



URZĄD
KOMISJI
NADZORU
FINANSOWEGO

**Stanowisko Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego
w sprawie stosowania wymogów w zakresie zarządzania
produktem przewidzianych dla dystrybutorów ubezpieczeń
niebędących twórcami produktu**

Stanowisko Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego (dalej: „UKNF”) ma na celu zwrócenie uwagi na istotne zagadnienia dotyczące stosowania wymogów w zakresie zarządzania produktem przewidzianych dla dystrybutorów ubezpieczeń niebędących twórcami produktu.

1. Podmioty obowiązane do stosowania rozwiązań w zakresie zarządzania produktem dla dystrybutorów ubezpieczeń

Obowiązek stosowania przez dystrybutora ubezpieczeń odpowiednich rozwiązań, zapewniających uzyskanie od twórcy produktu ubezpieczeniowego informacji dotyczących danego produktu i procesu jego zatwierdzania, w tym informacji o określonym rynku docelowym, został przewidziany w art. 11 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (dalej: „u.d.u.”). Obowiązki dotyczące rozwiązań dla dystrybutorów ubezpieczeń niebędących twórcami produktu, zostały również określone w Rozdziale III Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2017/2358 z dnia 21 września 2017 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 w odniesieniu do nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń (dalej: „Rozporządzenie 2017/2358”).

Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 8 u.d.u., dystrybutorem ubezpieczeń w rozumieniu przepisów tej ustawy jest zakład ubezpieczeń, agent ubezpieczeniowy, agent oferujący ubezpieczenia uzupełniające lub broker ubezpieczeniowy. **Obowiązek wymieniony zarówno w art. 11 ust. 6 u.d.u., jak i obowiązki określone w Rozdziale III Rozporządzenia 2017/2358, obejmują zatem wszystkie powyżej wskazane podmioty, jeśli prowadzą dystrybucję ubezpieczeń, niebędąc jednocześnie twórcą danego produktu.** Obowiązki przewidziane w art. 11 ust. 6 u.d.u. oraz w Rozdziale III Rozporządzenia 2017/2358 dotyczą również dystrybutorów, którzy wykorzystując istniejące produkty ubezpieczeniowe przygotowane przez ich twórcę, dokonują ich dostosowania do potrzeb indywidualnego klienta (w szczególności brokerów ubezpieczeniowych, którzy dostosowują w ramach działalności brokerskiej istniejące produkty do potrzeb określonego klienta lub przygotowują rozwiązania z wykorzystaniem istniejących produktów ubezpieczeniowych).

Natomiast w przypadku, gdy dystrybutor ubezpieczeń tworzył lub współtworzył produkt, który następnie jest przez niego dystrybuowany, bądź w którymś momencie cyklu życia produktu włączył się w proces modyfikacji produktu już dystrybuowanego w taki sposób, że stał się współtwórcą, konieczne będzie również spełnienie przez takiego dystrybutora wymogów dotyczących tworzenia i zarządzania produktem, o których mowa w Rozdziale

II Rozporządzenia 2017/2358 przewidzianych dla twórców produktu, a także – w przypadku współtworzenia produktu – zawarcie umowy, o której mowa w art. 3 ust. 4 Rozporządzenia 2017/2358.

2. Rozwiązania w zakresie dystrybucji

Zgodnie z art. 10 ust. 1 Rozporządzenia 2017/2358, dystrybutor ubezpieczeń niebędący twórcą danego produktu ma obowiązek wdrożyć rozwiązania w zakresie dystrybucji produktów. Rozwiązania te, zgodnie z treścią ww. przepisu, obejmują odpowiednie środki i procedury, pozwalające uzyskać od twórcy wszystkie odpowiednie informacje dotyczące produktów ubezpieczeniowych, które mają oni zamiar oferować swoim klientom, oraz w pełni zrozumieć te produkty ubezpieczeniowe, biorąc pod uwagę stopień złożoności i ryzyko związane z tymi produktami oraz charakter, skalę i złożoność odpowiedniej działalności dystrybutora. Dystrybutor ubezpieczeń zobowiązany jest określić rozwiązania w zakresie dystrybucji produktów w dokumencie sporządzonym na piśmie, który udostępnia swojemu odpowiedniemu personelowi.

Zakres wymaganych rozwiązań powinien być oceniany pod kątem celów ich wdrożenia, określonych w art. 10 ust. 1 - 3 Rozporządzenia 2017/2358. Rozwiązania w zakresie dystrybucji mają, zgodnie z treścią ww. przepisów, na celu:

- zapobieganie szkodom dla klienta lub ograniczanie ich dotkliwości,
- ułatwianie właściwego zarządzania konfliktami interesów,
- należyte uwzględnienie celów, interesów i cech klientów.

