KNF | KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO

Klient zakładu ubezpieczeń po wdrożeniu regulacji o charakterze konsumenckim

Krystian Wiercioch
Departament Inspekcji Ubezpieczeniowych
19 października 2018 r.

Plan

- Kanały dystrybucji
- Oczekiwany i nieoczekiwany przebieg umowy ubezpieczenia
- Elementy cyklu życia produktu
    - Opracowanie produktu
    - Dystrybucja
    - Okres ubezpieczenia
    - Drugie życie
- Wpływ na sytuację finansową zakładu ubezpieczeń
- Rola Komisji Nadzoru Finansowego

Kanały dystrybucji – Dział I

Wyszczególnienie	Wartość składki przypisanej brutto (w tys. zł)				
	2017	2016	2015	2014	2013
Sprzedaż bezpośrednia	7 614 529	7 755 642	8 051 553	9 469 625	12 581 748
Agenci ubezpieczeniowi	16 180 900	15 337 030	18 109 976	18 499 454	17 766 566
osoby fizyczne	4 151 837	4 156 892	4 820 291	4 343 754	4 184 823
banki	7 348 733	6 647 744	8 157 235	8 486 443	8 122 030
pozostałe osoby prawne	4 589 331	4 440 546	4 992 176	5 539 567	5 313 494
Brokerzy	761 862	727 245	691 892	690 470	576 688
Razem	**24 561 267**	**23 846 265**	**27 525 020**	**28 666 872**	**31 264 070**
Sprzedaż bezpośrednia	31%	33%	29%	33%	40%
Agenci ubezpieczeniowi	66%	64%	66%	65%	57%
osoby fizyczne	17%	17%	18%	15%	13%
banki	30%	28%	30%	30%	26%
pozostałe osoby prawne	19%	19%	18%	19%	17%

Kanały dystrybucji – Dział II

Wyszczególnienie	Wartość składki przypisanej brutto (w tys. zł)				
	2017	2016	2015	2014	2013
Sprzedaż bezpośrednia	5 050 605	3 307 731	2 813 690	3 962 993	4 182 497
Agenci ubezpieczeniowi	26 065 307	20 618 727	17 453 100	16 304 020	16 455 604
osoby fizyczne	14 684 896	12 787 109	10 819 217	10 245 664	10 482 120
banki	1 190 938	1 074 851	1 025 164	775 357	614 289
pozostałe osoby prawne	8 343 035	4 925 707	4 338 462	4 037 959	3 796 476
Brokerzy	6 065 719	5 593 506	4 988 572	5 198 624	5 234 291
Razem	**37 535 390**	**31 838 381**	**26 862 748**	**26 090 211**	**26 276 206**
Sprzedaż bezpośrednia	13%	10%	10%	15%	16%
Agenci ubezpieczeniowi	69%	65%	65%	62%	63%
osoby fizyczne	39%	40%	40%	39%	40%
banki	3%	3%	4%	3%	2%
pozostałe osoby prawne	22%	15%	16%	15%	14%

Oczekiwany i nieoczekiwany przebieg umowy ubezpieczenia

Kiedy klient jest zadowolony ze współpracy z zakładem ubezpieczeń

Ryzyko

Dystrybutor → Umowa ubezpieczenia → Okres ochrony

- Brak szkody do końca umowy
- Wystąpienie szkody > zgłoszenie > szybka wypłata > kwota zgodna z oczekiwaniami

UFK

Dystrybutor → Umowa ubezpieczenia → Okres ubezpieczenia

- Koniec umowy > wypłata zgodna z oczekiwaniami klienta

Oczekiwany i nieoczekiwany przebieg umowy ubezpieczenia

Kiedy klient nie jest zadowolony ze współpracy z zakładem ubezpieczeń

Ryzyko

Dystrybutor → Umowa ubezpieczenia → Okres ochrony

- Wystąpienie szkody > odmowa wypłaty bo wyłączenie
- Wystąpienie szkody > za niskie odszkodowanie
- Wystąpienie szkody > nadmierny czas likwidacji szkody

UFK

Dystrybutor → Umowa ubezpieczenia → Okres ubezpieczenia

- Koniec umowy > wypłata niższa od wpłaconej składki
- Koniec umowy > zyski niższe niż oczekiwane
- Rezygnacja > pobranie opłaty likwidacyjnej
- Rezygnacja > straty zamiast zysków

Oczekiwany i nieoczekiwany przebieg umowy ubezpieczenia

- Powody niezadowolenia na podstawie skarg dział I:
  - Odmowa wypłaty
  - Wysokość wartości wykupu
  - Sposób wykonywania umowy ubezpieczenia
  - Wysokość świadczenia
  - Opieszałość przy wypłacie świadczenia
  - Sposób inwestowania lub wycena UFK
- Powody niezadowolenia na podstawie skarg dział II:
  - Opieszałość przy wypłacie odszkodowania
  - Wysokość odszkodowania
  - Odmowa wypłaty
  - Problem z dostępem do akt szkody
  - Zastrzeżenia do procesu likwidacji szkody
  - Sposób wykonywania umowy

Jakie są oczekiwania klienta w stosunku do zakładu ubezpieczeń?

