

EIOPA opozarja zavarovalnice in banke, naj obravnavajo vprašanja visokih plačil in nasprotij interesov pri prodaji kreditnih zavarovanj ali pa se soočijo z možnimi nadzornimi ukrepi.

Evropski organ za zavarovanja in poklicne pokojnine (EIOPA) opozarja zavarovalnice in banke (ki delujejo kot distributerji zavarovalnih produktov)¹, naj zagotovijo, da ti produkti potrošnikom ponujajo pošteno vrednost s:

- ▶ sprejetjem ukrepov za obravnavo vprašanj visokih plačil, ki jih distributerji zavarovalnih produktov prejmejo od proizvajalcev zavarovanj za prodajo produktov kreditnega zavarovanja (produktov CPI)², ter
- ▶ preprečitvijo nastanka škodljivih nasprotij interesov v okviru poslovnih modelov bančnega zavarovalništva³.

To opozorilo je izdano v skladu s členom 9(3) Uredbe (EU) št. 1094/2010⁴.

Ugotovitve organa EIOPA

Pri nedavnem tematskem pregledu⁵, ki ga je na področju bančnega zavarovalništva izvedla EIOPA, so se pokazale resne težave, zlasti v zvezi z visokimi provizijami in nasprotji interesov med pripravljavci, distributerji in potrošniki zavarovalnih produktov, kar v okviru poslovnih modelov bančnega zavarovalništva vodi v produkte, ki ne ponujajo poštene vrednosti, in v omejeno izbiro za potrošnike. Ključne ugotovitve so navedene spodaj.

- ▶ Znatno delež obračunanih bruto premij, ki jih plačajo potrošniki, se nameni financiranju plačil bankam, medtem ko izplačila zahtevkov potrošnikov v povprečju znašajo manj kot 30 % obračunanih bruto premij.
- ▶ Organ EIOPA je ugotovil, da se je med letoma 2018 in 2020 za plačane provizije bankam namenilo:
 - med 30 % in 70 % obračunanih bruto premij za več kot polovico zavarovalnih polic CPI za hipoteke;
 - med 40 % in 80 % obračunanih bruto premij za več kot polovico zavarovalnih polic CPI za potrošniške kredite in

¹Opozorilo je naslovljeno na banke, ki so registrirane kot zavarovalni posredniki v skladu s členom 2(1)(3) [Direktive \(EU\) 2016/97 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. januarja 2016 o distribuciji zavarovalnih produktov](#). **Opomba: vse omembe bank v tem dokumentu bi bilo torej treba razumeti kot banke, ki so v skladu z direktivo o distribuciji zavarovalnih produktov registrirane kot zavarovalni posredniki.**

² Opozorilo se nanaša na tri produkte CPI, vključene v tematski pregled: produkte CPI za hipoteke, produkte CPI za potrošniške kredite in produkte CPI za kreditne kartice.

³ Izraz „poslovni model bančnega zavarovalništva“ se nanaša na naravo odnosa med zavarovalnico, ki pripravlja produkte CPI, in banko, ki te produkte CPI v imenu zavarovalnice distribuira.

⁴ [Uredba \(EU\) št. 1094/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o ustanovitvi Evropskega nadzornega organa \(EIOPA\)](#)

⁵ V tematskem pregledu je sodelovalo 174 zavarovalnic in 145 bank.