Należy podkreślić, że cel wskazany w art. 10 ust. 2 pkt b) Rozporządzenia 2017/2358, tj. ułatwianie, za pomocą odpowiednich środków i procedur, właściwego zarządzania konfliktem interesów, nie powinien być zawężony do konfliktu interesów związanego z dystrybucją ubezpieczeń, o których mowa w grupie 3 działu I załącznika do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (dalej „u.d.u.r”). Obowiązkiem każdego dystrybutora jest bowiem postępowanie w sposób uczciwy, rzetelny i profesjonalny, zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów, co wynika z art. 7 ust. 1 u.d.u. Zasada ta, w zakresie sposobu wynagradzania, została doprecyzowana w art. 7 ust. 2 u.d.u. Zgodnie z tym przepisem, sposób wynagradzania dystrybutora ubezpieczeń oraz osób, przy pomocy których wykonywane są czynności agencyjne lub czynności brokerskie w zakresie ubezpieczeń, oraz osób, przez które wykonywane są czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń, nie może być sprzeczny z obowiązkiem działania zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów, w szczególności dystrybutor ubezpieczeń nie może dokonywać ustaleń dotyczących wynagrodzeń, celów sprzedaży lub innych ustaleń, które mogłyby stanowić

zachętę do proponowania klientowi określonej umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej, w sytuacji gdy dystrybutor ubezpieczeń mógłby zaproponować inną umowę, która lepiej odpowiadałaby potrzebom klienta.

Obowiązkiem dystrybutora, wynikającym z art. 10 ust. 3 Rozporządzenia 2017/2358, jest stosowanie rozwiązań w zakresie dystrybucji, które zapewnią uzyskiwanie odpowiednich informacji od twórcy produktu, przekazywanych na podstawie art. 8 ust. 2 Rozporządzenia 2017/2358. Informacjami tymi są wszystkie stosowne informacje dotyczące produktów ubezpieczeniowych, określonego rynku docelowego oraz sugerowanej strategii dystrybucji, w tym informacje dotyczące głównych elementów i cech produktów ubezpieczeniowych, związanego z nim ryzyka i kosztów, w tym kosztów ukrytych, oraz wszelkich okoliczności, które mogą spowodować konflikt interesów ze szkodą dla klienta. Informacje te, powinny być na tyle skonkretyzowane, by pozwalały dystrybutorom ubezpieczeń, zgodnie z wymaganiami art. 8 ust. 3 Rozporządzenia 2017/2358, na:

- zrozumienie produktów ubezpieczeniowych,
- zrozumienie określonego rynku docelowego w odniesieniu do danych produktów ubezpieczeniowych,
- określenie klientów, w przypadku których dany produkt ubezpieczeniowy nie odpowiada ich potrzebom, cechom i celom,
- prowadzenie działalności dystrybucyjnej w zakresie właściwych produktów ubezpieczeniowych zgodnie z najlepiej pojętym interesem ich klientów.

W opinii UKNF, dystrybutor ubezpieczeń powinien zatem zastosować rozwiązania, które zapewnią otrzymanie od twórcy produktu wszelkich niezbędnych informacji, umożliwiających oferowanie produktów ubezpieczeniowych w sposób jak najpełniej uwzględniający interes klienta.

Mając na względzie wskazane wyżej cele i wymogi, w ocenie UKNF należy uznać, że rozwiązania przyjęte przez dystrybutorów powinny mieć skonkretyzowany charakter, służący realizacji wszystkich wspomnianych powyżej wymagań. Rozwiązania nie mogą więc ograniczać się np. wyłącznie do wskazania ogólnych reguł etycznego postępowania.

