

# Komisja Nadzoru Finansowego

## **Rekomendacja U**

dotycząca dobrych praktyk w zakresie bancassurance

Warszawa, xxxxxxxx 2014 r.

## Wstęp

Poniższa 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.

Konieczność opracowania jednolitego standardu rynkowego dotyczącego bancassurance wynikała ze stwierdzonych przez nadzór nieprawidłowości w postępowaniu banków, dotyczących w szczególności:

1. współpracy banków i zakładów ubezpieczeń w zakresie stosowanych rozwiązań dotyczących ubezpieczenia kredytu:
  - występowania przez banki jako ubezpieczającego i pośrednika ubezpieczeniowego,
  - braku możliwości bezpośredniego dochodzenia roszczeń przez ubezpieczonych lub ich spadkobierców,
  - utrudnionego dostępu klientów do treści umowy ubezpieczenia,
  - ograniczania swobody wyboru zakładu ubezpieczeń przez klienta,
  - nieproporcjonalnej wysokości prowizji,
  - nierzetelnej polityki informacyjnej w zakresie możliwości występowania przeciwko klientom z roszczeniem regresowym.
2. praktyk banków związanych z oferowaniem produktów inwestycyjnych dla klientów nieinstytucjonalnych:
  - oferowania i sprzedaży ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych niedostosowanych do potrzeb klientów, ich sytuacji finansowej, pożądanego czasu trwania inwestycji w relacji do wieku klienta, akceptowanego poziomu ryzyka, poziomu wiedzy o rynku finansowym itd. (misselling),
  - nieprzekazywania klientom pełnej i rzetelnej informacji o oferowanym produkcie, w tym informacji o wszystkich czynnikach ryzyka związanych z produktem,
  - nieprzekazywaniu klientom istotnych informacji niezbędnych do podjęcia decyzji o zawarciu umowy (przed zawarciem umowy), np. informacji o ewentualnej gwarancji zwrotu zainwestowanych środków,
  - podejmowania prób obchodzenia obowiązujących przepisów prawa.

Rekomendacja 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. Standardy współpracy z jednej strony nie powinny ograniczać rozwoju sektora bankowego, a z drugiej muszą zapewnić jego bezpieczne i stabilne funkcjonowanie w długim okresie, mają 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 nadal zachodzi konieczność wskazania stanowiska nadzoru). W opinii Komisji należy ten obszar aktywności banku uporządkować, aby zapewnić odpowiednią ochronę nieprofesjonalnym uczestnikom rynku finansowego (klientom, konsumentom). Zakres ochrony tych uczestników rynku określony jest, co do zasady, w przepisach prawa, jednak w niektórych obszarach, jak np. bancassurance, uzasadnione jest wskazanie pożądanych praktyk rynkowych. Można wskazać następujące akty prawne, które podejmują ten problem:

- art. 76 Konstytucji RP,<sup>1</sup>

- art. 169 TFUE,<sup>2</sup>

- art. 38 Karty Praw Podstawowych Unii Europejskiej.<sup>3</sup>

Projektując postanowienia rekomendacji, nadzór 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,

---

<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 ze 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.

2. zabezpieczenie ryzyka banku,
3. rola banku/ polityka rachunkowości,
4. relacje z klientami,
5. system kontroli wewnętrznej w zakresie bancassurance,
6. rola funkcji compliance.

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

Jednak z uwagi na szczególny charakter obszaru regulowanego Rekomendacją, 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, powinny być uregulowane w sposób korzystniejszy dla klienta, niż wynika to z unormowań prawnych. 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, wewnętrznych systemów kontroli i funkcji *compliance*, które pośrednio i bezpośrednio powinny zapewniać właściwe uregulowanie obszaru objętego Rekomendacją w ramach wszystkich procesów związanych z tą działalnością banku.

Nadzór oczekuje, że oferowanie ubezpieczeń klientom przez banki będzie wynikało z uregulowań wewnętrznych 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.

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 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 bancassurance xxxxxx, stanowiąca załącznik do uchwały Nr ... /2014 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia ..... 2014 r. (Dz. Urz. KNF poz. ....), zostanie wprowadzona nie później niż do dnia 1 listopada 2014 r.

## Słowniczek stosowanych pojęć

1. **Bancassurance** – oferowanie ubezpieczeń przez banki (pośrednictwo w zawieraniu umów ubezpieczenia lub oferowanie przystąpienia do umowy ubezpieczenia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek) na podstawie umów zawartych pomiędzy bankiem a zakładem ubezpieczeń powiązane bezpośrednio z produktem bankowym oraz na niepowiązane bezpośrednio z produktem bankowym, a także ubezpieczeniowych produktów o charakterze inwestycyjnym lub oszczędnościowym. Przez bancassurance należy także rozumieć zawieranie przez bank umów ubezpieczenia, powiązanych z produktem bankowym, w przypadku których klient banku na podstawie odrębnej umowy zobowiązany jest pokryć koszty ochrony ubezpieczeniowej banku przed poszczególnymi rodzajami ryzyka objętymi tą umową ubezpieczenia.
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).
3. **Corporate governance**, ład korporacyjny – zespół relacji pomiędzy bankiem, jego kierownictwem, akcjonariuszami, udziałowcami oraz innymi interesariuszami. Zarządzanie wewnętrzne<sup>4</sup> to ograniczony, ale istotny element ładu korporacyjnego, skupiający się na strukturze i organizacji wewnętrznej banku.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Zarządzanie wewnętrzne – wszelkie normy i zasady dotyczące określania założeń, strategii i tolerancji ryzyka / apetytu na ryzyko danego banku, organizacji przedsiębiorstwa, podziału obowiązków i uprawnień, struktur raportowania i rodzaju przekazywanych informacji, a także sposobu organizacji kontroli wewnętrznej. Zarządzanie wewnętrzne obejmuje również prawidłowo funkcjonujące systemy informatyczne, mechanizmy zlecenia czynności na zewnątrz (outsourcing) oraz zarządzanie ciągłością działania.

