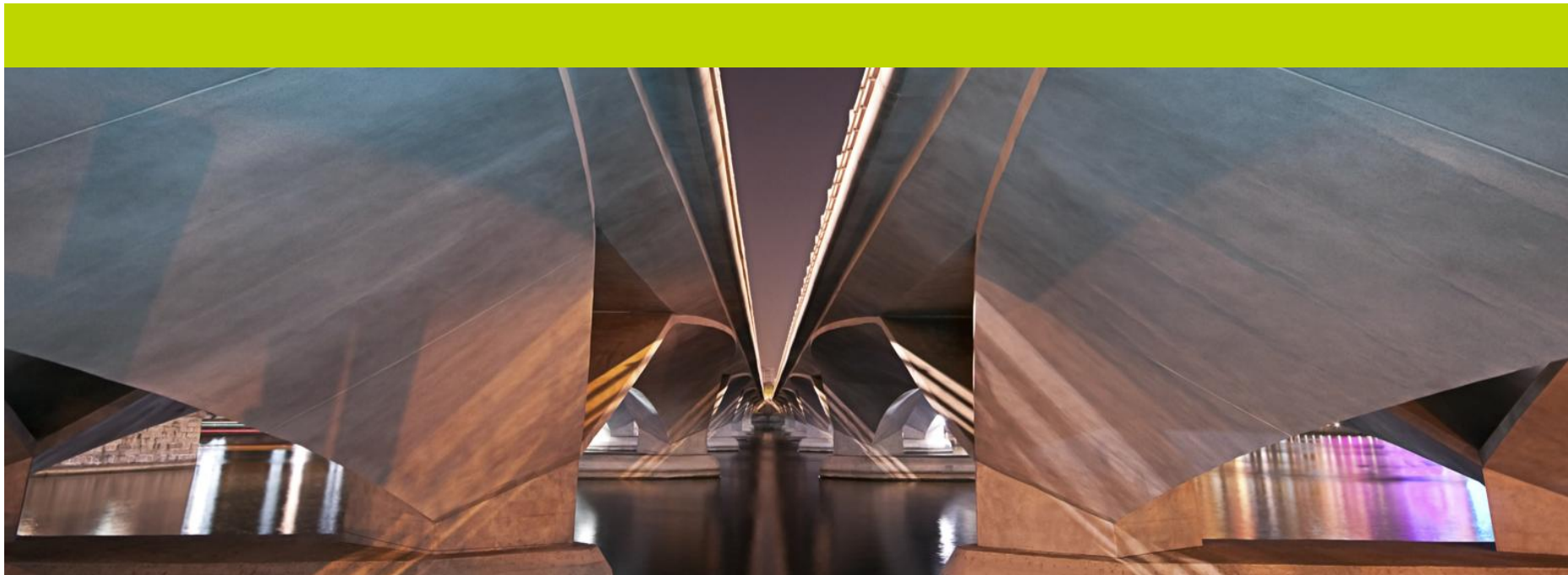


## **Nowe standardy obsługi bancassurance.**

Beata Mrozowska,  
radca prawny, Senior Associate

25 października 2012 r.



# Agenda prezentacji

---

1. III Rekomendacja Bancassurance;
2. Projekt Nowej Dyrektywy o Pośrednictwie Ubezpieczeniowym (IMD2);
3. Stanowisko KNF (26.09.2012);
4. Art. 16a Ustawy o działalności ubezpieczeniowej;
5. Podsumowanie.

## III Rekomendacja Bancassurance (1)

---



"Rekomendacja dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym" przyjęta 10 lipca 2012 r., wejdzie w życie 1 stycznia 2013 r.;



Dokumentacja ubezpieczeniowa i materiały informacyjne (powtórzenie wymogów I i II Rekomendacji);



Minimalny zakres informacji: zasady ustalania wysokości świadczeń należnych klientowi, możliwość wystąpienia ryzyka związanego z daną inwestycją, informacja o prawie i sposobie rezygnacji, informacja o gwarancji/braku gwarancji uzyskania określonego wyniku.

