

# Komisja Nadzoru Finansowego

## **Rekomendacja U**

dotycząca dobrych praktyk w zakresie bancassurance

Warszawa, czerwiec 2014 r.

## Wstęp

Rekomendacja wydana jest na podstawie art. 137 pkt 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1376 z późn. zm.) i stanowi zbiór zasad dotyczących dobrych praktyk w zakresie bancassurance.

Rekomendacja U jest wydawana w celu poprawy jakości standardów współpracy pomiędzy bankami i zakładami ubezpieczeń w zakresie oferowania klientom produktów ubezpieczeniowych przez banki oraz określenia warunków dla stabilnego rozwoju rynku bancassurance.

W Urzędzie Komisji Nadzoru Finansowego przeprowadzone zostały na przełomie 2011 r. i 2012 r. analizy mające na celu dokonanie wstępnej oceny zidentyfikowanych podczas bieżących działań nadzorczych praktyk stosowanych przez banki w zakresie oferowania produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi (ang. bancassurance). Analizy te ujawniły występowanie nieprawidłowości w postępowaniu banków. Równoległe, artykuły prasowe traktujące o relacjach bank – klient w zakresie bancassurance wskazywały szereg negatywnych przykładów, w których stroną pokrzywdzoną był klient banku.

Stwierdzone przez organ nadzoru zastrzeżenia w zakresie współpracy banków z zakładami ubezpieczeń, zostały przekazane bankom i zakładom ubezpieczeń w pismach:

- z dnia 21 lutego 2012 r. dotyczącym dystrybucji ubezpieczeń przez banki,
- z dnia 26 września 2012 r. dotyczącym dystrybucji finansowych produktów o charakterze inwestycyjnym nieprofesjonalnym odbiorcom usług finansowych (nie dotyczyło bezpośrednio zagadnienia bancassurance),
- z dnia 7 marca 2013 r. dotyczącym ujmowania w przychodach banków wynagrodzenia z tytułu ubezpieczeń,
- z dnia 23 grudnia 2013 r. dotyczącym sprawozdań finansowych banków.

Standardy współpracy banku i zakładu ubezpieczeń z jednej strony nie powinny ograniczać rozwoju sektora bankowego, a z drugiej muszą zapewnić jego bezpieczne i stabilne funkcjonowanie w długim okresie, mając kluczowe znaczenie także dla stabilnego rozwoju gospodarki. Osiągnięcie założonego celu spowoduje, że rynek bancassurance w Polsce będzie rynkiem nie tylko dochodowym, ale również działającym prawidłowo.

Nie można także zapominać, że Rekomendacja U jest kolejnym działaniem w kierunku uregulowania relacji na rynku bancassurance (kroki podejmowane dotychczas przez Związek Banków Polskich i Polską Izbę Ubezpieczeń należy uznać za cenne, jednak niezależnie od nich zachodzi konieczność wskazania stanowiska organu nadzoru w odniesieniu do niektórych zagadnień). W opinii Komisji Nadzoru Finansowego należy ten obszar aktywności banków uporządkować, aby zapewnić odpowiednią ochronę nieprofesjonalnym uczestnikom rynku finansowego (klientom, konsumentom). Zakres ochrony tych uczestników rynku określony jest co do zasady w przepisach prawa. Można wskazać następujące akty prawne, które podejmują ten problem:

- art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej,<sup>1</sup>
- art. 169 Traktatu o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej,<sup>2</sup>
- art. 38 Karty Praw Podstawowych Unii Europejskiej.<sup>3</sup>

Niezależnie od tego uzasadnione jest wskazanie przez organu nadzoru pożądanych praktyk rynkowych w obszarze bancassurance.

Projektując postanowienia Rekomendacji U organ nadzoru miał jednocześnie na względzie, że nie powinny one powodować nieuzasadnionych obciążeń, które mogłyby prowadzić do odchodzenia banków od prowadzenia tego typu działalności, natomiast powinny tworzyć warunki dla stabilnego rozwoju rynku bancassurance.

Podczas projektowania Rekomendacji U dokonano przeglądu rozwiązań regulacyjnych oraz praktyki międzynarodowej i niektóre z tych rozwiązań uwzględniono przy opracowaniu ostatecznego kształtu Rekomendacji.

## **Zagadnienia objęte Rekomendacją U**

Wszystkie Rekomendacje odnoszą się do prowadzenia działalności polegającej na oferowaniu ubezpieczeń przez banki i dotyczą następujących obszarów:

1. zarząd i rada nadzorcza,
2. zabezpieczenie banku przed ryzykiem,
3. rola banku,
4. polityka rachunkowości,

---

<sup>1</sup> Konstytucja RP z dnia 2 kwietnia 1997 r.: **Art. 76.** Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Zakres tej ochrony określa ustawa.

<sup>2</sup> Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej: **Art. 169.**

1. Dążąc do popierania interesów konsumentów i zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów, Unia przyczynia się do ochrony zdrowia, bezpieczeństwa i interesów gospodarczych konsumentów, jak również wspierania ich prawa do informacji, edukacji i organizowania się w celu zachowania ich interesów.

2. Unia przyczynia się do osiągnięcia celów określonych w ustępie 1 poprzez:

a) środki, które przyjmuje na podstawie artykułu 114 w ramach urzeczywistniania rynku wewnętrznego;

b) środki, które wspierają, uzupełniają i nadzorują politykę prowadzoną przez Państwa Członkowskie.

3. Parlament Europejski i Rada, stanowiąc zgodnie z zwykłą procedurą prawodawczą i po konsultacji z Komitetem Ekonomiczno-Społecznym, przyjmują środki określone w ustępie 2 litera b).

4. Środki przyjęte na podstawie ustępu 3 nie stanowią przeszkody dla Państwa Członkowskiego w utrzymaniu lub ustanawianiu bardziej rygorystycznych środków ochronnych. Środki te muszą być zgodne z Traktatami. Są one notyfikowane Komisji.

<sup>3</sup> Karta Praw Podstawowych Unii Europejskiej: **Art. 38.** Zapewnia się wysoki poziom ochrony konsumentów w politykach Unii.

5. relacje z klientami,

6. system kontroli wewnętrznej w zakresie bancassurance.

Poszczególne Rekomendacje są wskazaniem przez Komisję Nadzoru Finansowego pożądanego sposobu prowadzenia przez bank działalności w tych przypadkach, gdy przepisy prawa nie regulują tego lub czynią to w sposób niewystarczająco dookreślony, a istnieją przesłanki dla ukształtowania dobrej praktyki rynkowej w obszarze działalności polegającej na oferowaniu ubezpieczeń przez banki.

Z uwagi na charakter obszaru, którego dotyczy Rekomendacja U, część postanowień odnosi się do kwestii, które w dotychczasowej praktyce zostały uregulowane zgodnie z możliwościami wynikającymi z obowiązujących przepisów, jednak z uwagi na rodzaj relacji łączących bank, zakład ubezpieczeń i klienta, kwestiom tym należy poświęcić szczególną uwagę. Należy ponadto pamiętać, że wyjaśnienie wszelkich wątpliwości będzie sprzyjać budowaniu prawidłowych relacji banku z klientami.

Rekomendacje stanowią ramy dla poprawnej identyfikacji, nadzoru i zarządzania ryzykiem związanym z oferowaniem ubezpieczeń przez banki oraz są zbiorem zaleceń w stosunku do polityki rachunkowości banku, systemu kontroli wewnętrznej, w tym funkcjonującej w ramach tego systemu komórki do spraw zgodności (*ang. compliance*), które pośrednio i bezpośrednio powinny zapewniać właściwe uregulowanie obszaru objętego Rekomendacją U w ramach wszystkich procesów związanych z tą działalnością banku.

Organ nadzoru oczekuje, że oferowanie ubezpieczeń klientom przez banki będzie pozostawać zgodne z uregulowaniami wewnętrznymi przyjętymi w ramach polityki opracowanej przez bank i zatwierdzonej przez zarząd banku, a cały proces będzie podlegał nadzorowi ze strony rady nadzorczej banku.

Ze względu na różne strategie działalności, doświadczenie oraz stopień konkurencji na rynku bancassurance, pomiędzy poszczególnymi bankami występują znaczne różnice co do wartości, jakości i konstrukcji oferowanych produktów ubezpieczeniowych. Polityka banków powinna być zatem wypadkową obowiązujących przepisów prawa, regulacji i limitów ustalonych przez bank oraz dobrych praktyk rekomendowanych przez nadzór.

### **Zakres stosowania**

Rekomendacja U skierowana jest do wszystkich banków działających na podstawie przepisów prawa polskiego, zaangażowanych we współpracę z zakładami ubezpieczeń poprzez oferowanie ubezpieczeń rozumiane jako pośrednictwo w zawieraniu umów ubezpieczenia, oferowanie przystąpienia do umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek lub gdy klient finansuje koszt ochrony ubezpieczeniowej dotyczącej ryzyka ponoszonego przez bank.

Postanowienia Rekomendacji U, które mają na celu wyeliminowanie niepożądanych zjawisk na rynku bancassurance, mogą skutkować słabszą pozycją konkurencyjną banków wobec działających na polskim rynku podmiotów podlegających jurysdykcji państw obcych, co mogłoby nieuchronnie prowadzić do nierównego traktowania podmiotów oraz potencjalnie wzrostu ryzyka systemowego. Dlatego, kierując się zasadą dobra ogólnego, w celu

ograniczenia ryzyka wystąpienia takich zjawisk, Komisja Nadzoru Finansowego oczekuje, że oddziały instytucji kredytowych w Polsce będą w odpowiednim zakresie przestrzegać postanowień Rekomendacji U, w szczególności Rekomendacji 1 oraz 7 - 20.

W przypadku banków spółdzielczych działających w zrzeczeniu oczekiwaniem nadzoru jest, aby postanowienia dotyczące przyjmowanej polityki były opracowywane przy wsparciu banków zrzeszających, z uwzględnieniem indywidualnej specyfiki i profilu ryzyka każdego zrzeszonego banku oraz zasady proporcjonalności. O zakresie i stopniu zaawansowania przyjmowanych procedur powinna decydować skala działalności. Proces tworzenia regulacji wewnętrznych w tych bankach, pomimo aktywnej roli banku zrzeszającego, nie może jednak stać w sprzeczności ze zdefiniowanym w poszczególnych rekomendacjach zakresem obowiązków i odpowiedzialnością statutowych organów zrzeszonych banków spółdzielczych.

Postanowienia Rekomendacji U dotyczące systemu kontroli wewnętrznej stosuje się odpowiednio do banków spółdzielczych, w których zgodnie z art. 10 ustawy – Prawo bankowe kontrola wewnętrzna wykonywana jest przez bank zrzeszający.

