

EIOPA avertizează asigurătorii și băncile să abordeze problemele legate de remunerațiile mari și de conflictele de interese generate de vânzarea de asigurări pentru protecția creditelor dacă nu vor să se confrunte cu posibile măsuri de supraveghere

Autoritatea Europeană de Asigurări și Pensii Ocupaționale (EIOPA) avertizează asigurătorii și băncile (care acționează în calitate de distribuitori de asigurări)¹ să se asigure că aceste produse oferă valoare justă consumatorilor prin:

- ▶ luarea de măsuri pentru abordarea problemelor legate de remunerația mare plătită de creatorii de asigurări distribuitorilor de asigurări pentru vânzarea produselor de asigurări pentru protecția creditelor (CPI)² și
- ▶ prevenirea apariției conflictelor de interese dăunătoare în contextul modelelor de afaceri de bancasigare (asigurări bancare)³.

Acest avertisment este emis în conformitate cu articolul 9 alineatul (3) din Regulamentul (UE) nr. 1094/2010⁴.

Constatările EIOPA

Recenta revizuire tematică privind bancasigurarea efectuată de EIOPA⁵ a evidențiat preocupări serioase, în special în ceea ce privește comisioanele mari și conflictele de interese dintre creatori, distribuitori și consumatori, care conduc la produse ce oferă o valoare incorectă și la posibilități limitate de alegere pentru consumatori, în contextul modelelor de afaceri de bancasigare. Principalele constatări arată că:

- ▶ O parte semnificativă a primei brute subscrise (PBS) plătite de consumatori finanțează remunerarea băncilor, în timp ce plățile creanțelor către consumatori sunt, în medie, sub 30 % din PBS.
- ▶ EIOPA a constatat că, pentru perioada 2018-2020, comisioanele plătite băncilor au variat:

¹ Avertismentul se adresează băncilor înregistrate ca intermediari de asigurări în temeiul articolului 2 alineatul (1) punctul (3) din [Directiva \(UE\) 2016/97 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 ianuarie 2016 privind distribuția de asigurări](#). **N.B. Prin urmare, orice trimitere la „bănci” din prezentul document trebuie interpretată ca referindu-se la băncile care sunt înregistrate ca intermediari de asigurări în temeiul Directivei privind distribuția de asigurări.**

² Avertismentul se referă la cele trei produse CPI care fac obiectul analizei tematice: CPI pentru credite ipotecare, CPI pentru credite de consum și CPI aferente cardurilor de credit.

³ Termenul „model de afaceri de bancasigare” se referă la natura relației dintre un asigurător care creează produse CPI și o bancă care asigură un canal de distribuție a acestor produse CPI în numele asigurătorului.

⁴ [Regulamentul \(UE\) nr. 1094/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 de instituire a Autorității europene de supraveghere \(EIOPA\)](#)

⁵ La analiza tematică au participat în total 174 de asigurători și 145 de bănci.

