas nepamatotu ietekmi uz produkta izstrādi, ja vien banka netiek oficiāli norādīta kā līdzražotāja, un lai nodrošinātu efektīvu interešu konfliktu pārvaldību¹⁴.

⁹ Turklāt apdrošinātājiem un bankām jo īpaši jāievēro Direktīva 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi.

¹⁰ Lielākā daļa izlasē iekļauto apdrošinātāju (64 %) ražoja, tirgoja vai būtiski pielāgoja savus KAA produktus 2018. gada 1. oktobrī vai vēlāk, un tas nozīmē, ka uz šiem produktiem attiecas PPP deleģētā regula.

¹¹ [Komisijas Deleģētās regulas \(ES\) 2017/2358](#) 7. panta 3. punkts.

¹² Komisijas Deleģētā regula (ES) 2017/2358 (2017. gada 21. septembris), ar ko Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu (ES) 2016/97 papildina attiecībā uz produktu pārraudzības un pārvaldības prasībām apdrošināšanas sabiedrībām un apdrošināšanas izplatītājiem.

¹³ AID 25. panta 1. punkts un PPP deleģētās regulas 5. panta 3. un 6. punkts.

¹⁴ PPP deleģētās regulas 4. panta 3. punkta b) apakšpunkts.

- ▶ Ražotājiem arī jānodrošina, ka testēšanā tiek novērtēts, vai produkts piedāvā kādu vērtību mērķa tirgum, tostarp līdzsvarojot ieguvumus ražotājam un izplatītājam ar ieguvumiem mērķa tirgum¹⁵. Testēšanā jāiekļauj arī novērtējums par to, vai visas izmaksas ir samērīgas ar ražotāja un izplatītāja izmaksām un ieguvumiem, īpašu uzmanību pievēršot tam, vai piedāvātais apdrošinājuma segums ir visaptverošs, un tam, kādi pakalpojumi tiek piedāvāti mērķa tirgum, t. i., nekādas izmaksas nedrīkst būt nepamatotas.
- ▶ Ražotājiem jāizmanto pieejamie dati (piemēram, sūdzības, noraidītie prasījumi un citi) un jāveic atbilstoša analīze, lai nodrošinātu pareizu produkta uzraudzību, tostarp par to, vai produkts piedāvā kādu vērtību mērķa tirgum. Ja nepiedāvā, viņiem jāveic atbilstošas darbības, lai mīkstinātu situāciju, piemēram, jāuzlabo produktu dizains, jāsamazina komisijas maksas utt., kā arī jānovērš turpmāki kaitējuma gadījumi, tostarp informējot attiecīgās bankas un klientus¹⁶.
- ▶ Turklāt ražotājiem jāuzrauga, lai bankas, kas darbojas kā apdrošināšanas starpnieki, tostarp gadījumos, kad bankai ir kontroles funkcija partnerībā un/vai finanšu holdingā, darbotos saskaņā ar sava produktu apstiprināšanas procesa mērķiem¹⁷ un lai pārdošanas shēmas, tostarp banku līmenī ieviestās darbinieku stimulēšanas shēmas, nekaitētu patērētājiem.

2. KAA izplatīšanas kārtība

- ▶ Tiek paredzēts, ka apdrošinātājiem un bankām jāizvērtē un jāpārskata savi izplatīšanas un atalgojuma noteikumi, lai nodrošinātu, ka tās vienmēr rīkojas godīgi, atbilstīgi un profesionāli, ievērojot klientu intereses¹⁸. Jo īpaši tām jāizvērtē, vai komisijas maksu līmenis ir pamatots ar izmaksām, kas rodas, nodrošinot šos produktus, un ar ieguvumiem, kas tiek piedāvāti mērķa tirgum.
- ▶ EAAPI vēlas, lai apdrošinātāji un bankas risinātu problēmas, ko rada nepamatotas un nesamērīgas komisijas maksas par KAA produktu pārdošanu.
- ▶ Ņemot vērā iespējamus interešu konfliktus saistībā ar banku apdrošināšanas uzņēmējdarbības modeļiem, EAAPI vēlas, lai produktu izplatīšanas kārtībā tiktu ņemts vērā šo produktu sarežģītības līmenis un ar tiem saistītie riski, kā arī izplatītāja (bankas) uzņēmējdarbības veids, mērogs un sarežģītība¹⁹. EAAPI arī vēlas, lai ražotāji savā KAA produktu izplatīšanas stratēģijā paredzētu, ka ir jānosaka vispiemērotākais izplatīšanas kanāls, nevis jāpaļaujas uz esošajām partnerībām un/vai

¹⁵ PPP deleģētās regulas 4. un 6. pants.

¹⁶ PPP deleģētās regulas 7. panta 3. punkts.

¹⁷ PPP deleģētās regulas 8. panta 4. un 5. punkts.

¹⁸ AID 17. pants un 20. panta 1. punkts.

¹⁹ PPP deleģētās regulas 10. panta 1. punkts.

uzņēmumiem, kas pieder pie viena un tā paša finanšu holdinga, kā arī jāidentificē iespējamie interešu konflikti un vajadzības gadījumā jāveic mīkstināšanas pasākumi.

Turpmākie pasākumi

Turpmāk apdrošinātāji un bankas var rēķināties ar to, ka EAAPI un kompetentās iestādes par prioritāti atzīs KAA tirgus uzraudzību. Ja apdrošinātāji un bankas neievēros AID un PPP deleģētajā regulā noteiktās prasības, tās var sagaidīt, ka kompetentās iestādes izmantos savas uzraudzības pilnvaras, ņemot vērā proporcionalitātes principu, tostarp veiks pārbaudes uz vietām un izmantos citas izmeklēšanas pilnvaras. Pārkāpuma gadījumā un atkarībā no šī pārkāpuma smaguma, apdrošinātāji un bankas var sagaidīt, ka tiks piemēroti atbilstoši sodi un/vai tiks veikti administratīvi pasākumi, piemēram:

- ▶ saskaņā ar AID 33. panta 2. punkta b) apakšpunktu bankai pieprasīs pārtraukt darbību un atturēties no šādas rīcības atkārtošanas, tostarp pārtraucot tādu produktu tirdzniecību, attiecībā uz kuriem tā nevar pamatot, veicot pietiekamu un atbilstošu produktu testēšanu, ka augstās komisijas maksas ir pamatotas godīgā cenu noteikšanas procesā — t. i., ja tirgotie produkti nebūs atbilstīgi PPP deleģētās regulas 6. panta prasībām;
- ▶ saskaņā ar AID 33. panta 2. punkta c) apakšpunktu bankas kā apdrošināšanas starpnieka reģistrācija valsts reģistrā tiks anulēta.

Apdrošinātāji un bankas var arī sagaidīt, ka:

- ▶ EAAPI uzraudzīs, kā apdrošinātāji un bankas īsteno šo brīdinājumu, tostarp par to, kādus pasākumus veiks kompetentās iestādes, lai savos tirgos risinātu tematiskajā pārskatā konstatētās problēmas.
- ▶ Kompetentās iestādes var sadarboties ar konkurences, patērētāju aizsardzības un citām attiecīgām iestādēm savā jurisdikcijā, ņemot vērā tematiskajā pārskatā konstatētās negodīgas komercprakses un patērētāju aizsardzības problēmas.