- med 40 % in 90 % obračunanih bruto premij za več kot polovico zavarovalnih polic CPI za kreditne kartice.
- ▶ Večina bank (74 %) ni imela vzpostavljenega modela razporeditve stroškov za prodajo produktov CPI. Ker teh podatkov ni, visokih provizij ni mogoče utemeljiti z višino stroškov bank, ki so te police distribuirale, poleg tega pa je treba upoštevati, da pri produktih CPI običajno ne gre za prilagojene zavarovalne police, posledica česar so potrošnikom neupravičeno zaračunan strošek in nepoštene prakse oblikovanja cen.
- ▶ Take visoke provizije lahko vodijo v velika in škodljiva nasprotja interesov ter slabe poslovne prakse za povečanje dobičkov (npr. agresivne prodajne tehnike, zavajajočo prodajo itd.). V tematskem pregledu se je tudi pokazalo, da so zavarovalnice, ki so bile del strateških zvez ali istega finančnega holdinga bank⁶, kar je zajemalo 63 % zavarovalnic, plačevale višje provizije bankam kot v primeru neizključnih distribucijskih pogodb. To kaže, da so visoke provizije posledica vzpostavljenih poslovnih modelov bančnega zavarovalništva, kar zahteva stroge ukrepe upravljanja (vključno z nadzornimi sistemi), da se ustrezno zmanjšajo nasprotja interesov med proizvajalci, distributerji in potrošniki zavarovalnih produktov ter preprečijo slabo poslovanje in škoda za potrošnike.
- ▶ Poleg tega je 34 % bank uvedlo sheme spodbud za svoje zaposlene za prodajo produktov CPI, kar glede na visoke provizije vzbuja dodatne pomisleke glede skladnosti s členom 17(3) direktive o distribuciji zavarovalnih produktov⁷.
- ▶ Večina bank (83 %) prodaja produkte CPI, ki so vezani na kreditne produkte, kar pomeni, da lahko potrošniki produkt CPI kupijo le, če pri isti banki vzamejo glavni kreditni produkt. Ta praksa omejuje izbiro potrošnikov pri nakupu ter lahko poveča tveganja zavajajoče prodaje in agresivnih prodajnih tehnik.
- ▶ Poleg tega se nekateri produkti CPI prodajajo s premijo v enkratnem znesku⁸ (32 % produktov CPI za hipoteke, 51 % produktov CPI za potrošniške kredite in 18 % produktov CPI za kreditne kartice), kar sproža dodatna vprašanja v zvezi s predčasno prekinitvijo, zamenjavo ali preklicem zavarovalne police CPI. Nekatere banke ponujajo možnost plačila zavarovalne premije s posojilom, kar ustvarja

⁶ Finančni holding pomeni mešani finančni holding v smislu člena 212(1)(h) Direktive 2009/138/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2009 o začetku opravljanja in opravljanju dejavnosti zavarovanja in pozavarovanja (Solventnost II).

⁷ „Države članice zagotovijo, da distributerji zavarovalnih produktov niso plačani ali da ti svojih zaposlenih ne plačujejo ali ocenjujejo njegove uspešnosti na način, ki je v nasprotju z njihovo dolžnostjo, da delujejo v skladu z najboljšimi interesi svojih strank. Distributerji zavarovalnih produktov zlasti ne sklepajo dogovorov glede plačila, prodajnih ciljev ali drugih dogovorov, ki bi njih same ali njihove zaposlene spodbujali, da bi stranki priporočili določen zavarovalni produkt, če bi distributer zavarovalnih produktov lahko ponudil drug zavarovalni produkt, ki bi bolj zadovoljil potrebe stranke.“

⁸ Police z enkratno premijo vključujejo eno vnaprejšnje plačilo, ki pokriva celotne stroške zavarovalne police za njeno celotno trajanje. Potrošniki bi morali celotno premijo plačati v enkratnem znesku na začetku pogodbe.

dodatne stroške plačila obresti za potrošnike in nasprotja interesov, saj bi lahko to banke spodbudilo k ponujanju te možnosti, da bi ustvarile prihodke od provizij in obresti.

Po mnenju organa EIOPA takšne prakse vzbuja velike pomisleke glede ustreznega izvajanja temeljnih regulativnih načel, določenih v direktivi o distribuciji zavarovalnih produktov, in so lahko za potrošnike zelo škodljive.

Pričakovanja EIOPA-e

EIOPA pričakuje, da bodo zavarovalnice in banke postavile interese stranke v središče svojega poslovnega modela⁹ ter da bodo sprejele ustrezne ukrepe za preprečitev nadaljnjega oškodovanja potrošnikov.

EIOPA pričakuje, da bodo vse zavarovalnice in banke (ki delujejo kot distributerji zavarovalnih produktov) izpolnjevale vse zahteve direktive o distribuciji zavarovalnih produktov, vključno z zahtevami glede nadzora in upravljanja produktov. Če pride do oškodovanja potrošnika, bi morale vse zadevne zavarovalnice in banke¹⁰ sprejeti popravne „ukrepe za ublažitev stanja in preprečitev nadaljnjih ponovitev škodljivega dogodka“ v skladu s členom 7(3)¹¹ Delegirane uredbe Komisije (EU) 2017/2358 (v nadaljnjem besedilu: delegirana uredba o nadzoru in upravljanju produktov)¹².

