

Założenia merytoryczne dla spodziewanej rekomendacji bancassurance KNF

Wojciech Kwaśniak

Z- ca Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego

**V Kongres Bancassurance
24-25 października 2013 r.**

Definicja

Bancassurance to współpraca bankowo- ubezpieczeniowa polegająca na oferowaniu klientom banków, na podstawie zawartych przez banki z zakładami ubezpieczeń, ochrony ubezpieczeniowej w zakresie umów ubezpieczenia grupowego na rzecz tych klientów, lub też oferowania produktów ubezpieczeniowych przez banki jako agentów ubezpieczeniowych.

Cel

- Zabezpieczenie przez ryzykiem kredytowym?
- Kreowanie przychodów banku

Rynek bancassurance w Polsce w liczbach

W 2012 r. w ramach bancassurance polscy ubezpieczyciele oferujący:

- ubezpieczenia na życie zebrali składki o wartości 19,2 mld zł
- ubezpieczenia majątkowe zebrali składki o wartości 1,44 mld zł

Na rynku ubezpieczeń na życie bancassurance stanowi obecnie ponad 53 % wartości zbieranej składki.

Zostało zawartych:

- 459 679 polis grupowych
- 10 436 348 polis indywidualnych

* *Dane na podstawie raportu Polskiej Izby Ubezpieczeń za 2012 r.*

Praktyki rynkowe - nieprawidłowości

Zidentyfikowane
przez KNF
nieprawidłowości

- łączenie przez banki funkcji ubezpieczającego i pośrednika ubezpieczeniowego
- brak możliwości bezpośredniego dochodzenia roszczeń przez ubezpieczonych lub ich spadkobierców
- utrudniony dostęp do treści umowy,
- ograniczanie swobody wyboru zakładu ubezpieczeń
- nieproporcjonalna wysokość prowizji
- brak informacji w zakresie możliwości występowania z roszczeniem regresowym

Nieprawidłowości – reakcja UKNF

Pismo z dnia 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

ANKIETA BANCASSURANCE - 2012

Cel ankiety - ustalenie czy banki przestrzegają wysokich standardów w zakresie dystrybucji ubezpieczeń oraz czy i w jakim stopniu dostosowały się do zaleceń zawartych w piśmie KNF z dnia 21 lutego 2012 r.

Wyniki ankiety Bancassurance 2012 - łączenie przez banki funkcji ubezpieczającego i pośrednika

- banki deklarują, że zjawisko łączenia funkcji w odniesieniu do tego samego produktu ubezpieczeniowego od strony formalnej występuje marginalnie
- jednak pobierając wynagrodzenie charakterystyczne dla pośrednika ubezpieczeniowego i wykonując inne czynności z zakresu obsługi umowy, pełnią *de facto* rolę pośrednika ubezpieczeniowego, pozostając formalnie wyłącznie ubezpieczającym
- jest to zatem faktyczne łączenie funkcji, na które wskazano w piśmie Przewodniczącego KNF z dnia 21 lutego 2012 r.

Wyniki ankiety Bancassurance 2012 – bezpośrednie dochodzenie roszczeń

29 banków, tj. 76,3% banków deklarujących prowadzenie działalności związanej z dystrybucją ubezpieczeń poinformowało, że ubezpieczony ma możliwość bezpośredniego dochodzenia roszczeń

Wydaje się jednak, że:

- przynajmniej w części odpowiedzi możliwość bezpośredniego dochodzenia roszczeń w praktyce oznacza prawo/obowiązek złożenia przez ubezpieczonego wniosku o wypłatę świadczenia, które jest później wypłacane na rzecz uprawnionego, którym często jest bank

Wyniki ankiety Bancassurance 2012 - utrudniony dostęp do treści umowy

- minimalny zakres informacji przekazywanych klientom obejmowanym ochroną ubezpieczeniową w związku z przystąpieniem do umowy na rzecz osoby trzeciej, w których bank występuje jako ubezpieczający nie jest jednolity
- banki deklarują, że przywiązują szczególną wagę do informowania klientów o warunkach ubezpieczeń, w przypadku, gdy klienci ponoszą koszty ochrony ubezpieczeniowej
- banki nie wskazywały, czy klient ma dostęp do treści pełnej umowy, a więc i do informacji dotyczących stosunku łączącego bank i zakład ubezpieczeń