Jakie działania może podjąć zakład ubezpieczeń w celu dostarczenia klientom produktów spełniających ich potrzeby i wymagania ?

Jakie elementy w zakładzie ubezpieczeń i u dystrybutora powodują, że produkt jest adekwatny?

Elementy cyklu życia produktu

Opracowanie produktu

- Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń
- Rekomendacje dotyczące systemu zarządzania produktem oraz Wytyczne dotyczące dystrybucji ubezpieczeń

Dystrybucja

- Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń
- Rekomendacje dotyczące badania adekwatności produktu oraz Wytyczne dotyczące dystrybucji ubezpieczeń
- Dobre praktyki, Dokumenty informacyjne (KID, IPID)

Okres ubezpieczenia

- Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

Drugie życie

- Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz Kodeks cywilny
- Regulacje dot. sądów i prokuratury

Elementy cyklu życia produktu – opracowanie produktu

- Rekomendacje dot. systemu zarządzania produktem, cele i wymogi
  - Zapewnienie prawidłowego zarządzania **konfliktem interesów** w procesie projektowania/tworzenia, dystrybucji i obsługi produktów zarówno w ramach procesów zachodzących w zakładzie, jak i w relacjach z podmiotami zewnętrznymi oraz ustanowienie wynagrodzenia pośredników w sposób, który będzie zapobiegał powstawaniu konfliktu interesów, a także ujawnienie klientowi informacji o charakterze, zakresie i źródłach ewentualnego konfliktu interesów i zapewnienie, że konflikt interesów nie przyczyni się do działania zakładu na szkodę klienta.
  - Wprowadzanie do obrotu jedynie takich produktów, których cechy, ryzyka objęte ochroną ubezpieczeniową, opłaty i kanały dystrybucji **spełniają oczekiwania, interesy oraz cele określonej docelowej grupy** klientów, do której kierowany jest dany produkt.
  - Przeprowadzanie **analiz produktów przed ich wprowadzeniem** do dystrybucji oraz w przypadku **zmiany** docelowej grupy klientów lub istotnych zmian w produktach, ze szczególnym uwzględnieniem konieczności badania instrumentu finansowego w przypadku ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych.

Elementy cyklu życia produktu – opracowanie produktu

- Rekomendacje dot. systemu zarządzania produktem, cele i wymogi
  - Zapewnienie zgodności **taryfikacji** produktu z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi, w tym w zakresie ustalania składki zapewniającej co najmniej wykonanie wszystkich zobowiązań z umów ubezpieczenia i pokrycie kosztów zakładu ubezpieczeń.
  - Zapewnienie jasnego, uczciwego, rzetelnego i niewprowadzającego klienta w błąd **przekazu reklamowego** na temat oferowanych produktów oraz dostarczenie pośrednikom odpowiednich materiałów informacyjnych/reklamowych.
  - **Monitorowanie produktu** w całym cyklu życia produktu, w tym przeprowadzanie analiz jakościowych oraz w uzasadnionych przypadkach analiz ilościowych oferowanego produktu.
  - Wprowadzenie mechanizmów mających na celu ochronę interesów klientów oraz zapobiegających zagrożeniom dla prawidłowego funkcjonowania rynków finansowych, jak też stabilności systemu finansowego (w szczególności w przypadku oferowania ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych).

Elementy cyklu życia produktu – opracowanie produktu

- Rekomendacje dot. systemu zarządzania produktem, cele i wymogi
  - Wprowadzenie procedur mających na celu identyfikację **przyczyn wystąpienia wad** w procesie tworzenia produktów, ich dystrybucji lub obsługi, a także charakteru i skutków tych wad oraz liczby klientów dotkniętych skutkami wad, a następnie podjęcie działań korygujących lub zapobiegawczych w odniesieniu do produktów zawierających wadę, a ponadto ewidencjonowanie w rejestrze wad istotnych informacji na temat takich produktów.
  - Informowanie organu nadzoru o **wadach systemowych** produktów, ze wskazaniem skali i wpływu stwierdzonych wad na działalność zakładu ubezpieczeń oraz opisem i harmonogramem stosownych działań korygujących lub zapobiegawczych podjętych w celu usunięcia wad.
  - Zapewnienie sprawnego i skutecznego **procesu obsługi roszczeń** i rozpatrywania skarg (w tym reklamacji).

Elementy cyklu życia produktu – opracowanie produktu

- Rekomendacje dot. systemu zarządzania produktem, Deklaracja wdrożenia
  - 18% zakładów ubezpieczeń zadeklarowało pełne zaimplementowanie wszystkich Rekomendacji,
  - 36% zakładów ubezpieczeń zadeklarowało pełne zaimplementowanie wszystkich Rekomendacji, które mają zastosowanie do ich działalności,
  - 36% zakładów ubezpieczeń zadeklarowało pełne lub częściowe zaimplementowanie wszystkich Rekomendacji,
  - 10% zakładów ubezpieczeń – zadeklarowało pełne lub częściowe zaimplementowanie wybranych Rekomendacji.

