

Piotr Pisarewicz

Uniwersytet Gdański, Wydział Zarządzania, Katedra Bankowości
piotr.pisarewicz@wp.pl

WYKORZYSTANIE INICJATYW SAMOREGULACYJNYCH ORAZ REKOMENDACJI NADZORCZYCH NA RYNKU *BANCASSURANCE*

Streszczenie: Celem niniejszego opracowania jest analiza skuteczności wybranych rekomendacji sektorowych wydanych przez Polską Izbę Ubezpieczeń oraz Związek Banków Polskich w kontekście projektu Rekomendacji U, którą przekazała do konsultacji Komisja Nadzoru Finansowego. Dokument KNF ma za zadanie wprowadzenie wyższych standardów w kanale *bancassurance*, które zniwelują dotychczasowe, negatywne praktyki instytucji finansowych, niejednokrotnie naruszające interes klientów. Obszary Rekomendacji U obejmą zarówno kwestie informacyjne jak i zarządcze w zakresie raportowania, nadzoru wewnętrznego oraz *compliance*, co daleko wykracza poza dotychczasowe ustalenia samoregulacyjne na poziomie sektora banków i ubezpieczycieli. Obowiązujące dotychczas uregulowania prawne i sektorowe okazały się w tym zakresie niewystarczające, co w opinii rodzimego nadzorca było jednym z głównych powodów propozycji nowej rekomendacji.

Słowa kluczowe: banki, zakłady ubezpieczeń, *bancassurance*, produkty ubezpieczeniowe, rekomendacja.

Klasyfikacja JEL: G22.

SELF-REGULATORY INITIATIVES AND AUTHORITY RECOMMENDATIONS FOR USE ON THE *BANCASSURANCE* MARKET

Abstract: The purpose of this paper is to analyze the effectiveness of selected issues of sectoral recommendations issued by the Polish Chamber of Insurance (PIU) and

the Association of Polish Banks (ZBP) in the context of the draft Recommendation U, which is submitted to the Financial Authority Commission. The new document introduces the highest standards in *bancassurance*, which cancels the existing practices of financial institutions causing conflict of interest. Existing legislation for the sector proved to be insufficient in this regard. The areas of Recommendation U will cover both management, information, reporting, internal supervision and compliance, which go far beyond the current self-regulatory arrangements. The present sectoral regulations are inadequate in this respect which was one of the main reasons behind the proposal for a new recommendation.

Keywords: banks, insurance companies, *bancassurance*, insurance products, recommendation.

Wstęp

Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) przekazała pod koniec 2013 r. do konsultacji sektorowych bardzo oczekiwany przez rynek projekt „Rekomendacji U dotyczącej dobrych praktyk w zakresie *bancassurance*” [Rekomendacja U – Projekt 2013]. Dokument zapowiadany był przez KNF już w lutym 2012 r., kiedy przekazano instytucjom finansowym pierwsze uwagi krytyczne odnośnie do współpracy banków i ubezpieczycieli. Działania KNF w tym zakresie obejmowały w kolejności następujące dokumenty:

- *List Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego skierowany do Prezesów Zarządów Banków i Zakładów Ubezpieczeń*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa [List 21.02.2012];
- *List Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego skierowany do podmiotów objętych nadzorem ws. sprzedaży produktów inwestycyjnych*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa [List 26.09.2012];
- *List Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego do Ministerstwa Finansów w sprawie ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa [List 17.12.2012];
- *List Zastępcy Przewodniczącego KNF do Prezesów Zarządów Banków ws. rachunkowości i ewidencji wynagrodzeń z tytułu ubezpieczeń*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa [List 7.03.2013];
- *List Zastępcy Przewodniczącego KNF do Prezesów Zarządów Banków ws. sprawozdań finansowych i ewidencji produktów ubezpieczeniowych*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa [List 23.12.2013].

Działania te skłoniły oba sektory do podjęcia działań wychodzących naprzeciw oczekiwaniom nadzorcy. Jednym z nich były akty samoregulacyjne

sprowadzające się do wydania własnych rekomendacji obejmujących problematykę *bancassurance*. Akty samoregulacyjne w zakresie *bancassurance* były następujące:

- *Rekomendacja dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi*, Związek Banków Polskich, Warszawa [Rekomendacja 3.04.2009];
- *Rekomendacja w sprawie dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń finansowych powiązanych z produktami bankowymi zabezpieczonymi hipotecznie*, Związek Banków Polskich, Polska Izba Ubezpieczeń [Rekomendacja 22.12.2010];
- *Rekomendacja dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi*, Związek Banków Polskich, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa [Rekomendacja 10.07.2012];
- *Rekomendacja dobrych praktyk informacyjnych dotyczących ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi*, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa [Rekomendacja 28.08.2013].

