UKNF | URZĄD KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO

1 października 2021 r.

Stanowisko UKNF dotyczące realizacji obowiązków, o których mowa w art. 8 ust. 1, ust. 3 i ust. 4 oraz art. 2 ust. 3 pkt 2 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń przez dystrybutorów ubezpieczeń

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (UKNF), w toku wykonywania czynności nadzorczych i kontrolnych, analizował między innymi praktyki dotyczące dystrybucji ubezpieczeń przeznaczonych dla konsumentów. Wynikające z tych analiz stanowisko, które kierowane jest do dystrybutorów ubezpieczeń ma na celu zwrócenie uwagi na istotne zagadnienia dotyczące sposobu realizacji obowiązków określonych w art. 8 ust. 1, ust. 3 i ust. 4 oraz art. 2 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (dalej jako: „ustawa o dystrybucji") w zakresie:

I. określenia wymagań i potrzeb klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej oraz proponowania umowy zgodnej z tymi wymaganiami i potrzebami,

II. wykonywanych czynności w obszarze określenia potrzeb i wymagań klienta, w przypadku przedsiębiorców wyłączonych spod regulacji ustawy o dystrybucji,

III. realizacji obowiązków informacyjnych.

I. Określenie wymagań i potrzeb klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej oraz proponowanie umowy zgodnej z tymi wymaganiami i potrzebami, zgodnie z art. 8 ust. 1 i ust. 3 ustawy o dystrybucji

Zgodnie z art. 8 ust. 1 i ust. 3 ustawy o dystrybucji, obowiązkiem dystrybutora ubezpieczeń, na etapie poprzedzającym zawarcie umowy ubezpieczenia, jest określenie wymagań i potrzeb klienta na podstawie uzyskanych od niego informacji oraz podanie w zrozumiałej formie obiektywnych informacji o produkcie ubezpieczeniowym, w celu umożliwienia klientowi podjęcia świadomej decyzji, a także zaproponowanie umowy ubezpieczenia zgodnej z określonymi potrzebami i wymaganiami w zakresie ochrony ubezpieczeniowej. Celem powyższych regulacji jest eliminacja niewłaściwych praktyk sprzedażowych oraz proponowanie wyłącznie takich produktów ubezpieczeniowych, które odpowiadają wymaganiom i potrzebom klientów.

Przepisy ustawy o dystrybucji pozostawiają dystrybutorowi swobodę co do sposobu i formy pozyskania informacji w celu określenia wymagań i potrzeb klienta, wskazując jednak, w art. 8 ust. 1, że określenia tego dokonuje się na podstawie informacji uzyskanych od klienta. Oznacza to, że dystrybutor ubezpieczeń powinien wykazać się aktywnością i uzyskać od klienta takie informacje, które umożliwią mu określenie jego wymagań i potrzeb oraz zaproponowanie

produktu ubezpieczeniowego zgodnego z tymi wymaganiami i potrzebami. Nie zasługują zatem na akceptację zaobserwowane praktyki dystrybutorów ubezpieczeń, polegające na zaniechaniu określenia wymagań i potrzeb, o którym mowa w art. 8 ust. 1 ustawy o dystrybucji. Z przepisów tej ustawy wynika bowiem jednoznacznie, że świadoma decyzja klienta o woli związania się określoną umową ubezpieczenia powinna być poprzedzona uzyskaniem od niego informacji na temat wymagań i potrzeb. Należy to do obowiązków dystrybutora jako profesjonalisty, który w oparciu o te informacje powinien zapewnić zgodność proponowanej umowy ze zidentyfikowanymi wymaganiami i potrzebami klienta.

Określenie wymagań i potrzeb klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej nie powinno zmierzać wyłącznie do uzyskania potwierdzenia woli zawarcia umowy ubezpieczenia określonego rodzaju, bez pozyskania od klienta informacji i dokonania analizy jego potrzeb. Dystrybutor ubezpieczeń, określając wymagania i potrzeby klienta, powinien zwrócić szczególną uwagę na rodzaje ryzyk, które klient zamierza objąć ochroną ubezpieczeniową. W celu dopasowania zakresu ochrony ubezpieczeniowej do wymagań i potrzeb klienta powinien on zweryfikować ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń. Proponowana umowa ubezpieczenia nie spełni bowiem wymagań i potrzeb klienta co do zakresu ochrony ubezpieczeniowej jeżeli ryzyka, które klient zamierza ubezpieczyć zostaną wyłączone z zakresu ubezpieczenia lub będą nim objęte w ograniczonym zakresie.

Nie naruszając swobody pozostawionej dystrybutorowi przez ustawodawcę w zakresie formy określenia potrzeb i wymagań klienta oraz zgodności zaproponowanej umowy ubezpieczenia z tymi wymaganiami i potrzebami, należy mieć na względzie, że przeprowadzenie tej czynności, powinno zostać odpowiednio udokumentowane i zarchiwizowane, na wypadek ewentualnego sporu z klientem, a także dla potrzeb czynności kontrolnych i nadzorczych realizowanych przez organ nadzoru. Należy bowiem zwrócić uwagę, że zgodnie z art. 12 rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2017/2358 z dnia 21 września 2017 r., uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97, w odniesieniu do wymogów w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń, dystrybutor ubezpieczeń zobowiązany jest do odpowiedniego dokumentowania działań podejmowanych w ramach dystrybucji ubezpieczeń oraz do przechowywania i udostępniania takiej dokumentacji organowi nadzoru. Przykładowo – gdy określenie wymagań i potrzeb klienta odbywa się w formie ankiety sporządzanej w postaci papierowej lub elektronicznej, potwierdzeniem realizacji obowiązku powinien być dokument lub inny trwały nośnik informacji, zawierający pełen zakres zadanych pytań, udzielonych przez klienta odpowiedzi oraz potwierdzenie przeanalizowania pozyskanych danych i przedstawienia klientowi, na tej podstawie, propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia.

Jedynym dowodem prawidłowego wykonania tego obowiązku nie może być oświadczenie klienta poświadczające, że dystrybutor określił jego wymagania i potrzeby, a zaproponowany produkt odpowiada tym potrzebom. Nie wynika z niego bowiem, w jaki sposób zostały określone potrzeby i wymagania klienta i dlaczego proponowana umowa ubezpieczenia jest zgodna z tymi wymaganiami i potrzebami. Co więcej, praktyka polegająca na stosowaniu ww. oświadczenia, w ocenie UKNF może być uznana za próbę przerzucenia na klientów odpowiedzialności z tytułu ewentualnego nierzetelnego i nieprofesjonalnego działania

dystrybutora ubezpieczeń w zakresie badania ich wymagań i potrzeb oraz w efekcie proponowania produktu ubezpieczeniowego nieodpowiadającego tym wymaganiom i potrzebom, a tym samym stanowić może działanie naruszające interesy klientów.

UKNF zwraca uwagę, że w ramach nadzoru nad działalnością agenta ubezpieczeniowego, o którym mowa w art. 26 ustawy o dystrybucji, zakłady ubezpieczeń powinny weryfikować realizację obowiązku określenia wymagań i potrzeb klienta przez agentów ubezpieczeniowych zawierających umowy ubezpieczenia w ich imieniu, w tym przez osoby fizyczne wykonujące czynności agencyjne na rzecz danego agenta ubezpieczeniowego. Za niezgodne z art. 26 ustawy o dystrybucji należy zatem uznać zaniechanie przez zakład ubezpieczeń nadzoru nad wykonywaniem i dokumentowaniem realizacji obowiązku określenia wymagań i potrzeb klienta przez agenta ubezpieczeniowego.

W zakładzie ubezpieczeń realizacja przez agenta obowiązku dokonywania analizy potrzeb klienta powinna zostać objęta kontrolą bieżącą przez jednostki zakładu ubezpieczeń działające w ramach pierwszej linii obrony np. jednostki odpowiedzialne za nadzór nad sprzedażą, jak również przez jednostki działające w ramach drugiej linii obrony, w tym w szczególności funkcję zgodności z przepisami, poprzez dokonywanie okresowych ocen w tym zakresie. Ponadto audyt wewnętrzny, jako trzecia linia obrony, powinien dokonywać okresowych kontroli w zakresie nadzoru nad działalnością agentów w tym obszarze, przez jednostki pierwszej i drugiej linii obrony.