Komisja Nadzoru Finansowego oczekuje, że Rekomendacja U dotycząca dobrych praktyk w zakresie bancassurance, stanowiąca załącznik do uchwały Nr ... /2014 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia ..... 2014 r. (Dz. Urz. KNF poz. ....), zostanie wprowadzona do dnia 31 marca 2015 r.

## Słowniczek stosowanych pojęć

1. **Bancassurance** – oferowanie ubezpieczeń przez banki (pośrednictwo w zawieraniu umów ubezpieczenia lub oferowanie przystąpienia do zawartej przez bank umowy ubezpieczenia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek) na podstawie umów zawartych pomiędzy bankiem a zakładem ubezpieczeń powiązane bezpośrednio z produktem bankowym oraz niepowiązane bezpośrednio z produktem bankowym, w tym 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.
2. **Model biznesowy dotyczący usług bancassurance** – 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).

## **Spis rekomendacji**

### **Zarząd i rada nadzorcza**

#### **Rekomendacja 1**

Zarząd banku jest odpowiedzialny za opracowanie, zatwierdzenie oraz wprowadzenie w życie - w formie pisemnej – polityki w zakresie bancassurance. Polityka ta powinna wynikać z zatwierdzonej przez radę nadzorczą strategii prowadzenia działalności. Podział obowiązków i kompetencji pomiędzy bank a zakład ubezpieczeń w zakresie bancassurance wynika z umowy zawartej pomiędzy bankiem i zakładem ubezpieczeń.

#### **Rekomendacja 2**

Zarząd banku powinien wyznaczyć osoby odpowiedzialne za wprowadzenie w życie i realizację polityki banku w zakresie bancassurance oraz zasad polityki rachunkowości w tym zakresie.

#### **Rekomendacja 3**

Zarząd banku powinien dokonywać okresowej oceny realizacji polityki w zakresie bancassurance. Zarząd banku powinien informować radę nadzorczą o wynikach przeprowadzonej oceny.

#### **Rekomendacja 4**

Rada nadzorcza, w ramach wypełniania swoich funkcji i odpowiedzialności za system zarządzania ryzykiem w banku, powinna monitorować realizację polityki banku w zakresie bancassurance oraz zasad polityki rachunkowości w tym obszarze. Częstotliwość przekazywania radzie nadzorczej raportów w tym zakresie powinna umożliwiać dostarczenie informacji o zmianach profilu ryzyka banku, z zachowaniem zasady proporcjonalności, tj. powinna być uzależniona od skali i charakteru działalności banku w obszarze bancassurance.

#### **Rekomendacja 5**

Bank powinien zapewnić odpowiednie rozdzielenie funkcji sprzedaży, akceptacji ryzyka oraz monitorowania i kontroli ryzyka w strukturze organizacyjnej.

### **Zabezpieczenie banku przed ryzykiem**

#### **Rekomendacja 6**

Bank powinien podejmować czynności, które efektywnie zabezpieczą bank przed ryzykiem podejmowanej działalności.

## **Rola banku**

### **Rekomendacja 7**

Bank powinien prowadzić działalność w sposób nie powodujący wystąpienia konfliktu interesów, w szczególności bank powinien zapewnić, że nie będzie dochodziło do jednoczesnego, w tym faktycznego, występowania banku jako ubezpieczającego i pośrednika ubezpieczeniowego.

## **Polityka rachunkowości**

### **Rekomendacja 8**

Zarząd banku i rada nadzorcza są odpowiedzialne za zapewnienie, aby zasady (polityka) rachunkowości w zakresie rozliczania przychodów z tytułu sprzedaży produktów ubezpieczeniowych była zgodna z obowiązującymi bank przepisami prawa w tym zakresie, przede wszystkim zasadą przewagi treści ekonomicznej nad formą prawną oraz zasadą współmierności przychodów i kosztów.

## **Relacje z klientami**

### **Rekomendacja 9**

Bank powinien prowadzić rzetelną politykę informacyjną oraz zapewnić, że dystrybucja produktów ubezpieczeniowych w ramach bancassurance nie będzie generować ryzyka oferowania produktów niedostosowanych do potrzeb klientów.

### **Rekomendacja 10**

W przypadku, gdy klient ma status ubezpieczonego, klient lub jego spadkobiercy powinni mieć zapewnioną możliwość bezpośredniego dochodzenia roszczeń w sytuacji, kiedy bank jest podmiotem uprawnionym do dochodzenia wypłaty świadczenia od zakładu ubezpieczeń i podejmie decyzję o nieskorzystaniu z tego uprawnienia. Bank powinien umożliwić klientowi samodzielne dochodzenie roszczenia.

### **Rekomendacja 11**

W przypadku, gdy klient ma status ubezpieczonego, a bank jest ubezpieczającym, bank powinien podejmować działania w interesie klienta lub jego spadkobierców.

### **Rekomendacja 12**

Bank powinien przedstawić klientowi informacje o oferowanych przez siebie produktach ubezpieczeniowych towarzyszących oferowanemu produktowi bankowemu w celu umożliwienia klientowi wyboru produktu ubezpieczeniowego.



### **Rekomendacja 13**

Bank powinien zapewnić swobodę wyboru przez klienta zakładu ubezpieczeń, z którego usług klient zamierza skorzystać. Dla akceptacji przez bank ochrony ubezpieczeniowej decydujące powinny być kryteria wynikające z wymaganego przez bank zakresu ochrony ubezpieczeniowej.

### **Rekomendacja 14**

Bank nie powinien odmawiać zaakceptowania jako zabezpieczenia ekspozycji kredytowej ochrony ubezpieczeniowej udzielanej na podstawie umowy ubezpieczenia zawartej przez klienta. Bank nie może narzucać wymogu przystąpienia przez klienta do umowy ubezpieczenia grupowego, w której bank występuje jako ubezpieczający. Bank nie powinien akceptować ochrony ubezpieczeniowej, która nie spełnia wymaganego przez bank zakresu ochrony. Rekomendacja nie dotyczy ubezpieczeń interesu banku.

### **Rekomendacja 15**

Bank powinien umożliwić klientowi zapoznanie się z postanowieniami umownymi w zakresie stanowiącym o jego prawach i obowiązkach, przed zawarciem umowy ubezpieczenia przez klienta (pośrednictwo) lub przed wyrażeniem zgody przez klienta na finansowanie składki ubezpieczeniowej (umowa ubezpieczenia na cudzy rachunek). Bank powinien przedstawić klientowi adekwatne i kompletne informacje o produkcie ubezpieczeniowym, w szczególności w zakresie rodzajów ryzyka objętych umową ubezpieczenia warunków ochrony ubezpieczeniowej i wyłączeń z jej zakresu, możliwych przyczyn odmowy wypłaty świadczenia oraz zasad dotyczących finansowania ochrony ubezpieczeniowej.

### **Rekomendacja 16**

Bank powinien posiadać zasady/procedury postępowania w przypadku umów ubezpieczenia, na podstawie których zakład ubezpieczeń może występować z roszczeniem regresowym do klienta banku.

### **Rekomendacja 17**

Bank będący ubezpieczającym może otrzymywać od klienta wyłącznie zwrot kosztów związanych z zawarciem i obsługą umowy ubezpieczenia.

### **Rekomendacja 18**

Wynagrodzenie banku z tytułu oferowania produktów ubezpieczeniowych powinno być ustalane przy uwzględnieniu wysokości ponoszonych przez bank kosztów.

### **Rekomendacja 19**

Bank powinien jednoznacznie wskazywać klientowi czy występuje w roli pośrednika ubezpieczeniowego, czy ubezpieczającego.

### **Rekomendacja 20**

Bank powinien dochować należytej staranności w zakresie postanowień umowy zawieranej z zakładem ubezpieczeń.

## **System kontroli wewnętrznej w zakresie bancassurance**

### **Rekomendacja 21**

System kontroli wewnętrznej w banku powinien obejmować bancassurance, w tym zwłaszcza procesy związane z oferowaniem produktów ubezpieczeniowych oraz stosowanie odpowiedniego sposobu rozliczania przychodów związanych z oferowaniem ubezpieczeń przez bank.

## **I. Zarząd i rada nadzorcza**

### **Rekomendacja 1**

**Zarząd banku jest odpowiedzialny za opracowanie, zatwierdzenie oraz wprowadzenie w życie – w formie pisemnej – polityki w zakresie bancassurance. Polityka ta powinna wynikać z zatwierdzonej przez radę nadzorczą strategii prowadzenia działalności. Podział obowiązków i kompetencji pomiędzy bank a zakład ubezpieczeń w zakresie bancassurance wynika z umowy zawartej pomiędzy bankiem i zakładem ubezpieczeń.**

- 1.1. Zarząd banku powinien zdefiniować kluczowe obszary polityki w zakresie bancassurance, które będą podlegać jego bezpośredniej kontroli.
- 1.2. Zarząd banku zatwierdza zasady działania w ramach kluczowych obszarów polityki zarządzania ryzykiem w zakresie bancassurance.
- 1.3. Zarząd banku może delegować funkcje związane z realizacją innych niż kluczowe obszarów polityki w zakresie bancassurance na wyznaczone przez siebie osoby.
- 1.4. Podział obowiązków i kompetencji pomiędzy poszczególnych członków zarządu banku oraz delegowanie funkcji związanych z realizacją innych niż kluczowe obszary w zakresie bancassurance nie może powodować konfliktu interesów.
- 1.5. Rekomenduje się aby, z uwzględnieniem specyfiki prowadzonej działalności, polityka w zakresie bancassurance obejmowała w szczególności:
  - 1) w zakresie dokonywania wyboru zakładu albo zakładów ubezpieczeń do współpracy - określenie zasad dokonywania wyboru zakładów ubezpieczeń przed podjęciem z nimi współpracy oraz warunków dokonywania okresowych analiz sytuacji w trakcie trwania współpracy,
  - 2) w zakresie określenia roli banku w procesie oferowania ubezpieczeń z wykorzystaniem kanału bancassurance, opis wybranego modelu biznesowego,
  - 3) w zakresie określenia produktów bankowych, w przypadku których bank zamierza oferować klientom jako towarzyszące produkty ubezpieczeniowe:
    - a) określenie kryteriów wyboru produktów bankowych, w przypadku których oferowane będą towarzyszące produkty ubezpieczeniowe,
    - b) określenie kryteriów wyboru produktów ubezpieczeniowych towarzyszących produktom bankowym,
  - 4) w zakresie roli, jaką produkty bancassurance pełnią w procesie oferowania produktu bankowego:
    - a) określenie kryteriów przygotowania połączonej oferty produktu ubezpieczeniowego i bankowego,

- b) określenie zasad przygotowywania oferty marketingowej dotyczącej produktu ubezpieczeniowego i bankowego,
- 5) w zakresie określenia zasad współpracy z zakładami ubezpieczeń:
- a) określenie oczekiwanego zakresu ochrony ubezpieczeniowej jako kryterium wyboru produktów oferowanych przez bank jako towarzyszące produktom bankowym,
  - b) określenie kryteriów uznawania przez bank produktów dostarczanych przez zakłady ubezpieczeń za spełniające standardy odpowiedniej ochrony ubezpieczeniowej w odniesieniu do ryzyka generowanego przez produkt bankowy,
  - c) określenie kryteriów podziału obowiązków i kompetencji pomiędzy bankiem a zakładem ubezpieczeń w zakresie sprzedaży i obsługi umowy,
  - d) określenie zasad ewentualnego pobierania przez bank wynagrodzenia w związku z oferowaniem ubezpieczeń,
  - e) dokonywanie okresowej oceny i ewentualnej renegotjacji warunków współpracy,
- 6) w zakresie określenia obowiązków informacyjnych wobec klientów banku opis minimalnego zakresu informacji przekazywanych klientowi banku w zależności od np. ryzyka ponoszonego przez klienta, specyfiki produktu ubezpieczeniowego i kanału dystrybucji ubezpieczeń,
- 7) w zakresie identyfikacji, pomiaru i oceny ryzyka:
- a) zasady akceptacji wniosku klienta o zawarcie umowy ubezpieczenia lub przystąpienie do umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek,
  - b) założenia i kryteria akceptacji ubezpieczeń dostarczanych przez klienta w miejsce tych oferowanych przez bank,
  - c) zasady pozyskiwania informacji niezbędnych do dokonania analizy i oceny efektywności działalności poprzez monitorowanie liczby i przyczyn odmów wypłat świadczeń, z uwzględnieniem konieczności zapewnienia rzetelnego, zgodnego z prawem przebiegu procesu likwidacji szkód,
  - d) zasady weryfikacji ocen efektywności działalności,
- 8) w zakresie akceptacji oraz ograniczania ryzyka zasady dotyczące:
- a) uwzględniania w procesie zarządzania ryzykiem ryzyka wynikającego ze specyfiki produktu bankowego i rodzaju ochrony ubezpieczeniowej,
  - b) określania akceptowalnego poziomu ryzyka dla banku związanego z oferowaniem poszczególnych grup produktów bankowych i przyjętego dla nich rodzaju ochrony ubezpieczeniowej,
  - c) uwzględniania poziomu ryzyka w polityce cenowej banku,
- 9) w zakresie monitorowania ryzyka zasady dotyczące:

- a) postępowania w przypadku odmów wypłat świadczeń z umów ubezpieczenia, z uwzględnieniem konieczności zapewnienia rzetelnego, zgodnego z prawem przebiegu procesu likwidacji szkód,
  - b) sposobu i trybu załatwiania skarg,
- 10) w zakresie sposobu ustalania wysokości pobieranego wynagrodzenia, zasady:
- a) ustalania należnego wynagrodzenia przy uwzględnieniu ponoszonych kosztów,
  - b) uwzględnienia wpływu roli banku w procesie oferowania ubezpieczeń przez bank na wysokość wynagrodzenia,
- 11) w zakresie procedury wprowadzania do oferty banku nowych produktów ubezpieczeniowych wymóg:
- a) przeprowadzania analiz ich oczekiwanego wpływu na ryzyko ponoszone przez bank,
  - b) identyfikowania rodzajów ryzyka, które mogą wiązać się z tymi produktami, ze szczególnym uwzględnieniem oceny ryzyka prawnego,
- 12) w zakresie sposobu uwzględniania w przychodach banku wynagrodzenia uzyskiwanego z tytułu świadczenia usług związanych z oferowaniem ubezpieczeń w przyjętych przez bank zasadach (polityce) rachunkowości – określanie przyjętych zasad szacowania kosztów ponoszonych przez bank, przewidujących stosowanie zgodnej z przepisami prawa adekwatnej metody rozliczania przychodów i kosztów do formy sprzedaży produktów bancassurance.
- 1.6. Zasady prowadzenia działalności w obszarze związanym z zawarciem umowy o produkt bankowy i umowy ubezpieczenia powinny wynikać z opracowanych i wprowadzonych przez bank, w formie pisemnej, procedur dotyczących zarządzania ryzykiem związanym z oferowanymi produktami bankowymi. Procedury wewnętrzne powinny być zgodne z przepisami prawa, zdefiniowane zgodnie ze standardami wewnętrznymi oraz odpowiadać charakterowi i profilowi prowadzonej przez bank działalności. Procedury wewnętrzne powinny uwzględniać m.in. skalę, obszar działalności oraz zaawansowanie techniczne i organizacyjne banku.
- 1.7. Bank powinien posiadać procedury w zakresie stosowania ochrony ubezpieczeniowej w celu zabezpieczania ekspozycji kredytowych. W szczególności bank powinien określić, kiedy ochrona ubezpieczeniowa jest wymagana jako zabezpieczenie, rodzaj tej ochrony i kryteria pozwalające na rezygnację z zabezpieczenia w postaci ochrony ubezpieczeniowej. Powyższe zasady nie powinny naruszać przepisów prawa w zakresie łącznego (wiązanego) oferowania usług przez bank.
- 1.8. Bank, przy dokonywaniu analiz i tworzeniu procedur wewnętrznych, a także ich weryfikacji, powinien mieć na uwadze zapewnienie świadczenia usług wysokiej jakości. W tym celu bank, powinien wykorzystywać informacje od instytucji zewnętrznych, np. zakładów ubezpieczeń, instytucji ochrony konsumentów, które

przepisami prawa upoważnione zostały do gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji m.in. w zakresie liczby i rodzaju skarg. Informacje te powinny być wykorzystywane przez bank do sporządzania analiz w zakresie pozycji banku na tle całego sektora bankowego.

## **Rekomendacja 2**

**Zarząd banku powinien wyznaczyć osoby odpowiedzialne za wprowadzenie w życie i realizację polityki banku w zakresie bancassurance oraz zasad polityki rachunkowości w tym zakresie.**

- 2.1. Osoby wyznaczone przez zarząd banku powinny być odpowiedzialne za przygotowanie, wprowadzenie i prawidłowe stosowanie procedur wewnętrznych związanych z zarządzaniem ryzykiem w zakresie bancassurance.
- 2.2. Do podstawowych zadań osób wymienionych w Rekomendacji 2.1 powinno należeć:
  - a) zapewnienie zgodności procedur wewnętrznych z przyjętą przez zarząd polityką banku w zakresie zarządzania ryzykiem w obszarze bancassurance,
  - b) określenie zakresu zadań, obowiązków i odpowiedzialności oraz kontroli poszczególnych pracowników,
  - c) zapewnienie okresowej, niezależnej kontroli przyjętych procedur wewnętrznych oraz sposobu ich realizacji,
  - d) zapewnienie okresowej weryfikacji procedur wewnętrznych oraz kryteriów wprowadzania zmian i przeprowadzania weryfikacji bądź odstępiania od jej przeprowadzenia.
- 2.3. Przyjęte procedury dotyczące zarządzania ryzykiem w zakresie bancassurance powinny być w określonym przez bank trybie i terminie przedstawione właściwym pracownikom banku. Wyznaczone przez zarząd osoby powinny zapewnić zapoznanie się i zrozumienie przez pracowników stosowanych procedur oraz zapewnić kontrolę prawidłowości ich realizacji.

## **Rekomendacja 3**

**Zarząd banku powinien dokonywać okresowej oceny realizacji polityki w zakresie bancassurance. Zarząd banku powinien informować radę nadzorczą o wynikach przeprowadzonej oceny.**

- 3.1. Ocena przyjętej polityki w zakresie bancassurance powinna w szczególności obejmować sprawdzanie prawidłowości realizacji polityki zarządzania ryzykiem prowadzonej działalności oraz badanie rzetelności, terminowości i jakości składanych sprawozdań i informacji.

- 3.2. Ocena przyjętej polityki w zakresie bancassurance powinna zawierać wnioski i ewentualne propozycje wprowadzenia zmian w obowiązującej polityce.

#### **Rekomendacja 4**

**Rada nadzorcza, w ramach wypełniania swoich funkcji i odpowiedzialności za system zarządzania ryzykiem w banku, powinna monitorować realizację polityki banku w zakresie bancassurance oraz zasad polityki rachunkowości w tym obszarze. Częstotliwość przekazywania radzie nadzorczej raportów w tym zakresie, powinna umożliwiać dostarczenie informacji o zmianie profilu ryzyka banku, z zachowaniem zasady proporcjonalności, tj. powinna być uzależniona od skali i charakteru działalności banku w obszarze bancassurance.**

- 4.1. Rada nadzorcza powinna otrzymywać, w okresach co najmniej kwartalnych, raporty o poziomie ponoszonego przez bank ryzyka, w tym wykorzystaniu limitów wewnętrznych, o ile zostały ustalone, oraz jakości i skuteczności stosowanych zasad zabezpieczania ekspozycji kredytowych w formie ubezpieczenia. Raporty powinny zawierać informacje o przypadkach odmowy wypłaty świadczeń przez zakład ubezpieczeń, przypadkach odstąpienia przez bank od wystąpienia z wnioskiem o wypłatę świadczenia oraz o przyczynach wystąpienia tych zdarzeń.
- 4.2. Rada nadzorcza powinna otrzymywać, w okresach co najmniej półrocznych, sprawozdania zarządu zawierające informacje o realizacji polityki zarządzania ryzykiem zabezpieczania ekspozycji kredytowych, w tym w formie umowy ubezpieczenia wraz z wnioskami, propozycjami i uzasadnieniem wprowadzenia zmian w obowiązującej polityce.
- 4.3. Rada nadzorcza powinna otrzymywać, w okresach co najmniej kwartalnych, informacje pozwalające na stwierdzenie, czy zasady (polityka) rachunkowości w zakresie bancassurance są odpowiednio stosowane.
- 4.4. Rada nadzorcza powinna otrzymywać, co najmniej raz w roku, informacje dotyczące obowiązujących procedur i standardów obsługi sprzedażowej i posprzedażowej klienta oraz zasad monitorowania ich przestrzegania. Informacja powinna obejmować wnioski i propozycje wprowadzenia zmian, wraz z ich uzasadnieniem.
- 4.5. Rada nadzorcza powinna otrzymywać informacje pozwalające na weryfikację polityki banku w zakresie oferowania produktów ubezpieczeniowo-inwestycyjnych, przy czym częstotliwość raportowania do rady nadzorczej powinna być uzależniona od skali i charakteru działalności banku w obszarze bancassurance.