Należy w tym miejscu zaznaczyć, że w rodzimym prawodawstwie brak formalnej definicji oraz uregulowań dotyczących *bancassurance* – pośrednio kształtują go akty prawne regulujące oba sektory¹. Obok wspomnianej wcześniej publikacji projektu rekomendacji U dodatkową inspiracją do napisania niniejszego opracowania był bodaj pierwszy w klasie produktów oszczędnościowo-ubezpieczeniowych, grupowy pozew zbiorowy 168 klientów przeciwko jednemu z zakładów ubezpieczeń, który ujrzał światło dzienne w listopadzie 2013 r. [Popiołek 2013]. O kolejnych pozwach media informowały w następnych miesiącach [Wojna ubezpieczycieli 2014]. Udowodnił on, że regulacje ustawowe, a także akty samoregulacyjne nie są gwarantem najwyższych standardów oraz nie zabezpieczają należycie interesu klientów. Na tym etapie wydaje się więc, że jedynie dodatkowe rekomendacje urzędu nadzoru mogą skutecznie uzupełnić luki w systemie prawnym, przyczyniając się do poprawy mechanizmów rynkowych. Celem niniejszego opracowania jest zatem analiza skuteczności rekomendacji sektorowych Polskiej Izby Ubezpieczeń (PIU) oraz Związku Banków Polskich (ZBP) w zestawieniu z projektem Rekomendacji U, którą przekazała do konsultacji sektorowych Komisja Nadzoru Finansowego (KNF). W kolejnych podrozdziałach analizie poddano więc wybrane elementy dotyczące Rekomendacji PIU, ZBP oraz Projektu Rekomendacji U, co zostało

¹ Należą do nich w szczególności: [Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o działalności; Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie; Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe].

poprzedzone analizą rodzimego rynku ubezpieczeniowego w kontekście dystrybucji produktów w bankowym kanale dystrybucji.

1. Przychody zakładów ubezpieczeń realizowane w bankowym kanale dystrybucji

Bankowy kanał dystrybucji odgrywa na rodzimym rynku ubezpieczeń bardzo istotną rolę. Szczególnie jest to widoczne w ubezpieczeniach na życie, gdzie na koniec 2013 r. pozyskano w ten sposób 46,7% przychodów (tabela 1). Udział ten w poprzednich okresach wahał się znacząco – przykładowo w II kwartale 2012 r. przekroczył 59%, co oznaczało bardzo wysoki stopień uzależnienia od tego kanału dystrybucji. W kolejnych kwartałach udział ten jednak się obniżał, głównie za sprawą działań rodzimego nadzorca, który wskazywał na szereg nieprawidłowości w zakresie sprzedawanych w ten sposób produktów. Ubezpieczenia majątkowe i osobowe w znacznie mniejszym stopniu są dystrybuowane za pośrednictwem banków. Na koniec 2013 r. udział składki przypisanej brutto pozyskanej w bankach osiągnął poziom 9,2% ogółu przychodów zakładów ubezpieczeń Działu II, co było najwyższą wartością od 2009 r. Tym samym w ubezpieczeniach majątkowych i osobowych odnotowano odwrotną od Działu I tendencję, choć widać istotną różnicę pomiędzy poziomem składki pozyskiwanym w bankach przez ubezpieczycieli w Dziale I oraz Dziale II.

Tabela 1. Udział składki przypisanej brutto pozyskanej w kanale *bancassurance* w składce ogółem zakładów ubezpieczeń (w %)

Okres	Dział I (ubezpieczenia na życie)	Dział II (ubezp. majątkowe i osobowe)
2009	50,4	8,5
I kw. 2010	51,1	7,3
II kw. 2010	50,5	8,6
III kw. kw. 2010	53,0	8,9
2010	51,7	9,1
I kw. 2011	48,9	7,5
II kw. 2011	53,0	7,1
III kw. 2011	52,2	8,7
2011	51,6	8,8
I kw. 2012	57,4	5,8

Okres	Dział I (ubezpieczenia na życie)	Dział II (ubezp. majątkowe i osobowe)
II kw. 2012	59,2	6,7
III kw. 2012	54,8	7,0
2012	53,5	7,2
I kw. 2013	46,4	6,7
II kw. 2013	44,3	7,8
III kw. 2013	47,8	9,0
2013	46,7	9,2

Źródło: [Raport 2014, s. 9, 25].

Wartość pozyskanej składki w Dziale I w kanale *bancassurance* wahała się znacząco w badanych okresach – swoje maksimum osiągnęła na koniec 2012 r. (19,2 mld zł), aby na koniec 2013 r. obniżyć się do 15,2 mld zł (tabela 2). Była to niższa wartość w badanym okresie.