Szczegółowość wdrożonych rozwiązań w zakresie dystrybucji produktów będzie uzależniona od stopnia złożoności i ryzyka związanego z dystrybuowanymi produktami oraz charakteru, skali i złożoności działalności dystrybutora, zgodnie z wytyczną wyrażoną w art. 10 ust. 1 Rozporządzenia 2017/2358. Pomocą interpretacyjną może być tutaj treść motywu (2) Rozporządzenia 2017/2358, zgodnie z którym: „W świetle wymogów określonych w dyrektywie (UE) 2016/97, środki nadzoru nad produktem i zarządzania nim należy wybierać

i stosować w sposób proporcjonalny i właściwy, w zależności od złożoności produktu i stopnia, w jakim można uzyskać publicznie dostępne informacje, biorąc pod uwagę charakter produktu ubezpieczeniowego i związane z nim ryzyko poniesienia szkody przez konsumenta, cechy rynku docelowego oraz charakter, skalę i złożoność odpowiedniej działalności twórcy lub dystrybutora. Proporcjonalność oznacza, że środki te powinny być stosunkowo proste w przypadku prostych i niezłożonych produktów odpowiadających potrzebom i cechom masowego rynku detalicznego, w tym w przypadku oferowanych obecnie produktów ubezpieczeniowych innych niż ubezpieczenia na życie o ograniczonym i łatwym do zrozumienia zakresie. Z drugiej strony w przypadku bardziej złożonych produktów o wyższym ryzyku poniesienia szkody przez konsumenta, w tym ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych nieobjętych art. 30 ust. 3 dyrektywy (UE) 2016/97, należy wymagać bardziej rygorystycznych środków.”¹

Zasada proporcjonalności oznacza więc wdrożenie rozwiązań w zakresie dystrybucji, o których mowa w Rozporządzeniu 2017/2358, z uwzględnieniem cech produktu, rynku docelowego i skali, charakteru i złożoności działalności dystrybutora. Stosowanie tej zasady nie może być jednak uzasadnieniem dla braku wdrożenia ww. rozwiązań, może natomiast wpływać na ich zakres i szczegółowość.

Jeśli chodzi o wymóg wdrożenia rozwiązań w zakresie dystrybucji ubezpieczeń przez brokerów ubezpieczeniowych, należy wskazać, że charakterystyka działalności brokerskiej jest inna niż pozostałych dystrybutorów ubezpieczeń. Wynika to z faktu, że broker ubezpieczeniowy, jako reprezentant klienta, zobligowany jest do udzielenia porady, zgodnie z art. 32 ust. 1 pkt 4 u.d.u., w oparciu o rzetelną analizę dostępnych na rynku produktów ubezpieczeniowych, w liczbie wystarczającej do opracowania rekomendacji najwłaściwszej umowy oraz wyjaśnienia podstawy, na których opiera się rekomendacja. Specyfika ta powinna zostać uwzględniona w rozwiązaniach w zakresie dystrybucji w ramach kryterium charakteru działalności dystrybutora.

Należy wskazać, że zgodnie z art. 10 ust. 4 Rozporządzenia 2017/2358, dystrybutor ubezpieczeń, który nie jest twórcą produktu, może ustanowić i stosować specjalną strategię dystrybucji. Strategia ta powinna być zgodna ze strategią dystrybucji i rynkiem docelowym określonymi przez twórcę produktu oraz udostępniona odpowiedniemu personelowi, jako element rozwiązań w zakresie dystrybucji produktów.

¹ Dla porządku należy wskazać, że możliwość przewidziana przez art. 30 ust. 3 dyrektywy nie została wprowadzona do polskiego porządku prawnego.

Rozwiązania w zakresie dystrybucji powinny w efekcie zapewnić przedstawienie przez dystrybutora oferty zgodnej z ustalonymi przez niego wymaganiami i potrzebami klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej, a w przypadku wykonywania działalności brokerskiej – przedstawienie porady wraz rekomendacją najwłaściwszej umowy.

3. Przekazywanie informacji twórcy

Zgodnie z art. 11 Rozporządzenia 2017/2358, gdy dystrybutorzy ubezpieczeń powezmą wiedzę, że produkt ubezpieczeniowy nie jest zgodny z interesami, celami i cechami określonego dla niego rynku docelowego, lub powezmą wiedzę o innych związanych z produktem okolicznościach, które mogą mieć negatywny wpływ na klienta, mają obowiązek niezwłocznego informowania o tym twórcy produktu oraz, w stosownych przypadkach, wprowadzenia zmian w swojej strategii dystrybucji dotyczącej tego produktu ubezpieczeniowego. Należy przypomnieć, że obowiązkiem dystrybutora jest również, na podstawie art. 10 ust. 6 Rozporządzenia 2017/2358 *in fine*, udzielanie istotnych informacji dotyczących sprzedaży, na wniosek twórcy produktu. Jak wynika z motywu 11 Rozporządzenia 2017/2358, dystrybutorzy ubezpieczeń powinni regularnie informować twórców o swoich doświadczeniach związanych z produktami ubezpieczeniowymi. W tym celu dystrybutorzy ubezpieczeń powinni przekazywać twórcom dane konieczne do dokonania przeglądu produktu ubezpieczeniowego i sprawdzać, czy produkty te w dalszym ciągu odpowiadają potrzebom, cechom i celom rynku docelowego określonego przez twórcę.

