ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Wpływ nowych regulacji na rynek bancassurance – dynamika i rodzaj skarg

ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
tel. 022 48 68 180
www.zbp.pl

ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Ubezpieczenia towarzyszyły produktom bankowym od początku jako instrument zabezpieczający przed ryzykiem kredytowym generowanym przez klienta

- ubezpieczenia mienia

- ubezpieczenia na życie

Rozwój produktów bankowych

- ubezpieczenia grupowe

- ubezpieczenia niskiego wkładu- kolejny produkt oferowany klientowi stanowiący źródło dochodów banku

ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
tel. 022 48 68 180
www.zbp.pl

ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Raport Rzecznika Ubezpieczonych 2007 r. na temat podstawowych problemów polskiego rynku bancassurance
- zastrzeżenia co do działań niektórych banków zajmujących się dystrybucją produktów ubezpieczeniowych.

REAKCJA NA NIEPRAWIDŁOWOŚCI

I. REKOMENDACJA dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi przyjęta przez Komitet ds. kredytu konsumenckiego przy ZBP w dniu 25 lutego 2009 roku oraz przez Zarząd Związku Banków Polskich w dniu 3 kwietnia 2009 r. (weszła w życie od 1 listopada 2009 r.)
- przyjmuje się zasadę, że banki powinny dążyć do tego, aby ochrona ubezpieczeniowa , którą obejmowani są klienci uwzględniała charakter oraz istotne cechy produktu bankowego, a także ewentualne potrzeby klientów wynikające z ich zobowiązań wobec banków,

ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
tel. 022 48 68 180
www.zbp.pl

ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

- bank jako podmiot faktycznie negocjujący warunki ubezpieczenia z firmami ubezpieczeniowymi powinien działać w interesie swoich klientów np. winien monitorować wykonywanie umowy wobec klientów banków (w szczególności liczbę i uzasadnienia decyzji odmawiających świadczenia ubezpieczeniowego) oraz udzielać niezbędnego wsparcia w procesie zgłaszania roszczeń czy w przypadku zaistnienia jakichkolwiek problemów wynikających z umowy ubezpieczeniowej,

- kwestie przekazywania klientowi przejrzystych i pełnych informacji o warunkach ochrony ubezpieczeniowej:

•koszty związane z ubezpieczeniem oraz sposób ich opłacania,

•fakt czy ubezpieczenie jest wymagane przez banki do uzyskania przez klienta produktu bankowego,

•wyłączenia oraz ograniczenia odpowiedzialności firmy ubezpieczeniowej

ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
tel. 022 48 68 180
www.zbp.pl

ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

- uregulowano także wymagania informacyjne w przypadku innych kanałów sprzedaży niż oddziały bankowe (internet , telefon),

- wskazano na konieczność złożenia w oddzielnym dokumencie oświadczenia woli co do objęcia go ochroną ubezpieczeniową,

- wprowadzono zasadę, że banki powinny dołożyć należytej staranności w celu sprawdzenie przed objęciem klienta ochroną, czy w ogóle spełnia ona podstawowe ku temu warunki (np. wiek),

ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
tel. 022 48 68 180
www.zbp.pl

- stwierdzono jednoznacznie, ze klient ma zawsze prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia, a w przypadku rezygnacji winien otrzymać zwrot kosztów za niewykorzystany okres, nadto zwrócono uwagę, ze bank nie powinien pobierać od klienta żadnych opłat w związku z odstąpieniem od umowy, jak również wskazano, ze rezygnacja z umowy może pociągnąć za sobą np. obowiązek dostarczenia przez klienta innego zabezpieczenia, zmianę kosztów obsługi bankowej, zmianę warunków umowy, a w skrajnym przypadku – wypowiedzenie umowy.

II. DZIAŁANIA UKNF

Pismo z 21 lutego 2012 r. dotyczące dystrybucji ubezpieczeń przez banki;

Pismo z dnia 26 września 2012 r. dotyczące dystrybucji finansowych produktów o charakterze inwestycyjnym nieprofesjonalnym odbiorcom usług finansowych;

Pismo z dnia 7 marca 2013 r. dotyczące ujmowania w przychodach banków wynagrodzenia z tytułu ubezpieczeń;

Pismo z dnia 23 grudnia 2013 r. dotyczące polityki rachunkowości w zakresie ujmowania i rozliczania przychodów i kosztów dotyczących oferowanych produktów ubezpieczeniowych;

ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
tel. 022 48 68 180
www.zbp.pl

ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

REKOMENDACJA U dotycząca dobrych praktyk w zakresie bancassurance (weszła w życie w dniu 24.06.2014 r.)

- określiła standardy współpracy banku i zakładu ubezpieczeń (konflikt interesów; łączenie ról ubezpieczającego i pośrednika ubezpieczeniowego);

•rola banku przy ubezpieczeniu grupowym – rekomendacja 71.1 (kwestia podziału kosztów związanych z umową kredytu i związanych z ochrony ubezpieczeniowej,
•rola banku jako agenta ubezpieczeniowego (wynagrodzenie wypłacane przez ubezpieczyciela określone na podstawie zawartej wcześniej umowy agencyjnej),
•rola banku jako pośrednika ubezpieczeniowego- rekomendacja 18.1 (kwestia pobierania wynagrodzenia za pośrednictwo od ubezpieczyciela).

ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
tel. 022 48 68 180
www.zbp.pl

ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

- określiła obowiązki banków wobec konsumentów;

adekwatność ubezpieczenia:

•unikanie mis-sellingu tj. oferowania umów, z których konkretni konsumenci nie mogą zgłosić roszczenia;

•ubezpieczenia kredytu sprzedawane są często jako produkt odpowiedni dla wszystkich kredytobiorców (ubezpieczenia grupowe), jednak potrzeby poszczególnych osób są różne i różne są ich sytuacje życiowe, faktyczne, co powinno być uwzględniane w zakresie oferowanej im ochrony ubezpieczeniowej;

konsument winien uzyskać jasną, nie wprowadzającą w błąd informację odnośnie zakresu ubezpieczenia – rekomendacja 15:

ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
tel. 022 48 68 180
www.zbp.pl

Karta produktu

•zakres ochrony, opis świadczeń przysługujących z umowy ubezpieczenia,
•wysokość terminy uiszczenia i sposób naliczenia wszystkich kosztów ponoszonych przez klienta,
•zasady ustalania wysokości świadczenia należnego z tytułu umowy ubezpieczenia,
•wysokość sumy ubezpieczenia oraz przesłanek jej ewentualnej zmiany,
•okres ochrony ubezpieczeniowej oraz zasad kontynuacji lub wznowienia tej ochrony,
•warunków wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń,
•prawa i sposobu rezygnacji z ochrony wraz z informacją o jej skutkach oraz wysokości kosztów z tym związanych ponoszonych przez klienta,
•zasad i trybu zgłaszania zdarzenia ubezpieczeniowego i reklamacji,
•sposobu i trybu rozpatrywania skarg,

ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

- zasad obejmowania ochroną ubezpieczeniową osób innych niż klienci zakresu tej ochrony,
- wskazania podmiotu uprawnionego do otrzymania świadczenia z umowy ubezpieczenia,
- prawo do odstąpienia od umowy ubezpieczenia , w przypadku gdy takie uprawnienie przysługuje klientowi,
- przepisów regulujących ewentualne opodatkowanie świadczeń zakładu ubezpieczeń.

ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
tel. 022 48 68 180
www.zbp.pl

ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

Wytyczne dla zakładów ubezpieczeń dotyczące dystrybucji ubezpieczeń (weszły w życie 24 czerwca 2014 r.)

Określono:

- Modele dystrybucji: unikanie doprowadzania do wystąpienia konfliktu interesów, nie wynagradzanie ubezpieczającego (poza zwrotem kosztów od ubezpieczonego0
- Relacje z klientami – wymóg prowadzenia rzetelnej polityki informacyjnej: wskazywanie, czy zakład ubezpieczeń występuje w charakterze pośrednika, czy ubezpieczającego, umożliwienie ubezpieczonemu lub jego spadkobiercom dochodzenia roszczeń w sytuacji, gdy ubezpieczający będący jednocześnie uprawnionym nie korzysta z tej możliwości,

Rzetelna polityka informacyjna wobec klientów

ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
tel. 022 48 68 180
www.zbp.pl

ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

- posiadanie precyzyjnych procedur postępowania w zakresie informowania klientów o wszystkich czynnikach, które mają wpływ na podjęcie decyzji dotyczącej zawarcia bądź przystąpienia do umowy ubezpieczenia; oddzielny dokument – oświadczenie klienta,

- przekazanie rzetelnych materiałów informacyjnych, nie wprowadzających w błąd,

- zapewnienie dostępu do materiałów w formie papierowej, elektronicznej bądź w inny uzgodniony sposób,
- posiadanie procedur zapobiegających oferowania produktów ubezpieczeniowo-inwestycyjnych niedostosowanych do charakterystyki indywidualnych potrzeb i możliwości klientów,
- zapewnienie szkoleń osobom dystrybuującym ubezpieczenia,
- karta produktu – jako materiał informacyjny

ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
tel. 022 48 68 180
www.zbp.pl

ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

USTAWA z dnia 15 grudnia 2015 r. o dystrybucji ubezpieczeń (wejście w życie 1 października 2018 r.)

- zawiera sporo zapisów, które wcześniej nie miały rangi ustawowej, aczkolwiek były zawarte w rekomendacjach (np. karta produktu art. 8),
- -precyzuje wymogi dotyczące również banku jako dystrybutora ubezpieczeń (art. 8, 9, 10)
- nakłada szczegółowe obowiązki informacyjne przed zawarciem umowy (art. 22) na agenta ubezpieczeniowego.
- dla Arbitrażu – Ustawa to krok dalej w ochronie konsumenta, bowiem wcześniej wydane rekomendacje już wywarły skutek w zakresie lepszego poinformowania klienta o nabywanym produkcie ubezpieczeniowym.
- określa zasady wykonywania działalności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń osobowych i majątkowych oraz dystrybucji reasekuracji,
- kładzie nacisk na szkolenie osób zajmujacych się dystrybucją.

ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
tel. 022 48 68 180
www.zbp.pl

ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

Skutki regulacji dla spraw rozstrzyganych w Arbitrażu:

W miarę regulowania kwestii związanych z ubezpieczeniem jako produktem nabywanym w banku, maleje liczba skarg z tego zakresu:

Najwięcej skarg dotyczyło ubezpieczenia niskiego wkładu własnego, ale dotyczyły one kredytów udzielanych w latach 2005-2009, chociaż w jednostkowych przypadkach zdarzają się również przy kredytach z lat późniejszych.

Praktycznie, poza jednostkowymi przypadkami, obecnie nie ma skarg odnośnie ubezpieczeń majątkowych, grupowych, na życie.

ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
tel. 022 48 68 180
www.zbp.pl