Wyniki ankiety Bancassurance 2012 - swoboda wyboru zakładu ubezpieczeń

- 53% banków * akceptuje zasadę swobodnego wyboru ubezpieczyciela bez ograniczeń
- 40% banków * akceptuje zasadę swobodnego wyboru ubezpieczyciela w ograniczonym zakresie

** deklarujących prowadzenie działalności związanej z dystrybucją ubezpieczeń*

Wyniki ankiety Bancassurance 2012 - nieproporcjonalna wysokość prowizji

- według analiz przeprowadzonych przez UKNF w latach wcześniejszych wynagrodzenia banków za czynności związane z „obsługą” umów ubezpieczenia dochodziły niekiedy do 95 % wartości składki opłacanej przez klienta
- 30 banków, tj. 80% banków deklarujących prowadzenie działalności w zakresie związanej z dystrybucją ubezpieczeń deklaruje, że wynagrodzenie otrzymywane przez bank nie jest uzależnione od wskaźnika wypłat odszkodowań
- 6 banków wskazuje, że na pobierane wynagrodzenie w formie udziału w zysku technicznym ubezpieczyciela ma pośredni wpływ wskaźnik wypłat odszkodowań

Wyniki ankiety Bancassurance 2012 - możliwość występowania z roszczeniem regresowym

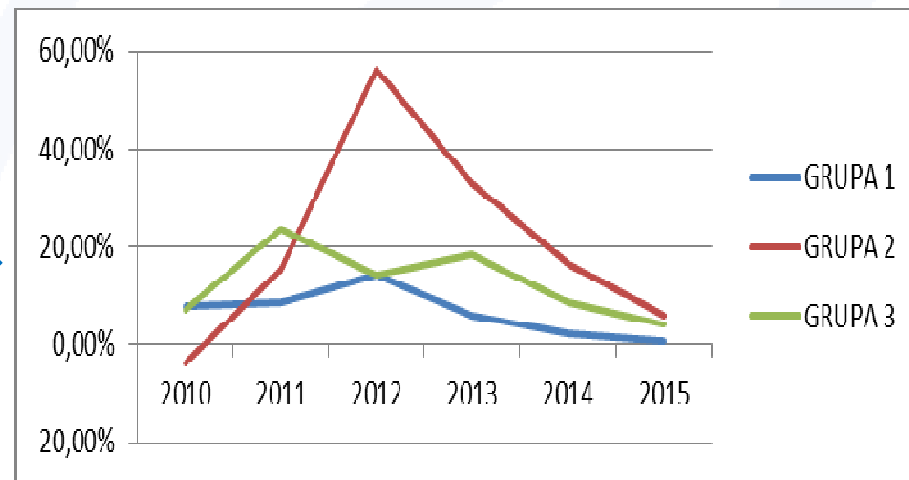
- 20 banków korzysta z indywidualnych ubezpieczeń finansowych (głównie ubezpieczenie pomostowe, ubezpieczenie niskiego wkładu własnego), w których bank występuje jednocześnie jako ubezpieczający i ubezpieczony
- w takich przypadkach możliwe jest wystąpienie z roszczeniem regresowym przez zakład ubezpieczeń wobec klienta banku
- praktyka banków może być niezgodna z podejściem organu nadzoru

ANKIETA BANCASSURANCE - 2013

Cel ankiety - ustalenie czy sposób ujmowania wynagrodzenia z tytułu oferowania przez banki produktów ubezpieczeniowych ma wpływ na historyczne i prognozowane wyniki banków

Wyniki ankiety Bancassurance 2013 - Banki prowadzące działalność w formie spółki akcyjnej

zaangażowanie
w obszarze
bancassurance
w relacji do
wyników netto



- grupa 1 - banki istotne systemowo (43% sumy aktywów sektora bankowego)
- grupa 2 - banki objęte programem naprawczym (8% sumy aktywów sektora bankowego)
- grupa 3 - pozostałe (32% sumy aktywów sektora bankowego)