<sup>5</sup> Definicję podano za dokumentem EBA Guidelines on Internal Governance (GL 44).

## **Spis rekomendacji**

### **Zarząd i rada nadzorcza**

#### **Rekomendacja 1**

Zarząd banku jest odpowiedzialny za opracowanie (zatwierdzenie) i wprowadzenie w życie - w formie pisemnej – polityki w zakresie bancassurance. Polityka ta powinna wynikać z zatwierdzonej przez radę nadzorczą strategii prowadzenia działalności.

#### **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 zakresie.

#### **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 przed ryzykiem podejmowanej działalności.

### **Rola banku/ Polityka rachunkowości**

#### **Rekomendacja 7**

Bank powinien prowadzić działalność w warunkach, które nie powodują wystąpienia konfliktu interesów (w szczególności jednoczesnego, faktycznego występowania jako ubezpieczającego i pośrednika ubezpieczeniowego).

### **Rekomendacja 8**

Zarząd banku i rada nadzorcza są odpowiedzialne za zapewnienie, aby polityka rachunkowości w zakresie rozliczania opłat za sprzedaż produktów ubezpieczeniowych była zgodna z obowiązującymi zasadami (polityką) rachunkowości w tym zakresie, w tym 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.

### **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 zapewnić klientowi możliwość wyboru produktu ubezpieczeniowego. Oferując produkt bankowy, bank może zaproponować możliwość zawarcia różnych umów ubezpieczenia, dostosowanych do możliwości finansowych klienta oraz przedstawić porównanie i uzasadnienie wszystkich kosztów, które klient będzie zobowiązany ponieść i zasady wypłaty świadczenia.

### **Rekomendacja 13**

Bank powinien zapewnić swobodę wyboru przez klienta zakładu ubezpieczeń, z którego usług zamierza skorzystać. O akceptacji przez bank ochrony ubezpieczeniowej w związku z oferowanym klientowi produktem bankowym, powinny decydować wyłącznie kryteria wynikające z wymaganego przez bank zakresu ochrony ubezpieczeniowej.

### **Rekomendacja 14**

Bank nie powinien ograniczać możliwości zawarcia przez klienta indywidualnej umowy ubezpieczenia w celu zabezpieczenia kredytu. Bank nie może narzucać wymogu przystąpienia przez klienta do umowy ubezpieczenia grupowego, w którym bank występuje jako ubezpieczający.



### **Rekomendacja 15**

Bank powinien umożliwić klientowi zapoznanie się z pełną treścią umowy, z której wynikają jego prawa i obowiązki, w celu dokonania przez klienta oceny wysokości kosztów, przed zawarciem umowy ubezpieczenia przez klienta (umowa pośrednictwa) lub przed wyrażeniem zgody na objęcie ochroną ubezpieczeniową (umowa ubezpieczenia grupowego). Bank powinien przedstawić klientowi adekwatne i kompletne informacje w zakresie rodzajów ryzyka objętych umową ubezpieczenia, w zakresie wyłączeń z ochrony ubezpieczeniowej, warunków ochrony ubezpieczeniowej, zasad dotyczących finansowania ochrony ubezpieczeniowej oraz możliwych przyczyn odmowy wypłaty świadczenia.

### **Rekomendacja 16**

Bank powinien posiadać zasady/procedury postępowania w przypadku ubezpieczeń, w ramach których ubezpieczyciel może występować z roszczeniem regresowym do klienta banku.

### **Rekomendacja 17**

Bank będący ubezpieczającym może otrzymywać od klienta zwrot kosztów dokonanych czynności. Bank będący ubezpieczającym nie może otrzymywać wynagrodzenia od zakładu ubezpieczeń.

### **Rekomendacja 18**

Wynagrodzenie banku z tytułu oferowania produktów ubezpieczeniowych powinno być ustalane w odpowiedniej proporcji do wysokości ponoszonych przez bank kosztów.

### **Rekomendacja 19**

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

### **Rekomendacja 20**

Bank powinien posiadać procedury postępowania w odniesieniu do opłat likwidacyjnych w przypadku wcześniejszego wygaśnięcia umowy ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym, w szczególności w przypadku umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.

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

### **Rekomendacja 21**

Bank powinien posiadać efektywny system kontroli wewnętrznej w zakresie bancassurance, obejmujący monitorowanie procesów związanych z oferowaniem produktów

ubezpieczeniowych oraz stosowanie odpowiedniego sposobu rozliczania przychodów związanych z oferowaniem ubezpieczeń przez bank.

## **Rola funkcji compliance**

### **Rekomendacja 22**

Bank powinien wdrożyć odpowiednie regulacje wewnętrzne mające na celu zidentyfikowanie, ocenę i monitorowanie czynników ryzyka działania niezgodnego z przepisami prawa oraz regulacjami wewnętrznymi i zewnętrznymi w procesie oferowania ubezpieczeń przez bank.