Elementy cyklu życia produktu – dystrybucja

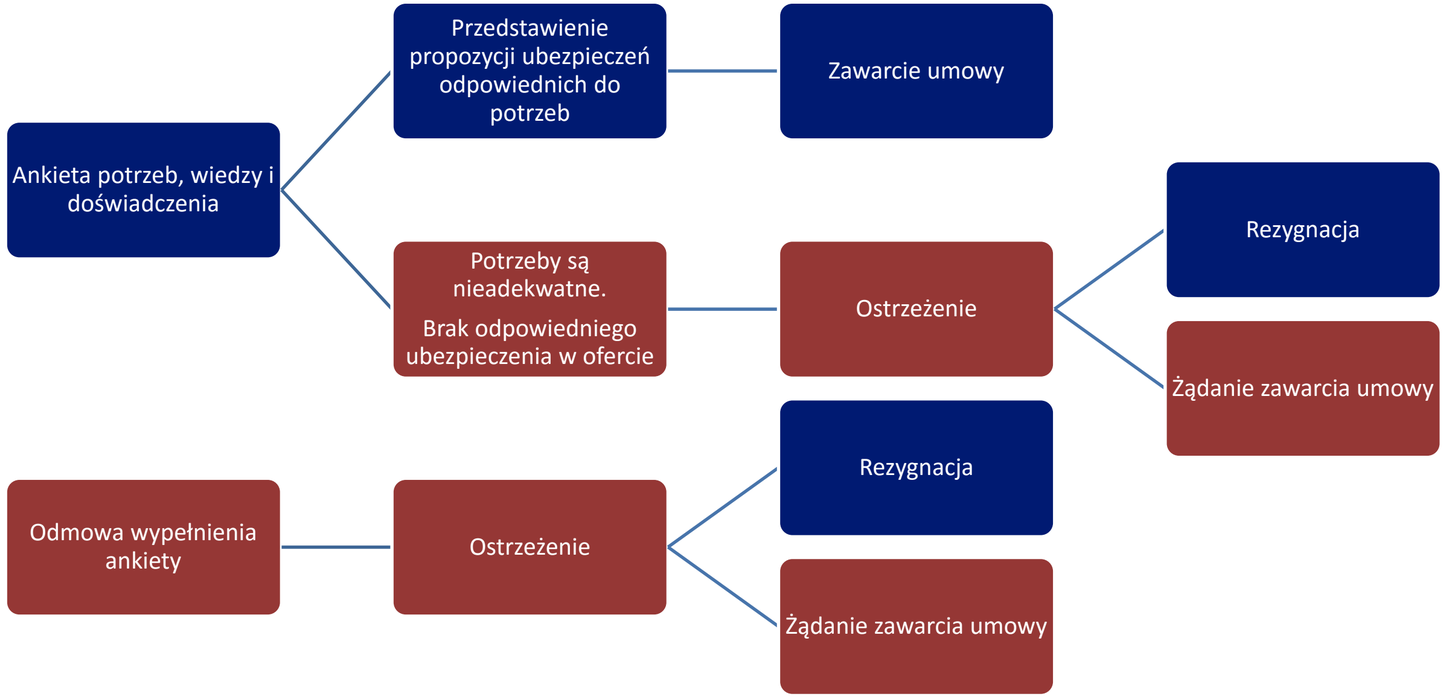
- Art. 21 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i Rekomendacje dot. badania adekwatności produktu, cele i wymogi
  - 1. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia w zakresie ubezpieczeń, o których mowa w dziale I w grupie 3, zakład ubezpieczeń uzyskuje od ubezpieczającego, w formie **ankiety**, informacje dotyczące jego potrzeb, wiedzy i doświadczenia w dziedzinie ubezpieczeń na życie oraz jego sytuacji finansowej, tak aby zakład ubezpieczeń mógł dokonać oceny, jaka umowa ubezpieczenia jest **odpowiednia** do potrzeb ubezpieczającego.
  - 2. W przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej **na cudzy rachunek**, w szczególności ubezpieczenia grupowego, o którym mowa w dziale I w grupie 3, zakład ubezpieczeń uzyskuje, w formie ankiety, informacje dotyczące ubezpieczonego, o których mowa w ust. 1, przed wyrażeniem przez ubezpieczonego zgody na objęcie ochroną ubezpieczeniową w ramach umowy ubezpieczenia zawartej przez ubezpieczającego, tak aby zakład ubezpieczeń mógł dokonać oceny, czy umowa ubezpieczenia jest odpowiednia do potrzeb ubezpieczonego.
  - 3. Na podstawie analizy ww. informacji zakład ubezpieczeń przedstawia ubezpieczającemu **propozycje** ubezpieczenia odpowiednie do potrzeb ubezpieczającego wraz z **uzasadnieniem**, które obejmuje w szczególności zidentyfikowanie potrzeb ubezpieczającego oraz wyjaśnienie, w jaki sposób przedstawione propozycje zaspokajają te potrzeby.