## **Rekomendacja 5**

**Bank powinien zapewnić odpowiednie rozdzielenie funkcji sprzedaży, akceptacji ryzyka oraz monitorowania i kontroli ryzyka w strukturze organizacyjnej.**

5.1. Struktura organizacyjna banku, z zachowaniem zasady proporcjonalności (tj. z uwzględnieniem skali działalności i profilu ryzyka), powinna zapewniać rozdzielenie funkcji:

a) sprzedaży,

b) akceptacji ryzyka,

c) monitorowania i kontroli ryzyka

związanego z pełnioną przez bank rolą w procesie oferowania ubezpieczeń.. pośrednika ubezpieczeniowego albo ubezpieczającego.

5.2. Powyższy podział powinien być utrzymany na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej banku, z wyjątkiem zarządu, na poziomie którego jedynie funkcja sprzedaży powinna być rozdzielona od funkcji akceptacji ryzyka oraz monitorowania i kontroli ryzyka.



## **II. Zabezpieczenie banku przed ryzykiem**

### **Rekomendacja 6**

**Bank powinien podejmować czynności, które efektywnie zabezpieczą przed ryzykiem podejmowanej działalności.**

6.1. Bank powinien zidentyfikować rodzaje ryzyka związane z oferowaniem produktów ubezpieczeniowych i zabezpieczyć się przed ryzykiem, w sposób odpowiedni do:

a) specyfiki produktu bankowego, w podziale na:

- ryzyko kredytowe, w odniesieniu do produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi, stanowiących zabezpieczenie ekspozycji kredytowych, oraz
- ryzyko reputacji, ryzyko prawne oraz ryzyko braku zgodności, w odniesieniu do wszystkich produktów ubezpieczeniowych,

b) charakteru relacji umownych dotyczących funkcjonowania ochrony ubezpieczeniowej (np. umowa ubezpieczenia zawarta przez klienta, umowa ubezpieczenia zawarta przez bank).

6.2. W celu zwiększenia efektywności zarządzania ryzykiem związanym z działalnością bancassurance bank powinien dokonywać okresowych analiz i ocen w zależności od specyfiki tej działalności. Monitorowanie poziomu ponoszonego ryzyka powinno obejmować, co najmniej:

a) jakość i efektywność procesów wewnętrznych sprzedaży oraz obsługi klienta, w tym np. w zakresie oceny adekwatności oferowanego produktu ubezpieczeniowego do profilu i potrzeb klienta,

b) sposób i terminowość rozpatrywania skarg i reklamacji,

c) kształtowanie się liczby odmów wypłat z tytułu produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi i przyczyn tych odmów, w celu podejmowania – bez względu na ewentualne posiadanie wewnętrznych norm dopuszczalnego poziomu negatywnie rozpatrzonych wniosków – odpowiednich działań, zapewniających prawidłową i rzetelną obsługę klienta,

d) bieżące wyjaśnianie spornych kwestii i przeprowadzania konsultacji z pracownikami odpowiedzialnymi za ofertę ubezpieczeniową, które wspierają działania związane z realizacją świadczeń,

e) współpracę z przedstawicielami zakładów ubezpieczeń w celu wyjaśnienia przyczyn odmów wypłaty świadczeń,

g) zakres obowiązków i odpowiedzialności banku i zakładu ubezpieczeń, w tym podział czynności wykonywanych przez bank i zakład ubezpieczeń w taki sposób, aby kompetencje nie nakładały się, czy też nie pozostały obszary nie objęte odpowiedzialnością,

- h) monitorowanie działań zmierzających do zapewnienia pracownikom szkoleń odpowiednich do skali działalności w obszarze bancassurance i zakresu ochrony ubezpieczeniowej świadczonej w ramach bancassurance.
- 6.3. Bank, w umowie regulującej zasady współpracy z zakładem ubezpieczeń w zakresie bancassurance powinien ustalić:
- a) jednoznaczny podział odpowiedzialności pomiędzy bank a zakład ubezpieczeń, z uwzględnieniem przyjętego modelu biznesowego dotyczącego usług bancassurance,
  - b) podział przychodów w związku z oferowaniem określonych ubezpieczeń, odzwierciedlający w szczególności podział obowiązków i kompetencji pomiędzy bankiem a zakładem ubezpieczeń,
  - c) zasady i zakres wymiany informacji, niezbędnych do realizacji umowy przez każdą ze stron.
- 6.4. Podział odpowiedzialności w relacji pomiędzy bankiem a zakładem ubezpieczeń nie może naruszać przepisów prawa w zakresie praw i obowiązków poszczególnych stron umowy ubezpieczenia, w odniesieniu do przyjętego przez bank i zakład ubezpieczeń modelu biznesowego.

### **III. Rola banku**

#### **Rekomendacja 7**

**Bank powinien prowadzić działalność w sposób nie powodujący wystąpienia konfliktu interesów, w szczególności bank powinien zapewnić, że nie będzie dochodziło do jednoczesnego, w tym faktycznego, występowania banku jako ubezpieczającego i pośrednika ubezpieczeniowego.**

- 7.1. Bank jako ubezpieczający w danej umowie ubezpieczenia nie powinien jednocześnie – przy tej samej umowie – występować jako pośrednik ubezpieczeniowy. Jednoczesne, nawet faktyczne, występowanie banku jako ubezpieczającego i pośrednika ubezpieczeniowego w ujęciu przedmiotowym należy uznać za niedopuszczalne.
- 7.2. Jednoczesne występowanie banku jako ubezpieczającego i pośrednika ubezpieczeniowego można uznać za dopuszczalne jedynie, gdy dotyczy różnych umów ubezpieczenia.
- 7.3. W sytuacji, gdy bank występuje jako pośrednik ubezpieczeniowy, otrzymuje wynagrodzenie od zakładu ubezpieczeń.
- 7.4. W sytuacji, gdy bank występuje jako ubezpieczający, może otrzymywać wyłącznie ekwiwalent za czynności związane z obsługą umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w rekomendacji 17..
- 7.5. Bank powinien w sposób czytelny i przejrzysty dokonać podziału kosztów związanych z obsługą umowy o produkt bankowy oraz kosztów związanych z korzystaniem z ochrony ubezpieczeniowej wykorzystywanej do zabezpieczenia wiarytelności banku.

## IV. Polityka rachunkowości

### **Rekomendacja 8**

**Zarząd banku i rada nadzorcza są odpowiedzialne za zapewnienie, aby zasady (polityka) rachunkowości w zakresie rozliczania przychodów z tytułu sprzedaży produktów ubezpieczeniowych była zgodna z obowiązującymi przepisami prawa w tym zakresie, przede wszystkim zasadą przewagi treści ekonomicznej nad formą prawną oraz zasadą współmierności przychodów i kosztów.<sup>4</sup>**

- 8.1. Zarząd banku i rada nadzorcza są odpowiedzialne za rzetelne przedstawienie w sprawozdaniu finansowym sytuacji majątkowej i finansowej, w tym wyniku finansowego.
- 8.2. Zarząd banku jest odpowiedzialny za ustalenie (oraz aktualizację w przypadku zmian) w formie pisemnej szczegółowej polityki rachunkowości w zakresie ujmowania i rozliczania opłat z tytułu sprzedaży produktów ubezpieczeniowych oferowanych klientom banku oraz treści ekonomicznej tych produktów. Ustalona przez zarząd banku w sposób jasny i nie budzący wątpliwości polityka rachunkowości w zakresie ujmowania i rozliczania opłat z tytułu sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powinna być przedstawiona również w rocznym statutowym sprawozdaniu finansowym, tak aby umożliwić odbiorcy sprawozdania finansowego zrozumienie tych zasad.
- 8.3. Polityka rachunkowości dotycząca ujmowania i rozliczania przychodów i kosztów oferowanych produktów ubezpieczeniowych powinna wynikać bezpośrednio z treści ekonomicznej tych produktów. Polityka rachunkowości dotycząca ujmowania i rozliczania przychodów i kosztów oferowanych produktów ubezpieczeniowych powinna zawierać także rozróżnienie zasad rachunkowości zgodnie z treścią ekonomiczną dla otrzymywanych przez bank opłat stanowiących:
  - a) integralną część wynagrodzenia z tytułu oferowanego dodatkowo instrumentu finansowego,
  - b) wynagrodzenie za usługę pośrednictwa,
  - c) wynagrodzenie za świadczenie dodatkowych czynności po dokonaniu sprzedaży produktu ubezpieczeniowego.
- 8.4. W przypadku oferowania produktów ubezpieczeniowych wraz z instrumentem finansowym, opłaty uzyskiwane przez bank z tytułu sprzedaży produktu ubezpieczeniowego stanowią integralną część wynagrodzenia z tytułu oferowanego instrumentu finansowego, gdy produkt ubezpieczeniowy jest bezpośrednio powiązany z instrumentem finansowym, z uwzględnieniem rekomendacji 8.9.

---

<sup>4</sup> Ze względu na szczególny charakter obszaru, do którego odnosi się Rekomendacja 8, na potrzeby rekomendacji 8, instrument finansowy należy rozumieć: zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 23 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości – w przypadku banków sporządzających sprawozdania finansowe zgodnie z ustawą o rachunkowości, lub zgodnie z par. 11 MSR 32 Rozporządzenia Komisji nr 1606/2002 (WE) – w przypadku banków sporządzających sprawozdania finansowe zgodnie z MSR/MSSF.

8.5. Bezpośrednie powiązanie produktu ubezpieczeniowego z instrumentem finansowym występuje w szczególności, gdy jest spełniony co najmniej jeden z dwóch warunków:

- 1) instrument finansowy jest oferowany przez bank zawsze z produktem ubezpieczeniowym tj. obydwie transakcje zostały zawarte w tym samym czasie lub zostały zawarte w sekwencji, w której każda kolejna transakcja wynika z poprzedniej,
- 2) produkt ubezpieczeniowy jest oferowany przez bank wyłącznie z instrumentem finansowym tj. nie ma możliwości zakupu w banku produktu ubezpieczeniowego identycznego co do formy prawnej, warunków i treści ekonomicznej bez połączonego zakupu instrumentu finansowego.

Analizą powiązania produktu ubezpieczeniowego z instrumentem finansowym należy objąć również instrumenty finansowe, które nie są oferowane umownie łącznie z umową ubezpieczenia, ale które są ujmowane w bilansie w wyniku sprzedaży produktu ubezpieczeniowego, niezależnie od tego czy ujęcie to było rezultatem umowy z zakładem ubezpieczeń czy przyjętej praktyki biznesowej. Takie transakcje w swej istocie stanowią pojedynczą umowę, która ma na celu osiągnięcie celu ekonomicznego. Wystąpienie jednej transakcji jest bowiem warunkowe i zależne od wystąpienia drugiej transakcji.

8.6. Przy braku spełnienia jednego z warunków, o których mowa w Rekomendacji 8.5 należy dodatkowo dokonać szczegółowej analizy treści ekonomicznej produktu ubezpieczeniowego, w tym spełnienia kryteriów niezależności umów ubezpieczenia od oferowanych instrumentów finansowych poprzez ustalenie między innymi:

- a) stopnia sprzedaży produktów łączonych tj. procentowy udział instrumentów finansowych z ochroną ubezpieczeniową do liczby umów dotyczących instrumentów finansowych w portfelu banku – w podziale na instrumenty finansowe zgodnie z ofertą produktową banku, produkty ubezpieczeniowe i grupy ubezpieczeń, wpływu uwzględnienia wynagrodzenia z tytułu ubezpieczeń i kosztów pośrednictwa kredytowego na rentowność poszczególnych instrumentów finansowych – w podziale na instrumenty finansowe zgodnie z ofertą produktową banku, produkty ubezpieczeniowe i grupy ubezpieczeń,
- b) średniego rzeczywistego rocznego oprocentowania poszczególnych instrumentów finansowych w portfelu banku w podziale na zawierające ochronę ubezpieczeniową (w podziale na instrumenty finansowe zgodnie z ofertą produktową banku, produkty ubezpieczeniowe i grupy ubezpieczeń) i bez ochrony ubezpieczeniowej (w podziale na instrumenty finansowe zgodnie z ofertą produktową banku) z uwzględnieniem okresowych promocji oferowanych przez bank (w podziale na instrumenty finansowe zgodnie z ofertą produktową banku),
- c) możliwości przystąpienia do ochrony ubezpieczeniowej bez posiadania instrumentu finansowego,
- d) przy braku wymogu banku zawarcia przez klienta umowy ubezpieczenia do nabywanego przez niego instrumentu finansowego - liczby zbliżonych w zakresie warunków i zasad umów ubezpieczenia zawartych w innych zakładach ubezpieczeń niż

zakład ubezpieczeń, którego produkty są oferowane przez bank łącznie z instrumentem finansowym (procentowy udział w całym portfelu kredytowym – w podziale na instrumenty finansowe zgodnie z ofertą produktową banku),

- e) liczby rezygnacji i wysokości zwracanych prowizji – w podziale na instrumenty finansowe zgodnie z ofertą produktową banku, produkty ubezpieczeniowe i grupy ubezpieczeń, i grupy ubezpieczeń,
  - f) liczby umów ubezpieczenia kontynuowanych po wcześniejszej spłacie kredytu, wraz z informacją o produktach kredytowych, z którymi były powiązane,
  - g) ustalenie zakresu czynności wykonywanych na rzecz zakładu ubezpieczeń w trakcie trwania umowy ubezpieczenia,
  - h) efektów analizy raportów zarządczych dotyczących wyników poszczególnych linii biznesowych, instrumentów finansowych zgodnie z ofertą produktową banku, usług bankowych.
- 8.7. Otrzymane bądź należne bankowi wynagrodzenie z tytułu oferowania produktów ubezpieczeniowych dla produktów bezpośrednio powiązanych z instrumentami finansowymi wycenianymi według zamortyzowanego kosztu powinno być rozliczane metodą efektywnej stopy procentowej i ujmowane w przychodzie odsetkowym, z zastrzeżeniem Rekomendacji 8.9, 8.11 i 8.14.
- 8.8. Otrzymane bądź należne bankowi wynagrodzenie z tytułu wykonywania usługi pośrednictwa, którą należy oceniać pod kątem treści ekonomicznej, powinno być ujęte w przychodach z tytułu prowizji w momencie sprzedaży produktu ubezpieczeniowego lub jego odnowienia, z zastrzeżeniem Rekomendacji 8.9, 8.11, 8.13, 8.14 i 8.15.
- 8.9. Analiza bezpośredniego powiązania produktu ubezpieczeniowego z instrumentem finansowym, o którym mowa w Rekomendacji 8.4 może skutkować podziałem produktu złożonego, tj. wydzielenie wartości godziwej oferowanego instrumentu finansowego oraz wartości godziwej produktu ubezpieczeniowego sprzedawanego łącznie z tym instrumentem.
- W takim przypadku, należne bankowi wynagrodzenie z tytułu sprzedaży produktu ubezpieczeniowego powinno być podzielone pomiędzy część stanowiącą element zamortyzowanego kosztu instrumentu finansowego oraz część stanowiącą wynagrodzenie za wykonywanie czynności pośrednictwa. Podział wynagrodzenia powinien być dokonany w proporcji: odpowiednio wartości godziwej instrumentu finansowego oraz wartości godziwej usługi pośrednictwa w stosunku do sumy obu tych wartości.
- 8.10. Wycena wartości godziwej powinna opierać się na danych rynkowych. Nie ma uzasadnienia, aby ustalenie wartości godziwej:
- a) usługi pośrednictwa nie opierało się na podejściu rynkowym polegającym na wykorzystaniu cen i innych odpowiednich informacji generowanych przez identyczne lub porównywalne transakcje rynkowe,

- b) instrumentu finansowego (kredyt/pożyczka czy depozyt) nie opierało się na podejściu dochodowym opartym na przeliczeniu przyszłych kwot na wartość bieżącą.<sup>5</sup>

8.11. Koszty bezpośrednio związane ze sprzedażą produktu ubezpieczeniowego, o którym mowa w Rekomendacji 8.9 powinny być rozliczone zgodnie z zasadą współmierności przychodów i kosztów jako:

a) element amortyzowanego kosztu instrumentu finansowego, jeżeli całość przychodów związanych ze sprzedażą produktu ubezpieczeniowego będzie rozliczana metodą efektywnej stopy procentowej,

lub

b) odpowiednio w proporcji zastosowanej przy podziale przychodów na rozpoznawane w ramach kalkulacji kosztu amortyzowanego i przychodów rozpoznawanych jednorazowo lub rozliczanych w czasie jako wynagrodzenie z tytułu wykonania usługi agencji/pośrednictwa, jeżeli dokonano podziału przychodów zgodnie z postanowieniami Rekomendacji 8.9.

8.12. Nie ma możliwości rozliczania w czasie kosztów stałych lub niepowiązanych bezpośrednio ze sprzedażą produktów ubezpieczeniowych lub instrumentów finansowych. Powinny one być ujmowane w momencie ich poniesienia. Zatem koszty, o których mowa w Rekomendacji 8.11 związane ze sprzedażą produktu ubezpieczeniowego mogłyby być w całości (lit. a) lub części (lit. b) rozliczone metodą efektywnej stopy procentowej po spełnieniu warunków określonych w MSR 39 par. 9 oraz MSR 39 par. OS 13. W przypadku części dotyczącej świadczenia usług, także w ściśle określonych przypadkach inkrementalne (krańcowe) koszty sprzedaży bezpośrednio związane z daną umową mogą podlegać aktywowaniu.

8.13. Jeśli bank wykonuje jakiegokolwiek czynności lub usługi wynikające z zaoferowanego produktu ubezpieczeniowego lub jeśli wykonywanie takich czynności jest prawdopodobne, wynagrodzenie, o którym mowa w Rekomendacji 8.8 lub jego część należy rozliczać w okresie obowiązywania umowy ubezpieczenia, przy uwzględnieniu zasady współmierności przychodów i kosztów. Wynagrodzenie to powinno być ujmowane w przychodach z tytułu prowizji.

8.14. Bank powinien dokonywać szacunku części wynagrodzenia, która będzie zwracana (np. z tytułu wypowiedzenia przez klienta umowy ubezpieczenia, przedpłat lub innych tytułów) w okresach po sprzedaży produktu ubezpieczeniowego. W części odnoszącej się do przychodów rozliczanych według kosztu amortyzowanego przewidywane zwroty powinny być uwzględnione przy szacowaniu przepływów pieniężnych

---

<sup>5</sup> MSSF 13 szczegółowo reguluje zasady ustalania wartości godziwej instrumentu finansowego metodą dochodową opartą na przeliczeniu przyszłych kwot na wartość bieżącą oraz usługi pośrednictwa metodą rynkową polegającą na wykorzystaniu cen i innych odpowiednich informacji generowanych przez identyczne lub porównywalne transakcje rynkowe.

przyjętych do wyliczenia efektywnej stopy procentowej;; natomiast w części rozliczanej na zasadach określonych w Rekomendacji 8.8 powinno być odraczane w czasie do wysokości przewidywanych zwrotów; w sytuacji gdy zostanie dokonany podział wynagrodzenia opisany w Rekomendacji 8.9 przewidywane zwroty dotyczące części rozliczanej metodą efektywnej stopy procentowej oraz ujętej jako wynagrodzenie za czynność pośrednictwa ubezpieczeniowego powinny zostać przypisane do tych elementów w sposób analogiczny jak zostało podzielone wynagrodzenie. Prawdliwość szacunków dotyczących poziomu przewidywanych zwrotów powinna być weryfikowana każdorazowo po powzięciu informacji o istotnych zmianach w tym zakresie, nie rzadziej niż na dzień bilansowy.

8.15. Wynagrodzenie, o którym mowa w Rekomendacji 8.13, powinno być ujmowane w przychodach z tytułu prowizji z zachowaniem zasady określenia stopnia zaawansowania usługi lub czynności - określonej w par. 20 – 26 MSR 18.<sup>6</sup>

- 1) Zgodnie z zasadą określenia stopnia zaawansowania usługi przychody ujmuje się w tych okresach, w których odbywa się świadczenie usług. Zasada stopnia zaawansowania usługi na dzień bilansowy może zostać przez bank stosowana wyłącznie w przypadku, gdy wynik transakcji dotyczącej świadczenia usług można w sposób wiarygodny oszacować poprzez spełnienie wszystkich następujących warunków:
  - a) kwotę przychodów można wycenić w wiarygodny sposób;
  - b) istnieje prawdopodobieństwo, że jednostka uzyska korzyści ekonomiczne z tytułu przeprowadzonej transakcji;
  - c) stopień realizacji transakcji na koniec okresu sprawozdawczego może być określony w wiarygodny sposób;
  - d) koszty poniesione w związku z transakcją oraz koszty zakończenia transakcji mogą być wycenione w wiarygodny sposób.
- 2) W przypadku, gdy bank nie może dokładnie określić liczby działań wykonywanych w określonym przedziale czasu lub poziomu zwrotów, o których mowa w Rekomendacji 8.14, przychody z tytułu wykonywanych usług lub czynności wynikających z produktu ubezpieczeniowego zaoferowanego przez bank ujmuje się w oparciu o metodę liniową (równomiernie) w okresie życia produktu ubezpieczeniowego, o ile nie istnieją dowody na to, że inna metoda w lepszy sposób zobrazuje stopień zaawansowania realizacji. Jeśli określone usługi lub czynności wykonywane przez bank w okresie życia produktu i związane z tym produktem są bardziej istotne niż pozostałe, ujęcie przychodów jest odłożone do momentu wykonania tych usług lub czynności.
- 3) Konsekwencją braku możliwości oszacowania w wiarygodny sposób kosztów usług lub czynności świadczonych przez bank w odniesieniu do produktów ubezpieczeniowych lub zwrotów, o których mowa w Rekomendacji 8.14, jest ujmowanie przychodów (zasady opisane w Rekomendacji 8.8) tylko do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów.

---

<sup>6</sup> Międzynarodowe Standardy Rachunkowości, Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej oraz związane z nimi interpretacje ogłoszone w formie rozporządzeń Komisji Europejskiej.



4) Prowizje uzyskiwane za wykonanie ważnej czynności będą ujmowane w przychodach z tytułu prowizji wówczas, kiedy ważna czynność została zakończona, czyli gdy warunki zawarte w umowie ubezpieczenia nie zobowiązują banku do jakiegokolwiek dalszego działania formalnego lub zwyczajowego.

8.16. Audyt wewnętrzny powinien uwzględnić w planie badania sprawdzenie poprawności i zgodności polityki rachunkowości w zakresie ujmowania i rozliczania przychodów oraz kosztów związanych ze sprzedażą produktów ubezpieczeniowych z obowiązującymi przepisami oraz niniejszą Rekomendacją. Sprawdzeniu powinna podlegać również prawidłowość i konsekwencja stosowania tej polityki w odniesieniu do wszystkich produktów ubezpieczeniowych. Odpowiednio udokumentowane wyniki przeprowadzonych kontroli przekazywane są zarządowi banku oraz komitetowi audytu lub komisji rewizyjnej (w przypadku banków spółdzielczych).

## V. Relacje z klientami

### Rekomendacja 9

**Bank powinien prowadzić rzetelną politykę informacyjną oraz zapewnić, że dystrybucja produktów ubezpieczeniowych w ramach bancassurance nie będzie generować ryzyka oferowania produktów niedostosowanych do potrzeb klientów.**

9.1. Bank powinien posiadać precyzyjnie określone procedury postępowania w zakresie informowania klientów o wszystkich czynnikach, które mają wpływ na podjęcie decyzji dotyczącej zawarcia lub przystąpienia do umowy ubezpieczenia. Oświadczenie klienta o zapoznaniu się z przekazywanymi mu informacjami, w tym warunkami umowy, powinno być włączone do dokumentacji banku dotyczącej zawarcia lub przystąpienia do umowy ubezpieczenia.

9.2. Bank powinien przekazać klientowi informacje, które powinny być sformułowane w sposób jednoznaczny, rzetelny i nie budzący wątpliwości interpretacyjnych oraz nie mogą zawierać informacji wprowadzających w błąd.

Zakres przekazywanych informacji powinien w szczególności uwzględniać istnienie możliwych wyłączeń i ograniczeń umownych dotyczących wysokości świadczenia i sposobu jego ustalania, karencji itd. W przypadku ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym, niezależnie od wskazania na możliwe zyski, przekazywane informacje powinny w sposób wyczerpujący obejmować kwestie ryzyka związanego z inwestowaniem oraz opłat, do ponoszenia których klient może być zobowiązany.

9.3. Bank powinien zapewnić klientowi dostęp do materiałów informacyjnych w formie papierowej, elektronicznej lub w innej z nim uzgodnionej .

9.4. Bank powinien opracować materiał informacyjny tzw. kartę produktu, o której mowa w Rekomendacji 15.4. Karta produktu nie stanowi integralnej części umowy. Bank w ramach współpracy z zakładem ubezpieczeń może posłużyć się kartą produktu opracowaną przez zakład ubezpieczeń lub zapewnić sobie pomoc zakładu ubezpieczeń w tym zakresie.

9.5. Informacje przekazywane przez bank klientom nie mogą wprowadzać w błąd, np. poprzez reklamę manipulującą informacjami nt. danego produktu finansowego lub zamieszczenie ulotki informacyjnej pomijającej jego istotne cechy. Bank powinien przygotować informacje przekazywane klientowi w taki sposób, żeby były one możliwe do zrozumienia przez przeciętnego klienta (nieprofesjonalnego uczestnika rynku), niezależnie od przyjętego modelu biznesowego dotyczącego usług bancassurance

- 9.6. Bank powinien posiadać procedury postępowania zapobiegające oferowaniu produktów ubezpieczeniowo-inwestycyjnych niedostosowanych do indywidualnych potrzeb i możliwości klientów (ang.: *misselling*<sup>7</sup>), obejmujące zarówno proces sprzedaży, jak i działania marketingowe.
- 9.7. Bank powinien zapewnić posiadanie przez osoby sprzedające produkty ubezpieczeniowe oraz osoby wykonujące czynności związane z obsługą umów ubezpieczenia wystarczającej wiedzy z zakresu problematyki rynku finansowego i specyfiki danego produktu, poprzez:
- a) umożliwienie pracownikom udziału w regularnych szkoleniach, w tym w szczególności w zakresie nowych produktów,
  - b) weryfikowanie poziomu wiedzy pracowników, w szczególności na podstawie analizy zgłaszanych skarg i wniosków klientów.
- 9.8. Bank powinien monitorować proces sprzedaży i ustalić politykę wynagrodzeń, która ogranicza ryzyko oferowania produktów niedostosowanych do indywidualnych potrzeb i możliwości klientów, w szczególności zakładającą brak zależności wysokości wynagrodzeń pracowników odpowiedzialnych za oferowanie produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi, jedynie od liczby sprzedanych produktów ubezpieczeniowych (bez uwzględniania ich dopasowania do indywidualnych potrzeb i możliwości klientów).
- 9.9. Bank powinien identyfikować i monitorować czynniki powodujące wystąpienie ryzyka reputacji i ryzyka prawnego (ewentualne roszczenia) na wypadek przypadków niedopasowania produktów do potrzeb klienta.
- 9.10. Proces oferowania produktów z obszaru bancassurance powinien uwzględniać potrzebę budowania długoterminowej relacji z klientem.

### **Rekomendacja 10**

**W przypadku, gdy klient ma status ubezpieczonego, klient lub jego spadkobiercy powinni mieć zapewnioną możliwość bezpośredniego dochodzenia roszczeń w sytuacji, kiedy bank jest podmiotem uprawnionym do dochodzenia wypłaty świadczenia od zakładu ubezpieczeń i podejmie decyzję o nieskorzystaniu z tego uprawnienia. Bank powinien umożliwić klientowi samodzielne dochodzenie roszczenia.<sup>8</sup>**

---

<sup>7</sup> Misselling - oferowanie usług niedostosowanych do potrzeb i możliwości klientów, takich jak: sytuacja finansowa, pożądany czas trwania inwestycji, wiek klienta, akceptowany poziom ryzyka, poziom wiedzy o rynku finansowym.

<sup>8</sup> Art. 808 §3 kodeksu cywilnego przewiduje tzw. *actio directa*, tj. prawo ubezpieczonego (kredytobiorcy) do bezpośredniego dochodzenia świadczenia od zakładu ubezpieczeń. Przepis ten pozwala jednocześnie stronom

- 10.1. Bank powinien posiadać procedury dochodzenia roszczeń ubezpieczeniowych.
- 10.2. Niezwłocznie po powzięciu informacji o ziszczeniu się zdarzenia losowego bank powinien podjąć działania w celu możliwie najszybszej realizacji świadczenia przez zakład ubezpieczeń.
- 10.3. Bank powinien niezwłocznie informować klienta lub jego spadkobierców o zaniechaniu lub zaprzestaniu dochodzenia roszczeń od zakładu ubezpieczeń. W takiej sytuacji bank powinien umożliwić klientowi lub jego spadkobiercom bezpośrednio dochodzenie roszczeń oraz informować o możliwości cesji w przypadku odstąpienia przez bank od dalszego dochodzenia roszczeń.
- 10.4. W sytuacji, gdy bank, jako uprawniony do świadczenia z umowy ubezpieczenia, zdecyduje się odstąpić od dochodzenia wypłaty świadczenia od zakładu ubezpieczeń lub uzyska świadczenie w wysokości niesatysfakcjonującej klienta lub jego spadkobiercę, bank powinien dokonać przeniesienia uprawnień do świadczenia na klienta lub jego spadkobierców. W przypadku uprzedniego wyłączenia uprawnienia klienta, jako ubezpieczonego w ramach umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, do żądania należnego świadczenia bezpośrednio od zakładu ubezpieczeń, bank powinien zapewnić przeniesienie praw do dochodzenia świadczenia z umowy ubezpieczenia na ubezpieczonego lub jego spadkobierców. Przeniesienie takie może następować w szczególności automatycznie, na podstawie wcześniejszych ustaleń zawartych w umowie ubezpieczenia. W tym ostatnim przypadku bank powinien niezwłocznie informować klienta lub jego spadkobierców o zajściu zdarzenia powodującego przejście uprawnień banku na klienta lub jego spadkobierców.
- 10.5. Wskazanie banku jako uprawnionego do świadczenia z umowy ubezpieczenia powinno być dokonywane w odrębnym oświadczeniu woli klienta. Za niedopuszczalne należy uznać automatyczne wskazanie banku jako uprawnionego do otrzymania świadczenia z umowy ubezpieczenia w treści ogólnych warunków ubezpieczenia lub umowy ubezpieczenia.
- 10.6. Bank powinien informować klienta, czy suma ubezpieczenia określona w umowie ubezpieczenia zawartej w związku z produktem bankowym, pozostaje ograniczona do wysokości ewentualnych roszczeń banku w związku z produktem bankowym, czy też świadczenie zakładu ubezpieczeń może przewyższać kwotę należną bankowi w związku z produktem bankowym.
- 10.7. Bank powinien zapewnić klientowi lub jego spadkobiercom uprawnienie do otrzymania tej części świadczenia z umowy ubezpieczenia, która pozostaje po zaspokojeniu roszczeń banku.

## **Rekomendacja 11**

**W przypadku, gdy klient ma status ubezpieczonego, a bank jest ubezpieczającym, bank powinien podejmować działania w interesie klienta lub jego spadkobierców.**

---

umowy na wyłączenie takiego uprawnienia. Wówczas tylko ubezpieczający (bank) jest uprawniony do dochodzenia wypłaty świadczenia i tylko od niego zależy, czy będzie korzystał z tego uprawnienia.

- 11.1. Bank powinien dołożyć należytej staranności, aby ochrona ubezpieczeniowa, którą obejmowani są klienci, uwzględniała ryzyko, jakie wiąże się z danym produktem bankowym oraz potrzeby klienta wynikające z jego ewentualnych zobowiązań wobec banku.
- 11.2. Bank powinien dołożyć należytej staranności, aby warunki objęcia ochroną ubezpieczeniową, określone w umowach z zakładami ubezpieczeń były zgodne z przepisami prawa.
- 11.3. Bank powinien monitorować wykonywanie umowy ubezpieczenia przez zakład ubezpieczeń, a w przypadku stwierdzenia jej realizacji niezgodnie z postanowieniami umowy, podejmować stosowne działania.
- 11.4. Bank powinien monitorować liczbę decyzji odmownych zakładu ubezpieczeń co do wypłat świadczeń oraz analizować uzasadnienia tych decyzji.
- 11.5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących np. trybu, terminowości czy rzetelności załatwienia skarg, reklamacji i wypłaty świadczeń, bank powinien podejmować działania w celu usunięcia tych nieprawidłowości.
- 11.6. Bank powinien zapewnić klientowi w każdym przypadku prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej, przy czym:
  - a) w przypadku, gdy ochrona ubezpieczeniowa stanowi zabezpieczenie dla produktu bankowego, a konsekwencją rezygnacji może być obowiązek dostarczenia innego zabezpieczenia należności z tytułu umowy o produkt bankowy, zmiana kosztów produktu bankowego, zmiana warunków umowy o produkt bankowy lub wypowiedzenie przez bank umowy o produkt bankowy, bank powinien poinformować o tym klienta,
  - b) bank nie powinien pobierać żadnych opłat z tytułu rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej.
- 11.7. Bank powinien dokładać należytej staranności, aby klient w pełni skorzystał z uprawnień wynikających z objęcia ochroną ubezpieczeniową. W przypadku:
  - a) rozwiązania umowy ubezpieczenia zawartej z zakładem ubezpieczeń w okolicznościach, na które bank miał wpływ, bank powinien podjąć działania w celu zapewnienia klientowi możliwości kontynuacji ochrony ubezpieczeniowej w ramach dostępnej oferty na rynku ubezpieczeniowym,
  - b) ustania ochrony ubezpieczeniowej z innych przyczyn bank powinien poinformować klienta o tym fakcie,
  - c) wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu wskazanego w zawartej umowie ubezpieczenia bank powinien dokonać zwrotu klientowi kosztów za niewykorzystany okres ochrony.

## **Rekomendacja 12**

**Bank powinien przedstawić klientowi informacje o oferowanych przez siebie produktach ubezpieczeniowych towarzyszących oferowanemu produktowi bankowemu w celu umożliwienia klientowi wyboru produktu ubezpieczeniowego.**

12.1. W celu umożliwienia klientowi dokonania wyboru produktu ubezpieczeniowego, bank powinien przedstawić klientowi informacje o oferowanych przez siebie produktach ubezpieczeniowych towarzyszących lub mogących towarzyszyć produktowi bankowemu oferowanemu klientowi (oferatach produktów zakładów ubezpieczeń, z którymi bank współpracuje), w sposób umożliwiający klientowi porównanie ofert produktów ubezpieczeniowych. Materiały informacyjne w tym zakresie powinny zawierać co najmniej wyjaśnienia w zakresie oferowanego przez bank produktu ubezpieczeniowego dotyczące:

- a) zakresu ochrony ubezpieczeniowej,
- b) wysokości opłat, które klient będzie zobowiązany ponieść,
- c) wyłączenia odpowiedzialności,
- d) zasad wypłaty świadczeń ubezpieczeniowych,
- e) zasad składania i rozpatrywania reklamacji.

12.2. W przypadku wyboru produktu ubezpieczeniowego przez klienta bank dokonuje oceny tego produktu pod kątem spełnienia zakresu ochrony ubezpieczeniowej wymaganej przez bank.

12.3. Produkt ubezpieczeniowy wskazany przez klienta powinien spełniać kryteria (minimalne wymogi) określone przez bank dotyczące niezbędnego zakresu ochrony ubezpieczeniowej i akceptowalnego zakresu wyłączeń odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, tj. uzyskania efektywnego zabezpieczenia przed ryzykiem związanym z nabywanymi przez klienta produktami bankowymi oraz efektywnego transferu ryzyka na zakład ubezpieczeń.

12.4. W przypadku możliwości wystąpienia dodatkowych kosztów w związku z akceptacją produktu ubezpieczeniowego wskazanego przez klienta, bank informuje o tym klienta, wskazując przyczynę wystąpienia i możliwą wysokość tych kosztów.

### **Rekomendacja 13**

**Bank powinien zapewnić swobodę wyboru przez klienta zakładu ubezpieczeń, z którego usług klient zamierza skorzystać. Dla akceptacji przez bank ochrony ubezpieczeniowej decydujące powinny być kryteria wynikające z wymaganego przez bank zakresu ochrony ubezpieczeniowej.**

- 13.1. Bank może współpracować z jednym lub kilkoma wybranymi zakładami ubezpieczeń, które przygotowują produkty ubezpieczeniowe dedykowane konkretnym produktom bankowym oferowanym przez bank. Klient banku powinien mieć możliwość skorzystania z ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez wybrany zakład ubezpieczeń, w tym inny niż współpracujący z bankiem.
- 13.2. W przypadku, w którym bank wymaga ochrony ubezpieczeniowej lub taką ochronę rekomenduje, powinien poinformować klienta o możliwości wyboru oferty innego zakładu ubezpieczeń niż proponowany przez bank.
- 13.3. Bank powinien przedstawić klientowi, przed zawarciem lub przystąpieniem przez klienta do umowy ubezpieczenia, która jest wymagana lub rekomendowana przez bank w związku z oferowanym klientowi produktem bankowym, akceptowany przez bank minimalny zakres ochrony ubezpieczeniowej, który uzna za wystarczający dla zabezpieczenia swoich roszczeń.

#### **Rekomendacja 14**

**Bank nie powinien odmawiać zaakceptowania jako zabezpieczenia ekspozycji kredytowej ochrony ubezpieczeniowej udzielanej na podstawie umowy ubezpieczenia zawartej przez klienta. Bank nie może narzucać wymogu przystąpienia przez klienta do umowy ubezpieczenia, w której bank występuje jako ubezpieczający. Bank nie powinien akceptować ochrony ubezpieczeniowej, która nie spełnia wymaganego przez bank zakresu ochrony. Rekomendacja nie dotyczy ubezpieczeń interesu banku.**

- 14.1. Bank powinien akceptować ochronę ubezpieczeniową, ustanowioną przez klienta bez udziału banku (indywidualna umowa ubezpieczenia) także w sytuacji, gdy bank oferuje możliwość skorzystania z takiej ochrony ubezpieczeniowej jako ubezpieczający w ramach umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek.
- 14.2. W przypadku indywidualnej umowy ubezpieczenia, bank może odmówić akceptacji ochrony ubezpieczeniowej ustanowionej w celu zabezpieczenia ekspozycji kredytowej, jeżeli poszczególne postanowienia umowy ubezpieczenia nie spełniają wymagań banku w zakresie ograniczenia ryzyka kredytowego. Bank nie może odmówić akceptacji ochrony ubezpieczeniowej ze względu na sytuację finansową zakładu ubezpieczeń, jeżeli jednocześnie akceptuje ustanowienie ochrony ubezpieczeniowej przez zakład ubezpieczeń o porównywalnej lub gorszej sytuacji finansowej, w tym również w obszarze innych produktów bankowych. W przypadku odmowy akceptacji ochrony ubezpieczeniowej ustanowionej bez udziału banku, bank przedstawia klientowi pisemne uzasadnienie tej odmowy.
- 14.3. Bank nie powinien akceptować ochrony ubezpieczeniowej, która nie spełnia wymaganego przez bank zakresu.

14.4. Realizacja Rekomendacji 14.3 nie powinna zmierzać do ograniczenia konkurencji na rynku ubezpieczeniowym.

### **Rekomendacja 15**

**Bank powinien umożliwić klientowi zapoznanie się z postanowieniami umownymi w zakresie stanowiącym o jego prawach i obowiązkach przed zawarciem umowy ubezpieczenia przez klienta (pośrednictwo) lub przed wyrażeniem zgody przez klienta na finansowanie składki ubezpieczeniowej (umowa ubezpieczenia na cudzy rachunek).<sup>9</sup> Bank powinien przedstawić klientowi adekwatne i kompletne informacje o produkcie ubezpieczeniowym, w szczególności w zakresie rodzajów ryzyka objętych umową ubezpieczenia, warunków ochrony ubezpieczeniowej i wyłączeń z jej zakresu, możliwych przyczyn odmowy wypłaty świadczenia oraz zasad dotyczących finansowania ochrony ubezpieczeniowej.**

15.1. Bank powinien poinformować klienta, że zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa klient ma możliwość żądania dostępu do odpowiednich informacji, wskazanych w tych przepisach prawa<sup>10</sup>.

15.2. W przypadku każdej umowy ubezpieczenia, w tym w szczególności umowy ubezpieczenia grupowego, bank zobowiązuje się, w ramach umowy z klientem o produkt bankowy albo umowy mającej za swój przedmiot objęcie klienta ochroną ubezpieczeniową, do udostępniania klientowi umowy ubezpieczenia w części dotyczącej praw i obowiązków klienta.

15.3. Bank powinien zapewnić klientowi informacje o postanowieniach umownych dotyczących jego praw i obowiązków związanych z udzielaniem ochrony ubezpieczeniowej. Informacje powinny obejmować również obowiązki banku i zakładu ubezpieczeń względem klienta. Informacje powyższe powinny być przekazane przed wyrażeniem przez klienta zgody na zawarcie umowy ubezpieczenia albo na finansowanie składki ubezpieczeniowej.

15.4. Przekazywane przez bank klientowi informacje o produkcie ubezpieczeniowym powinny być zebrane w materiał informacyjny, tzw. kartę produktu, dotyczący co najmniej<sup>11</sup>:

---

<sup>9</sup> Art. 808 § 4 kodeksu cywilnego gwarantuje ubezpieczonemu dostęp do umowy w zakresie jego praw i obowiązków dopiero po uzyskaniu statusu ubezpieczonego.

<sup>10</sup> W szczególności bank powinien poinformować ubezpieczonego o uprawnieniu z art. 13 ust. 3c ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 950 z późn. zm.), który stanowi, że w przypadku grupowych umów ubezpieczenia, o którym mowa w dziale I załącznika do ustawy, zakład ubezpieczeń, na żądanie ubezpieczonego, jest obowiązany do przekazania informacji określonych w ust. 2-3a tej ustawy, jak również o uprawnieniu, o którym mowa w art. 808 § 4 kodeksu cywilnego.

<sup>11</sup> Na podstawie postanowień rekomendacji opracowanych przez ZBP i PIU, obejmujących Rekomendację dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi, Rekomendację w sprawie dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń finansowych



- a) zakresu ochrony ubezpieczeniowej,
- b) opisu świadczeń przysługujących klientowi lub innym osobom z umowy ubezpieczenia,
- c) wysokości, terminów uiszczania i sposobu naliczania wszystkich kosztów ponoszonych przez klienta, w szczególności składek ubezpieczeniowych, w tym określenie, czy koszty te będą ponoszone jednorazowo, czy okresowo, jak również zasad zmniejszania i zwiększania tych kosztów,
- d) zasad ustalania wysokości świadczenia należnego z tytułu umowy ubezpieczenia, w tym czynników, które mogą mieć wpływ na zmianę wysokości świadczenia,
- e) wysokości sumy ubezpieczenia oraz zasad i przesłanek jej ewentualnej zmiany,
- f) okresu ochrony ubezpieczeniowej oraz zasad kontynuacji lub wznowienia tej ochrony,
- g) warunków wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń,
- h) prawa i sposobu rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej wraz z informacją o jej skutkach oraz wysokości kosztów z tym związanych, ponoszonych przez klienta,
- i) zasad i trybu zgłaszania zdarzenia ubezpieczeniowego i reklamacji,
- j) sposobu i trybu rozpatrywania skarg,
- k) zasad obejmowania ochroną ubezpieczeniową osób innych niż klient i zakresu tej ochrony,
- l) wskazania podmiotu uprawnionego do otrzymania świadczenia z umowy ubezpieczenia,
- m) prawa do odstąpienia od umowy ubezpieczenia w przypadku, gdy takie uprawnienie przysługuje klientowi,
- n) przepisów regulujących ewentualne opodatkowanie świadczeń zakładu ubezpieczeń.

15.5. Bank powinien przekazywać klientowi informacje z wyeksponowaniem postanowień szczególnie istotnych dla klienta (jak np. wyłączenia z zakresu ochrony ubezpieczeniowej, wysokość opłat itd.).

---

powiązanych z produktami bankowymi zabezpieczonymi hipotecznie oraz Rekomendację dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym.

- 15.7. Bank powinien poinformować klienta, że w jego przypadku nie są spełnione warunki konieczne do objęcia ochroną ubezpieczeniową. Wymagane jest uzasadnienie takiego działania.
- 15.8. Bank powinien informować klienta o mających wpływ na jego prawa i obowiązki warunkach umownych pomiędzy bankiem a zakładem ubezpieczeń, w tym o sposobie pobierania składki i dochodzenia wypłaty świadczeń, jeżeli umowa zawiera ustalenia w tym zakresie.
- 15.9. Bank powinien informować klienta, czy dostępność lub koszt produktu bankowego pozostają uzależnione od zawarcia umowy ubezpieczenia (lub skorzystania z umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek), przy czym ewentualny wpływ zawarcia umowy ubezpieczenia (lub skorzystania z umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek) na dostępność lub koszt produktu bankowego nie może naruszać przepisów w zakresie łącznego (wiązanego) oferowania usług przez bank.

#### **Rekomendacja 16**

**Bank powinien posiadać zasady/procedury postępowania w przypadku umów ubezpieczenia, na podstawie których zakład ubezpieczeń może występować z roszczeniem regresowym do klienta banku.**

- 16.1. Bank powinien posiadać odpowiednią politykę informacyjną w odniesieniu do umów ubezpieczenia, na podstawie których zakład ubezpieczeń może występować z roszczeniem regresowym do klienta banku. Informacje przekazywane klientowi w tym zakresie przez bank nie mogą wprowadzać klienta w błąd.
- 16.2 Informacja o zawarciu przez bank umowy ubezpieczenia, w przypadku której zakład ubezpieczeń może występować z roszczeniem regresowym do klienta banku, powinna wyraźnie wskazywać, że klient nie jest beneficjentem ochrony ubezpieczeniowej z tytułu tej umowy ubezpieczenia, tj. w szczególności że spełnienie świadczenia przez zakład ubezpieczeń powoduje wyłącznie zmianę wierzyciela i nie zwalnia klienta z obowiązku świadczenia w zakresie zapłaty dokonanej przez zakład ubezpieczeń.
- 16.3. Bank powinien powstrzymać się przed bezpośrednim obciążaniem klienta kosztami składki ubezpieczeniowej z tytułu umowy ubezpieczenia, w której zakładowi ubezpieczeń przysługuje roszczenie regresowe względem klienta banku.

#### **Rekomendacja 17**

**Bank będący ubezpieczającym może otrzymywać od klienta wyłącznie zwrot kosztów związanych z zawarciem i obsługą umowy ubezpieczenia.**

- 17.1. W sytuacji, kiedy bank występuje jako ubezpieczający, bank może otrzymywać zwrot kosztów czynności związanych z zawarciem i obsługą umowy ubezpieczenia wyłącznie w zakresie odpowiadającym ponoszonym kosztom z tego tytułu. Ekwiwalent ten może być opłacany wyłącznie przez klienta. W takim przypadku bank powinien dokonać stosownych ustaleń w bezpośredniej relacji pomiędzy nim a klientem banku (ubezpieczonym), np. poprzez zawarcie ponoszonych przez klienta kosztów z tego tytułu, w marży umowy kredytu lub w drodze odrębnej umowy o objęcie klienta ochroną ubezpieczeniową w ramach umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek.
- 17.2. W przypadku należności z tytułu zwrotu kosztów, w szczególności w przypadku zwrotu kosztów, o którym mowa w Rekomendacji 17.1., należności te powinny być określone wprost i nie powinny być uzależnione od wysokości składki lub świadczeń wypłacanych z tytułu umowy ubezpieczenia.

### **Rekomendacja 18**

**Wynagrodzenie banku z tytułu oferowania produktów ubezpieczeniowych powinno być ustalane przy uwzględnieniu ponoszonych przez bank kosztów.**

- 18.1. W przypadku pobierania wynagrodzenia przez bank z tytułu oferowania produktów ubezpieczeniowych (pośrednictwo ubezpieczeniowe), bank powinien zapewnić, aby wysokość wynagrodzenia banku jako pośrednika ubezpieczeniowego nie podważała zaufania klienta do rynku finansowego.
- 18.2. Wynagrodzenie banku z tytułu oferowania produktów ubezpieczeniowych powinno być ustalane z uwzględnieniem kosztów ochrony ubezpieczeniowej.

### **Rekomendacja 19**

**Bank powinien jednoznacznie wskazywać klientowi czy występuje w roli pośrednika ubezpieczeniowego, czy ubezpieczającego.**

- 19.1. Zasady współpracy pomiędzy bankiem a zakładem ubezpieczeń powinny być przejrzyste i jednoznaczne. Przekazywane klientowi informacje na temat tej współpracy nie mogą wprowadzać w błąd w odniesieniu do roli banku i zakładu ubezpieczeń oraz rodzaju umowy ubezpieczenia.
- 19.2. Bank powinien informować klienta jakie są obowiązki banku wobec klienta oraz jakie czynniki spowodują, że dalsze czynności w procesie dochodzenia roszczeń powinny być podjęte przez klienta.

## **Rekomendacja 20**

**Bank powinien dochować należytej staranności w zakresie postanowień umowy zawieranej z zakładem ubezpieczeń.**

- 20.1. W przypadku stwierdzenia występowania w umowie niedozwolonych postanowień umownych (tzw. klauzule abuzywne) bank powinien odmówić zawarcia umowy lub – jeżeli abuzywność postanowień ujawniła się po zawarciu umowy ubezpieczenia – podjąć działania zmierzające do usunięcia takich postanowień.
- 20.2. Bank powinien posiadać procedury postępowania w odniesieniu do pobierania opłat likwidacyjnych w przypadku wcześniejszego wygaśnięcia umowy ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym, w szczególności w przypadku umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Bank powinien dokonywać analizy umowy pod kątem zgodności postanowień umownych z przepisami prawa i orzecznictwem w zakresie stosowania opłat likwidacyjnych.
- 20.3. Bank powinien przyjmować w umowie z zakładem ubezpieczeń taki system wynagradzania z tytułu dystrybucji ubezpieczeń inwestycyjnych, który nie będzie generował nadmiernego ryzyka dla działalności prowadzonej przez bank, w tym uwzględniając prawa klienta do wcześniejszego rozwiązania umowy ubezpieczenia i roszczeń z tym związanych.

## **VI. System kontroli wewnętrznej w zakresie bancassurance**

### **Rekomendacja 21**

**System kontroli wewnętrznej w banku powinien obejmować bancassurance, w tym zwłaszcza procesy związane z oferowaniem produktów ubezpieczeniowych oraz stosowanie odpowiedniego sposobu rozliczania przychodów związanych z oferowaniem ubezpieczeń przez bank.**

- 21.1. Celem systemu kontroli wewnętrznej w odniesieniu do bancassurance jest przede wszystkim skuteczne zapewnienie zgodności z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi, w tym zwłaszcza dotyczącymi oferowania produktów ubezpieczeniowych oraz stosowania odpowiedniego sposobu rozliczania przychodów związanych z oferowaniem ubezpieczeń przez bank.
- 21.2. W ramach systemu kontroli wewnętrznej bank powinien w szczególności ocenić ryzyko osiągnięcia celów systemu kontroli wewnętrznej w odniesieniu do bancassurance oraz stosować adekwatne i skuteczne procedury i mechanizmy kontrolne zapewniające realizację tych celów.
- 21.3. Zarząd powinien zaprojektować, wprowadzić oraz zapewnić działanie adekwatnego i skutecznego systemu kontroli wewnętrznej obejmującego bancassurance.
- 21.4. Rada nadzorcza powinna nadzorować system kontroli wewnętrznej w odniesieniu do bancassurance i oceniać go w ramach corocznej oceny adekwatności i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej banku.
- 21.5. Istniejąca w ramach systemu kontroli wewnętrznej komórka do spraw zgodności powinna identyfikować, oceniać, kontrolować, monitorować oraz raportować w zakresie ryzyka braku zgodności w odniesieniu do bancassurance.
- 21.6. Istniejąca w ramach systemu kontroli wewnętrznej komórka audytu wewnętrznego w związku z badaniem i oceną, w sposób niezależny i obiektywny, adekwatności i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej, powinna badać i oceniać adekwatność i skuteczność systemu kontroli wewnętrznej w odniesieniu do bancassurance, w tym także badać i oceniać działanie komórki do spraw zgodności w odniesieniu do bancassurance.

## Spis treści

Wstęp	Str. 2
Słowniczek stosowanych pojęć	Str. 6
Spis rekomendacji	Str. 7
I. Zarząd i rada nadzorcza	Str. 11
II. Zabezpieczenie banku przed ryzykiem	Str. 17
III. Rola banku	Str. 19
IV. Polityka rachunkowości	Str. 20
V. Relacje z klientami	Str. 26
VI. System kontroli wewnętrznej w zakresie bancassurance	Str. 37

### Opracowano we współpracy:

Departamentu Regulacji Bankowych, Instytucji Płatniczych i Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych UKNF, oraz

Departamentu Licencji Ubezpieczeniowych i Emerytalnych UKNF