- între 30 % și 70 % din PBS pentru mai mult de jumătate din polițele CPI pentru credite ipotecare;
 - între 40 % și 80 % din PBS pentru mai mult de două treimi din polițele CPI pentru creditele de consum; și
 - între 40 % și 90 % din PBS pentru majoritatea polițelor CPI aferente cardurilor de credit.
- ▶ Majoritatea băncilor (74 %) nu dispuneau de un model de alocare a costurilor pentru vânzarea produselor CPI. În absența unor astfel de date, comisioanele mari nu pot fi justificate de nivelul costurilor suportate de băncile care distribuie aceste polițe, având în vedere, de asemenea, că produsele CPI nu sunt, de regulă, polițe personalizate, de unde reies costuri nejustificate pentru consumatori și practici incorecte de stabilire a prețurilor.
 - ▶ Astfel de comisioane mari pot conduce la conflicte de interese semnificative și dăunătoare și la punerea în aplicare a unor practici comerciale necorespunzătoare pentru a maximiza profiturile (de exemplu, tehnici de vânzare agresive, vânzări abuzive etc.). Analiza tematică a arătat, de asemenea, că asiguratorii care se află într-o alianță strategică sau care fac parte din același holding financiar cu băncile⁶, și anume 63 % din asiguratorii, plătesc comisioane mai mari unor astfel de bănci decât atunci când sunt instituite acorduri de distribuție neexclusive. Aceasta indică faptul că astfel de comisioane mari sunt rezultatul modelelor de afaceri de bancasigurare instituite, ceea ce relevă necesitatea unor măsuri solide de guvernare (inclusiv sisteme de control) pentru a atenua în mod corespunzător conflictele de interese dintre creatori, distribuitori și consumatori și pentru a evita ca acestea să conducă la un comportament necorespunzător de afaceri și la prejudicii suportate de consumatori.
 - ▶ În plus, 34 % din bănci au pus în aplicare sisteme de stimulente pentru angajații lor pentru vânzarea de produse CPI, ceea ce, având în vedere comisioanele mari, ridică alte preocupări semnificative cu privire la conformitatea cu articolul 17 alineatul (3) din Directiva privind distribuția de asigurări⁷.
 - ▶ Majoritatea băncilor (83 %) vând produsul CPI legat de produsul de credit, ceea ce înseamnă că produsul CPI nu poate fi cumpărat de către consumatori decât dacă aceștia achiziționează produsul principal de credit de la aceeași bancă. Această practică limitează capacitatea consumatorilor de a compara ofertele și poate spori riscurile de vânzări abuzive și de tehnici de vânzare agresive.

⁶ Prin holding financiar se înțelege un holding financiar mixt în sensul articolului 212 alineatul (1) litera (h) din Directiva 2009/138/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009 privind accesul la activitate și desfășurarea activității de asigurare și de reasigurare.

⁷ „Statele membre se asigură că distribuitorii de asigurări nu sunt remunerați și nu își remunerează personalul și nu îi evaluează performanțele într-un mod incompatibil cu obligația sa de a acționa în conformitate cu interesul consumatorilor săi. În special, un distribuitor de asigurări nu ia niciun fel de măsuri care, prin intermediul remunerării, al obiectivelor de vânzări sau prin alte mijloace, constituie un stimulent pentru sine sau pentru personalul său de a recomanda un anumit produs de asigurare unui consumator atunci când distribuitorul de asigurări ar putea oferi un alt produs de asigurare care ar răspunde mai bine nevoilor consumatorului.”

- ▶ În plus, unele produse CPI sunt vândute cu o primă unică⁸ (32 % din CPI pentru credite ipotecare, 51 % din CPI pentru credite de consum și 18 % din CPI aferente cardurilor de credit), ceea ce ridică probleme suplimentare legate de rezilierea anticipată, schimbarea sau anularea poliței CPI. Anumite bănci oferă posibilitatea de a plăti prima cu un împrumut care creează costuri suplimentare cu dobânzile pentru consumatori, precum și conflicte de interese, având în vedere că băncile pot fi încurajate să ofere o astfel de opțiune pentru a genera venituri din comisioane și din dobânzi.

EIOPA consideră că astfel de practici generează preocupări serioase în ceea ce privește punerea în aplicare adecvată a principiilor fundamentale de reglementare prevăzute în Directiva privind distribuția de asigurări și pot produce prejudicii mari pentru consumatori.

Așteptările EIOPA

EIOPA se așteaptă ca asigurătorii și băncile să plaseze interesele clienților în centrul modelului lor de afaceri⁹ și să ia măsuri relevante pentru a preveni apariția altor prejudicii pentru consumatori.

EIOPA se așteaptă ca toți asigurătorii și toate băncile (care acționează în calitate de distribuitori de asigurări) să respecte pe deplin Directiva privind distribuția de asigurări, inclusiv cerințele de supraveghere și de governanță a produselor (POG). În cazul în care s-a produs un prejudiciu pentru consumatori, toți asigurătorii și toate băncile în cauză¹⁰ trebuie să ia măsuri de remediere pentru a îmbunătăți rezultatele pentru consumatori prin „a atenua situația și a preveni alte apariții ale evenimentului advers”, în conformitate cu articolul 7 alineatul (3)¹¹ din Regulamentul delegat (UE) 2017/2358 al Comisiei (denumit în continuare „Regulamentul delegat POG”)¹².