Tabela 2. Wysokość składki przypisanej brutto pozyskanej w kanale *bancassurance* na tle składki ogółem zakładów ubezpieczeń na życie (mld zł, %)

Pozycja/okres	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2013
Składka pozyskana w kanale <i>bancassurance</i> (mld zł)	16,0	16,2	19,2	15,2
Składka pozostała (mld zł)	15,0	15,2	16,7	17,4
Razem (mld zł)	31,0	31,4	35,9	32,6
Składka przypisana rynku ogółem (mld zł)				
Udział względny – w odniesieniu do składki przypisanej zakładów ubezpieczeń objętych badaniem				
Składka pozyskana w kanale <i>bancassurance</i> (udział %)	51,6	51,6	53,5	46,7
Składka pozostała (udział %)	48,4	48,4	46,5	53,3

Źródło: Na podstawie [Raport 2014, s. 8].

Wartość pozyskanej składki w Dziale II była znacznie niższa, a swoje maksimum osiągnęła na koniec 2013 r. – 2,0 mld zł (tabela 3). Pokazuje to wskazane wyżej dysproporcje między obu działami rodzimego rynku ubezpieczeń

i jednocześnie potencjał rynku, który w zakresie tych produktów ubezpieczeniowych nie został jeszcze w bankach należycie wykorzystany.

Tabela 3. Wysokość składki przypisanej brutto pozyskanej w kanale *bancassurance* na tle składki ogółem zakładów ubezpieczeń majątkowych i osobowych

Pozycja/okres	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2013
Składka pozyskana w kanale <i>bancassurance</i> (mld zł)	1,6	1,7	1,4	2,0
Składka pozostała (mld zł)	15,7	17,3	18,5	20,0
Razem (mld zł)	17,3	19,0	20,0	22,1
Składka przypisana rynku ogółem (mld zł)				
Udział względny – w odniesieniu do składki przypisanej zakładów ubezpieczeń objętych badaniem				
Składka pozyskana w kanale <i>bancassurance</i> (udział %)	9,1	8,8	7,2	9,2
Składka pozostała (udział %)	90,9	91,2	92,8	90,8

Źródło: Na podstawie [Raport 2014, s. 24].

Instytucją, która opublikowała prognozę przychodów w perspektywie kilku najbliższych lat, była PIU [(Nie)jasności 2014, s.16]. Prognoza zakłada w Dziale I (ubezpieczenia na życie) aż 50-procentowy spadek składki przypisanej brutto pochodzącej z *bancassurance*. Skumulowany roczny wskaźnik wzrostu (*Compound Annual Growth Rate*) w latach 2005–2012 oszacowano na 13,3%, natomiast w latach 2005–2016 – na 4,4%. Byłoby to więc bardzo istotne obniżenie poziomu przychodów ubezpieczycieli, którzy już teraz zapewne poszukują alternatywnych rozwiązań mogących złagodzić skutki potencjalnych zmian w tym zakresie. Wysoka wartość przychodów osiąganych za pośrednictwem banków stanowiła i stanowi nadal bardzo poważne wyzwanie dla rodzimych ubezpieczycieli, którzy w ten sposób realizowali swoje plany sprzedażowe. To z kolei powodowało bardzo dużą presję na wyniki, co w wielu przypadkach skutkowało obniżoną jakością produktów, jak i jakości ich sprzedaży. Było to przedmiotem wspomnianych wcześniej skarg klientów oraz działań organów i instytucji powołanych przez państwo. Może to być właściwym tłem do dalszych rozważań przeprowadzonych w kolejnych podrozdziałach.

2. Rekomendacja dobrych praktyk jako wyraz samoregulacji sektora ubezpieczeniowego

Rodzime regulacje ustawowe okazały się niewystarczające dla prawidłowego funkcjonowania analizowanej grupy produktów i należytego zabezpieczenia interesu klientów. Obok ww. listu Przewodniczącego KNF z grudnia 2013 r. wielokrotnie wyraz temu dawały różnego rodzaju instytucje i organy, które w raportach, analizach lub korespondencji do zarządów wskazywały na wiele nieprawidłowości stosowanych przez niektóre firmy oferujące tego typu produkty. Obok KNF zastrzeżenia w tym zakresie zgłaszali: Rzecznik Ubezpieczonych (RU), Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), media oraz eksperci rynkowi. Jako jeden z pierwszych troskę o jakość świadczonych usług oraz ochronę klientów instytucji finansowych wyraził RU, publikując raporty dotyczące praktyk ubezpieczycieli oraz banków sprzedających produkty ubezpieczeniowe w swoich sieciach dystrybucji. Pierwszym z nich był raport opracowany w 2007 r., wskazujący na podstawowe uchybienia prawne i ekonomiczne w zakresie tego kanału dystrybucji [*Podstawowe problemy* 2007]. Następnie RU kontynuował ten wątek, przygotowując kolejne dokumenty [*Aneks* 2012; *Ubezpieczenia* 2012].

