

## **EIOPA ostrzega ubezpieczycieli i banki, by rozwiązywali problemy z wysokimi wynagrodzeniami i konfliktami interesów związanymi ze sprzedażą ubezpieczeń spłaty kredytu (CPI) albo liczyli się z możliwością działań nadzorczych**

Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych (EIOPA) ostrzega ubezpieczycieli i banki (działające jako dystrybutorzy ubezpieczeń)<sup>1</sup>, by zapewniali że produkty oferowane konsumentom są uczciwej wartości poprzez:

- ▶ podejmowanie działań w celu rozwiązywania problemów z wysokim wynagrodzeniem wypłacanym przez twórców ubezpieczeń dystrybutorom ubezpieczeń za sprzedaż produktów ubezpieczenia spłaty kredytu (produktów CPI)<sup>2</sup> oraz
- ▶ zapobieganie powstawaniu szkodliwych konfliktów interesów w kontekście modeli biznesowych ubezpieczeń bankowych<sup>3</sup>.

Niniejsze ostrzeżenie zostaje wydane zgodnie z art. 9 ust. 3 rozporządzenia (UE) nr 1094/2010<sup>4</sup>.

### **Ustalenia EIOPA**

Ostatni przegląd tematyczny EIOPA<sup>5</sup> dotyczący ubezpieczeń bankowych ujawnił poważne obawy związane w szczególności z wysokimi prowizjami i konfliktami interesów pomiędzy twórcami, dystrybutorami i konsumentami, co prowadzi do oferowania produktów o nieuczciwej wartości i ograniczonego wyboru dla konsumentów w kontekście modeli biznesowych ubezpieczeń bankowych. Kluczowe ustalenia pokazują, że:

- ▶ Znaczna część składki przypisanej brutto (SPB) płaconej przez konsumentów finansuje wynagrodzenie banków, natomiast wypłaty odszkodowań dla konsumentów wynoszą średnio poniżej 30% SPB.
- ▶ EIOPA ustaliła, że w latach 2018-2020 prowizje wypłacane bankom mieściły się w przedziale:
  - od 30% do 70% SPB w przypadku ponad połowy polis ubezpieczenia spłaty kredytu hipotecznego;

---

<sup>1</sup> Ostrzeżenie adresowane jest do banków zarejestrowanych jako pośrednicy ubezpieczeniowi zgodnie z art. 2 ust. 1 pkt 3 [dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń](#) (dyrektywy IDD). **Uwaga: oznacza to, że wszelkie odniesienia do „banków” w niniejszym dokumencie należy odczytywać jako odnoszące się do banków, które są zarejestrowane jako pośrednicy ubezpieczeniowi zgodnie z dyrektywą IDD.**

<sup>2</sup> Ostrzeżenie obejmuje trzy produkty CPI objęte przeglądem tematycznym: ubezpieczenia spłaty kredytu hipotecznego, ubezpieczenia spłaty kredytu konsumenckiego i ubezpieczenia spłaty karty kredytowej.

<sup>3</sup> Termin „model biznesowy ubezpieczeń bankowych (bancassurance)” odnosi się do charakteru relacji pomiędzy ubezpieczycielem tworzącym produkty CPI a bankiem zapewniającym kanał dystrybucji tych produktów CPI w imieniu ubezpieczyciela.

<sup>4</sup> [Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) nr 1094/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru \(EIOPA\)](#)

<sup>5</sup> W przeglądzie tematycznym wzięło udział w sumie 174 ubezpieczycieli i 145 banków.