Elementy cyklu życia produktu – dystrybucja

- Art. 21 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i Rekomendacje dot. badania adekwatności produktu, cele i wymogi
  - 4. W przypadku gdy z analizy informacji wynika, że **potrzeby** ubezpieczającego są **nieadekwatne** do jego doświadczenia, wiedzy w dziedzinie ubezpieczeń na życie lub sytuacji finansowej lub **brak jest ubezpieczenia** odpowiedniego do potrzeb ubezpieczającego, zakład ubezpieczeń przekazuje ubezpieczającemu tę informację z jednoczesnym **ostrzeżeniem**, że wynik analizy lub oferta zakładu ubezpieczeń uniemożliwia zaoferowanie odpowiedniego ubezpieczenia. Ubezpieczający pisemnie potwierdza otrzymanie tej informacji oraz składa pisemne **oświadczenie** o zapoznaniu się z ostrzeżeniem. W takim przypadku umowa ubezpieczenia może zostać zawarta tylko na podstawie pisemnego **żądania** ubezpieczającego.
  - 6. W przypadku odmowy wypełnienia przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego ankiety, o której mowa w ust. 1 lub 2, przepisów ust. 3 i 5 nie stosuje się.

Elementy cyklu życia produktu – dystrybucja

- Art. 21 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i Rekomendacje dot. badania adekwatności produktu, cele i wymogi



Elementy cyklu życia produktu – dystrybucja

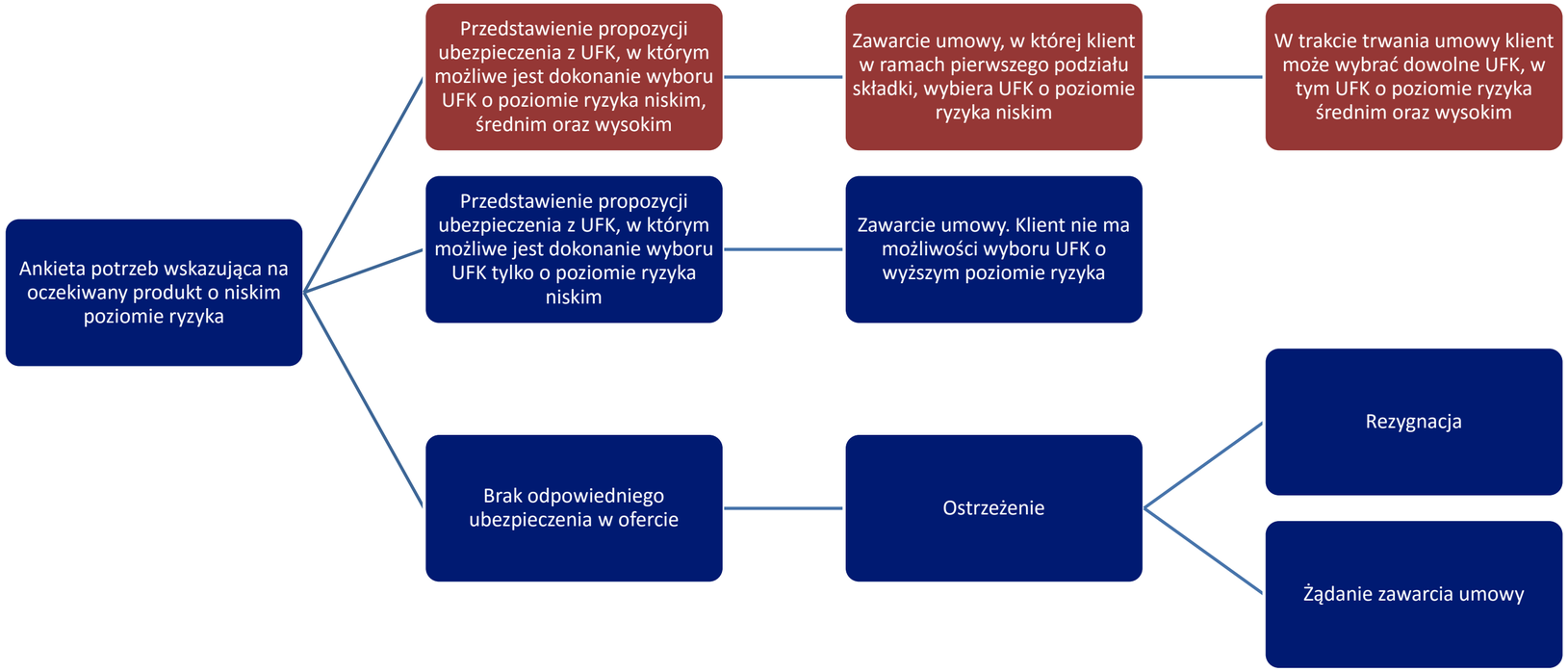
- Art. 21 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i Rekomendacje dot. badania adekwatności produktu, Deklaracja stosowania
  - 33% zakładów ubezpieczeń zadeklarowało pełne stosowanie Rekomendacji
  - 22% zakładów ubezpieczeń zadeklarowało częściowe stosowanie Rekomendacji
  - 45% zakładów ubezpieczeń odstąpiło od stosowania Rekomendacji
- Wyniki kontroli w zakresie badania adekwatności produktu:
  - naruszenie art. 21 ust. 3 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej poprzez:
    - przedstawienie ubezpieczającym **propozycji ubezpieczenia nieodpowiedniego do ich potrzeb**, w szczególności poprzez brak wskazania możliwych w ramach rekomendowanych **produktów z UFK** o profilu ryzyka zgodnym z poziomem ryzyka określonym w ankietach,
    - przedstawienie ubezpieczającym propozycji ubezpieczenia nieodpowiedniego do ich potrzeb, w szczególności poprzez zaoferowanie umowy ubezpieczenia **na okres dłuższy** niż wynika to z ankiety zaproponowanie produktu nieadekwatnego do potrzeb ubezpieczonego,
    - **identyfikację potrzeb nieadekwatnych** do informacji, które wynikały z ankiety,
    - brak wyjaśnienia, w jaki sposób przedstawione propozycje ubezpieczenia zaspokajają potrzeby ubezpieczającego.