Wyniki ankiety Bancassurance 2013 - Banki prowadzące działalność w formie spółki akcyjnej

- w przypadku banków pełniących rolę agenta ubezpieczeniowego dla banków grupy 1 ponad 96% prowizji ubezpieczeniowych podlega jednorazowemu ujęciu w przychodach; w grupie 2 jest to ponad 50%, w grupie 3 – 80%
- zmiana sposobu ujmowania prowizji ubezpieczeniowych, z jednorazowo na rozliczane w czasie, powinna skutkować znaczącym obniżeniem wyników finansowych przez pierwsze lata zmiany tego sposobu
- w przypadku banków pełniących rolę ubezpieczającego dla banków grupy 1 blisko 40% prowizji ubezpieczeniowych podlega jednorazowemu ujęciu w przychodach; w grupie 2 - 45%, w grupie 3 – 60%

Wyniki ankiety Bancassurance 2013 - Banki prowadzące działalność w formie spółki akcyjnej

- zmiana sposobu ujmowania prowizji ubezpieczeniowych, z jednorazowo na rozliczane w czasie, może skutkować znaczącym obniżeniem wyników finansowych przez pierwsze lata zmiany tego sposobu
- w oparciu o uzyskane dane można wysnuć wniosek, że nie wszystkie banki zastosowały rekomendowany sposób rozliczania w czasie otrzymywanych wynagrodzeń; podejście banków jest na bieżąco weryfikowane zarówno analitycznie, jak i inspekcyjnie

Wyniki ankiety Bancassurance 2013

II. Banki prowadzące działalność w formie spółdzielni

- sposób rozliczania prowizji dotyczących produktów ubezpieczeniowych wywiera marginalny wpływ na kształtowanie się w wyników netto banków

III. Oddziały instytucji kredytowych

- sposób rozliczania prowizji dotyczących produktów ubezpieczeniowych wywiera istotny wpływ na kształtowanie się zysku

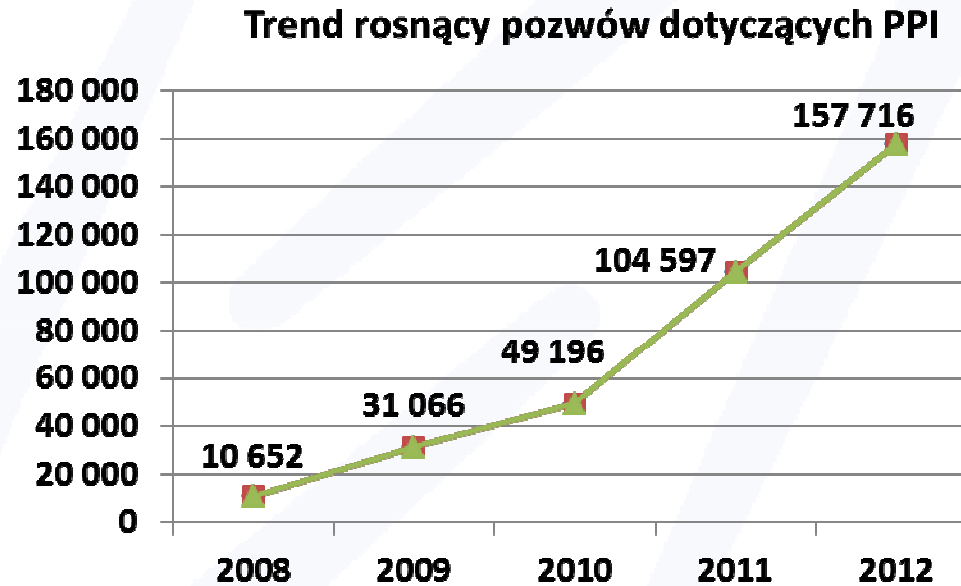
Czy samoregulacja sektora jest wystarczająca? - Wielka Brytania *

- lipiec 2008 r. - Financial Ombudsman Service (FOS) (Rzecznik Konsumenta Finansowego) w piśmie do FSA (Financial Services Authority) na podstawie otrzymywanych skarg wskazał nieprawidłowości w procesie sprzedaży polis ubezpieczenia spłaty kredytu (Payment Protection Insurance – PPI) i zasugerował podjęcie interwencji przez regulatora
- FSA opracowała stosowne rekomendacje i przekazała jako dokument konsultacyjny zainteresowanym podmiotom
- FSA zawarła porozumienia z 5 największymi bankami w sprawie zaprzestania sprzedaży polis z jednorazową składką razem z kredytami (w 2009 r.)