- od 40% do 80% SPB w przypadku ponad dwóch trzecich polis ubezpieczenia spłaty kredytu konsumenckiego oraz
- od 40% do 90% SPB w przypadku większości polis ubezpieczenia spłaty karty kredytowej.
- ▶ Większość banków (74%) nie miała modelu alokacji kosztów przy sprzedaży produktów CPI. Wobec braku takich danych wysokie prowizje nie mogą być uzasadnione poziomem kosztów ponoszonych przez banki dystrybuujące te polisy, zważywszy również na to, że produkty CPI zazwyczaj nie są polisami dostosowanymi do potrzeb konkretnego klienta, co powoduje powstawanie nieuzasadnionego obciążenia konsumentów i nieuczciwych praktyk cenowych.
- ▶ Tak wysokie prowizje mogą prowadzić do znaczących i szkodliwych konfliktów interesów oraz do stosowania złych praktyk biznesowych w celu maksymalizacji zysków (np. agresywnych technik sprzedaży, sprzedaży niepotrzebnych klientowi produktów (mis-selling) itp.). Przegląd tematyczny wykazał również, że ci ubezpieczyciele, którzy znajdują się w sojuszu strategicznym [z bankami] lub wchodzi w skład tego samego holdingu finansowego co banki,<sup>6</sup> co dotyczy 63% ubezpieczycieli, płacą wyższe prowizje tym bankom aniżeli wówczas, gdy obowiązują umowy dystrybucyjne bez wyłączności. Świadczy to o tym, że wysokie prowizje są wynikiem stosowanych modeli biznesowych ubezpieczeń bankowych, które wymagają silnych środków nadzoru (w tym systemów kontroli), aby odpowiednio łagodzić konflikty interesów między twórcami, dystrybutorami i konsumentami oraz aby unikać sytuacji, w których prowadzą one do złego prowadzenia działalności i szkody dla konsumentów.
- ▶ Ponadto 34% banków wprowadziło programy motywacyjne dla swoich pracowników w zakresie sprzedaży produktów CPI, co, biorąc pod uwagę wysokie prowizje, budzi dalsze poważne obawy co do zgodności z art. 17 ust. 3 dyrektywy w sprawie dystrybucji ubezpieczeń<sup>7</sup>.
- ▶ Większość banków (83%) sprzedaje produkt CPI powiązany z produktem kredytowym, co oznacza, że konsumenci mogą kupić produkt CPI tylko wówczas, gdy korzystają z głównego produktu kredytowego w tym samym banku. Praktyka ta ogranicza możliwości konsumentów w zakresie rozeznania zakupowego oraz może zwiększać ryzyko sprzedaży niepotrzebnych klientowi produktów i agresywnych technik sprzedaży.

---

<sup>6</sup> Przez „holding finansowy” rozumiemy „finansową spółkę holdingową prowadzącą działalność mieszaną” w rozumieniu art. 212 ust. 1 lit. h) dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

<sup>7</sup> „Państwa członkowskie zapewniają, aby dystrybutorzy ubezpieczeń nie byli wynagradzani ani nie wynagradzali swoich pracowników i nie oceniali ich wyników w sposób sprzeczny z obowiązkiem działania zgodnie z jak najlepiej pojętym interesem swoich klientów. W szczególności dystrybutor ubezpieczeń nie może dokonywać jakichkolwiek ustaleń dotyczących wynagrodzeń, celów sprzedaży lub innych kwestii, które mogłyby stanowić zachętę dla niego lub jego pracowników do rekomendowania klientowi konkretnego produktu ubezpieczeniowego, w sytuacji gdy dystrybutor ubezpieczeń mógłby zaoferować inny produkt ubezpieczeniowy, który lepiej odpowiadałby potrzebom klienta.”

- ▶ Ponadto niektóre produkty CPI sprzedaje się za jednorazową składkę<sup>8</sup> (32% ubezpieczeń spłaty kredytu hipotecznego, 51% ubezpieczeń spłaty kredytu konsumenckiego i 18% ubezpieczeń spłaty karty kredytowej), co rodzi dodatkowe problemy z wcześniejszym rozwiązaniem, zmianą lub anulowaniem polisy CPI. Niektóre banki oferują możliwość opłacania składek razem z kredytem, co pociąga za sobą dodatkowe koszty odsetek dla konsumentów oraz konflikt interesów, ponieważ banki mogą mieć motywację do oferowania takiej opcji w celu uzyskania dochodów z opłat i odsetek.

EIOPA uważa, że takie praktyki budzą poważne obawy co do odpowiedniego wdrożenia podstawowych zasad nadzoru określonych w dyrektywie IDD i mogą być bardzo szkodliwe dla konsumentów.

### Oczekiwania EIOPA

EIOPA oczekuje od ubezpieczycieli i banków, że postawią interesy klientów w centrum swojego modelu biznesowego<sup>9</sup> i podejmą odpowiednie działania, aby zapobiec dalszym szkodom dla konsumentów.

EIOPA oczekuje od wszelkich ubezpieczycieli i banków (działających jako dystrybutorzy ubezpieczeń) pełnego przestrzegania dyrektywy IDD, w tym wymogów w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim (POG). W razie wystąpienia szkody dla konsumenta, wszyscy zainteresowani ubezpieczyciele i banki<sup>10</sup> powinni podjąć działania naprawcze w celu poprawy wyników dla konsumentów poprzez „załagodzenie sytuacji i zapobieżenie dalszemu występowaniu szkodliwego zdarzenia” zgodnie z art. 7 ust. 3<sup>11</sup> rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2017/2358 (zwanego dalej „rozporządzeniem delegowanym POG”)<sup>12</sup>.

EIOPA uważa, że należy podjąć działania w następujących obszarach:

#### 1. Tworzenie produktów CPI

- ▶ Twórcy produktów CPI powinni się upewniać, czy ich produkty są opracowane w taki sposób, aby odpowiadać potrzebom określonego rynku docelowego<sup>13</sup>, tzn. oferują uczciwą wartość i zapewniają uczciwość praktyk cenowych. W tym celu proces zatwierdzania produktu powinien być zaprojektowany w sposób proporcjonalny do złożoności odnośnego modelu ubezpieczeń

---

<sup>8</sup> Polisy z jednorazową składką to polisy z jednorazową płatnością z góry, która pokrywa cały koszt ubezpieczenia przez cały okres jej obowiązywania. Konsumenti muszą zapłacić całą składkę w jednej kwocie na początku umowy.

<sup>9</sup> Ponadto ubezpieczyciele i banki muszą przestrzegać zwłaszcza dyrektywy 2005/29/WE dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych.

<sup>10</sup> Większość ubezpieczycieli z próby (64%) stworzyła, skomercjalizowała lub znacząco dostosowała swoje produkty CPI w okresie od 1 października 2018 r., co oznacza, że produkty te wchodzą w zakres rozporządzenia delegowanego POG.

<sup>11</sup> Art. 7 ust. 3 [rozporządzenia delegowanego Komisji \(UE\) 2017/2358](#)

<sup>12</sup> Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/2358 z dnia 21 września 2017 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 w odniesieniu do wymogów w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń.

<sup>13</sup> Art. 25 ust. 1 dyrektywy IDD oraz art. 5 ust. 3 i art. 6 rozporządzenia delegowanego POG.

bankowych, produktu CPI i rynku docelowego oraz ryzyka z nimi związanego. W szczególności ubezpieczyciele i banki powinni:

- Ocenic, czy bank jest *de facto* współtwórcą polisy CPI i spełnić wymogi w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim. Ocena ta jest szczególnie ważna w przypadku polis grupowych, przy których bank jest zarówno ubezpieczającym, jak i dystrybutorem oraz prawdopodobnie również *de facto* współtwórcą. W niektórych przypadkach znaczenie mogą mieć również przepisy krajowe, takie jak prawo w zakresie umów ubezpieczenia.
- Zapewnić, aby system i mechanizmy kontroli POG były odpowiednie do zapobiegania nieproporcjonalnemu wpływowi banku na konstrukcję produktu, chyba że bank jest oficjalnie określony jako współtwórca, oraz do zapewniania skutecznego zarządzania konfliktami interesów<sup>14</sup>.
- ▶ Twórcy powinni ponadto zapewniać, aby testowanie oceniało, czy produkt oferuje wartość rynkowi docelowemu, w tym równowagę korzyści dla twórcy i dystrybutora z korzyściami dla rynku docelowego<sup>15</sup>. Powinno to również obejmować ocenę, czy wszelkie koszty są proporcjonalne do wydatków ponoszonych przez twórcę i dystrybutora oraz do korzyści, ze szczególnym uwzględnieniem kompleksowości oferowanej ochrony, i usług oferowanych rynkowi docelowemu – tzn. żaden koszt nie powinien być nieproporcjonalny.
- ▶ Twórcy powinni wykorzystywać dostępne dane (takie jak skargi i zażalenia, odrzucone roszczenia i inne) oraz prowadzić odpowiednią analizę dla zapewnienia właściwego monitorowania produktu, w tym ustalenia, czy produkt oferuje wartość rynkowi docelowemu. Jeżeli nie, powinni podejmować odpowiednie działania w celu załagodzenia sytuacji, takie jak ulepszona konstrukcja produktu, obniżenie prowizji itp., oraz zapobieżenia dalszemu występowaniu szkody, w tym poprzez informowanie zainteresowanych banków i klientów<sup>16</sup>.
- ▶ Ponadto twórcy powinni monitorować, czy banki działające jako pośrednicy ubezpieczeniowi – w tym wówczas, gdy bank ma funkcję kontrolną w ramach partnerstwa i/albo holdingu finansowego – działają zgodnie z celami ich procesu zatwierdzania produktu<sup>17</sup> oraz czy plany sprzedaży, w tym plany motywacyjne dla pracowników, wprowadzone na poziomie banku, nie przynoszą szkód konsumentom.