Swoistą odpowiedzią na uwagi regulatora, RU oraz klientów były działania ZBP oraz PIU. Jedną z nich była rekomendacja dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń na życie z funduszem kapitałowym będących istotnym elementem struktury sprzedaży w ramach *bancassurance*. Na jej przykładzie prześledzić można działania organizacji sektorowych (izb gospodarczych), które czynią starania o implementację wyższych standardów rynkowych. W jej początkowej części zawarty został cel, który pozwala zidentyfikować oraz zrozumieć główne intencje dokumentu: „Celem Rekomendacji, do której przystąpienie opiera się na zasadzie dobrowolności, jest upowszechnienie dobrych praktyk w zakresie przejrzystego informowania Klientów o ubezpieczeniu na życie związanym z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, wskazanym w dziale I gr. 3 Załącznika do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej z 22 maja 2003 r. (tekst jednolity: Dz.U. z 2010 r., nr 11, poz. 66 z późniejszymi zmianami), poprzez określenie zaleceń dotyczących standardowej Karty Produktu, stanowiącej dodatkową informację dostarczaną Klientowi przed zawarciem Ubezpieczenia lub przystąpieniem do Ubezpieczenia Grupowego. Celem opracowania standardowej Karty Produktu jest także zapewnienie Klientowi porównywalnej informacji o ubezpieczeniach oferowanych przez różnych Ubezpieczycieli” [*Rekomendacja* 2013, par. 1].

U podstaw stworzenia tego dokumentu leży następujące przesłanki:

- umożliwienie klientom łatwego porównania produktów,
- przekazanie klientom pełnej informacji, napisanej maksymalnie prostym językiem,
- przekazanie klientom Karty Produktu – zbioru informacji o ryzyku, charakterze produktu i opłatach [Prezentacja 2013, s. 2].

Centralnym punktem rekomendacji jest zatem Karta Produktu, która zgodnie z jej treścią powinna spełniać następujące warunki:

- a) zawierać możliwie prosty i zwięzły język, bez użycia terminologii ubezpieczeniowej,
- b) nie powinna być traktowana jak element komunikacji marketingowej,
- c) winna zawierać m.in. nazwę ubezpieczenia, oznaczenie ubezpieczyciela, ubezpieczającego, ubezpieczonego i pośrednika ubezpieczeniowego,
- d) stanowić minimum informacyjne przekazywane klientowi, niezależnie od innych materiałów (OWU, regulaminy funduszy, tabele opłat) [Prezentacja 2013, s. 3].

Karta Produktu definiowana jest w Rekomendacji jako: „[...] dokument zawierający informacje określone w [...] Rekomendacji, dostarczany Klientowi przed zawarciem Ubezpieczenia lub przystąpieniem do Ubezpieczenia Grupowego. Karta Produktu jest dokumentem samodzielnym, wiążącym dla Ubezpieczyciela, niebędącym częścią umowy ubezpieczenia ani materiałów marketingowych” [Rekomendacja 2013, par. 3].

Karta produktu winna być wręczana klientom przed zawarciem umowy ubezpieczenia [Rekomendacja 2013, par. 4, ust.1]. Kolejnym ukłonem w stronę klientów jest jeden z zapisów wskazujący, w jaki sposób Karta Produktu powinna być sformułowana. Podkreśla on możliwość zasięgania dodatkowych informacji przez klientów tak aby nabywany produkt był dla nich całkowicie przejrzysty: „Wstęp do Karty Produktu zawiera następującą informację: „Karta Produktu została opracowana przez ABC S.A. [nazwa Ubezpieczyciela] zgodnie z Rekomendacją Polskiej Izby Ubezpieczeń w sprawie dobrych praktyk informacyjnych dotyczących ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi – wersja z dnia i ma za zadanie pokazać kluczowe informacje o produkcie oraz pomóc zrozumieć cechy produktu. Więcej informacji o Rekomendacji oraz jej pełen tekst są dostępne na stronach internetowych Polskiej Izby Ubezpieczeń: <http://www.piu.org.pl>. Jeśli nie rozumiesz cech produktu zawartych w niniejszej Karcie albo nie jesteś pewien, czy produkt jest dla Ciebie odpowiedni, poproś o wyjaśnienie wszelkich wątpliwości” [Rekomendacja 2013, par. 4, ust. 5].

Karta co do zasady ma być dokumentem wystandaryzowanym, który powinien się składać z następujących części:

- a) informacje podstawowe,
- b) informacje o opłatach,
- c) informacje o premiach i rabatach,
- d) symulacje wartości ubezpieczenia [Rekomendacja 2013, par. 4, ust. 6].