EIOPA consideră că trebuie să se ia măsuri în următoarele domenii:

1. Crearea de produse CPI

- ▶ Creatorii de produse CPI trebuie să se asigure că produsele lor sunt concepute astfel încât să răspundă nevoilor pieței-țintă identificate¹³, ceea ce înseamnă oferirea unei valori juste și

⁸ Polițele cu primă unică sunt concepute cu o plată unică efectuată în avans, care acoperă întregul cost al poliței de asigurare pe întreaga durată acoperită de poliță. Consumatorii trebuie să plătească prima totală ca sumă forfetară la începutul contractului.

⁹ În plus, asigurătorii și băncile trebuie să respecte în special Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale.

¹⁰ Majoritatea asigurătorilor (64 %) incluși în eșantion și-au creat, comercializat sau adaptat în mod semnificativ produsele CPI la 1 octombrie 2018 sau după această dată, ceea ce înseamnă că aceste produse intră în domeniul de aplicare a Regulamentului delegat POG.

¹¹ Articolul 7 alineatul (3) din [Regulamentul delegat \(UE\) 2017/2358 al Comisiei](#)

¹² Regulamentul delegat (UE) 2017/2358 al Comisiei din 21 septembrie 2017 de completare a Directivei (UE) 2016/97 a Parlamentului European și a Consiliului în ceea ce privește cerințele de supraveghere și de governanță a produselor, aplicabile societăților de asigurare și distribuitorilor de asigurări.

¹³ Articolul 25 alineatul (1) din Directiva privind distribuția de asigurări, precum și articolul 5 alineatul (3) și articolul 6 din Regulamentul delegat POG.

asigurarea echității în practicile de stabilire a prețurilor. În acest scop, procesul de aprobare a produselor trebuie să fie conceput astfel încât să fie proporțional cu complexitatea și riscurile legate de modelul de afaceri relevant de bancasigare, de produsul CPI și de piața-țintă. În special, asigurătorii și băncile trebuie:

- să evalueze dacă banca este co-creator *de facto* al poliței CPI și să respecte cerințele POG. Această evaluare este deosebit de importantă pentru polițele de grup în care banca este atât deținătorul poliței de asigurare, cât și distribuitorul său și este probabil să fie, de asemenea, co-creator *de facto* al acesteia. În unele cazuri, dispozițiile naționale, cum ar fi dreptul contractelor de asigurare, pot fi, de asemenea, relevante.
- să se asigure că sistemul POG și controalele aferente sunt adecvate pentru a preveni influența nejustificată a băncii în proiectarea produsului, cu excepția cazului în care banca este desemnată în mod oficial drept co-creator, precum și pentru a asigura gestionarea eficace a conflictelor de interese¹⁴.
- ▶ De asemenea, creatorii trebuie să se asigure că testarea evaluează dacă produsul oferă valoare pieței-țintă, inclusiv prin echilibrarea beneficiilor pentru creator și distribuitor cu cele pentru piața-țintă¹⁵. Aceasta trebuie să includă, de asemenea, o evaluare care să stabilească dacă toate costurile sunt proporționale cu cheltuielile suportate de creator și de distribuitor și cu beneficiile, acordând o atenție deosebită caracterului cuprinzător al acoperirii oferite și serviciilor furnizate pieței-țintă – și anume, niciun cost nu trebuie să fie nejustificat.
- ▶ Creatorii trebuie să utilizeze datele disponibile (cum ar fi reclamațiile, cererile respinse și altele) și să efectueze analize relevante pentru a asigura o monitorizare adecvată a produsului, inclusiv dacă produsul oferă valoare pieței-țintă. În caz contrar, aceștia trebuie să ia măsurile adecvate pentru a ameliora situația, cum ar fi îmbunătățirea proiectării produselor, reducerea comisioanelor etc. și pentru a preveni alte apariții ale prejudiciului, inclusiv prin informarea băncilor și a clienților în cauză¹⁶.
- ▶ În plus, creatorii trebuie să monitorizeze dacă băncile care acționează ca intermediari de asigurări – inclusiv atunci când banca are o funcție de control în cadrul parteneriatului și/sau al holdingului financiar – acționează în conformitate cu obiectivele procesului lor de aprobare a produselor¹⁷ și că sistemele de vânzare, inclusiv sistemele de stimulente pentru angajați, instituite la nivel bancar nu sunt în detrimentul consumatorilor.