---

<sup>14</sup> Art. 4 ust. 3 lit. b) rozporządzenia delegowanego POG

<sup>15</sup> Art. 4 i 6 rozporządzenia delegowanego POG

<sup>16</sup> Art. 7 ust. 3 rozporządzenia delegowanego POG

<sup>17</sup> Art. 8 ust. 4 i 5 rozporządzenia delegowanego POG.

## 2. Ustalenia dotyczące dystrybucji ubezpieczeń spłaty kredytu

- ▶ Od ubezpieczycieli i banków oczekuje się oceny i przeglądu ich rozwiązań dotyczących dystrybucji i wynagrodzeń, aby zapewnić, że zawsze postępują uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie zgodnie z najlepiej pojętym interesem swoich klientów<sup>18</sup>. W szczególności powinni oceniać, czy poziom prowizji jest uzasadniony kosztami ponoszonymi w celu dostarczenia tych produktów oraz korzyścią oferowaną rynkowi docelowemu.
- ▶ EIOPA oczekuje od ubezpieczycieli i banków rozwiązania problemu nieuzasadnionych i nieproporcjonalnych prowizji z tytułu sprzedaży produktów CPI.
- ▶ Z uwagi na potencjalne konflikty interesów w modelach biznesowych ubezpieczeń bankowych EIOPA oczekuje od rozwiązań w zakresie dystrybucji produktów brania pod uwagę stopnia złożoności i ryzyka związanego z tymi produktami oraz charakteru, skali i złożoności działalności dystrybutora (banku)<sup>19</sup>. EIOPA oczekuje również od twórców, że w ramach swojej strategii dystrybucji produktów CPI zapewnią określenie najbardziej odpowiedniego kanału dystrybucji, zamiast polegać na istniejących partnerstwach i/albo spółkach należących do tego samego holdingu finansowego, a także zidentyfikują ewentualne konflikty interesów i w razie potrzeby wdrożą środki łagodzące.

### Kolejne kroki

W przyszłości ubezpieczyciele i banki mogą oczekiwać, że EIOPA i właściwe organy nadadzą priorytet monitorowaniu rynku CPI. Jeżeli ubezpieczyciele i banki nie będą spełniać wymogów określonych w dyrektywie IDD i rozporządzeniu delegowanym POG, mogą oczekiwać, że właściwe organy wykorzystają swoje uprawnienia nadzorcze – z uwzględnieniem zasady proporcjonalności – w tym poprzez inspekcje na miejscu i inne uprawnienia dochodzeniowe. W razie naruszenia i w zależności od jego wagi, ubezpieczyciele i banki mogą oczekiwać nałożenia odpowiednich sankcji i/lub podjęcia środków administracyjnych, takich jak:

- ▶ Zgodnie z art. 33 ust. 2 lit. b) dyrektywy IDD, wymagając od banku zaprzestania danego postępowania oraz powstrzymania się od ponownego podejmowania tego postępowania, w tym zaprzestania komercjalizacji produktów, dla których nie są w stanie uzasadnić za pomocą wystarczającego i odpowiedniego testowania produktów, że wysokie prowizje są uzasadnione w ramach uczciwego procesu ustalania cen – tzn. produktów komercjalizowanych z naruszeniem art. 6 rozporządzenia delegowanego POG;
- ▶ Zgodnie z art. 33 ust. 2 lit. c) dyrektywy IDD, cofając rejestrację banku jako pośrednika ubezpieczeniowego z krajowego rejestru.

---

<sup>18</sup> Art. 17 i art. 20 ust. 1 dyrektywy IDD.

<sup>19</sup> Art. 10 ust. 1 rozporządzenia delegowanego POG

EIOPA(2022)0037187

DO ZWYKŁEGO UŻYTKU EIOPA

Ubezpieczyciele i banki mogą również oczekiwać, że:

- ▶ EIOPA będzie monitorować realizację niniejszego Ostrzeżenia przez ubezpieczycieli i banki, w tym środki podejmowane przez właściwe organy w celu rozwiązania problemów zidentyfikowanych przez przegląd tematyczny na ich rynkach.
- ▶ Właściwe organy mogą współpracować z organami do spraw ochrony konkurencji i konsumentów oraz innymi odpowiednimi organami w ich jurysdykcjach z uwagi na nieuczciwe praktyki handlowe i problemy z zakresu ochrony konsumentów, na które zwrócono uwagę w przeglądzie tematycznym.