

MARCIN ŁUCZYŃSKI

Rekomendacja dobrych praktyk informacyjnych dotyczących ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi – element budowy nowoczesnego rynku ubezpieczeń na życie

Europejski rynek ubezpieczeń na życie jest w ostatnich latach przedmiotem licznych inicjatyw regulacyjnych. Z jednej strony to fundamentalne regulacje, obejmujące cały sektor ubezpieczeniowy, dotyczące wypłacalności, których ostateczny kształt wciąż jest dyskutowany. Z drugiej, to liczne wdrożone lub dyskutowane projekty, mające u swych podstaw jeden wspólny cel – wzmocnić pozycję konsumenta wobec firm ubezpieczeniowych. Zmiany regulacyjne dotyczące różnych aspektów relacji klient–ubezpieczyciel nastąpiły na wielu rynkach lokalnych, w ramach krajowych systemów legislacyjnych, najbardziej kontrowersyjne – w Wielkiej Brytanii. Obserwujemy też wciąż toczące się dyskusje na poziomie prawa europejskiego, nad objęciem rynku ubezpieczeń regulacjami MiFID, nad wprowadzeniem nowych regulacji związanych z pośrednictwem ubezpieczeniowym (dyrektywa IMD 2) czy powiązane z projektem regulacji sprzedaży produktów ubezpieczeniowych z komponentem inwestycyjnym (PRIPs).

Dyskusje te oraz podnoszone w nich argumenty są uważnie obserwowane również przez uczestników polskiego rynku ubezpieczeń na życie. W połowie 2011 r. Polska Izba Ubezpieczeń zainicjowała dyskusję liderów rynku reprezentujących wiodących ubezpieczycieli życiowych. Wynikiem tej dyskusji było podjęcie decyzji o przygotowaniu standardów dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. Analizując rozwiązania zagraniczne i zastanawiając się nad możliwymi implikacjami potencjalnych regulacji dla rynku polskiego, uznaliśmy, że fundamentalną sprawą jest zwiększenie transparentności oferowanych produktów przy jednoczesnym pozostawieniu swobody rynkowej w układaniu relacji pomiędzy podmiotami działającymi na rynku, a więc ubezpieczycielami, pośrednikami i konsumentami. Z naszych analiz wynikało jednoznacznie, iż sztywna regulacja relacji podlegającej grze rynkowej, np. ustalenie maksymalnej wartości prowizji dla pośredników, zastąpienie prowizji wynagrodzeniem za doradztwo

czy nałożenie limitów na koszty ubezpieczycieli, może negatywnie wpłynąć na ofertę produktową, ograniczyć dystrybucję, tym samym przyczyniając się do zwiększenia kosztów pośrednictwa, i, paradoksalnie, może mieć negatywne konsekwencje dla klienta. Pełna transparentność produktu powinna natomiast pozwolić świadomemu konsumentowi dokonać właściwego wyboru, zgodnego z jego potrzebami, z różnorodnej oferty dostarczanej przez rynek. Transparentność i porównywalność oferty produktowej różnych ubezpieczycieli powinna eliminować z rynku produkty niedostosowane do potrzeb klienta, czy to ze względu na zakres ubezpieczenia, czy też ostateczną cenę.

Biorąc także pod uwagę rodzimą praktykę legislacyjną, uznaliśmy również, że najskuteczniejszą formą szybkiego wdrożenia nowych standardów rynkowych jest samoregulacja w formie rekomendacji wypracowanych i respektowanych przez większość firm oferujących ubezpieczenia na życie z UFK.

Opisując dyskusję dotyczącą samoregulacji rynku w zakresie ubezpieczeń z UFK, nie można pominąć raportu, który w grudniu 2012 r. opublikował na swojej stronie internetowej Rzecznik Ubezpieczonych. Raport, zatytułowany „Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym”, był próbą oceny rynku ubezpieczeń na życie z UFK przez pryzmat skarg kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych. Nieprawidłowości pojawiające się w skargach zostały w raporcie odniesione do całego rynku i zdaniem autorów dowodziły, że działania uczestników tego rynku (ubezpieczycieli, ubezpieczających i pośredników ubezpieczeniowych) podejmowane są z premedytacją, a nawet z naruszeniem regulacji określonych w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i Kodeksie cywilnym.

Raport Rzecznika został poddany przez Izbę oraz środowisko ubezpieczeniowe głębokiej analizie i wiele zawartych w nim stwierdzeń potraktowano z należytą uwagą, o czym świadczą podjęte przez środowisko ubezpieczeniowe późniejsze działania. Liczba skarg wskazywana przez autorów raportu, choć niewielka w stosunku do skali omawianego zjawiska oraz ich charakter, skłoniły nas do intensyfikacji działań mających ograniczyć występujące na rynku zjawisko *mis-sellingu* wynikające często z braku zrozumienia charakteru produktów nabywanych przez klientów. Raport Rzecznika był dodatkowym bodźcem do przyspieszenia prac nad rekomendacją, umocnił również przekonanie o słuszności filozofii, która powinna leżeć u podstaw regulacji – zwiększenia transparentności poprzez działania samoregulacyjne przy jednoczesnym braku bezpośrednich regulacji ingerujących w warunki umowne między podmiotami.

W rekordowo szybkim terminie, po zaledwie czterech miesiącach prac, w maju bieżącego roku projekt rekomendacji został przesłany do konsultacji Komisji Nadzoru Finansowego, wszystkim organizacjom rynku ubezpieczeniowego oraz organom chroniącym interesy konsumentów. Kluczowych uwag nie było wiele i większość z nich została uwzględniona – m.in. uwypuklenie ryzyka czy też podanie kwotowo kosztów przy symulacjach. Niektórych uwag nie uwzględniono, np. dotyczących regulacji i/lub ujawniania prowizji dla pośredników – ze względu na wspomnianą przyjętą filozofię rekomendacji, ale również dlatego, że nie jest możliwe zapisanie takich warunków przy założeniu dobrowolnej rekomendacji rynku.

Rekomendacja została również zaprezentowana przewodniczącemu EIOPA Gabrielowi Bernardino, który wyraził zainteresowanie polskimi inicjatywami odnośnie do samoregulacji na rynku produktów inwestycyjnych oraz *bancassurance*. Poprosił on o osobną prezentację przyjętych i wprowadzonych w Polsce rozwiązań na forum EIOPA.

Cenne uwagi, o które wzbogaciła się w ten sposób rekomendacja, zaowocowały rozwiązaniem, które, mamy co do tego głębokie przekonanie, skutecznie zapobiegnie problemom z przypad-

kami nieetycznej sprzedaży produktów z UFK. Spełnia ono wszystkie założone cele, z których najistotniejsze są:

- upowszechnienie dobrych praktyk w zakresie przejrzystego informowania klientów o ubezpieczeniu na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, poprzez zaproponowanie wzoru standardowej karty produktu, stanowiącej dodatkową informację dostarczaną klientowi przed zawarciem ubezpieczenia lub przystąpieniem do ubezpieczenia grupowego,
- zapewnienie klientowi porównywalnej informacji o ubezpieczeniach oferowanych przez różnych ubezpieczycieli,
- przekazanie klientom pełnej, napisanej maksymalnie prostym i zwięzłym językiem, informacji o produkcie ubezpieczeniowym, który planują nabyć,
- przekazanie klientom do dyspozycji karty produktu – zbioru informacji o ryzyku, charakterze produktu i opłatach.

Karta produktu jest materiałem czysto informacyjnym, niebędącym częścią kontraktu ubezpieczeniowego. Pełna transparentność produktu podkreślona jest w karcie poprzez ujawnienie wszelkich opłat związanych z produktem. Zespół roboczy przy PIU porównał opłaty związane z wielkością produktów oferowanych na rynku oraz zaproponował ich klasyfikację, do której zakłady przystępujące do rekomendacji będą musiały się dostosować. Dołączenie do opisów informacji o premiach i rabatach (o ile ubezpieczenie je przewiduje) oraz przedstawienie całości w tabelach, z wartościami kwotowymi opłat dla każdego roku polisowego, zapewnia pełną porównywalność informacji przekazywanych klientowi. Opłaty w karcie produktu zostały przyporządkowane następującym kategoriom:

- opłaty związane z zarządzaniem,
- opłaty związane z prowadzeniem ubezpieczenia,
- opłaty dystrybucyjne,
- opłaty transakcyjne,
- opłaty za ryzyko.