## **I. Zarząd i rada nadzorcza**

### **Rekomendacja 1**

**Zarząd banku jest odpowiedzialny za opracowanie (zatwierdzenie) i wprowadzenie w życie – w formie pisemnej – polityki w zakresie bancassurance. Polityka ta powinna wynikać z zatwierdzonej przez radę nadzorczą strategii prowadzenia działalności.**

- 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 powinien przypisać odpowiedzialność za realizację poszczególnych obszarów polityki w zakresie bancassurance poszczególnym członkom zarządu.
- 1.4. Zarząd banku może delegować funkcje związane z realizacją pozostałych (poza kluczowymi) obszarów polityki na wyznaczone przez siebie osoby.
- 1.5. Rekomenduje się aby, z uwzględnieniem specyfiki prowadzonej działalności, polityka w zakresie bancassurance obejmowała w szczególności:
  - 1) w zakresie wyboru odpowiedniego i stabilnego zakładu ubezpieczeń do współpracy - określenie zasad dokonywania wyboru zakładów ubezpieczeń przed podjęciem z nimi współpracy oraz analiz okresowych 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) opis procesu wyboru produktów bankowych, w przypadku których oferowane będą towarzyszące produkty ubezpieczeniowe,
    - b) opis procesu wyboru produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktem bankowym,
  - 4) w zakresie roli, jaką produkty bancassurance pełnią w procesie oferowania produktu bankowego:
    - a) opis procesu przygotowania połączonej oferty produktu ubezpieczeniowego i bankowego,
    - b) opis zasad przygotowywania oferty marketingowej dotyczącej produktu ubezpieczeniowego i bankowego,

- 5) w zakresie określenia zasad współpracy z zakładami ubezpieczeń:
  - a) określenie kryteriów wyboru zakładów ubezpieczeń dostarczających produkty oferowane przez bank jako powiązane z produktami bankowymi,
  - 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,
  - d) określenie zasad ewentualnego pobierania przez bank wynagrodzenia w związku z oferowaniem ubezpieczeń,
  
- 6) w zakresie określenia zasad współpracy z klientami banku opis minimalnego zakresu informacji przekazywanych klientowi banku w zależności od ryzyka ponoszonego przez klienta, specyfiki produktu ubezpieczeniowego i kanału dystrybucji ubezpieczeń,
  
- 7) w zakresie identyfikacji, pomiaru i oceny ryzyka zasady dotyczące:
  - a) opisu procesu akceptacji wniosku klienta o zawarcie umowy ubezpieczenia lub przystąpienie do umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek,
  - b) ustalania założeń i kryteriów oraz akceptacji ubezpieczeń dostarczanych przez klienta w miejsce tych oferowanych przez bank,
  - c) ustalania efektywności działalności poprzez monitorowanie liczby i przyczyn odmowy wypłaty świadczeń, z uwzględnieniem konieczności zapewnienia rzetelnego, zgodnego z prawem i sprawnego przebiegu procesu likwidacji szkód,
  - d) określania kryteriów aktualizowania danych i sposobu udokumentowania informacji niezbędnych do dokonania stosownych analiz i weryfikacji ocen,
  
- 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 poszczególnych grup produktów bankowych i przyjętego rodzaju ochrony ubezpieczeniowej,
  - c) uwzględniania poziomu ryzyka w polityce cenowej banku,
  
- 9) w zakresie monitorowania ryzyka zasady dotyczące:
  - a) postępowania w przypadku odmów wypłat, z uwzględnieniem konieczności zapewnienia rzetelnego, zgodnego z prawem i sprawnego przebiegu procesu likwidacji szkód,
  - b) sposobu i trybu załatwiania skarg,
  
- 10) w zakresie sposobu ustalania wysokości pobieranego wynagrodzenia, zasady:

- a) ustalania wynagrodzenia w proporcji do 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.
- 1.6. Zasady prowadzenia działalności w obszarze związanym z zawarciem umowy kredytu 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. Banki, w ramach procesów tworzenia swoich procedur, powinny 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 banki do sporządzania analiz w zakresie pozycji banków 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 zakresie.**

- 4.1. Rada nadzorcza powinna otrzymywać, w okresach co najmniej kwartalnych, raporty o poziomie ponoszonego przez bank ryzyka, wykorzystaniu limitów wewnętrznych oraz jakości i skuteczności stosowanych zasad zabezpieczania spłaty kredytu 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 spłaty kredytu, 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, 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.

#### **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 oraz z uwzględnieniem skali działalności i profilu ryzyka, powinna zapewniać rozdzielenie funkcji:
  - a) sprzedaży,
  - b) akceptacji ryzyka,
  - c) monitorowania i kontroli ryzykazwiązanego z pełnioną przez bank rolą w procesie oferowania ubezpieczeń, np. pośrednika ubezpieczeniowego lub 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 dążyć do jego zabezpieczenia, w sposób odpowiedni do:

a) specyfiki produktu bankowego, w podziale na:

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

b) charakteru umowy wiążącej bank z zakładem ubezpieczeń i klientem banku (np. umowa ubezpieczenia indywidualna, umowa ubezpieczenia grupowego)

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 dotyczyć, co najmniej:

a) jakości procesów sprzedaży oraz obsługi klienta,

b) sposobu i terminowości rozpatrywania skarg i reklamacji,

c) kształtowania się liczby odmów wypłat z tytułu produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi i podjęcia – bez względu na fakt posiadania wewnętrznych norm dopuszczalnego poziomu negatywnie rozpatrzonych wniosków – odpowiednich działań, zapewniających prawidłową i rzetelną obsługę klienta,

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

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

f) liczby i przyczyn odrzucenia wniosków dotyczących wypłaty świadczeń,

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

- h) monitorowania działań zmierzających do zapewnienia pracownikom szkoleń odpowiednich do skali działalności w obszarze bancassurance i zakresu ochrony ubezpieczeniowej świadczonej na rzecz klientów banku działalności prowadzonej 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,
  - b) podział przychodów w związku z oferowaniem określonych ubezpieczeń, odzwierciedlający w szczególności podział ryzyka i podział odpowiedzialności pomiędzy bankiem a zakładem ubezpieczeń.