EIOPA meni, da je treba ukrepati na naslednjih področjih:

1. Priprava produktov CPI

- ▶ Proizvajalci produktov CPI bi morali zagotoviti, da so njihovi produkti zasnovani tako, da ustrezajo potrebam ugotovljenega ciljnega trga¹³, kar pomeni, da ponujajo pošteno vrednost in zagotavljajo poštene prakse oblikovanja cen. Da bi to dosegli, bi moral biti njihov postopek odobritve produkta oblikovan tako, da je sorazmeren glede na kompleksnost in tveganja, povezana z zadevnim poslovnim modelom bančnega zavarovalništva, produktom CPI in ciljnim trgom. Zavarovalnice in banke bi morale zlasti:
 - oceniti, ali je banka *de facto* pripravila zavarovalno polico CPI in izpolnjuje zahteve glede nadzora in upravljanja produktov. Ta ocena je še posebno pomembna za skupinske police, pri katerih je banka, ki je hkrati imetnica zavarovalne police in distributerka, verjetno tudi *de facto*

⁹Poleg tega morajo zavarovalnice in banke spoštovati predvsem Direktivo 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah.

¹⁰ Večina zavarovalnic (64 %) v vzorcu je svoje produkte CPI pripravila, tržila ali znatno prilagodila na dan 1. oktobra 2018 ali po tem datumu, kar pomeni, da ti produkti spadajo na področje uporabe delegirane uredbe o nadzoru in upravljanju produktov.

¹¹ Člen 7(3) [Delegirane uredbe Komisije \(EU\) 2017/2358](#).

¹² Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/2358 z dne 21. septembra 2017 o dopolnitvi Direktive (EU) 2016/97 Evropskega parlamenta in Sveta v zvezi z zahtevami glede nadzora in upravljanja produktov za zavarovalnice in distributerje zavarovalnih produktov.

¹³ Člen 25(1) direktive o distribuciji zavarovalnih produktov ter člen 5(3) in (6) delegirane uredbe o nadzoru in upravljanju produktov.

soproizvajalka. V nekaterih primerih so lahko pomembne tudi nacionalne določbe, kot je zavarovalno pogodbeno pravo;

- zagotoviti, da so sistem in kontrole glede nadzora in upravljanja produktov ustrezni za preprečevanje neupravičenega vpliva banke na pripravo produkta, razen če ni banka uradno določena kot soproizvajalka, ter za zagotovitev učinkovitega obvladovanja nasprotij interesov¹⁴.
- ▶ Proizvajalci bi morali tudi zagotoviti, da se s preizkušanjem oceni, ali produkt ponuja vrednost za ciljni trg, vključno z uravnoteženjem koristi za proizvajalca in distributerja s koristmi za ciljni trg¹⁵. To bi moralo vključevati tudi oceno, ali so vsi stroški sorazmerni s stroški, ki jih krijeta proizvajalec in distributer, in koristmi s posebnim poudarkom na celovitosti ponujenega kritja in storitvah, ponujenih ciljnemu trgu, kar pomeni, da ne bi smelo biti nobenih neupravičenih stroškov.
- ▶ Proizvajalci bi morali uporabiti razpoložljive podatke (kot so pritožbe, zavrjeni zahtevki in drugo) in izvesti ustrezne analize, da bi zagotovili ustrezno spremljanje produkta, vključno s tem, ali ponuja vrednost ciljnemu trgu. V nasprotnem primeru bi morali sprejeti ustrezne ukrepe za ublažitev stanja, kot so izboljšana zasnova produkta, znižanje provizij itd., in preprečitev nadaljnjih ponovitev škodljivega dogodka, vključno z obveščanjem zadevnih bank in strank¹⁶.
- ▶ Poleg tega bi morali proizvajalci spremljati, da banke, ki delujejo kot zavarovalni posredniki (tudi kadar ima banka kontrolno funkcijo v okviru partnerstva in/ali finančnega holdinga), delujejo v skladu s cilji njihovega postopka odobritve produkta¹⁷ in da prodajne sheme, vključno s shemami spodbud za zaposlene, vzpostavljene na ravni bank, niso škodljive za potrošnike.