## III Rekomendacja Bancassurance (2)

---



Obowiązek **dostarczenia** klientowi treści warunków ubezpieczenia;



**Adekwatność** oferowanych produktów (sytuacja indywidualna, poziom wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego klienta);



Szczegółowe **postanowienia z zakresu zgłaszania i realizacji roszczeń** (niezwłoczna i terminowa realizacja, bank jako uprawniony do świadczenia ubezpieczeniowego przeznacza je na spłatę powiązanego zobowiązania klienta, nadwyżka należna jest klientowi/osobie uprawnionej/spadkobiercom; obligatoryjny przelew wierzytelności na rzecz ww. osób).

# IMD2

## Bank jako pośrednik ubezpieczeniowy

---



Bancassurance: jeden poziom ochrony konsumenta niezależnie od kanału dystrybucji;



Klient profesjonalny - wyłączenie z zakresu stosowania przepisów regulujących obowiązki informacyjne (klient, który posiada doświadczenie, wiedzę i fachowość umożliwiające mu podejmowanie samodzielnych decyzji i właściwą ocenę ryzyka);



Identyfikacja **konfliktów interesu**;



**Adekwatność** produktów ubezpieczeniowych (wiedza i doświadczenie; przy dodatkowej usłudze porady: sytuacja finansowa oraz cele inwestycyjne klienta).

# IMD2

## Bank jako pośrednik ubezpieczeniowy (2)

---

### Obowiązki informacyjne:

- Zasada ogólna: działanie w najlepszym **interesie** swoich klientów;
- Wymóg **jasności** i **rzetelności** w odniesieniu do informacji (materiałów marketingowych) przekazywanych klientowi przed zawarciem umowy ubezpieczenia);

### Informacje:

1. O świadczeniu **usług doradczych** związanych z oferowanymi produktami ubezpieczeniowymi;
2. O **rejestrze**, do którego pośrednik został wpisany oraz o środkach umożliwiających weryfikację czy dokonano wymaganej rejestracji;
3. O tym, czy pośrednik **reprezentuje klienta**, czy też działa w imieniu i na rzecz zakładu ubezpieczeń;
4. O podstawie i kwocie **wynagrodzenia** oraz o wysokości każdego zmiennego składnika wynagrodzenia otrzymanego przez pracowników działu sprzedaży w zakładach ubezpieczeń i u pośredników.

**KNF (26.09.2012)**

## **Ubezpieczający – reprezentant interesów ubezpieczonego**

---

Instytucja finansowa jako **ubezpieczający** działa w **interesie ubezpieczonych**



w celu uniknięcia **konfliktu interesów ubezpieczający** nie powinien łączyć tej roli z rolą **pośrednika ubezpieczeniowego**



instytucja finansowa nie pobiera wynagrodzenia z tytułu zawarcia umowy ubezpieczenia jak **pośrednik ubezpieczeniowy**



Korzystne warunki umowy ubezpieczenia grupowego nie stanowią usprawiedliwienia dla łączenia roli **ubezpieczającego** i **pośrednika ubezpieczeniowego**;



Zrównanie statusem prawnego **ubezpieczonego** ze statusem **ubezpieczającego** ze względu na finansowanie przez niego składki;



**Ubezpieczony** może odstąpić od umowy ubezpieczenia w ciągu 30 dni od jej zawarcia;





**Adekwatność** oferowanych produktów inwestycyjnych (do sytuacji finansowej, rodzinnej, preferencji inwestycyjnych, awersji do ryzyka);



**Rzetelność** informacji przekazywanych klientom na etapie przedkontraktowym oraz rzetelność rozpowszechnianych informacji reklamowych;



**Obsługa klienta** przez osoby posiadające **wiedzę i przeszkolenie** wystarczające do wyjaśnienia wątpliwości zgłaszanych przez klientów;



Jednoznaczność, zrozumiałość, określona struktura klauzul zawartych we wzorcach umowy;



**Doręczanie** klientom dokumentów **przed zawarciem umowy**;



Ograniczenie dla bancassurance: banki nie powinny odchodzić od swojej podstawowej działalności: oferowania standardowych produktów lokacyjnych.