### **III. Rola banku / Polityka rachunkowości**

#### **Rekomendacja 7**

**Bank powinien prowadzić działalność w warunkach, które nie powodują wystąpienia konfliktu interesów (w szczególności jednoczesnego, faktycznego występowania jako ubezpieczającego i pośrednika ubezpieczeniowego)<sup>6</sup>.**

- 7.1. Bank, jako ubezpieczający w danej umowie ubezpieczenia nie powinien jednocześnie – przy tej samej umowie – występować jako pośrednik ubezpieczeniowy (ujęcie przedmiotowe). 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 (ujęcie podmiotowe).
- 7.3. Bank powinien otrzymywać wynagrodzenie od zakładu ubezpieczeń tylko wówczas, gdy bank występuje jako pośrednik ubezpieczeniowy.
- 7.4. W sytuacji, gdy bank występuje jako ubezpieczający, może otrzymywać od klienta ekwiwalent pieniężny za czynności związane z obsługą umowy ubezpieczenia. W tym celu bank powinien dokonać stosownych ustaleń w bezpośredniej relacji pomiędzy nim a klientem banku (ubezpieczonym), np. poprzez zawarcie tego ekwiwalentu pieniężnego w marży umowy kredytu.
- 7.5. Bank powinien w sposób czytelny i przejrzysty dokonać podziału kosztów związanych z obsługą umowy kredytu oraz kosztów związanych z korzystaniem z ochrony ubezpieczeniowej wykorzystywanej do zabezpieczenia wiarygodności banku.
- 7.6. W przypadku ubezpieczeń mających na celu wyłącznie ograniczenie ryzyka klienta (w szczególności tzw. produkty *stand-alone*<sup>7</sup>), bank powinien występować jedynie w roli pośrednika ubezpieczeniowego.

#### **Rekomendacja 8**

**Zarząd banku i rada nadzorcza są odpowiedzialne za zapewnienie, aby polityka rachunkowości w zakresie rozliczania opłat za sprzedaż produktów ubezpieczeniowych była zgodna z obowiązującymi zasadami (polityką) rachunkowości w tym zakresie, w tym przede wszystkim zasadą przewagi treści**

---

<sup>6</sup> Pobieranie wynagrodzenia w związku z oferowaniem ubezpieczeń przez bank nie będący agentem ubezpieczeniowym budzi wątpliwości w świetle polskich i wspólnotowych regulacji dotyczących pośrednictwa ubezpieczeniowego.

<sup>7</sup> Produkty ubezpieczeniowe, niepowiązane z produktem bankowym, oferowane przez bank, gdy bank nie ma intencji w zabezpieczeniu swoich interesów ekonomicznych.

**ekonomicznej nad formą prawną oraz zasadą współmierności przychodów i kosztów.<sup>8</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 ujęta również w rocznym statutowym sprawozdaniu finansowym, tak aby umożliwiać 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. 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 agencyjną lub pośrednictwa,
  - c) wynagrodzenie za świadczenie dodatkowych czynności po dokonaniu sprzedaży produktu.
- 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.
- 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,
  - 2) produkt ubezpieczeniowy jest oferowany przez bank wyłącznie z instrumentem finansowym tj. nie ma możliwości zakupu w banku produktu ubezpieczeniowego

---

<sup>8</sup> Ze względu na szczególnie 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.

identycznego co do formy prawnej, warunków i treści ekonomicznej bez połączonego zakupu instrumentu finansowego.

W analizie powiązania produktu ubezpieczeniowego z instrumentem finansowym należy ująć 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.

8.6. Przy braku spełnienia warunków, o których mowa w rekomendacji 8.5 należy dodatkowo dokonać szczegółowej analizy treści ekonomicznej produktu, 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 ilości 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 ubezpieczyciela 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 i 8.14.
- 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.
- 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 zamortyzowanego kosztu instrumentu finansowego,

lub

- b) odpowiednio w proporcji zastosowanej przy podziale przychodów na rozpoznawane w ramach kalkulacji kosztu zamortyzowanego i przychodów rozpoznawanych jednorazowo lub rozliczanych w czasie jako wynagrodzenie z tytułu wykonania usługi agencji/pośrednictwa.
- 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.
- 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 zamortyzowanego powinno ono korygować efektywną stopę procentową; natomiast w części rozliczanej na zasadach określonych w rekomendacji 8.8 powinno być odraczane w czasie do wysokości przewidywanych zwrotów. Prawdliwość szacunków 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>9</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.

---

<sup>9</sup> Międzynarodowe Standardy Rachunkowości, Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej oraz związane z nimi interpretacje ogłoszone w formie rozporządzeń Komisji Europejskiej.

- 2) W przypadku, gdy bank nie może dokładnie określić liczby działań wykonywanych w określonym przedziale czasu lub poziomem zwrotów o których mowa w rekomendacji 8.14, przychody z tytułu wykonywanych usług lub czynności wynikających z produktu ubezpieczeniowego zaoferowanego przez bank ujmują 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.
  - 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 przepisami obowiązującymi bank 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).