Najistotniejsze z punktu widzenia klienta są symulacje przebiegu wartości ubezpieczenia. Zostały one przedstawione w trzech wariantach:

- z obniżoną rentownością,
- scenariusz bazowy,
- z podwyższoną rentownością.

Zgodnie z rekomendacją symulacje muszą być oparte na składce faktycznie płaconej przez klienta i na rzeczywistych możliwych świadczeniach, a nie mogą się opierać na wielkościach hipotetycznych. Symulowana wartość wykupu polisy wraz z wartością świadczenia w przypadku śmierci będzie prezentowana zgodnie z rzeczywistą wartością składek wpłaconych przez klienta oraz będzie oparta na wystandaryzowanych, co roku weryfikowanych stopach zwrotu. W przedstawionych klientowi symulacjach wyraźnie podkreśla się, że rzeczywisty przebieg ubezpieczenia może się różnić od modelowych symulacji, oraz szczególnie eksponuje się fakt istnienia, jak w przypadku innych produktów o długofalowym horyzoncie inwestycyjnym, ryzyka utraty całości wpłaconych środków.

Rekomendacja dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi została ostatecznie przyjęta przez zarząd Polskiej Izby Ubezpieczeń 28 sierpnia 2013 r. W swym ostatecznym kształcie została zaprezentowana przewodniczącemu KNF, który wyraził głębokie poparcie dla samoregulacji rynku, będącej istotnym

krokiem w kierunku zwiększenia transparentności produktów ubezpieczeniowych oraz sposobu przekazywania informacji o produkcie potencjalnym ubezpieczonym. Zapowiedział jednocześnie wsparcie przy wprowadzaniu rekomendacji w życie. Na stronie internetowej Komisji zostanie umieszczony tekst rekomendacji wraz z listą zakładów ubezpieczeniowych zapewniających pełną zgodność swojej oferty produktowej i praktyki sprzedażowej z jej postanowieniami. Przewodniczący KNF wyraził również oczekiwanie, że zakłady ubezpieczeń na życie zadeklarują przystąpienie do rekomendacji do końca września 2013 r. oraz zapewnią pełną zgodność z jej postanowieniami w terminie do 1 maja 2014 r. Odniesienie do rekomendacji dobrych praktyk znajdzie się również w dokumencie dotyczącym *bancassurance*, w którym KNF będzie zachęcała banki, które współpracują z ubezpieczycielami w sprzedaży ubezpieczeń z UFK, do stosowania się do jej zapisów. Z kolei stosowanie się zakładów ubezpieczeń na życie do rekomendacji będzie przez KNF monitorowane, a jej przestrzeganie brane pod uwagę przy ocenie BION (Badanie i Ocena Nadzorcza).

Rekomendacja dobrych praktyk informacyjnych dotyczących ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi jest dużym osiągnięciem rynku, wynikiem ogromnej pracy przedstawicieli wielu firm ubezpieczeniowych, koordynowanej i wspieranej przez pracowników Polskiej Izby Ubezpieczeń. Wyznacza nowe standardy informacyjne dla ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym i stanowi element budowy nowoczesnego rynku ubezpieczeń jednakowo uwzględniającego interesy ubezpieczycieli, klientów i pośredników. Widząc determinację ubezpieczycieli w pracach nad przygotowaniem dokumentu, wierzę głęboko, że pomimo dobrowolności jej stosowania będzie w pełni, szeroko wykorzystywana przez zakłady ubezpieczeń. Oczywiście przyjęcie rekomendacji przez Zarząd Polskiej Izby Ubezpieczeń jest tylko krokiem w budowaniu dobrych praktyk, ich wdrożenie i powszechne stosowanie będzie bowiem monitorowane i wspierane przez samorząd ubezpieczeniowy.

MARCIN ŁUCZYŃSKI – członek zarządu Polskiej Izby Ubezpieczeń.