

**Wyzwania i szanse w  
procesie dystrybucji  
ubezpieczeń.  
Nowy wymiar zasady  
przejrzystości.**

**Marek Pilc**

**5 października 2017 r.**

# DYREKTYWA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (wersja przekształcona)

## Cel

- Zwiększenie poziomu zaufania klientów
- Zwiększenie poziomu ochrony konsumenta w stosunku do poziomu ochrony przewidzianego w dyrektywie 2002/92/WE
- Zwiększenie minimalnych standardów dotyczących zasad dystrybucji




## Założenia

**Klienci stoją zawsze na słabszej pozycji w porównaniu z podmiotami sprzedającymi produkty ubezpieczeniowe, ponieważ:**

- **Brakuje im wiedzy o produkcie ubezpieczeniowym**
- **Nie potrafią zidentyfikować własnych potrzeb ubezpieczeniowych**
- **Nie znają także dostępnej oferty na rynku, stąd nie mogą ocenić, czy proponowana umowa jest faktycznie dla nich korzystna**



A hand in a light blue shirt sleeve is holding a transparent rectangular box. The box contains text defining the principle of transparency.

Zasada przejrzystości polega na **prowadzeniu działalności w sposób umożliwiający każdemu zainteresowanemu łatwe uzyskanie informacji** dotyczących podmiotów uczestniczących w danym procesie gospodarczym oraz relacji łączących te podmioty.

# Zasada przejrzystości

**Pośrednik ubezpieczeniowy jest ekspertem i to on może i powinien rozpoznać potrzeby klienta i poinformować go o wszelkich odpowiednich dla niego produktach ubezpieczeniowych.**

## Przejrzystość

- **Ubezpieczający powinien zatem być poinformowany o ekonomicznych, zawodowych i prawnych podstawach prowadzenia pośrednictwa tak, aby mieć możliwość oceny jakości porad i informacji udzielanych przez pośrednika. W szczególności:**
  - Wiedzy oraz zawodowych i osobistych kwalifikacji pośrednika
  - Relacji łączących pośrednika z ubezpieczycielem
  - Rodzaju otrzymywanego wynagrodzenia
  - Potencjalnych konfliktach interesów
  - Podstawach porad i informacji, to jest czy są udzielane na podstawie oceny całego rynku, czy też tylko produktów jednego, czy też kilku jedynie ubezpieczycieli

## Wiedza i kwalifikacje osobiste

- **Pośrednik ubezpieczeniowy ujawnia klientom następujące informacje:**
  - Swoją tożsamość i adres oraz fakt bycia pośrednikiem ubezpieczeniowym
  - Czy świadczy on doradztwo związane ze sprzedawanymi produktami ubezpieczeniowymi
  - Procedury, umożliwiające klientom i innym zainteresowanym podmiotom składanie skarg dotyczących pośredników ubezpieczeniowych, oraz pozasądowe procedury reklamacyjne i odszkodowawcze
  - Rejestr, do którego jest wpisany i środki umożliwiające sprawdzenie, czy dokonano jego rejestracji
  - Czy pośrednik reprezentuje klienta, też działa na rzecz i w imieniu zakładu ubezpieczeń

# Zasada przejrzystości

**Pośrednik ubezpieczeniowy jest ekspertem i to on może i powinien rozpoznać potrzeby klienta i poinformować go o wszelkich odpowiednich dla niego produktach ubezpieczeniowych.**

## Konflikt interesów

- **Pośrednik ubezpieczeniowy ujawnia klientom następujące informacje:**
- Czy posiada, bezpośrednio lub pośrednio, udziały reprezentujące 10% lub więcej praw głosu lub kapitału w danym zakładzie ubezpieczeń;
- Czy dany zakład ubezpieczeń lub jednostka dominująca danego zakładu ubezpieczeń posiada, bezpośrednio lub pośrednio, udziały reprezentujące 10% lub więcej praw głosu lub kapitału pośrednika ubezpieczeniowego

## Relacje z ubezpieczycielem

- Pośrednik ubezpieczeniowy ujawnia klientom, czy działa na rzecz jednego, czy wielu zakładów ubezpieczeń (agent/multiagent)
- Informuje o firmach zakładów ubezpieczeń, na rzecz których wykonuje działalność

Pośrednik ubezpieczeniowy jest ekspertem i to on może i powinien rozpoznać potrzeby klienta i poinformować go o wszelkich odpowiednich dla niego produktach ubezpieczeniowych.

## Wynagrodzenie

- Pośrednik ubezpieczeniowy ujawnia klientom, czy w związku z umową ubezpieczenia za swoją pracę otrzymuje:
- **Honorarium**, to znaczy wynagrodzenie płacone bezpośrednio przez klienta
- **Prowizję** dowolnego rodzaju, to znaczy wynagrodzenie uwzględnione w kwocie składki ubezpieczenia
- Jakikolwiek **inny rodzaj wynagrodzenia**, w tym korzyść ekonomiczną jakiegokolwiek rodzaju oferowaną lub przekazywaną w związku z umową ubezpieczenia
- Wynagrodzenie stanowiące **połączenie** którychkolwiek rodzajów wynagrodzenia **określonych powyżej**

CEL

**Wymuszenie na dystrybutorach** produktów ubezpieczeniowych takich polityk wynagradzania pracowników lub pośredników, **które nie będą wpływały negatywnie na działania podejmowane w zgodzie z najlepiej pojętym interesem klienta**, ani nie będą uniemożliwiały im wydawanie odpowiednich rekomendacji lub przedstawianie informacji w uczciwej, jasnej i niewprowadzającej w błąd formie.

**Wynagrodzenie oparte na wynikach sprzedaży nie powinno skutkować proponowaniem klientowi określonego produktu.**

## Marketing

- Wzmocnienie relacji pośrednik ubezpieczyciel
- Ograniczone sposoby konkurencji o agenta
- Obowiązki informacyjne pośrednika

## Compliance

- Zarządzanie konfliktem interesów

## Prawo

- Obowiązki informacyjne pośrednika
- Rozpatrywanie reklamacji przez pośredników





**Dziękuję za uwagę**

Marek Pilc  
Europ Assistance Polska