** za Raportem PwC nt. rynku brytyjskiego*

Czy samoregulacja sektora jest wystarczająca? - Wielka Brytania *

Rok	Liczba złożonych pozwów	% do roku poprzedniego
2008	10 652	-
2009	31 066	292%
2010	49 196	158%
2011	104 597	213%
2012	157 716	151%



Koszty dla brytyjskiego sektora bankowego z tego tytułu w 2011 r. zostały oszacowane na blisko 8 miliardów £

* za Raportem PwC nt. rynku brytyjskiego, dane z raportu rocznego FOS 2011/2012

Czy samoregulacja sektora jest wystarczająca?

- Wyniki ankiet nadzorczych skierowanych do banków w kontekście dotychczasowych działań podejmowanych przez Związek Banków Polskich (ZBP) i Polską Izbę Ubezpieczeń (PIU), wskazują, że samoregulacja sektora poprzez rekomendacje ZBP i PIU – pomimo, że są one bardzo potrzebne i wypełniają lukę prawną – jest niewystarczająca
- Konieczne jest odniesienie się do omawianego obszaru przez KNF – rekomendacja, która określi pożądany przez nadzór model zachowań banków w procesie sprzedaży ubezpieczeń

Obszary, wymagające ujęcia w Rekomendacji KNF dotyczącej bancassurance

Relacje banku i
zakładu
ubezpieczeń -
łączenie funkcji
ubezpieczającego i
pośrednika
ubezpieczeniowego

Konflikt interesów - bank:

- jako ubezpieczający, jest stroną umowy o świadczenie usługi ubezpieczeniowej i jako taki reprezentuje ubezpieczonych kredytobiorców
- jednocześnie pobiera prowizję od zakładu ubezpieczeń tak jak pośrednik

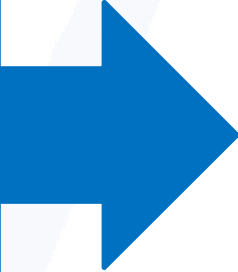
Obszary, wymagające ujęcia w Rekomendacji KNF dotyczącej bancassurance

**Relacje banku i
zakładu ubezpieczeń
- łączenie funkcji
ubezpieczającego i
pośrednika
ubezpieczeniowego**

- Prowizja może zależeć od szkodowości ubezpieczenia lub liczby ubezpieczonych; bank zainteresowany „sprzedażą” ubezpieczonym jak największej liczby produktów, które nie zawsze zabezpieczają podejmowane przez bank ryzyko (misselling); pokusa ograniczenia wypłat dokonywanych z ubezpieczenia, bo te mogą zmniejszać wynagrodzenie banku

Obszary, wymagające ujęcia w Rekomendacji KNF dotyczącej bancassurance

**Nieproporcjonalna
wysokość prowizji**



- Czy celem oferowania ubezpieczeń w ramach bancassurance jest zapewnienie użytecznej ochrony ubezpieczeniowej, czy generowanie przychodów dla banku?