## IV. Relacje z klientami

### Rekomendacja 9

#### **Bank powinien prowadzić rzetelną politykę informacyjną.**

- 9.1. Bank powinien posiadać precyzyjnie określone procedury postępowania w zakresie informowania klientów o wszystkich czynnikach, które mają wpływ na podjęcie prawidłowej decyzji dotyczącej zawarcia lub przystąpienia do umowy ubezpieczenia. Oświadczenie klienta o zapoznaniu się z warunkami umowy, powinno być odnotowane w dokumentacji.
- 9.2. Bank powinien przekazać klientowi materiały informacyjne, które powinny być sformułowane w sposób jednoznaczny, rzetelny i nie budzący wątpliwości interpretacyjnych oraz nie mogą zawierać informacji wprowadzających w błąd.
- 9.3. Bank powinien zapewnić klientowi dostęp do materiałów informacyjnych w formie papierowej, elektronicznej lub w inny uzgodniony z nim sposób, w tym do postanowień zawartej umowy ubezpieczenia oraz ogólnych warunków ubezpieczenia.
- 9.4. Bank powinien posiadać procedury postępowania zapobiegające oferowaniu produktów inwestycyjnych bez względu na ocenę charakterystyki indywidualnych potrzeb i możliwości klientów (ang.: *misselling*<sup>10</sup>), obejmujące zarówno proces sprzedaży, jak i działania marketingowe.
- 9.5. W celu zapewnienia posiadania przez osoby sprzedające produkty ubezpieczeniowe oraz osoby wykonujące czynności związane z obsługą umowy ubezpieczenia wystarczającej wiedzy z zakresu problematyki rynku finansowego i specyfiki danego produktu, bank powinien:
  - a) przeprowadzać regularne szkolenia pracowników zajmujących się sprzedażą produktów ubezpieczeniowych, w tym w szczególności w zakresie nowych produktów,
  - b) regularnie weryfikować poziom wiedzy pracowników zajmujących się sprzedażą produktów ubezpieczeniowych,
- 9.6. Bank powinien opracować tzw. kartę produktu, zawierającą opis celu, jaki ma pełnić dany produkt oraz charakterystykę produktu, wyjaśnienie mechanizmu funkcjonowania oferowanego produktu, jego funkcji i zastosowania oraz informacje mające na celu uniknięcie wprowadzenia konsumenta w błąd, np.

---

<sup>10</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.

poprzez reklamę manipulującą informacjami nt. danego produktu finansowego lub ulotkę informacyjną pomijającą jego istotne cechy.

### **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>11</sup>**

- 10.1. Bank powinien posiadać procedury dochodzenia roszczeń ubezpieczeniowych.
- 10.2. Niezwłocznie po powzięciu informacji o ziszczeniu się zdarzenia ubezpieczeniowego, 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 bezpośrednie dochodzenie roszczeń oraz informować o możliwości cesji w przypadku odstąpienia przez bank od dalszego dochodzenia roszczeń.
- 10.4. W sytuacji, gdy bank, jako uprawniony z umowy ubezpieczenia, zdecyduje się odstąpić od dochodzenia wypłaty świadczenia od zakładu ubezpieczeń lub uzyskać świadczenie w wysokości niesatysfakcjonującej klienta lub jego spadkobiercę, bank powinien dokonać przeniesienia uprawnień w zakresie dochodzenia roszczeń 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 stosować mechanizm tzw. „cesji powrotnej” praw z umowy ubezpieczenia na ubezpieczonego lub jego spadkobierców. Cesja taka może także następować automatycznie, na podstawie wcześniejszych ustaleń zawartych w pierwotnej umowie cesji. W tym ostatnim przypadku, bank powinien niezwłocznie informować klienta o zajściu zdarzenia powodującego przejście uprawnień banku na klienta.
- 10.5. Wskazanie banku, jako uprawnionego do otrzymania 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

---

<sup>11</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 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.

bankowym, czy też świadczenie ubezpieczyciela 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.**

- 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, określone w umowach z zakładami ubezpieczeń, były zgodne z przepisami prawa.
- 11.3. Bank powinien monitorować wykonywanie umowy ubezpieczenia przez ubezpieczyciela, a w przypadku stwierdzenia jej realizacji niezgodnie z postanowieniami umowy, podejmować stosowne działania.
- 11.3. Bank powinien monitorować liczbę decyzji odmownych zakładu ubezpieczeń co do wypłat świadczeń oraz analizować uzasadnienia tych decyzji.
- 11.4. 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.
- 11.5. 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, bank powinien poinformować klienta, gdy konsekwencją rezygnacji może być obowiązek dostarczenia innego zabezpieczenia, zmiana kosztów produktu bankowego, zmiana warunków umowy o produkt bankowy lub wypowiedzenie przez bank umowy,,
  - b) jeżeli objęcie ochroną ubezpieczeniową stanowi wymagane zabezpieczenie należności z tytułu umowy o produkt bankowy, warunkiem rezygnacji może być ustanowienie innego, odpowiedniego zabezpieczenia,
  - c) bank nie powinien pobierać żadnych opłat manipulacyjnych z tytułu rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej.
- 11.6. 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.
- 11.7. Bank powinien monitorować proces sprzedaży i ustalić politykę wynagrodzeń, która nie nasilałaby ryzyka missellingu, np. przy bardzo silnej zależności wysokości wynagrodzeń pracowników odpowiedzialnych za oferowanie produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi, jedynie od liczby sprzedanych produktów (bez uwzględniania ich dopasowania do indywidualnych potrzeb i możliwości klientów).
- 11.8. Bank powinien monitorować poziom ryzyka reputacji i ryzyka prawnego (ewentualne roszczenia) w sytuacji stwierdzenia występowania przypadków niedopasowania produktów do potrzeb klienta.
- 11.9. Proces oferowania produktów z obszaru bancassurance powinien uwzględniać potrzebę budowania długoterminowej relacji z klientem.