Elementy cyklu życia produktu – dystrybucja

- Wyniki kontroli w zakresie badania adekwatności produktu:
  - naruszenie art. 21 ust. 1 i 2 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej poprzez **brak uzyskania** przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub przed wyrażeniem przez ubezpieczonego zgody na objęcie ochroną ubezpieczeniową, w formie ankiety, **informacji dotyczących potrzeb, wiedzy i doświadczenia** w dziedzinie ubezpieczeń na życie oraz sytuacji finansowej ubezpieczającego lub ubezpieczonego
  - naruszenie art. 21 ust. 4 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej poprzez **brak oświadczenia** o zapoznaniu się z **ostrzeżeniem**, brak pisemnego **żądania** zawarcia umowy.
  - naruszenie art. 21 ust. 5 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej poprzez **nieprzekazanie ubezpieczonemu uzasadnienia rekomendacji,** obejmującego zidentyfikowanie potrzeb ubezpieczonego oraz wyjaśnienie, w jaki sposób ochrona ubezpieczeniowa udzielana na podstawie umowy ubezpieczenia zaspokaja te potrzeby,
  - nieprawidłowości w sporządzeniu ankiety - **zakres danych mniejszy** niż wynikający z Rekomendacji oraz Rozporządzenia Ministra Finansów, sporządzenie ankiety w **języku obcym**.

Elementy cyklu życia produktu – dystrybucja

- Umowa ubezpieczenia odpowiednia do potrzeb ubezpieczającego / ubezpieczonego



Elementy cyklu życia produktu – dystrybucja

- Badanie potrzeb klienta w Ustawie o dystrybucji ubezpieczeń
  - Art. 8. 1. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej dystrybutor ubezpieczeń określa, na podstawie uzyskanych od klienta **informacji**, jego **wymagania i potrzeby** oraz podaje w zrozumiałej formie obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym, w celu umożliwienia klientowi podjęcia świadomej decyzji.
  - 2. Informacje o produkcie ubezpieczeniowym, o którym mowa w ust. 1, uwzględniają **złożoność** tego produktu oraz **rodzaj klienta**.
  - 3. Proponowana umowa ubezpieczenia lub umowa gwarancji ubezpieczeniowej powinna być **zgodna z wymaganiami i potrzebami** klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej lub ochrony gwarancyjnej.
  - 4. Informacje o proponowanym produkcie ubezpieczeniowym, którego przedmiotem są ryzyka wymienione w dziale II załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, są przekazywane w postaci **ustandaryzowanego dokumentu zawierającego informacje o tym produkcie ubezpieczeniowym**, sporządzanego przez zakład ubezpieczeń, brokera ubezpieczeniowego lub agenta ubezpieczeniowego, którzy tworzą produkt ubezpieczeniowy.
- Brak szczegółowego uregulowania w ustawie zakresu informacji. **Format oraz zawartość** jest określony w Rozporządzeniu Wykonawczym Komisji Europejskiej

Elementy cyklu życia produktu – okres ubezpieczenia

- Zdarzenia i elementy mające wpływ na sytuację klientów w okresie obowiązywania umowy ubezpieczenia
  - Zajście zdarzenia ubezpieczeniowego i związane z tym zgłoszenie roszczenia oraz dokonanie wypłaty lub odmowa
  - Dożycie do końca okresu ubezpieczenia i wypłata sumy ubezpieczenia
  - Rezygnacja z umowy ubezpieczenia, w szczególności umowy ubezpieczenia z UFK
  - Decyzje inwestycyjne podejmowane przez zakład ubezpieczeń w przypadku umów ubezpieczenia z UFK
  - Korzystanie przez klientów z posiadanych praw lub opcji (np. zmiana alokacji w ubezpieczeniach z UFK, zmiany sumy ubezpieczenia)
  - Czynniki zewnętrzne mające wpływ na wyniki inwestycyjne (cykl koniunkturalny)