Obszary, wymagające ujęcia w Rekomendacji KNF dotyczącej bancassurance

**Brak możliwości
bezpośredniego
dochodzenia
roszczeń przez
ubezpieczonego
lub jego
spadkobierców**

- Często tylko bank jest uprawniony do dochodzenia wypłaty świadczenia i tylko od niego zależy, czy skorzysta z tego uprawnienia. Przepisy kodeksu cywilnego pozwalają stronom umowy na wyłączenie uprawnienia do bezpośredniego dochodzenia świadczenia od zakładu ubezpieczeń przez kredytobiorcę

Obszary, wymagające ujęcia w Rekomendacji KNF dotyczącej bancassurance

**Utrudniony dostęp
do treści umowy**



- Kredytobiorca, jako ubezpieczony nie zna treści umowy ubezpieczenia (ma dostęp jedynie do przepisów regulujących jego prawa i obowiązki), niezależnie od tego jaką rolę pełni bank w procesie sprzedaży

Obszary, wymagające ujęcia w Rekomendacji KNF dotyczącej bancassurance

Ograniczanie
swobody wyboru
zakładu ubezpieczeń

- Klient nie ma możliwości skorzystania z ubezpieczenia oferowanego przez innego ubezpieczyciela niż wskazany przez bank

Obszary, wymagające ujęcia w Rekomendacji KNF dotyczącej bancassurance

Regres



- Zakład ubezpieczeń po wypłacie odszkodowania na rzecz banku (ubezpieczony i uprawniony do otrzymania świadczenia) występuje do kredytobiorcy (nie jest stroną umowy, ale faktycznie finansował składkę) z roszczeniem regresowym

Obszary, wymagające ujęcia w Rekomendacji KNF dotyczącej bancassurance

**Podejście banków
do ujmowania w
przychodach
wynagrodzeń z
tytułu sprzedaży
ubezpieczeń**

- Znaczący w niektórych przypadkach wpływ na wyniki banków
- Wynagrodzenia z tytułu sprzedaży ubezpieczeń powinny być ujmowane z zachowaniem zasady współmierności przychodów i kosztów
- W niektórych przypadkach konieczna będzie zmiana sposobu ujmowania prowizji ubezpieczeniowych, z ujmowania jednorazowo na rozliczane w czasie

Obszary, wymagające ujęcia w Rekomendacji KNF dotyczącej bancassurance

Kluczowe jest



- Co do zasady uniknięcie nieprawidłowych praktyk zaobserwowanych w innych krajach, które są istotne z punktu widzenia konsumenta i postrzegania banków:
 - ✓ oferowanie adekwatnych produktów ochrony ubezpieczeniowej i odpowiedniej informacji, która nie będzie wprowadzać w błąd i klient uzyska odpowiedni zakres ochrony ubezpieczeniowej
 - ✓ proponowanie dodatkowego ubezpieczenia (sprzedaż wiązana), w celu uzależnienia od jednego podmiotu i zminimalizowanie przejścia do konkurencji

Obszary, wymagające ujęcia w Rekomendacji KNF dotyczącej bancassurance

Kluczowe jest



- Spojrzenie na kwestię bancassurance pod kątem relacji banku z klientem, wymaga :
 - ✓ przejrzystości w określeniu roli banku,
 - ✓ przejrzystości w określeniu praw i obowiązków klienta,
 - ✓ określenia jasnych zasad wysokości wynagrodzenia
 - ✓ dostarczenia pełnej informacji na temat produktu, w tym w szczególności zakresu rzeczywistej ochrony ubezpieczeniowej oraz wyłączeń

Obszary, wymagające ujęcia w Rekomendacji KNF dotyczącej bancassurance

Kluczowe jest

- Spojrzenie na kwestię bancassurance pod kątem działalności banku wymaga jednoznacznego określenia zasad minimalizowania ryzyka ponoszonego przez bank oraz ryzyka systemowego poprzez wskazanie:
 - ✓ obowiązków zarządu i rady nadzorczej banku,
 - ✓ zadań funkcji kontroli wewnętrznej, oraz
 - ✓ zadań funkcji compliance

Obszary, wymagające ujęcia w Rekomendacji KNF dotyczącej bancassurance

Kluczowe jest

- ✓ kwestia stosowania formy ubezpieczenia grupowego; tego typu umowa podpisywana przez bank z zakładem ubezpieczeń nie daje swobody wyboru innego ubezpieczyciela
- ✓ brak informacji lub niepełna informacja, która nie pozwala na podjęcie prawidłowej decyzji
- ✓ konstrukcja usługi, np. produkt sprzedawany wraz z ochroną ubezpieczeniową, w którym opłaty za ochronę ponoszone są łącznie, na początku

Bancassurance – podsumowanie

- Wyniki ankiet nadzorczych skierowanych do banków oraz przegląd doświadczeń międzynarodowych i działań podejmowanych przez Związek Banków Polskich (ZBP) i Polską Izbę Ubezpieczeń (PIU), wskazują, że samoregulacja sektora poprzez rekomendacje ZBP i PIU – pomimo, że są one bardzo potrzebne i wypełniają lukę prawną – jest niewystarczająca.
- Określenie przez KNF standardów w obszarze bancassurance będzie ukierunkowane na przeciwdziałanie utrzymującym się niewłaściwym praktykom rynkowym, które mogłyby doprowadzić do materializacji ryzyka w ujęciu systemowym.

Bancassurance - USA *

- W USA miały miejsce nieprawidłowości w zakresie sprzedaży ubezpieczeń, m.in. dotyczące braku informacji lub niepełnej wiedzy konsumentów w zakresie:
 - ✓ specyfiki oferowanych produktów ubezpieczeniowych w powiązaniu z produktem bankowym
 - ✓ roli banku w tym procesie
 - ✓ możliwości wyboru innego ubezpieczyciela niż wskazany przez bank
 - ✓ wysokości składki i sposobu jej rozliczenia
- Największa liczba nieprawidłowości wystąpiła w obszarze sprzedaży ubezpieczeń powiązanych z kredytem hipotecznym.
- Po dokonaniu analizy sytuacji na poziomie federalnym zostaną zaproponowane rozwiązania eliminujące nieprawidłowości.

* *Informacje z Federal Insurance Office (FIO)*

Bancassurance - Kanada *

- W Kanadzie sprzedaż ubezpieczeń przez banki i promocja (reklamowanie) produktów związanych z rynkiem ubezpieczeń są istotnie ograniczone.
- Obowiązujące prawo (tj. The Insurance Business Regulation) określa, jakie relacje może utrzymywać bank z innymi instytucjami, które prowadzą działalność ubezpieczeniową, w tym np. w zakresie wymiany informacji o klientach
 - ✓ określa także rodzaje działań powiązanych z działalnością ubezpieczeniową, które banki mogą wykonywać, sposób prowadzenia czy promocji tej działalności.

** Informacje z Federal Insurance Office (FIO)*

Bancassurance - Japonia *

- W Japonii sprzedaż produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi to najważniejszy kanał dystrybucji produktów ubezpieczeniowych.
- Ten obszar działalności banków jest ściśle nadzorowany pod względem oferowania konsumentowi dopasowanego do jego potrzeb produktu ubezpieczeniowego (eliminacja zjawiska missselling) i ustalenia rzeczywistych warunków ochrony konsumentów.
- W 2010 r. skargi dotyczące sprzedaży produktów ubezpieczeniowych przez banki stanowiły tylko 3% wszystkich skarg w zakresie ubezpieczeń.

** Informacje z Financial Services Agency, Japan - JFSA*

Bancassurance - Europa * - opinia EIOPA

- W czerwcu 2013 r. European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) opublikowała opinię w zakresie stosowanych w niektórych krajach* praktyk związanych z oferowaniem PPI
- Pięć obszarów, istotnych z punktu widzenia konsumenta:
 - ✓ oferowanie adekwatnych produktów ochrony ubezpieczeniowej i informacji, która nie będzie wprowadzać w błąd i klient uzyska odpowiedni zakres ochrony ubezpieczeniowej
 - ✓ proponowanie dodatkowego ubezpieczenia (sprzedaż wiązana), w celu uzależnienia od jednego podmiotu
 - ✓ stosowanie formy ubezpieczenia grupowego - umowa podpisywana przez bank z zakładem ubezpieczeń nie daje swobody wyboru ubezpieczyciela
 - ✓ brak informacji lub niepełna informacja, która nie pozwala na podjęcie prawidłowej decyzji
 - ✓ konstrukcja usługi - produkt sprzedawany z ochroną ubezpieczeniową, opłaty za ochronę ponoszone są na początku

* *Francja, Węgry, Irlandia, Włochy, Holandia, Portugalia, Hiszpania i Wielka Brytania*

Bancassurance – Europa - opinia EIOPA - podjęte środki nadzorcze

Lp.	Kraj	Podjęte środki
1.	Francja	Regulacje ustawowe Kodeks ubezpieczeń- obowiązki informacyjne Kodeks konsumencki – zakaz sprzedaży związanej, akceptowanie innych ubezpieczycieli, informacje o ryzyku i warunkach ubezpieczenia
2.	Węgry	Działań nie podjęto.
3.	Irlandia	Regulacje nadzoru Kodeks ochrony konsumenta wydany przez Bank Centralny (wiązący): obowiązki informacyjne; badanie przydatności (suitability) produktu dla konsumenta; podawanie wysokości składki osobno od szacunku kosztów kredytu
4.	Włochy	Regulacje ustawowe Dekret N.1 z dnia 24.1.2012: przedstawienie różnych ofert ubezpieczenia, prawo wyboru innego ubezpieczyciela bez zmiany warunków kredytu Kodeks konsumencki: wymaganie zakupu polisy przy umowie kredytu uznane za nieuczciwe Regulacje nadzoru (ISVAP): oferowanie produktów dostosowanych do potrzeb klienta, ujawnienie kosztów, unikanie konfliktu interesów, informowanie o możliwości wyboru innego ubezpieczyciela

Bancassurance - Europa - opinia EIOPA - podjęte środki nadzorcze – cd.

Lp.	Kraj	Podjęte środki
5.	Holandia	<p>Wytyczne nadzoru: udzielania konsumentowi stosownej porady (np. wskazanie, że w przypadku niewielkiego kredytu konsumenckiego, PPI zazwyczaj nie leży w interesie konsumenta);</p> <p>Działania nadzoru: kary administracyjne nakładane na podmioty udzielające konsumentom niewłaściwych porad</p>
6.	Portugalia	<p>Wytyczne nadzoru: uwzględnienie profilu i potrzeb konsumentów, tak w kryteriach kwalifikowalności, jak i w warunkach umowy; obowiązki informacyjne, szczególnie w zakresie wyłączeń, przeprowadzenie sprawdzianu przydatności</p>
7.	Hiszpania	<p>Regulacje ustawowe:</p> <p>Ustawa o kredycie konsumenckim: informacja czy PPI jest konieczne do zawarcia kredytu, możliwość odstąpienia przez klienta (30 dni, przy ubezpieczeniach na życie), informacja umożliwiająca porównanie ofert</p> <p>Regulacje nadzoru (Bank Narodowy Hiszpanii):</p> <p><i>Okólnik o regulacji PPI związanych z kredytem hipotecznym (wiążący):</i> obowiązki informacyjne rozszerzone na kredyty hipoteczne</p> <p>Działania nadzoru (DGSFP): opinie i inspekcje</p> <p>Samoregulacja ubezpieczycieli <i>Niewiążący kodeks dobrych praktyk UNESPA</i></p>

Bancassurance – Europa - opinia EIOPA - podjęte środki nadzorcze – cd.

Lp.	Kraj	Podjęte środki
8.	Wielka Brytania	<p><u>Regulacje nadzoru (CC):</u> zakaz jednoczesnej sprzedaży PPI w punkcie udzielania kredytu przed upływem 7 dni od sprzedaży kredytu; zakaz sprzedaży PPI z jednorazową składką; nakaz stosowania składek miesięcznych lub rocznych; nakaz proporcjonalnej refundacji składki rocznej w razie spłaty kredytu w ciągu roku; zakaz stosowania opłat za wcześniejszą spłatę</p> <p><u>Działania nadzoru (FSA):</u> podręcznik dotyczący uczciwej oceny i zadośćuczynienia skargom związanym z PPI; postępowania zakończone nałożeniem kary, wytyczne dotyczące komunikowania się z klientami, wytyczne dotyczące projektowania nowych produktów</p>

Bancassurance - zmiany, zmiany, zmiany ...

Dziękuję za uwagę