Jej treść powinna precyzować charakter ubezpieczenia (inwestycyjny, ochronny, inwestycyjno-ochronny z istotną częścią ochronną), opis świadczeń, horyzont czasowy (czas określony, czas nieokreślony), sposób opłacania składek (np. jednorazowa, regularna) [Rekomendacja 2013, par. 5, ust. 1–4]. Dodatkowo ubezpieczyciele powinni umieszczać w Karcie główne cechy produktów dotyczące: gwarantowania świadczeń, zmiany poziomu ochrony, częściowych wypłat środków, kosztów, zmian alokacji i indeksacji (maks. 8 cech). Ponadto zobligowani są do wskazania rodzajów ryzyka wynikających z konstrukcji produktów. W szczególności chodzi tu o ryzyko związane z fluktuacjami rynku oraz notowań funduszy kapitałowych [Rekomendacja 2013, par. 5, ust. 5–6]. Jednym z kluczowych elementów leżących u podstaw potencjalnego niezadowolenia klientów są opłaty, ich wysokość oraz sposób przedstawiania. W tym celu Rekomendacja wskazuje na konieczność ich selekcji na następujące kategorie:

- a) opłaty związane z zarządzaniem,
- b) opłaty związane z prowadzeniem ubezpieczenia,
- c) opłaty dystrybucyjne,
- d) opłaty transakcyjne,
- e) opłaty za ryzyko [Rekomendacja 2013, par. 6].

Interesującym elementem rekomendacji jest także obowiązek przedstawiania symulacji opierających się na świadczeniach i łącznej wysokości składek wybranych przez Klienta (umowa główna, opcje dodatkowe). Mają one odzwierciedlać rzeczywistą wartość przebiegu umowy przy przyjętych w niej założeniach odnośnie do stóp zwrotu i struktury inwestycji (proporcje między funduszami kapitałowymi o zróżnicowanym poziomie ryzyka). Symulacje przygotowywane są według trzech scenariuszy:

- a) bazowego,
- b) o obniżonej rentowności,
- c) o podwyższonej rentowności [Rekomendacja 2013, par. 8].

W symulacjach pomijany jest efekt podatku od zysków kapitałowych, niemniej ubezpieczyciel ma obowiązek wskazania, czy taki podatek w dniu sprzedaży ubezpieczenia obowiązuje. Symulacje mogą być przedstawiane graficznie lub tabelarycznie, wskazując kwoty wpłacanych składek, wartości

wykupu, świadczenia w przypadku śmierci oraz opłaty w interwałach 5-letnich maksymalnie do 30. rocznicy polisy. Ta część rekomendacji z wiadomych względów jest bardzo precyzyjna i rozbudowana. Symulacje dotyczące przebiegu produktów i przyszłych zysków bywały jednym z koronnych argumentów sprzedażowych stosowanych przez doradców finansowych i agentów. Niejednokrotnie ich założenia były przyjmowane według zbyt optymistycznych kryteriów, które w zestawieniu z przyszłymi, rzeczywistymi wynikami osiąganymi przez rynek powodowały nieporozumienia i bardzo duży stopień niezadowolenia klientów. Rekomendacja kończy się mniej istotnymi z punktu widzenia klientów zapisami związanymi m.in. z dobrowolnym charakterem jej stosowania oraz załączoną do niej wystandaryzowaną Kartą Produktu.

3. Rekomendacja Komisji Nadzoru Finansowego

Jak wspomniano we wstępie do niniejszego opracowania, pod koniec 2013 r. KNF przekazała do konsultacji sektorowych tekst nowej Rekomendacji U. W liście przewodnim do jej projektu Przewodniczący KNF przekazał uzasadnienie do zasadności jej wprowadzenia. Jednym z kluczowych argumentów w tym zakresie było łączenie funkcji ubezpieczającego i pośrednika ubezpieczeniowego powodujące konflikt interesów pomiędzy bankami otrzymującymi prowizję od ubezpieczycieli a ich klientami, którzy w praktyce opłacali składkę. Kolejne determinanty to:

- a) nieproporcjonalnie wysoka wartość prowizji banków,
- b) brak możliwości bezpośredniego dochodzenia roszczeń przez klientów,
- c) utrudniony dostęp do treści umowy,
- d) ograniczanie swobody wyboru zakładów ubezpieczeń,
- e) możliwość występowania z roszczeniem regresowym do kredytobiorców [List 27.12.2013, s. 2].

Dodatkowo urząd nadzoru wskazał na potrzebę uporządkowania kwestii dotyczących rachunkowości i księgowania prowizji otrzymywanych od zakładów ubezpieczeń. Odrębna korespondencja w tej sprawie trafiła do banków w marcu 2013 r. [List 7.03.2013].

Na szczególną uwagę zasługuje zdefiniowanie pojęcia samego *bancassurance*, które nie zostało dotychczas jednolicie ujęte w żadnym rodzimym akcie prawnym: „Bancassurance – oferowanie ubezpieczeń przez banki (pośrednictwo w zawieraniu umów ubezpieczenia lub oferowanie przystąpienia do umowy ubezpieczenia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek) na podstawie umów zawartych pomiędzy bankiem a zakładem ubezpieczeń powiązane

bezpośrednio z produktem bankowym oraz na niepowiązane bezpośrednio z produktem bankowym, a także ubezpieczeniowych produktów o charakterze inwestycyjnym lub oszczędnościowym. Przez bancassurance należy także rozumieć zawieranie przez bank umów ubezpieczenia, powiązanych z produktem bankowym, w przypadku których klient banku na podstawie odrębnej umowy zobowiązany jest pokryć koszty ochrony ubezpieczeniowej banku przed poszczególnymi rodzajami ryzyka objętymi tą umową ubezpieczenia” [Rekomendacja U – Projekt, 2013, s.6].