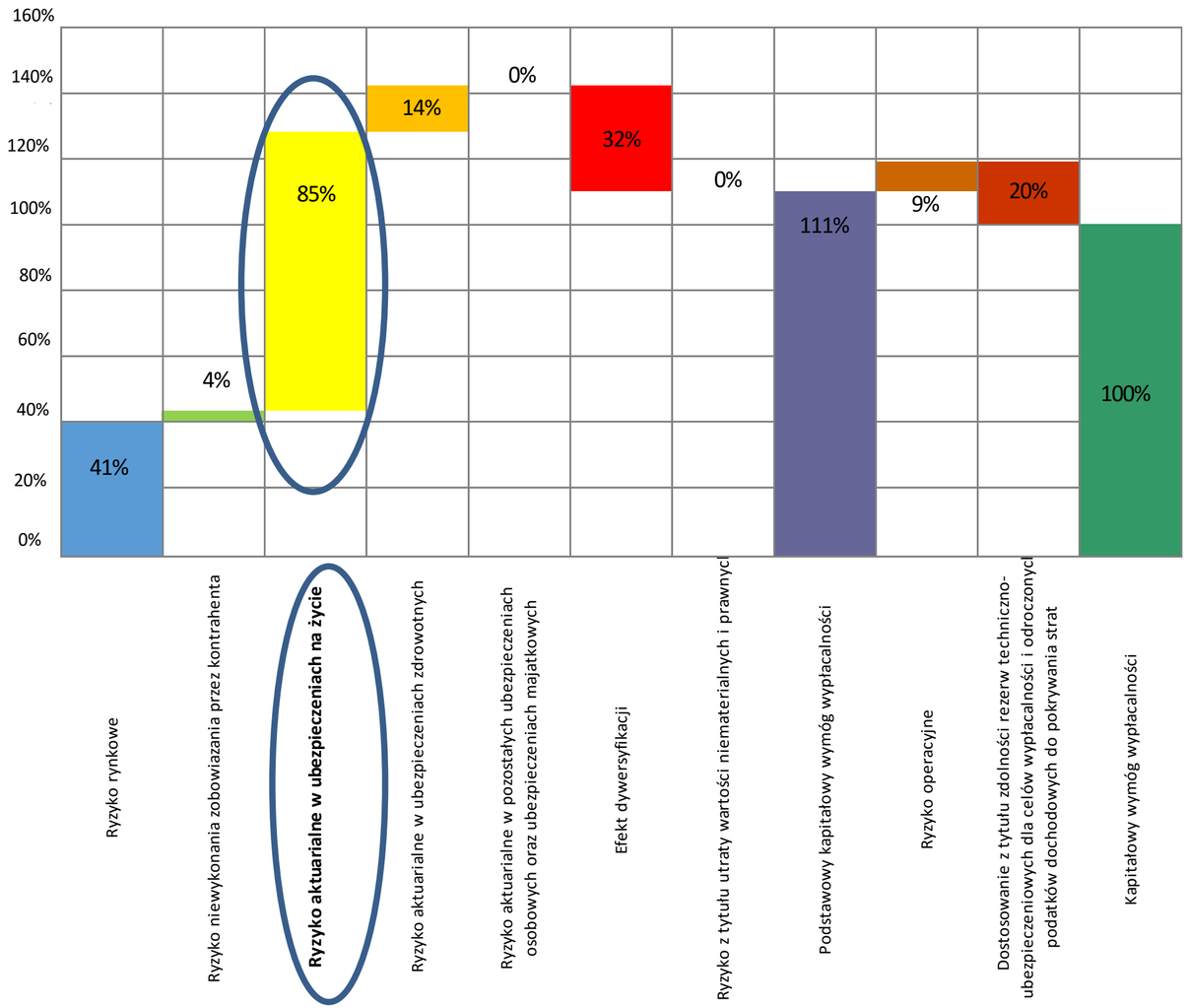
Elementy cyklu życia produktu – drugie życie

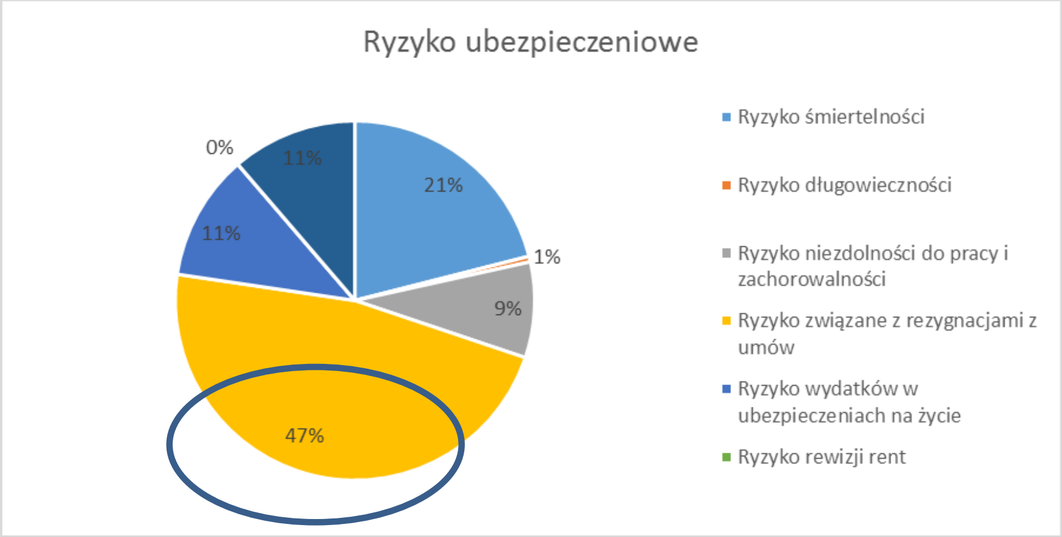
- Okres przedawnienia roszczeń – 3 lata, 10 lat (6 lat), 20 lat lub więcej
- Zgłoszenie szkody z opóźnieniem
- Ponowne otwarcie zamkniętych spraw:
    - Reklamacje
    - Sprawy sądowe, w tym pozwy zbiorowe
- Działalność Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta i Rzecznika Finansowego
- Postępowania prowadzone przez Prokuraturę