¹⁴ Articolul 4 alineatul (3) litera (b) din Regulamentul delegat POG.

¹⁵ Articolele 4 și 6 din Regulamentul delegat POG.

¹⁶ Articolul 7 alineatul (3) din Regulamentul delegat POG.

¹⁷ Articolul 8 alineatele (4) și (5) din Regulamentul delegat POG.

2. Acordurile de distribuție a CPI

- ▶ Asigurătorii și băncile trebuie să își evalueze și să își revizuiască acordurile de distribuție și de remunerare pentru a se asigura că acționează întotdeauna onest, corect și profesionist, în interesul suprem al consumatorilor lor¹⁸. În special, aceștia trebuie să evalueze dacă nivelul comisioanelor este justificat de costurile suportate pentru furnizarea produselor respective și de un beneficiu oferit pieței-țintă.
- ▶ EIOPA se așteaptă ca asigurătorii și băncile să abordeze problemele legate de comisioanele nejustificate și disproporționate pentru vânzarea produselor CPI.
- ▶ Având în vedere potențialele conflicte de interese în modelele de afaceri de bancasigurare, EIOPA se așteaptă ca acordurile de distribuție a produselor să țină seama de nivelul de complexitate a acestora și de riscurile asociate, precum și de natura, amploarea și complexitatea activității economice relevante a distribuitorului (băncii)¹⁹. EIOPA se așteaptă, de asemenea, ca respectivii creatori să se asigure că, în cadrul strategiei lor de distribuție a produselor CPI, identifică cel mai adecvat canal de distribuție, mai degrabă decât să se bazeze pe parteneriatele existente și/sau pe societăți care aparțin aceluiași holding financiar, și că aceștia identifică, de asemenea, posibilele conflicte de interese și pun în aplicare măsuri de atenuare, după caz.

Etapele următoare

În viitor, asigurătorii și băncile se pot aștepta ca EIOPA și autoritățile competente să acorde prioritate monitorizării pieței CPI. În cazul în care asigurătorii și băncile nu respectă cerințele prevăzute în Directiva privind distribuția de asigurări și în Regulamentul delegat POG, aceștia se pot aștepta ca autoritățile competente să își exercite competențele de supraveghere – ținând seama de principiul proporționalității – inclusiv inspecții la fața locului și alte competențe de investigare. În cazul unei încălcări și în funcție de gravitatea încălcării, asigurătorii și băncile se pot aștepta la impunerea unor sancțiuni adecvate și/sau la luarea unor măsuri administrative, cum ar fi:

- ▶ în conformitate cu articolul 33 alineatul (2) litera (b) din Directiva privind distribuția de asigurări, solicitarea ca banca să înceteze comportamentul și să se abțină de la repetarea comportamentului respectiv, inclusiv încetarea comercializării produselor pentru care nu poate demonstra printr-o testare suficientă și adecvată a produselor că nivelul ridicat al comisioanelor este justificat de un proces echitabil de stabilire a prețurilor – și anume, produse comercializate cu nerespectarea articolului 6 din Regulamentul delegat POG;
- ▶ în conformitate cu articolul 33 alineatul (2) litera (c) din Directiva privind distribuția de asigurări, retragerea înregistrării băncii ca intermediar de asigurări din registrul național.

¹⁸ Articolul 17 și articolul 20 alineatul (1) din Directiva privind distribuția de asigurări.

¹⁹ Articolul 10 alineatul (1) din Regulamentul delegat POG

Asigurătorii și băncile se pot aștepta, de asemenea, că:

- ▶ EIOPA va monitoriza punerea în aplicare a prezentului avertisment de către asigurători și bănci, inclusiv în ceea ce privește măsurile luate de autoritățile competente pentru a aborda problemele identificate în cadrul analizei tematice pe piețele lor.
- ▶ Autoritățile competente pot coopera cu autoritățile din domeniul concurenței, al protecției consumatorilor și cu alte autorități relevante din jurisdicțiile lor respective, având în vedere practicile comerciale neloiale și aspectele legate de protecția consumatorilor evidențiate în analiza tematică.