Takie ujęcie zakresu *bancassurance* jest dotychczas bodaj najbardziej szczegółowe, obejmuje swym zakresem wiele klas produktów oraz obszarów współpracy banków i ubezpieczycieli. Dalej zdefiniowano tzw. model biznesowy dotyczący usług *bancassurance* jako: „[...] przyjęte przez bank generalne zasady współpracy z zakładami ubezpieczeń odnoszące się do roli banku w procesie oferowania ubezpieczeń (np.: agent ubezpieczeniowy, ubezpieczający w umowie ubezpieczenia na cudzy rachunek)” [Rekomendacja U – Projekt, 2013, s. 6].

Takie ujęcie powoduje jasne rozgraniczenie roli banku jako agenta lub ubezpieczającego, na co już zwracała niejednokrotnie sama Komisja i co jest jednym z istotniejszych elementów Rekomendacji U.

Trzecim elementem zdefiniowanym w dokumencie jest *corporate governance*, które w kontekście analizowanego *bancassurance* występuje jako: „[...] zespół relacji pomiędzy bankiem, jego kierownictwem, akcjonariuszami, udziałowcami oraz innymi interesariuszami. Zarządzanie wewnętrzne to ograniczony, ale istotny element ładu korporacyjnego, skupiający się na strukturze i organizacji wewnętrznej banku” [Rekomendacja U – Projekt, 2013, s. 6].

Wspomniane wyżej pojęcie *Zarządzania wewnętrznego* doprecyzowano w przypisie jeszcze dokładniej jako: „[...] wszelkie normy i zasady dotyczące określania założeń, strategii i tolerancji ryzyka / apetytu na ryzyko danego banku, organizacji przedsiębiorstwa, podziału obowiązków i uprawnień, struktur raportowania i rodzaju przekazywanych informacji, a także sposobu organizacji kontroli wewnętrznej. Zarządzanie wewnętrzne obejmuje również prawidłowo funkcjonujące systemy informatyczne, mechanizmy zlecania czynności na zewnątrz (outsourcing) oraz zarządzanie ciągłością działania” [Rekomendacja U – Projekt, 2013, s. 6].

Takie ujęcie ww. pojęć już na samym początku dokumentu sygnalizuje, że nie ma on charakteru ogólnych wskazań, ale wchodzi bardzo szczegółowo w detale związane zarówno z modelami działania, jak i konkretnymi rozwiązaniami na poziomie zarządzania analizowaną grupą produktów. Potwierdzają to kolejne elementy tego projektu. Projekt Rekomendacji U obejmuje sześć

obszarów podzielonych na 22 rekomendacje szczegółowe, które zostały syntetycznie opisane w poniższych punktach:

Obszar 1 – określenie roli zarządu i rady nadzorczej banku w zakresie *bancassurance*.

W pięciu rekomendacjach Komisja dała wyraźny sygnał, że ciężar odpowiedzialności za zjawiska dotyczące *bancassurance* ciąży na zarządach oraz radach nadzorczych. Nałożono na nie obowiązek tworzenia strategii oraz monitorowania i kontrolowania ich realizacji. Dodatkowym elementem jest organizacyjne rozdzielenie funkcji sprzedaży, akceptacji ryzyka oraz jego monitoringu i kontroli [Rekomendacja U – Projekt, 2013, s. 7]. Wskazania tam zawarte nie zostały objęte sektorową *Rekomendacją dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi* przygotowaną przez ZBP i PIU uchwaloną w lipcu 2013 r, nakładając tym samym na banki nowe obowiązki.

Obszar 2 – zabezpieczenie banku przed ryzykiem.

Tutaj wskazano jedną Rekomendację: „Bank powinien podejmować czynności, które efektywnie zabezpieczą przed ryzykiem podejmowanej działalności” [Rekomendacja U – Projekt, 2013, s. 7]. Generalną intencją takiego zapisu, wskazaną we wspomnianym wyżej liście przewodnim oraz wstępie do Rekomendacji U, jest swoista „ochrona banku przed nim samym”, czyli uniknięcie grupowych roszczeń i pozwów, które w długim terminie mogą się pojawić ze strony klientów niezadowolonych z praktyk stosowanych przez banki dążących do osiągnięcia ich kosztem wysokich przychodów i zysków. Tego typu zapisy nie znalazły się również we wspomnianej wyżej, wspólnej Rekomendacji ZBP i PIU, co stanowi kolejne wyzwanie dla rodzimych instytucji.

Obszar 3 – rola banku / polityka rachunkowości.