## Art. 16a Ustawy o działalności ubezpieczeniowej

---



**Ubezpieczający** lub **ubezpieczony** ma prawo do składania oświadczeń i zawiadomień agentowi ubezpieczeniowemu ze skutkiem złożenia ich zakładowi ubezpieczeń w imieniu lub na rzecz którego agent ubezpieczeniowy działa;



Zakład ubezpieczeń nie może ograniczyć tego prawa w zakresie odbierania oświadczeń;



Definicja oświadczeń i zawiadomień.

## Art. 16a Ustawy o działalności ubezpieczeniowej (2)

---



Ułatwienie **ubezpieczającym** i **ubezpieczonym** komunikacji z zakładem ubezpieczeń, w tym w szczególności:



Ułatwienie terminowego wypowiedzania umów ubezpieczenia;



Jeśli bank działa jako agent ubezpieczeniowy w rozumieniu Ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, **ubezpieczający** lub **ubezpieczony** może złożyć oświadczenie lub zawiadomienie bankowi ze skutkiem złożenia ich zakładowi ubezpieczeń, w imieniu lub na rzecz którego bank działa;



Obowiązki i odpowiedzialność agenta ubezpieczeniowego.

# Podsumowanie

---

3 Zakończenie umowy ubezpieczenia (KNF, III Rekomendacja bancassurance, 16a Ustawy o działalności ubezpieczeniowej);

3 Materiały informacyjne i marketingowe (KNF, III Rekomendacja bancassurance, IMD2);

3 Adekwatność oferowanych produktów (KNF, III Rekomendacja bancassurance, IMD2);

3 Jasność i rzetelność informacji (KNF, IMD2; III Rekomendacja bancassurance);

2 Konflikt interesów (KNF, IMD2);

3 Obsługa klienta - personel (KNF, III Rekomendacja bancassurance – przeszkolenie, IMD2: personel zakładów ubezpieczeń – nieposzlakowana opinia);

2 Doręczanie dokumentacji (KNF, III Rekomendacja bancassurance – W przeciwieństwie do niej IMD2 wprowadza jedynie obowiązek przekazania wszystkich informacji umożliwiających podjęcie świadomej decyzji przez klienta przed zawarciem umowy);

4 Nowe obowiązki agenta ubezpieczeniowego.

---

**DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ**

# www.hoganlovells.com

---

Hogan Lovells has offices in:

|           |                  |             |                   |                |
|-----------|------------------|-------------|-------------------|----------------|
| Abu Dhabi | Colorado Springs | Houston     | New York          | Silicon Valley |
| Alicante  | Denver           | Jeddah*     | Northern Virginia | Singapore      |
| Amsterdam | Dubai            | London      | Paris             | Tokyo          |
| Baltimore | Dusseldorf       | Los Angeles | Philadelphia      | Ulaanbaatar    |
| Beijing   | Frankfurt        | Madrid      | Prague            | Warsaw         |
| Berlin    | Hamburg          | Miami       | Riyadh*           | Washington DC  |
| Brussels  | Hanoi            | Milan       | Rome              | Zagreb*        |
| Budapest* | Ho Chi Minh City | Moscow      | San Francisco     |                |
| Caracas   | Hong Kong        | Munich      | Shanghai          |                |

"Hogan Lovells" or the "firm" is an international legal practice that includes Hogan Lovells International LLP, Hogan Lovells US LLP and their affiliated businesses.

The word "partner" is used to describe a partner or member of Hogan Lovells International LLP, Hogan Lovells US LLP or any of their affiliated entities or any employee or consultant with equivalent standing. Certain individuals, who are designated as partners, but who are not members of Hogan Lovells International LLP, do not hold qualifications equivalent to members.

For more information about Hogan Lovells, the partners and their qualifications, see [www.hoganlovells.com](http://www.hoganlovells.com).

Where case studies are included, results achieved do not guarantee similar outcomes for other clients. Attorney Advertising.

© Hogan Lovells 2012. All rights reserved.

\*Associated offices