Wpływ na sytuację finansową

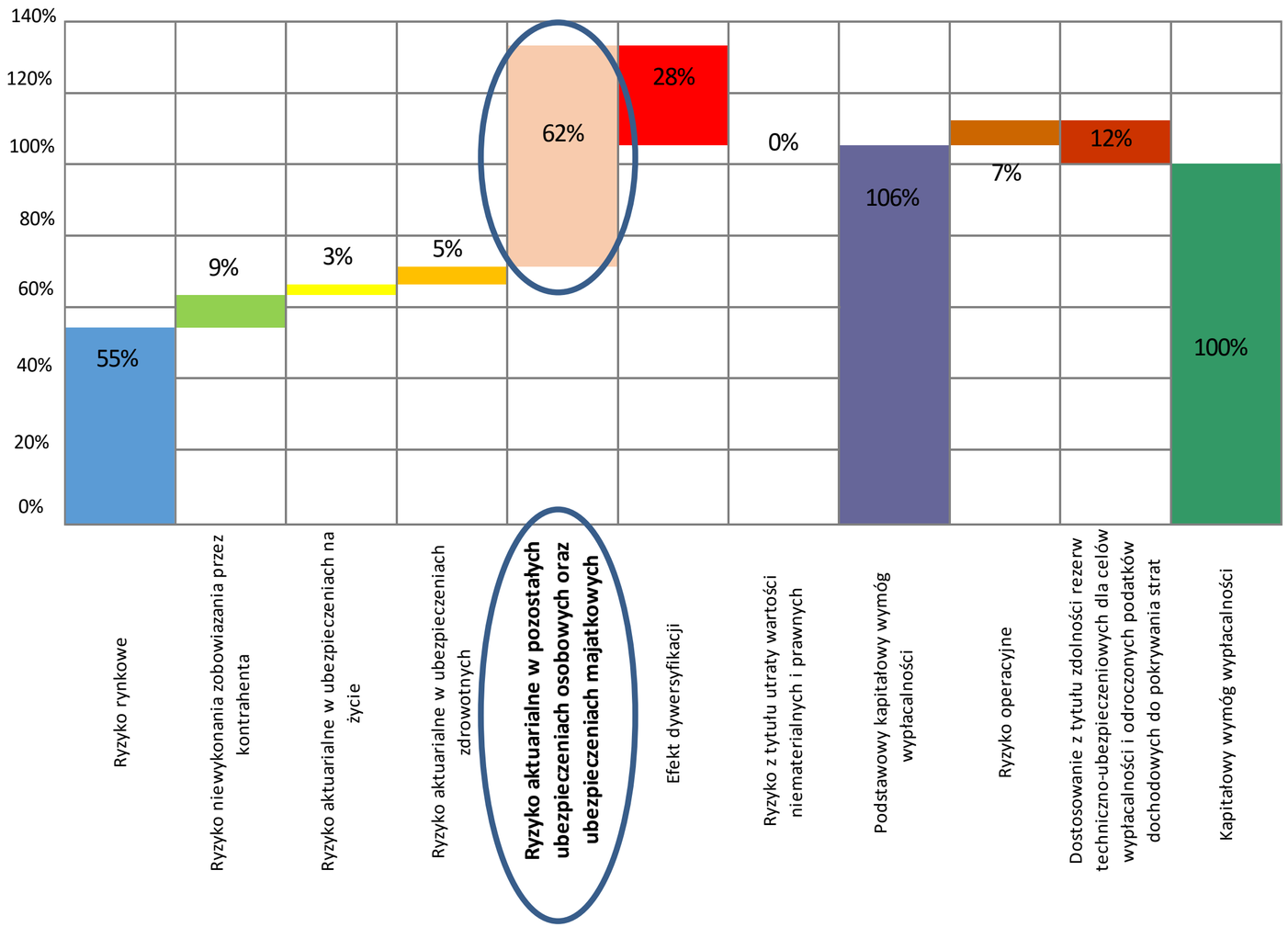
- Błędy i nieprawidłowości w poszczególnych etapach cyklu życia produktu mają wpływ na sytuację finansową zakładu ubezpieczeń (wynik finansowy, rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe, wymóg kapitałowy)
  - Opracowanie produktu:
    - Nieadekwatna składka – niższy wynik finansowy, wyższe rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe, wyższy SCR
    - Niewłaściwie przygotowany produkt – niska składka przypisana, poniesione koszty, strata
  - Dystrybucja:
    - Niewłaściwy kanał dystrybucji, misseling, wysokie koszty przy rezygnacjach i po zakończeniu umowy ubezpieczenia, wyższe rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe
    - Błędnie przeprowadzone badanie potrzeb i zaoferowanie produktu nieadekwatnego, wysokie koszty przy rezygnacjach i po zakończeniu umowy ubezpieczenia, wyższe rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe
  - Okres ubezpieczenia i okres przedawnienia roszczeń:
    - Podejmowanie decyzji inwestycyjnych niezgodnych z umową, potencjalne koszty spraw sądowych
    - Koszty postępowań sądowych, koszty obsługi postępowań prokuratorskich