2. Ureditev za distribucijo produktov CPI

- ▶ Od zavarovalnic in bank se pričakuje, da ocenijo in pregledajo svoje ureditve glede distribucije in plačil, pri čemer zagotovijo, da vedno delujejo odkrito, pošteno in profesionalno v skladu z najboljšimi interesi svojih strank¹⁸. Zlasti bi morale oceniti, ali je višina provizij upravičena glede na stroške, ki nastanejo pri zagotavljanju teh produktov, in korist, ponujeno ciljnemu trgu.
- ▶ EIOPA pričakuje, da bodo zavarovalnice in banke obravnavale težave z neutemeljenimi in nesorazmernimi provizijami za prodajo produktov CPI.

¹⁴ Člen 4(3)(b) delegirane uredbe o nadzoru in upravljanju produktov.

¹⁵ Člena 4 in 6 delegirane uredbe o nadzoru in upravljanju produktov.

¹⁶ Člen 7(3) delegirane uredbe o nadzoru in upravljanju produktov.

¹⁷ Člen 8(4) in (5) delegirane uredbe o nadzoru in upravljanju produktov.

¹⁸ Člen 17 in člen 20(1) direktive o distribuciji zavarovalnih produktov.

- ▶ Glede na možna nasprotja interesov v poslovnih modelih bančnega zavarovalništva EIOPA pričakuje, da se bodo z ureditvami za distribucijo produktov upoštevale ravni zahtevnosti in tveganj, povezanih s produkti, ter vrsta, obseg in kompleksnost zadevnega poslovanja distributerja (banke)¹⁹. Organ EIOPA prav tako od proizvajalcev pričakuje, da v okviru njihove strategije za distribucijo produktov CPI opredelijo najprimernejši distribucijski kanal, namesto da se zanašajo na obstoječa partnerstva in/ali podjetja, ki pripadajo istemu finančnemu holdingu, ter tudi prepoznajo morebitna nasprotja interesov in po potrebi sprejmejo blažitvene ukrepe.

Naslednji koraki

V prihodnje lahko zavarovalnice in banke pričakujejo, da bodo EIOPA in pristojni nacionalni organi dali prednost spremljanju trga s proizvodi CPI. Če zavarovalnice in banke ne bodo izpolnjevale zahtev iz direktive o distribuciji zavarovalnih produktov ter iz delegirane uredbe o nadzoru in upravljanju produktov, lahko pričakujejo, da bodo pristojni organi izvajali svoja nadzorna pooblastila, vključno z inšpekcijskimi pregledi na kraju samem in drugimi preiskovalnimi pooblastili, pri čemer pa bodo upoštevali načelo sorazmernosti. V primeru kršitve lahko zavarovalnice in banke pričakujejo naložitev ustreznih sankcij in/ali upravnih ukrepov, odvisno od teže kršitve, na primer:

- ▶ odredbo iz člena 33(2)(b) direktive o distribuciji zavarovalnih produktov, da banka preneha z ravnanjem in da tega ravnanja več ne ponovi, vključno s prenehanjem trženja produktov, za katere z zadostnim in ustreznim preizkušanjem produktov ne more dokazati, da visoke provizije temeljijo na poštenem postopku oblikovanja cen, tj. trženjem produktov v nasprotju s členom 6 delegirane uredbe o nadzoru in upravljanju produktov;
- ▶ odvzem registracije banke kot zavarovalne posrednice v nacionalnem registru v skladu s členom 33(2)(c) direktive o distribuciji zavarovalnih produktov.

Zavarovalnice in banke lahko pričakujejo tudi, da:

- ▶ bo EIOPA spremljala, kako zavarovalnice in banke izvajajo to opozorilo, vključno z ukrepi, ki so jih sprejeli pristojni organi za obravnavo težav, ugotovljenih v tematskem pregledu na njihovih trgih;
- ▶ lahko pristojni organi v primeru nepoštenih poslovnih praks in vprašanj varstva potrošnikov, izpostavljenih v tematskem pregledu, sodelujejo z organi za konkurenco, varstvo potrošnikov in drugimi ustreznimi organi v njihovi jurisdikciji.

¹⁹Člen 10(1) delegirane uredbe o nadzoru in upravljanju produktov.