## **Rekomendacja 12**

**Bank powinien zapewnić klientowi możliwość wyboru produktu ubezpieczeniowego. Oferując produkt bankowy, bank może zaproponować możliwość zawarcia różnych umów ubezpieczenia, dostosowanych do możliwości finansowych klienta oraz przedstawić porównanie i uzasadnienie wszystkich kosztów, które klient będzie zobowiązany ponieść i zasady wypłaty świadczenia.**

- 12.1. Bank powinien przedstawić klientowi informacje umożliwiające porównanie ofert produktów ubezpieczeniowych różnych zakładów ubezpieczeń, które bank jest w stanie zaakceptować. Materiały informacyjne w tym zakresie powinny zawierać co najmniej wyjaśnienia dotyczące:
- a) zakresu ochrony ubezpieczeniowej,
  - b) wysokości opłat, które klient będzie zobowiązany ponieść,
  - c) wyłączenia odpowiedzialności,
  - d) zasady wypłaty świadczeń ubezpieczeniowych,

e) zasady składania i rozpatrywania reklamacji.

12.2. Bank powinien przedstawić klientowi uzasadnienie wszystkich kosztów, które klient będzie ponosić.

12.3. Dokonywane przez bank oszacowanie kosztów kredytu nie powinno wpływać na wysokość składki ubezpieczeniowej.

### **Rekomendacja 13**

**Bank powinien zapewnić swobodę wyboru przez klienta zakładu ubezpieczeń, z którego usług zamierza skorzystać. O akceptacji przez bank ochrony ubezpieczeniowej w związku z oferowanym klientowi produktem bankowym, powinny decydować wyłącznie kryteria wynikające z wymaganego przez bank zakresu ochrony ubezpieczeniowej.**

13.1. Bank powinien umożliwić klientowi indywidualne dopasowanie rodzaju ochrony ubezpieczeniowej oraz dokonanie przez niego wyboru zakładu ubezpieczeń, przy czym:

- a) oferta banku powinna mieć charakter fakultatywny i nie może narzucać klientowi wyboru produktu określonego zakładu ubezpieczeń, np. funkcjonującego w grupie bankowo-ubezpieczeniowej razem z bankiem,
- b) zakład ubezpieczeń powinien spełniać kryteria (minimalne wymogi) określone przez bank dotyczące niezbędnego zakresu ochrony ubezpieczeniowej i akceptowalnego zakresu wyłączeń odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, tj. uzyskania efektywnego zabezpieczenia ryzyka związanego z nabywanymi przez klienta produktami bankowymi oraz efektywnego transferu ryzyka na zakład ubezpieczeń.

13.2. Bank powinien przedstawić klientowi, przed zawarciem umowy o kredyt, akceptowany przez bank minimalny zakres ochrony ubezpieczeniowej, w tym informacje o przykładowych dostępnych produktach zakładów ubezpieczeń spełniających warunki dotyczące minimalnego zakresu ochrony ubezpieczeniowej adekwatnego do specyfiki produktu bankowego, ze wskazaniem na możliwą dostępność produktów konkurencyjnych, spełniających wymagania banku.

13.3. Bank powinien określić zakres ochrony ubezpieczeniowej, który uzna za wystarczający dla zabezpieczenia swoich interesów i udostępniać tę informację klientom, od których wymaga takiej ochrony.

13.4. Bank może współpracować z jednym lub kilkoma wybranymi zakładami ubezpieczeń, które przygotowują produkty dedykowane konkretnym produktom

oferowanym przez bank. Klient banku powinien jednak mieć możliwość skorzystania z ochrony udzielanej przez inny zakład ubezpieczeń. Bank powinien poinformować klienta o tej możliwości.

- 13.5. Bank nie może prowadzić listy akceptowanych zakładów ubezpieczeń np.: ze względu na ocenę ich wypłacalności, bądź też akceptować zawarcie umowy ubezpieczenia w związku, np. z umową kredytu, wyłącznie z jednym zakładem ubezpieczeń.

#### **Rekomendacja 14**

**Bank nie powinien ograniczać możliwości zawarcia przez klienta indywidualnej umowy ubezpieczenia w celu zabezpieczenia kredytu. Bank nie może narzucać wymogu przystąpienia przez klienta do umowy ubezpieczenia grupowego, w którym bank występuje jako ubezpieczający.**

- 14.1. Bank powinien akceptować ochronę ubezpieczeniową, ustanowioną bez udziału banku (indywidualna umowa ubezpieczenia), także w sytuacji, gdy bank występuje jako ubezpieczający w umowie ubezpieczenia grupowego.
- 14.2. W przypadku indywidualnej umowy ubezpieczenia, bank może odmówić akceptacji ochrony ubezpieczeniowej ustanowionej w celu zabezpieczenia kredytu, jeżeli sytuacja finansowa zakładu ubezpieczeń, jego standardy obsługi klienta, oraz szczególne postanowienia umowy ubezpieczenia nie spełniają wymagań banku w zakresie ograniczenia ryzyka kredytowego.
- 14.3. Bank nie powinien akceptować ochrony ubezpieczeniowej, która nie spełnia wymaganego zakresu ochrony ubezpieczeniowej.
- 14.4. Określone przez bank wymagania nie powinny stanowić instrumentu ograniczania konkurencji na rynku ubezpieczeń.