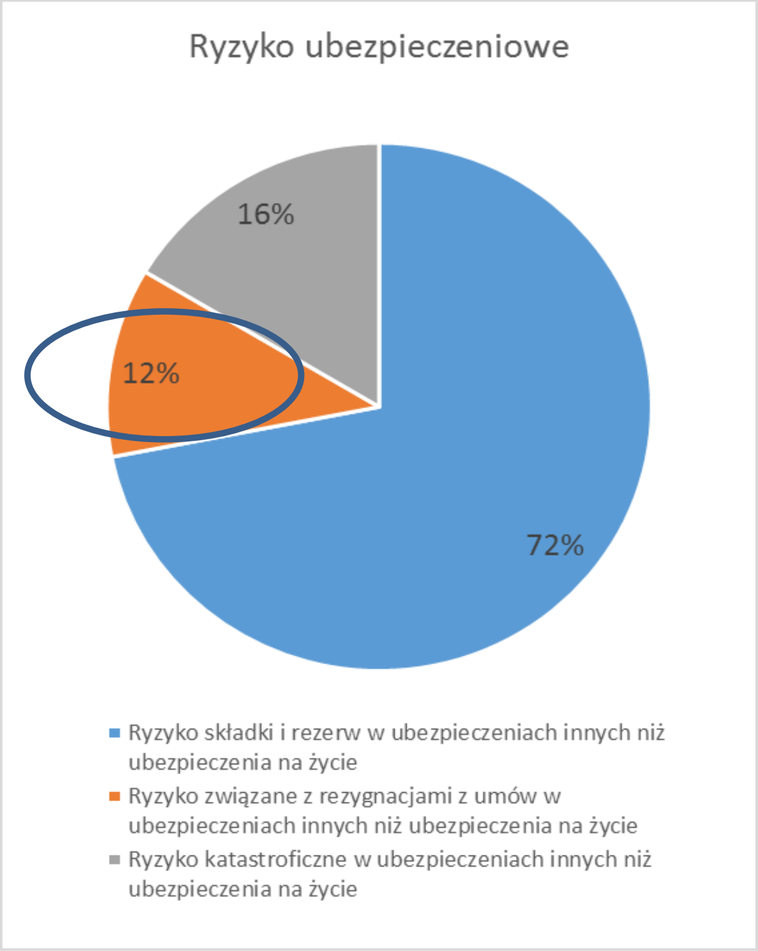
Wpływ na sytuację finansową – SCR Dział I





Wpływ na sytuację finansową – SCR Dział II





Rola Komisji Nadzoru Finansowego

- Z uwagi na znaczącą liczbę regulacji wpływających na działalność zakładów ubezpieczeń istotne jest zapewnienie przez zakłady ubezpieczeń skutecznego systemu zarządzania w zakresie organizacji, systemu zarządzania ryzykiem, kontroli i audytu wewnętrznego.
- Działania Komisji Nadzoru finansowego:
  - Monitorowanie rynku oraz ocena ryzyka poszczególnych zakładów ubezpieczeń
  - Wydawanie stanowisk, komunikatów, wytycznych i rekomendacji
  - Prowadzenie nadzoru bieżącego nad zakładem ubezpieczeń, brokerem oraz agentem ubezpieczeniowym
  - Prowadzenie kontroli zakładów ubezpieczeń oraz brokerów, a także kontroli agentów ubezpieczeniowych
  - Podejmowanie działań korygujących w formie zaleceń
  - Stosowanie sankcji nadzorczych na zakład ubezpieczeń, brokera oraz agenta ubezpieczeniowego:
    - Zakaz korzystania z usług agenta
    - Publiczne oświadczenie wskazujące osobę odpowiedzialną za naruszenia prawa
    - Zawieszenie członka zarządu dystrybutora
    - Kara pieniężna
    - Cofnięcie zezwolenia

KNF | KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO

Dziękuję za uwagę.

Departament Inspekcji Ubezpieczeniowych

tel. +48 22 262 49 55
diu@knf.gov.pl
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
www.knf.gov.pl