Obszar obejmuje dwie kolejne rekomendacje, z których pierwsza (nr 7) wskazuje na działanie banku niepowodujące konfliktu interesów – pośrednik vs. ubezpieczający. Ten element może być dla wielu podmiotów jednym z najbardziej kłopotliwych do realizacji, ponieważ uniemożliwia bezpośrednie pozyskiwanie prowizji bez osiągnięcia statusu agenta ubezpieczeniowego. Kolejna Rekomendacja 8 precyzuje kwestie związane z rachunkowością i koniecznością ujmowania prowizji zgodnie z zasadą współmierności przychodów i kosztów, co w praktyce będzie się sprowadzać do rozpisywania ich w czasie, a nie jak dotychczas jednorazowego ujmowania w księgach. Podobnie jak poprzednio, są to elementy niewyszczególnione w rekomendacjach sektorowych [Rekomendacja U – Projekt, 2013, s. 7–8].

Obszar 4 – relacje z klientami.

Rekomendacje 9–20 stanowią największy objętościowo element omawianego dokumentu. Większość postanowień w nich zawartych było przedmiotem regulacji zawartych w Rekomendacjach ZBP i PIU, niemniej jednak stopień ich szczegółowości oraz zakres daleko wykracza poza ich ramy [Rekomendacja U – Projekt, 2013, s. 8–9].

Obszar 5 – system kontroli wewnętrznej w zakresie *bancassurance*.

Rekomendacja 21 koncentruje się na stworzeniu efektywnego systemu kontroli wewnętrznej obejmującego monitorowanie całego procesu *bancassurance* oraz sposobów jego rozliczania [Rekomendacja U – Projekt, 2013, s. 9].

Obszar 6 – rola funkcji *compliance*.

Ostatnia Rekomendacja 22 wskazuje na konieczność tworzenia i przestrzegania regulacji wewnętrznych i procedur obejmujących wszystkie czynniki ryzyka dotyczące niezgodnych z prawem (regulacje wewnętrzne i zewnętrzne) praktyk w procesie oferowania ubezpieczeń przez bank. Tego typu kwestie były ujmowane jedynie częściowo w dokumentach uchwalanych przez ZBP i PIU.

Zakończenie

Podsumowując powyższe rozważania, należy stwierdzić, że dotychczasowe praktyki banków i ubezpieczycieli powodujące konflikty interesów i nierównowagę pomiędzy instytucjami finansowymi a klientami legły u podstaw zaproponowanej Rekomendacji U. Jest ona dokumentem o wysokim stopniu szczegółowości oraz restrykcyjności, daleko wybiegającym poza ramy wyznaczone Rekomendacjami ZBP i PIU. Rekomendacje dobrych praktyk uchwalone przez obie izby gospodarcze jako dokumenty tworzone przez samo środowisko nie zapobiegły w sposób wystarczający negatywnym praktykom i same w sobie nie skłoniły instytucji finansowych do wdrażania najwyższych standardów i transparentności produktów. Wyraz temu dał sam Przewodniczący KNF w liście skierowanym do ZBP [List 27.12.2013, s. 5]. Ochrona klientów stanowi bardzo ważny element gry rynkowej, zwłaszcza ze względu na bardzo duży stopień skomplikowania produktów ubezpieczeniowych, które w połączeniu z produktami bankowymi tworzą bardzo trudne do zrozumienia dla przeciętnego konsumenta konstrukcje. Większość klientów, a nawet niektórych pośredników finansowych (agentów) nie jest należycie przygotowana do zrozumienia ich złożonego charakteru. W konsekwencji skutkowało to w przeszłości skargami klientów, którzy byli nawet skłonni do składania pozwów zbiorowych. Ten element właśnie był jedną z głównych intencji rodzimego

nadzorcy chcącego wprowadzić Rekomendację U. Pozwy zbiorowe na rynkach zagranicznych (w szczególności w Wielkiej Brytanii) sięgały w ostatnich latach miliardowych kwot. Zabezpieczenie rodzimych instytucji przed takimi scenariuszami są wyrazem daleko idącej przewidywalności KNF, która dawała już temu wyraz w przeszłości, np. w przypadku Rekomendacji S ograniczającej ekspozycję banków na ryzyko związane z kredytami hipotecznymi [*Rekomendacja S* 2011]. Działania te, mimo naturalnego oporu instytucji finansowych, przyczyniają się do systematycznej poprawy standardów rynkowych, ograniczając jednocześnie ryzyko systemowe oraz prawdopodobieństwo grupowych roszczeń ze strony niezadowolonych lub niejednokrotnie oszukanych klientów. Należy mieć nadzieję, że nowe regulacje w zakresie *bancassurance* spowodują takie właśnie skutki. Z drugiej strony nie powinny one jednak powodować spadku aktywności banków i ubezpieczycieli. Zwłaszcza zakłady ubezpieczeń na życie są w znaczącym stopniu uzależnione od bankowych sieci dystrybucji. To w zestawieniu z niechęcią banków do pogłębiania współpracy, która może być stymulowana postanowieniami Rekomendacji U, byłoby zjawiskiem niekorzystnym [*Raport* 2013; *Raport* 2014]. Trwające obecnie konsultacje międzysektorowe nie powinny według autora spowodować znaczącej zmiany i odstępstw KNF od postanowień pierwotnej propozycji. Należy się zatem spodziewać, że po wprowadzeniu jej w życie rynek zostanie w sposób znaczący odmieniony poprzez wprowadzenie wyższych standardów *bancassurance*.