#### **Rekomendacja 15**

**Bank powinien umożliwić klientowi zapoznanie się z pełną treścią umowy, z której wynikają jego prawa i obowiązki, w celu dokonania przez klienta oceny wysokości kosztów, przed zawarciem umowy przez klienta (umowa pośrednictwa) lub przed wyrażeniem zgody na objęcie ochroną ubezpieczeniową (umowa ubezpieczenia grupowego).<sup>12</sup> Bank powinien przedstawić klientowi adekwatne i kompletne informacje w zakresie rodzajów ryzyka objętych umową ubezpieczenia, w zakresie wyłączeń z**

---

<sup>12</sup> Art. 808 § 4 kodeksu cywilnego gwarantuje ubezpieczonemu dostęp do umowy jedynie w zakresie jego praw i obowiązków. Wynika z tego, że ubezpieczony (kredytobiorca) często nie zna treści umowy ubezpieczenia, gdy bank jest ubezpieczającym (umowy ubezpieczenia grupowego).

**ochrony ubezpieczeniowej, warunków ochrony ubezpieczeniowej, zasad dotyczących finansowania ochrony ubezpieczeniowej oraz możliwych przyczyn odmowy wypłaty świadczenia.**

- 15.1. Bank powinien poinformować klienta, że zgodnie z obowiązującymi przepisami klient ma możliwość żądania dostępu do odpowiednich informacji, wskazanych w tych przepisach prawa<sup>13</sup>.
- 15.2. W przypadku każdej umowy ubezpieczenia, w tym w szczególności umowy ubezpieczenia grupowego, bank informuje klienta o sposobie obliczania i opłacania składki ubezpieczeniowej, dostarczając klientowi kopię ogólnych warunków ubezpieczenia i umowy ubezpieczenia przed wyrażeniem przez klienta zgody na ponoszenie kosztów ochrony ubezpieczeniowej.
- 15.3. Bank powinien przekazać klientowi informacje w zakresie jego praw i obowiązków (ujętych zbiorczo we wzorcach umownych takich jak ogólne warunki ubezpieczeń, szczególne warunki ubezpieczeń itd., lub dostępnych w formie wyciągu z umowy) oraz dołożyć wszelkich starań, aby prawa i obowiązki klienta były dla niego zrozumiałe. Informacje powinny zawierać opis obowiązków klienta oraz obowiązków ubezpieczającego i ubezpieczyciela względem klienta.
- 15.4. Przekazywane przez bank klientowi informacje powinny dotyczyć w szczególności<sup>14</sup>:
  - a) zakresu ochrony ubezpieczeniowej,
  - b) opisu świadczeń przysługujących klientowi lub innym osobom z umowy ubezpieczenia,
  - c) wysokości, terminów i sposobu naliczania wszystkich kosztów ponoszonych przez klienta, w tym określenie, czy koszty te będą ponoszone jednorazowo, czy okresowo,
  - d) zasad ustalania wysokości świadczenia należnego z tytułu umowy ubezpieczenia, w tym czynników, które mogą mieć wpływ na zmianę wysokości świadczenia,

---

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</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 powiązanych z produktami bankowymi zabezpieczonymi hipotecznie oraz Rekomendację dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym.

- e) określenia wysokości i częstotliwości minimalnej składki bądź opłaty za ochronę ubezpieczeniową,
  - f) zasad zmniejszania i zwiększania wysokości składki bądź opłaty za ochronę ubezpieczeniową oraz dokonywania dodatkowych wpłat,
  - g) wysokości sumy ubezpieczenia oraz informacji o zasadach i przesłankach jej ewentualnej zmiany,
  - h) okresu ochrony ubezpieczeniowej oraz zasad kontynuacji lub wznowienia tej ochrony,
  - i) warunków wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności ubezpieczyciela,
  - j) prawa i sposobu rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej wraz z informacją o jej skutkach oraz wysokości kosztów z tym związanych, ponoszonych przez klienta,
  - k) zasad i trybu zgłaszania zdarzenia ubezpieczeniowego i reklamacji,
  - l) sposobu i trybu rozpatrywania skarg,
  - m) zasad i zakresu objęcia ochroną innych osób,
  - n) wskazania podmiotu uprawnionego do otrzymania świadczenia z umowy ubezpieczenia,
  - o) prawa do odstąpienia od umowy ubezpieczenia w przypadku, gdy takie uprawnienie przysługuje klientowi,
  - p) przepisów regulujących ewentualne opodatkowanie świadczeń ubezpieczyciela.
- 15.5. Bank powinien przekazywać klientowi informacje ze wskazaniem postanowień szczególnie istotnych dla klienta (jak wyłączenia ochrony ubezpieczeniowej), np. poprzez ich wyróżnienie (tj. ujęcie ich w ramkę, zastosowanie zwrotu „Uwaga - ważne” czy „Prosimy o zapoznanie się” bądź wyróżniającego się koloru druku itp.).
- 15.6. Bank powinien zapewnić zrozumiałość informacji przekazywanych klientom w związku z przystąpieniem do ubezpieczenia, także w odniesieniu do skomplikowanych produktów ubezpieczeniowych, niezależnie od modelu biznesowego oferowania klientom ochrony ubezpieczeniowej.
- 15.7. Bank powinien poinformować klienta o tym, że nie spełnia on warunków koniecznych do objęcia ochroną ubezpieczeniową.



### **Rekomendacja 16**

**Bank powinien posiadać zasady/procedury postępowania w przypadku ubezpieczeń , w ramach których ubezpieczyciel może występować z roszczeniem regresowym do klienta banku .**

- 16.1. Bank powinien posiadać odpowiednią politykę informacyjną w odniesieniu do ubezpieczeń, w ramach których ubezpieczyciel 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 ubezpieczyciel 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. Za niedopuszczalne należy uznać bezpośrednie obciążanie klienta kosztami składki ubezpieczeniowej z tytułu umowy ubezpieczenia, w której ubezpieczycielowi przysługuje roszczenie regresowe względem klienta banku. W przypadku finansowania składki, klient ma prawo przypuszczać, że z faktu ponoszenia przez niego kosztu ochrony ubezpieczeniowej wynika, że klient jest beneficjentem ochrony ubezpieczeniowej.