W opinii UKNF, informacja zwrotna przekazywana przez dystrybutora twórcy produktu powinna służyć skutecznemu zarządzaniu produktem przez twórcę.

W ocenie UKNF dystrybutorzy powinni więc wprowadzić odpowiednie rozwiązania pozwalające im na dokonanie analizy oraz przekazanie twórcy rzetelnej informacji odnośnie dystrybuowanych produktów. Rozwiązania te, zdaniem UKNF, powinny obejmować gromadzenie i przetwarzanie danych dotyczących prowadzonej dystrybucji danego produktu, w tym informacji o reklamacjach i skargach oraz innych informacji, które mogą przydatne, np. w kontekście oceny zgodności produktu z potrzebami i wymaganiami, celami i cechami grupy docelowej klientów.

4. Regularne przeglądy rozwiązań

Zgodnie z art. 10 ust. 6 Rozporządzenia 2017/2358, dystrybutor ubezpieczeń powinien dokonywać regularnych przeglądów swoich rozwiązań w zakresie dystrybucji, w celu zapewnienia ich ciągłej odpowiedniości i aktualności. Zmiany rozwiązań będą wymagały aktualizacji posiadanych regulacji wewnętrznych (procedur). Rozporządzenie 2017/2358 nie wskazuje dokładnych okresów, w których przeglądy rozwiązań w zakresie dystrybucji produktów mają być dokonane, pozostawiając dystrybutorom możliwość określenia odpowiednich przedziałów czasowych dla dokonania okresowych przeglądów, jednakże powinni brać oni pod uwagę wielkość, skalę i złożoność poszczególnych produktów ubezpieczeniowych, których dotyczą takie rozwiązania. Przy określaniu ww. przedziałów czasowych, przydatne mogą okazać się przepisy określające częstotliwość przeglądów regulacji wewnętrznych, do których zobowiązane są zakłady ubezpieczeń. Zgodnie z art. 46 ust. 3 u.d.u.r., zakłady ubezpieczeń zobligowane są dokonywać przeglądu zasad, o których mowa w art. 46 ust. 1 u.d.u.r. (m.in. zasady dotyczące zarządzania ryzykiem oraz outsourcingu), co najmniej raz w roku. Podobny termin wskazuje art. 15 Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2017/653 z dnia 8 marca 2017 r., uzupełniającego rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (PRIIP) przez ustanowienie regulacyjnych standardów technicznych w zakresie prezentacji, treści, przeglądu i zmiany dokumentów zawierających kluczowe informacje oraz warunków spełnienia wymogu przekazania takich dokumentów, wskazując na konieczność dokonywania przeglądu informacji w dokumencie zawierającym kluczowe informacje o produkcie PRIIP co najmniej raz na 12 miesięcy.

Niezależnie jednak od powyższego, zgodnie z art. 10 ust. 6 Rozporządzenia 2017/2358, rozwiązania w zakresie dystrybucji powinny cechować się ciągłą odpowiednością i aktualnością. Tym samym okoliczności takie jak np. zmiany przepisów prawa lub zmiany dokonane w zakresie produktów oferowanych przez dystrybutora, w ocenie UKNF powinny pociągać za sobą weryfikację aktualności i odpowiedności przyjętych przez dystrybutora rozwiązań w zakresie dystrybucji produktów oraz – w stosownych przypadkach – aktualizację *ad hoc*.

Należy przypomnieć także, że zgodnie z art. 12 Rozporządzenia 2017/2358, dystrybutor ubezpieczeń powinien przechowywać dokumentację potwierdzającą podjęcie odpowiednich działań w związku z rozwiązaniami w zakresie dystrybucji produktów, w tym dokument określający rozwiązania w zakresie dystrybucji produktów udostępniony personelowi, zarówno dla celów audytu jak i w celu udostępnienia organowi nadzoru.

W przypadku jeśli odpowiednie rozwiązania, o których mowa w stanowisku, nie zostały jeszcze opracowane lub wdrożone, UKNF oczekuje podjęcia niezwłocznych działań mających na celu dostosowanie działalności dystrybutorów ubezpieczeń do wskazanych powyżej przepisów prawa. UKNF oczekuje, że rozwiązania te będą funkcjonować w praktyce w sposób służący realizacji celu, jakim jest postępowanie zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów.