



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH



Rekomendacja

w sprawie dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń
z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym

Warszawa, 25 października 2012 r.

Małgorzata Knut

Przewodnicząca Zespołu ds. Bancassurance, Polska Izba Ubezpieczeń

Norbert Jeziolowicz

Dyrektor, Związek Banków Polskich

Fakty na temat Rekomendacji

- Prace na projektem **III Rekomendacji Dobrych Praktyk** prowadzone były przez kilkanaście miesięcy wspólnie przez zespoły ekspertów powołane przez Związek Banków Polskich oraz Polską Izbę Ubezpieczeń.
- Jest to już trzeci **wspólny dokument środowiska bankowego i ubezpieczeniowego**, który wprowadza dobre praktyki w zakresie bancassurance.
- Rekomendacja jest dokumentem, który **zabezpiecza interesy klientów** postrzegane z różnych perspektyw.
- Projekt dokumentu był przedmiotem **szczegółowych konsultacji** zarówno z Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Ministerstwem Finansów oraz Rzecznikiem Ubezpieczonych jak również ze środowiskiem bankowym i ubezpieczeniowym.
- Termin wejścia w życie III Rekomendacji: **01.01.2013 rok.**



Podstawowe informacje

Cel Rekomendacji

Rekomendacja reguluje ogólne zasady postępowania banków i ubezpieczycieli w zakresie oferowania ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym oraz obsługi klientów w ramach tych ubezpieczeń.

Postępowanie zgodne z Rekomendacją służy:

- ochronie ekonomicznych i prawnych interesów klientów przez zapewnienie prawidłowości i przejrzystości dokumentacji i procesu przyjmowania oświadczeń woli dotyczących objęcia ochroną,
- zapewnieniu stosownych kompetencji pracowników,
- zagwarantowaniu odpowiednich standardów obsługi klienta,
- przeciwdziałaniu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych,
- zagwarantowaniu, by działania Personelu wykonywane były z zachowaniem należytej staranności.



Najważniejsze postanowienia

Centralną częścią Rekomendacji jest:

określenie obowiązków informacyjnych banku wobec klienta poprzez wskazanie minimalnego zakresu informacji, które powinny być przekazane konsumentowi przed objęciem go ochroną ubezpieczeniową.

Dotyczy to w szczególności **dokumentów związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia oraz warunków ubezpieczenia**, które powinny zawierać między innymi informacje o:

- kosztach ponoszonych przez klienta i sposobie ich obliczania,
- zasadach ustalania wysokości świadczeń należnych konsumentowi,
- możliwości wystąpienia ryzyka związanego z daną inwestycją

a także

- czy bank występuje w roli **ubezpieczającego czy też pośrednika**



Najważniejsze postanowienia

Dokumentacja i materiały informacyjne

Rekomendacja wskazuje wyraźnie, iż klient powinien mieć zapewniony dostęp do materiałów informacyjnych oraz dokumentacji związanej z ubezpieczeniem w formie:

- papierowej,
- elektronicznej
- lub w inny uzgodniony z klientem sposób.

Rekomendacja nakłada obowiązek, iż dokumenty przekazywane klientowi powinny być napisane **w sposób przejrzysty, jasny i nie budzący wątpliwości u czytelników**, a wszelkie sformułowania niejednoznaczne powinny być **interpretowane na korzyść klienta**.

Rekomendacja uwzględnia **różne kanały dostępu konsumentów** do produktów ubezpieczeniowych: od tradycyjnych oddziałów, poprzez kontakty z call center po Internet.



Najważniejsze postanowienia

Warunki objęcia ochroną ubezpieczeniową

- Banki zapewnią dostęp do warunków ubezpieczenia oraz materiałów informacyjnych **przed podjęciem przez klienta decyzji o skorzystaniu z oferty** w czasie umożliwiającym mu zapoznanie się z uzyskanymi informacjami.
- Biorąc pod uwagę doświadczenia sektora finansowego z wdrażaniem dyrektywy MIFID, uwzględniono także część przepisów dotyczącą **sprawdzenia warunków objęcia klienta ochroną ubezpieczeniową**. Wskazano, że banki powinny dołożyć należytej staranności przy oferowaniu danego rodzaju ubezpieczenia, kierując się potrzebami, wiedzą i doświadczeniem klientów.
- Banki zobowiązały się także do sprawdzania, czy dany klient spełnia **wymogi objęcia ochroną**, przewidziane w warunkach ubezpieczenia (w szczególności wiek).



Najważniejsze postanowienia

Rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej

- W przypadku skorzystania przez klienta z prawa do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej banki mają obowiązek poinformowania go **o wszelkich konsekwencjach tej rezygnacji**, w tym o ewentualnych związanych z nią kosztach.
- Za pożądaną standard rynkowy uznano także zasadę, że materiały informacyjne na temat ubezpieczeń **powinny zawierać informację o stosowaniu przez banki i ubezpieczycieli postanowień Rekomendacji**.



Najważniejsze postanowienia

Jakość obsługi oraz jej monitoring

Postanowiono, że odpowiedzi na zapytania i reklamacje - bez względu na formę komunikacji – powinny być udzielane **terminowo i zawierać rzetelne, kompletne i zrozumiałe dla klienta informacje.**

Banki i Ubezpieczyciele zobowiązali się do **opracowania i wdrożenia procesów monitoringu praktyk** w zakresie obejmowania ochroną oraz prowadzenia obsługi, które umożliwią:

- wykrywanie i identyfikację nieprawidłowości w punktach sprzedaży lub jednostkach organizacyjnych, w których nieprawidłowości te występują,
- wykrywanie i eliminowanie nieprawidłowości związanych z wykonywaniem obowiązków Banku i Ubezpieczyciela w stosunku do Klienta.





ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH



Rekomendacja

dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance
w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych
z produktami bankowymi – nowelizacja zatwierdzona w
dniu 10.07.2012

Warszawa, 25 październik 2012 r.



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH



Podłoże nowelizacji

- Ujednolicenie postanowień I Rekomendacji (ubezpieczenia ochronne powiązane z produktem bankowym) z rozwiązaniami wprowadzonymi w III Rekomendacji (ubezpieczenia z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym)
- Dostosowanie I Rekomendacji do postulowanych przez KNF zmian oraz aktualnych zmian na rynku



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH



Zakres nowelizacji

- Wprowadzenie zasady, iż materiały informacyjne na temat ubezpieczeń powinny zawierać **informację o stosowaniu** przez banki i ubezpieczycieli **postanowień Rekomendacji**
- Dodanie nowego paragrafu określającego zasady postępowania banku w przypadku, gdy ubezpieczenie stanowi zabezpieczenie kredytu oraz relacji pomiędzy bankiem a klientem, gdy bank uzna za niezasadne dalsze dochodzenie roszczenia od ubezpieczyciela (**umowa przelewu wierzytelności z osobą uprawnioną albo spadkobiercą**)



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH



Dziękujemy za uwagę