Jednocześnie UKNF zwraca uwagę, że zgodnie z art. 4 ust. 6 ustawy o dystrybucji, obowiązkiem agentów ubezpieczeniowych, agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające oraz brokerów ubezpieczeniowych jest organizowanie oraz zapewnienie nadzoru nad czynnościami agencyjnymi oraz brokerskimi, co oznacza też obowiązek sprawowania nadzoru nad osobami fizycznymi wykonującymi czynności agencyjne lub czynności brokerskie, w tym w zakresie realizacji przez te osoby obowiązku określenia wymagań i potrzeb klienta. Za niezgodne z art. 4 ust. 6 ustawy o dystrybucji należy zatem uznać praktyki polegające na zaniechaniu przez dystrybutora ubezpieczeń organizowania oraz sprawowania nadzoru nad wykonywaniem i dokumentowaniem obowiązku określenia wymagań i potrzeb klienta przez osoby fizyczne wykonujące czynności agencyjne lub czynności brokerskie.

II. Realizacja wymogów określonych w art. 2 ust. 3 pkt 2 ustawy o dystrybucji

W dystrybucji ubezpieczeń przeznaczonych dla konsumentów uczestniczą również przedsiębiorcy do których, zgodnie z art. 2 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dystrybucji, nie stosuje się przepisów tej ustawy. W przypadku dystrybucji ubezpieczeń przez tych przedsiębiorców, ustawa o dystrybucji w art. 2 ust. 3 pkt 2 nakłada na zakłady ubezpieczeń wykonanie obowiązków i spełnienie wymogów określonych w art. 7, art. 8 ust. 3 i art. 10. Oznacza to, że zakład ubezpieczeń ponosi odpowiedzialność m.in. za prawidłowość wykonywanych czynności w obszarze określenia potrzeb i wymagań klienta przez ww. przedsiębiorców.

Mając na uwadze obowiązek zapewnienia dystrybucji produktów ubezpieczeniowych w sposób zgodny z przepisami prawa, wytycznymi i rekomendacjami organu nadzoru, zakład ubezpieczeń powierzając wykonanie powyżej wskazanych obowiązków i wymogów przedsiębiorcy wyłączonemu spod ww. regulacji, powinien ustalić szczegółowe zasady ich wykonywania w umowie z przedsiębiorcą. Zakład ubezpieczeń powinien zastrzec w ww. umowie możliwość bieżącej weryfikacji wykonywania wskazanych powyżej obowiązków i wymogów, a także aktywnie korzystać z tego uprawnienia. W związku z powyższym, wykonywanie przez przedsiębiorcę obowiązków i wymogów w przedmiotowym zakresie powinno zostać objęte kontrolą przez zakład ubezpieczeń w ramach trzech linii obrony, na zasadach opisanych powyżej, w pkt I *in fine*.

III. Realizacja obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 8 ust. 1 i ust. 4 ustawy o dystrybucji

Zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy o dystrybucji, klient, przed zawarciem umowy ubezpieczenia powinien otrzymać, podane w zrozumiałej formie, obiektywne informacje o proponowanym produkcie ubezpieczeniowym. Stosownie zaś do art. 8 ust. 4 ww. ustawy o dystrybucji, w odniesieniu do produktu, którego przedmiotem są ryzyka wymienione w dziale II załącznika do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, informacje te przekazywane są w postaci ustandaryzowanego dokumentu (ang. *„Insurance Product Information Document”*, dalej: „dokument IPID”), sporządzanego przez zakład ubezpieczeń, brokera ubezpieczeniowego lub agenta ubezpieczeniowego, którzy tworzą produkt ubezpieczeniowy.

Przepis art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o dystrybucji nakazuje, by informacja o proponowanym produkcie ubezpieczeniowym, o której mowa w art. 8 ust. 1 i ust. 4 przedmiotowej ustawy, przekazywana była klientowi w postaci papierowej. Stosownie do art. 9 ust. 3 i ust. 4 ustawy o dystrybucji, informacja o produkcie ubezpieczeniowym może być przekazana na innym trwałym nośniku lub za pośrednictwem strony internetowej, po spełnieniu wymogów określonych w tych przepisach. Jak wynika z powyższych przepisów ustawy o dystrybucji, informacje o produkcie ubezpieczeniowym powinny być sporządzone w udokumentowanej formie. Za niezgodne z powoływanymi wyżej przepisami ustawy o dystrybucji należy zatem uznać praktyki, polegające na przekazywaniu obiektywnej informacji o produkcie ubezpieczeniowym wyłącznie w formie ustnej.

W ocenie UKNF, prawidłowa realizacja wymogów dotyczących przedstawienia klientowi obiektywnych informacji o produkcie ubezpieczeniowym, polega również na umożliwieniu zapoznania się z tymi informacjami na odpowiednio wczesnym etapie przed zawarciem umowy.

Dobrą praktyką przy zawieraniu umów ubezpieczenia on-line, również przez pośredników ubezpieczeniowych, jest więc to, aby obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym, w tym dokument IPID były łatwo dostępne, tak by klienci mieli możliwość zapoznania się z nimi odpowiednio wcześniej. Nie oznacza to jednak, że dokument IPID, czy też odpowiednio inny dokument, zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym, powinien być

przekazywany klientowi przed zbadaniem jego wymagań i potrzeb w zakresie ochrony ubezpieczeniowej. Jak bowiem wynika z art. 8 ust. 3 ustawy o dystrybucji, proponowana klientowi umowa ubezpieczenia powinna być zgodna z jego wymaganiami i potrzebami. Poprawny proces zawarcia umowy powinien przebiegać zatem w ten sposób, że po określeniu wymagań i potrzeb klienta, na podstawie przekazanych przez niego informacji, klientowi przekazywany jest dokument IPID, co umożliwi mu podjęcie świadomej decyzji co do zawarcia umowy ubezpieczenia.

W przypadku, gdy umowa ubezpieczenia zawierana jest za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego, obowiązek przekazania klientowi dokumentu IPID lub odpowiednio innego dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym, spoczywa na tym pośredniku ubezpieczeniowym. Sposób realizacji tego obowiązku przez agenta ubezpieczeniowego powinien być przedmiotem nadzoru zakładu ubezpieczeń, w związku z art. 26 ustawy o dystrybucji, na zasadach opisanych powyżej, w pkt I *in fine*. Analogicznie, również sposób realizacji tego obowiązku przez osoby fizyczne wykonujące czynności agencyjne powinien być nadzorowany przez dystrybutora, zgodnie z dyspozycją art. 4 ust. 6 ustawy o dystrybucji.

W sytuacji, w której zakład ubezpieczeń zawiera umowy ubezpieczenia za pośrednictwem przedsiębiorców, o których mowa w art. 2 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dystrybucji, to na zakładzie ubezpieczeń ciąży obowiązek zapewnienia, aby przed zawarciem umowy klient otrzymał dokument IPID, zgodnie z art. 2 ust. 3 pkt 3 ustawy o dystrybucji, niezależnie od wykorzystywanego przez tego przedsiębiorcę kanału dystrybucji – np. sprzedaży bezpośredniej, za pośrednictwem telefonu, czy on-line.

UKNF zwraca uwagę, że jeżeli zakład ubezpieczeń zdecyduje się powierzyć wykonanie obowiązku przekazania dokumentu IPID przedsiębiorcy, o którym mowa w art. 2 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dystrybucji, powinien on ustalić szczegółowe zasady przekazywania IPID w umowie z takim przedsiębiorcą. Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić w ww. umowie możliwość weryfikacji realizacji tego obowiązku, a także aktywnie korzystać z tego uprawnienia**.** Również i w tym przypadku, wykonywanie przez przedsiębiorcę obowiązków umownych w przedmiotowym zakresie powinno zostać objęte kontrolą przez zakład ubezpieczeń w ramach trzech linii obrony, na zasadach opisanych powyżej, w pkt I *in fine*.

UKNF oczekuje, że zakłady ubezpieczeń niezwłocznie podejmą odpowiednie środki w celu wyeliminowania opisanych powyżej nieprawidłowych praktyk oraz będą stosowały rozwiązania zapewniające skuteczny nadzór nad agentami ubezpieczeniowymi wykonującymi dystrybucję w ich imieniu oraz nad przedsiębiorcami, o których mowa w art. 2 ust. 1 i ust. 2 ustawy o dystrybucji, w zakresie wskazanym powyżej.

UKNF oczekuje również, że agenci ubezpieczeniowi, agenci oferujący ubezpieczenia uzupełniające oraz brokerzy ubezpieczeniowi będą stosowali odpowiednie środki organizacyjne i nadzorcze zapewniające wykonywanie czynności agencyjnych i brokerskich w sposób zgodny z przepisami prawa.