Bibliografia

- Aneks do raportu Rzecznika Ubezpieczonych z 2007 r. – skargi z zakresu bancassurance wniesione w 2012 r.*, Warszawa, 30.11.2012.
- List Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego do Ministerstwa Finansów w sprawie ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, 17.12.2012.
- List Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego skierowany do podmiotów objętych nadzorem ws. sprzedaży produktów inwestycyjnych*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, 26.09.2012.
- List Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego skierowany do Prezesów Zarządów Banków i Zakładów Ubezpieczeń*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, 21.02.2012.
- List Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego do Prezesa Związku Banków Polskich*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, 27.12.2013.

- List Zastępcy Przewodniczącego KNF do Prezesów Zarządów Banków*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, 7.03.2013.
- List Zastępcy Przewodniczącego KNF do Prezesów Zarządów Banków ws. sprawozdań finansowych i ewidencji produktów ubezpieczeniowych*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, 23.12.2013.
- (Nie)jasności formalno-prawne na polskim rynku bancassurance w kontekście Rekomendacji U*, 2014, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa, 12.02.2014, s. 16.
- Podstawowe problemy bancassurance w Polsce – raport Rzecznika Ubezpieczonych*, Warszawa, 13.12.2007.
- Popiołek, A., 2014, *Wojna ubezpieczycieli z kancelariami odszkodowawczymi na pozwy zbiorowe*, Gazeta Wyborcza.biz, Warszawa, 6 lutego.
- Pozew zbiorowy przeciwko AEGON TU na Życie*, Puls Biznesu, www.pb.pl/3419071,72008,pozew-zbiorowy-przeciwko-aegon-tu-na-zycie [13.11.2013].
- Prawo o Publicznym Obrocie Papierami Wartościowymi i funduszach Powierniczych*, z dnia 22 marca 1991, Dz.U., nr 35, poz. 105, zm. Dz.U., nr 103, poz. 447.
- Prezentacja Polskiej Izby Ubezpieczeń dotycząca Rekomendacji dobrych praktyk informacyjnych (...)*, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa, 2.09.2013.
- Raport PIU – Polski Rynek Bancassurance po 2 kw. 2013*, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa, 2013.
- Raport PIU – Polski Rynek Bancassurance po 4 kw. 2013*, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa, 14.03.2014.
- Rekomendacja dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi*, Związek Banków Polskich, Warszawa, 3.04.2009.
- Rekomendacja dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi*, Związek Banków Polskich, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa, 10.07.2012.
- Rekomendacja dobrych praktyk informacyjnych dotyczących ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi*, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa, 28.08.2013.
- Rekomendacja S dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi finansującymi nieruchomości oraz zabezpieczonymi hipotecznie*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, 2011.
- Rekomendacja w sprawie dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń finansowych powiązanych z produktami bankowymi zabezpieczonymi hipotecznie*, Związek Banków Polskich, Polska Izba Ubezpieczeń, 22.12.2010.
- Skargi kierowane do Rzecznika Ubezpieczonych dotyczące problematyki ubezpieczeń gospodarczych oraz zabezpieczenia emerytalnego w okresie III kwartałów 2013 r.*, Rzecznik Ubezpieczonych, Warszawa, 2013, s. 13.
- Szczepańska, M., 2011, *Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym*, Lex a Wolters Kluwer business, Warszawa.
- Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Raport Rzecznika Ubezpieczonych*, Warszawa, 7.12.2012.

Unit-Linked Insurance – A general Report, 2000, Munich Re Group – Central Division, Munich, Germany.

Ustawa z dnia 28.07.1990 r o działalności ubezpieczeniowej, tekst jedn.: Dz.U 1996, nr 11, poz. 62 z późn. zm.

Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości, Dz.U. 1994, nr 121, poz. 591, Dz.U. z 2013, poz. 330, 613, art. 28, ust. 8a.

Ustawa z dnia 9 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, Dz.U. 2012, nr 0, poz. 1376 – t.j.

Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej, tekst jedn.: Dz.U. 2003, nr 124, poz. 1151, 2004, nr 91, poz. 870, nr 96, poz. 959, 2005, nr 48, poz. 447, nr 83, poz. 719, nr 143, poz. 1204, nr 167, poz. 1396, nr 183, poz. 1538, nr 184, poz. 1539, 2006, nr 157, poz. 1119, 3007, nr 50, poz. 331, nr 82, poz. 557, nr 102, poz. 691, nr 112, poz. 769, art. 2 ust.1, pkt.13.

Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym, Dz.U., nr 124, poz. 1151 z późn. zm.