

EIOPA upozorňuje poisťovne a banky, aby riešili problémy s vysokým odmeňovaním a konfliktmi záujmov vyplývajúcim z predaja úverového poistenia, inak môžu čeliť opatreniam dohľadu

Európsky orgán pre poisťovníctvo a dôchodkové poistenie zamestnancov (EIOPA) upozorňuje poisťovateľov a banky (pôsobiacie ako distribútori poistenia)¹, aby zabezpečili, že tieto produkty ponúknu spotrebiteľom spravodlivú hodnotu tým, že:

- ▶ prijímajú opatrenia na riešenie problémov s vysokými odmenami, ktoré výrobcovia poistenia vyplácajú distribútorom poistenia za predaj produktov úverového poistenia², a
- ▶ predchádzajú vzniku škodlivých konfliktov záujmov v kontexte bankopoisťovníckych obchodných modelov³.

Toto upozornenie sa vydáva v súlade s článkom 9 ods. 3 nariadenia (EÚ) č. 1094/2010⁴.

Záveru orgánu EIOPA

Nedávne tematické preskúmanie orgánu EIOPA v oblasti bankopoisťovníctva⁵ odhalilo vážne obavy, najmä pokiaľ ide o vysoké provízie a konflikty záujmov medzi výrobcami, distribútormi a spotrebiteľmi, ktoré vedú k produktom ponúkajúcim nespravodlivú hodnotu a k obmedzenému výberu pre spotrebiteľov v kontexte bankopoisťovníckych obchodných modelov. Z hlavných zistení vyplýva, že:

- ▶ Značná časť hrubého predpísaného poistného, ktoré platia spotrebiteľia, slúži na financovanie odmeňovania bánk, zatiaľ čo výplaty poistného plnenia spotrebiteľom sú v priemere nižšie ako 30 % hrubého predpísaného poistného.
- ▶ EIOPA zistil, že v období rokov 2018 až 2020 sa provízie vyplácané bankám pohybovali v rozmedzí:
 - od 30 % do 70 % hrubého predpísaného poistného pre viac ako polovicu hypotekárnych úverových poistiek;
 - od 40 % do 80 % hrubého predpísaného poistného pre viac ako dve tretiny poistiek spotrebiteľských úverov; a

¹ Upozornenie je určené bankám zaregistrovaným ako sprostredkovatelia poistenia podľa článku 2 ods. 1 bodu 3 [smernice Európskeho parlamentu a Rady \(EÚ\) 2016/97 z 20. januára 2016 o distribúcii poistenia](#). **Pozn.: Preto sa všetky odkazy na „banky“ v tomto dokumente majú chápať ako odkazy na banky, ktoré sú zaregistrované ako sprostredkovatelia poistenia podľa smernice o distribúcii poistenia.**

² Toto upozornenie sa týka troch produktov úverového poistenia, ktoré sú predmetom tematického preskúmania: úverové poistenie hypoték, úverové poistenie spotrebiteľských úverov a úverové poistenie kreditných kariet.

³ Pojem „bankopoisťovnícky obchodný model“ sa vzťahuje na povahu vzťahu medzi poisťovateľom, ktorý tvorí produkty úverového poistenia, a bankou, ktorá poskytuje distribučný kanál pre tieto produkty úverového poistenia v mene poisťovateľa.

⁴ [Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady \(EÚ\) č. 1094/2010 z 24. novembra 2010, ktorým sa zriaďuje Európsky orgán dohľadu \(EIOPA\)](#).

⁵ Na tematickom preskúmaní sa zúčastnilo celkovo 174 poisťovateľov a 145 bánk.

- od 40 % do 90 % hrubého predpísaného poistného pre väčšinu úverového poistenia kreditných kariet.
- ▶ Väčšina bánk (74 %) nemala zavedený model alokácie nákladov na predaj produktov úverového poistenia. Keďže takéto údaje chýbajú, vysoké provízie nie je možné zdôvodniť výškou nákladov, ktoré znášajú banky distribuujúce tieto poistky, keďže produkty úverového poistenia zvyčajne nie sú poistkami šitými na mieru, čo vedie k neoprávnenému zaťaženiu spotrebiteľov a nekalým cenovým praktikám.
- ▶ Takéto vysoké provízie môžu viesť k významným a škodlivým konfliktom záujmov a k uplatňovaniu zlých obchodných praktík s cieľom maximalizovať zisk (napr. agresívne techniky predaja, nekalý predaj atď.). Z tematického preskúmania tiež vyplynulo, že poisťovatelia, ktorí sú v strategickej aliancii alebo sú súčasťou rovnakého finančného holdingu bánk⁶, čomu zodpovedá 63 % poisťovateľov, platia týmto bankám vyššie provízie v porovnaní s prípadmi, keď sú uzatvorené nevýhradné dohody o distribúcii. To naznačuje, že vysoké provízie sú výsledkom zavedených bankopoisťovníckych obchodných modelov, čo si vyžaduje prísne opatrenia v oblasti riadenia (vrátane kontrolných systémov), aby bolo možné náležite zmierniť konflikty záujmov medzi výrobcami, distribútormi a spotrebiteľmi a aby sa zabránilo tomu, že vyústia do zlého výkonu činnosti a poškodia spotrebiteľov.
- ▶ Okrem toho 34 % bánk zaviedlo motivačné systémy pre svojich zamestnancov na predaj produktov úverového poistenia, čo vzhľadom na vysoké provízie vyvoláva ďalšie vážne obavy týkajúce sa dodržiavania súladu s článkom 17 ods. 3 smernice o distribúcii poistenia⁷.
- ▶ Väčšina bánk (83 %) predáva produkt úverového poistenia viazaný na úverový produkt, čo znamená, že spotrebiteľia si môžu kúpiť produkt úverového poistenia len vtedy, ak si od tej istej banky zoberú hlavný úverový produkt. Táto prax obmedzuje možnosť výberu spotrebiteľov a môže posilniť riziko nekalého predaja a agresívnych techník predaja.
- ▶ Okrem toho sa niektoré produkty úverového poistenia predávajú s jednorazovým poistným⁸ (32 % úverového poistenia hypoték, 51 % úverového poistenia spotrebiteľských úverov a 18 % úverového poistenia kreditných kariet), čo spôsobuje ďalšie problémy s predčasným ukončením, zmenou alebo zrušením úverového poistenia. Niektoré banky ponúkajú možnosť zaplatiť poistné

⁶ Finančným holdingom rozumieme zmiešanú finančnú holdingovú spoločnosť v zmysle článku 212 ods. 1 písm. h) smernice Európskeho parlamentu a Rady 2009/138/ES z 25. novembra 2009 o začatí a vykonávaní poistenia a zaistenia.

⁷ „Členské štáty zabezpečia, aby distribútori poistenia neboli odmeňovaní ani neodmeňovali alebo neposudzovali výkonnosť svojich zamestnancov spôsobom, ktorý by bol v rozpore s ich povinnosťou konať v súlade s najlepšimi záujmami ich zákazníkov. Distribútor poistenia predovšetkým nezavedie žiadne mechanizmy v podobe odmien, cieľov predaja ani iných, ktoré by mohli byť pre neho samotného alebo jeho zamestnancov stimulom, aby zákazníkovi odporúčali určitý poistný produkt, keď by distribútor poistenia mohol ponúknuť iný poistný produkt, ktorý by lepšie spĺňal potreby zákazníka.“

⁸ Poistné zmluvy s jednorazovým poistným sú navrhnuté s jednorazovou platbou vopred, ktorá pokrýva všetky náklady na poistnú zmluvu počas celej poistnej doby. Spotrebiteľia by museli zaplatiť celkové poistné jednorazovo na začiatku platnosti zmluvy.

prostredníctvom úveru, čo pre spotrebiteľov predstavuje dodatočné úrokové náklady a konflikt záujmov, keďže banky môžu byť motivované ponúkať takúto možnosť s cieľom získať príjmy z poplatkov a úrokov.

EIOPA sa domnieva, že takéto postupy vyvolávajú vážne obavy, pokiaľ ide o primerané vykonávanie základných regulačných zásad stanovených v smernici o distribúcii poistenia, a môžu byť veľmi škodlivé pre spotrebiteľov.

Očakávania orgánu EIOPA

EIOPA očakáva, že poisťovatelia a banky budú klásť v rámci svojho obchodného modelu dôraz na záujmy zákazníkov⁹ a prijímú príslušné opatrenia, aby zabránili ďalšiemu poškodzovaniu spotrebiteľov.

EIOPA očakáva, že všetci poisťovatelia a banky (pôsobiaci ako distribútori poistenia) budú plne dodržiavať smernicu o distribúcii poistenia vrátane požiadaviek na dohľad nad produktmi a ich správou. Ak došlo k poškodeniu spotrebiteľa, všetci dotknutí poisťovatelia a banky¹⁰ majú prijať nápravné opatrenia na zlepšenie výsledkov pre spotrebiteľov „zmiernením situácie a predídením ďalším udalostiam, ktoré by mohli poškodiť zákazníka“ v súlade s článkom 7 ods. 3¹¹ delegovaného nariadenia Komisie (EÚ) 2017/2358 (ďalej len „delegované nariadenie o dohľade nad produktmi a ich správe“)¹².

EIOPA sa domnieva, že sa majú prijať opatrenia v týchto oblastiach:

1. Výroba produktov úverového poistenia

- ▶ Výrobcovia produktov úverového poistenia majú zabezpečiť, aby ich produkty boli navrhnuté tak, aby spĺňali potreby identifikovaného cieľového trhu¹³, čo znamená, že budú ponúkať primeranú hodnotu a zaručia spravodlivé cenové postupy. Na tento účel má byť ich proces schvaľovania produktov navrhnutý spôsobom, ktorý je primeraný komplexnosti a rizikám súvisiacim s príslušným bankopoisťovníckym obchodným modelom, produktom úverového poistenia a cieľovým trhom. Najmä poisťovatelia a banky by mali:
 - posúdiť, či je banka *de facto* spoluvýrobcom úverového poistenia a či spĺňa požiadavky dohľadu nad produktmi a ich správou. Toto posúdenie je dôležité najmä v prípade skupinových poisťovník, kde je banka poisťovníkom aj distribútorom a je pravdepodobné, že je aj *de facto*

⁹ Okrem toho poisťovatelia a banky dodržiavajú najmä smernicu 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách.

¹⁰ Väčšina poisťovateľov (64 %) vo vzorke vyrobila, uviedla na trh alebo významne upravila svoje produkty úverového poistenia 1. októbra 2018 alebo neskôr, čo znamená, že tieto produkty patria do rozsahu pôsobnosti delegovaného nariadenia o dohľade nad produktmi a ich správou.

¹¹ Článok 7 ods. 3 delegovaného nariadenia Komisie (EÚ) 2017/2358.

¹² Delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2017/2358 z 21. septembra 2017, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/97, pokiaľ ide o požiadavky na poisťovne a distribútorov poistenia týkajúce sa dohľadu nad produktmi a ich správou.

¹³ Článok 25 ods. 1 smernice o distribúcii poistenia a článok 5 ods. 3 a článok 6 delegovaného nariadenia o dohľade nad produktmi a ich správou.

- spoluvýrobcom. V niektorých prípadoch môžu byť relevantné aj vnútroštátne ustanovenia, ako napríklad zákon o poistných zmluvách;
- zabezpečiť, aby systém a kontrolné mechanizmy dohľadu nad produktmi a ich správy boli primerané na zabránenie neprimeranému vplyvu banky pri navrhovaní produktu, pokiaľ banka nie je formálne určená ako spoluvýrobca, a na zabezpečenie účinného riadenia konfliktov záujmov¹⁴.
 - ▶ Výrobcovia majú tiež zabezpečiť, aby sa pri testovaní posúdilo, či výrobok ponúka hodnotu pre cieľový trh, a to aj prostredníctvom vyváženia výhod pre výrobcu a distribútora s výhodami pre cieľový trh¹⁵. To má zahŕňať aj posúdenie, či sú všetky náklady primerané výdavkom, ktoré znáša výrobca a distribútor, a prínosom, pričom osobitná pozornosť by sa mala venovať komplexnosti ponúkaného krytia a službám poskytovaným cieľovému trhu – t. j. žiadne náklady by nemali byť neprimerané.
 - ▶ Výrobcovia majú využívať dostupné údaje (napríklad sťažnosti, zamietnuté reklamácie a iné) a vykonávať príslušné analýzy s cieľom zabezpečiť náležité monitorovanie výrobku vrátane toho, či výrobok ponúka hodnotu pre cieľový trh. V opačnom prípade majú prijať vhodné opatrenia na zmiernenie situácie, napríklad zlepšiť navrhovanie produktov, znížiť provízie atď., a zabrániť ďalším prípadom poškodzovania, a to aj informovaním príslušných bánk a zákazníkov¹⁶.
 - ▶ Okrem toho majú výrobcovia monitorovať, či banky, ktoré pôsobia ako sprostredkovatelia poistenia, vrátane prípadov, keď má banka kontrolnú funkciu v rámci partnerstva a/alebo finančného holdingu, konajú v súlade s cieľmi svojho procesu schvaľovania produktov¹⁷ a či systémy predaja vrátane motivačných systémov pre zamestnancov, ktoré sú zavedené na úrovni banky, nepoškodzujú spotrebiteľov.

2. Opatrenia týkajúce sa distribúcie úverového poistenia

- ▶ Od poisťovateľov a bánk sa očakáva, že budú posudzovať a prehodnocovať svoje opatrenia týkajúce sa distribúcie a odmeňovania s cieľom zabezpečiť, aby konali vždy čestne, spravodlivo a profesionálne v súlade s najlepšimi záujmami svojich zákazníkov¹⁸. Majú najmä posúdiť, či je výška provízií odôvodnená nákladmi vynaloženými na poskytovanie týchto produktov a výhodou ponúkanou cieľovému trhu.

¹⁴ Článok 4 ods. 3 písm. b) delegovaného nariadenia o dohľade nad produktmi a ich správe.

¹⁵ Články 4 a 6 delegovaného nariadenia o dohľade nad produktmi a ich správe.

¹⁶ Článok 7 ods. 3 delegovaného nariadenia o dohľade nad produktmi a ich správe.

¹⁷ Článok 8 ods. 4 a 5 delegovaného nariadenia o dohľade nad produktmi a ich správe.

¹⁸ Článok 17 a článok 20 ods. 1 smernice o distribúcii poistenia.

- ▶ EIOPA očakáva, že poisťovatelia a banky budú riešiť problémy s neoprávnenými a neprimeranými províziami za predaj produktov úverového poistenia.
- ▶ Vzhľadom na možné konflikty záujmov v bankopoisťovníckych obchodných modeloch EIOPA očakáva, že v opatreniach týkajúcich sa distribúcie produktov sa zohľadní stupeň komplexnosti a riziká spojené s produktmi, ako aj povaha, rozsah a komplexnosť činnosti distribútora (banky)¹⁹. EIOPA tiež očakáva, že výrobcovia zabezpečia, aby v rámci svojej stratégie pre distribúciu produktov úverového poistenia určili najvhodnejší distribučný kanál a nespoliehali sa na existujúce partnerstvá a/alebo na spoločnosti patriace do toho istého finančného holdingu, a tiež identifikovali možné konflikty záujmov a v prípade potreby zaviedli zmierňujúce opatrenia.

Ďalšie kroky

Poisťovatelia a banky môžu očakávať, že EIOPA a príslušné orgány budú v budúcnosti dávať prioritu monitorovaniu trhu s úverovým poistením. Ak poisťovatelia a banky nedodržia požiadavky stanovené v smernici o distribúcii poistenia a delegovanom nariadení o dohľade nad produktmi a ich správe, môžu očakávať, že príslušné orgány uplatnia svoje právomoci v oblasti dohľadu, pričom zohľadnia zásadu proporcionality, a to vrátane kontrol na mieste a iných vyšetrovacích právomocí. V prípade porušenia a v závislosti od závažnosti porušenia môžu poisťovatelia a banky očakávať uloženie primeraných sankcií a/alebo prijatie administratívnych opatrení, ako napr:

- ▶ v súlade s článkom 33 ods. 2 písm. b) smernice o distribúcii poistenia žiadosť, aby banka upustila od konania a zdržala sa opakovania tohto konania vrátane ukončenia komercializácie produktov, pri ktorých nemôže dostatočným a primeraným testovaním produktov preukázať, že vysoké provízie sú odôvodnené spravodlivým procesom tvorby cien. t. j. produktov uvádzaných na trh v rozpore s článkom 6 delegovaného nariadenia o dohľade nad produktmi a ich správe;
- ▶ v súlade s článkom 33 ods. 2 písm. c) smernice o distribúcii poistenia zrušenie zápisu banky ako sprostredkovateľa poistenia vo vnútroštátnom registri.

Poisťovatelia a banky môžu ďalej očakávať, že:

- ▶ EIOPA bude sledovať, ako poisťovatelia a banky vykonávajú toto upozornenie, ako aj opatrenia, ktoré príslušné orgány prijali na riešenie problémov zistených v rámci tematického preskúmania na svojich trhoch.
- ▶ Príslušné orgány môžu spolupracovať s orgánmi pre hospodársku súťaž, ochranu spotrebiteľa a inými príslušnými orgánmi vo svojich jurisdikciách vzhľadom na nekalé obchodné praktiky a otázky ochrany spotrebiteľa, na ktoré sa v tematickom preskúmaní poukázalo.

¹⁹ Článok 10 ods. 1 delegovaného nariadenia o dohľade nad produktmi a ich správe.