### **Rekomendacja 17**

**Bank będący ubezpieczającym może otrzymywać od klienta zwrot kosztów dokonanych czynności. Bank będący ubezpieczającym nie może otrzymywać wynagrodzenia od zakładu ubezpieczeń.**

- 17.1. W sytuacji, kiedy bank występuje jako ubezpieczający, bank może otrzymywać zwrot kosztów dokonania czynności związanych z obsługą umowy ubezpieczenia wyłącznie w zakresie odpowiadającym rzeczywistym kosztom z tego tytułu. 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 za czynności inne niż oferowanie ubezpieczeń, 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.

- 17.3. Wysokość ekwiwalentu pieniężnego za czynności związane z obsługą umowy ubezpieczenia nie powinna przekraczać poniesionych przez bank kosztów dokonania tych czynności oraz nie może zależeć od wysokości składki ubezpieczeniowej.

### **Rekomendacja 18**

**Wynagrodzenie banku z tytułu oferowania produktów ubezpieczeniowych powinno być ustalane w odpowiedniej proporcji do wysokości ponoszonych przez bank kosztów.**

- 18.1. W przypadku pobierania wynagrodzenia przez bank (pośrednictwo ubezpieczeniowe), bank powinien informować klienta o tym, jaka część składki ubezpieczeniowej stanowi wynagrodzenie banku.
- 18.2. Czynniki mające wpływ na poziom wysokości wynagrodzenia banku z tytułu oferowania produktów ubezpieczeniowych powinny być ustalane z uwzględnieniem danych historycznych i analiz kształtowania kosztów.

### **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 podmiotów, które zawarły umowę oraz charakteru umowy ubezpieczenia.
- 19.2. Bank powinien informować klienta jakie są obowiązki banku w reprezentowaniu interesów klienta oraz jakie czynniki spowodują, że rola banku w wykonaniu umowy ubezpieczenia, w tym w procesie dochodzenia roszczeń zostanie zakończona i dalsze czynności powinny być podjęte przez klienta.
- 19.3. Bank powinien informować klienta o warunkach umownych pomiędzy bankiem a zakładem ubezpieczeń, w tym o sposobie pobierania składki i dochodzenia wypłaty świadczeń.
- 19.4. 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 20**

**Bank powinien posiadać procedury postępowania w odniesieniu do opłat likwidacyjnych w przypadku wcześniejszego wygaśnięcia umowy ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym, w szczególności w przypadku umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.**

- 20.1. Bank nie powinien zawierać na cudzy rachunek ani pośredniczyć w zawarciu przez klienta banku umowy ubezpieczenia zawierającej niedozwolone postanowienia umowne (tzw. klauzule abuzywne).
- 20.2 Bank powinien dokonywać analizy formalno-prawnej umów pod kątem zgodności postanowień umowy z przepisami prawa i orzecznictwem w zakresie stosowania opłat likwidacyjnych.
- 20.3. Wynagrodzenie banku z tytułu oferowania ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym powinno być ukształtowane w sposób ograniczający potrzebę ustanawiania przez zakład ubezpieczeń opłat likwidacyjnych w nadmiernej wysokości.

## V. System kontroli wewnętrznej w zakresie bancassurance

### Rekomendacja 21

**Bank powinien posiadać efektywny system kontroli wewnętrznej w zakresie bancassurance, obejmujący monitorowanie procesów związanych z oferowaniem produktów ubezpieczeniowych oraz stosowanie odpowiedniego sposobu rozliczania przychodów związanych z oferowaniem ubezpieczeń przez bank.**

- 21.1. System kontroli wewnętrznej powinien być dostosowany do struktury organizacyjnej i zapewniać, w zakresie oferowania przez bank produktów ubezpieczeniowych zgodność działania banku z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi. W szczególności badanie w obszarze bancassurance powinno dotyczyć monitorowania i oceny procesów: projektowania i wprowadzania do oferty nowych produktów ubezpieczeniowych, przekazywania informacji klientom, zawierania umów z klientami i zakładami ubezpieczeń, stosowania przyjętej polityki rachunkowości oraz raportowania zarządowi i radzie nadzorczej o stanie faktycznym.
- 21.2. Bank powinien opracować, w formie pisemnej, procedury wewnętrzne określające zasady kontroli wewnętrznej oraz mechanizmy kontrolne, które powinny uwzględniać wskazane w rekomendacji 21.1 zagadnienia. Procedury wewnętrzne powinny być przyjęte przez zarząd banku.
- 21.3. Procedury i mechanizmy kontroli wewnętrznej w zakresie oferowania produktów ubezpieczeniowych przez bank powinny uwzględnić:
  - a) jakość i skuteczność wszystkich operacji związanych z tymi procesami,
  - b) jakość i skuteczność zarządzania ryzykiem wynikającym z oferowania przez bank produktów ubezpieczeniowych,
  - c) dokładność, terminowość i wiarygodność okresowego raportowania do zarządu i rady nadzorczej,
  - d) podział obowiązków i odpowiedzialności związanej z tymi procesami,
  - e) zgodność procedur i regulaminów banku z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi.
- 21.4. Bank powinien zidentyfikować podstawowe obszary w zakresie oferowania przez bank produktów ubezpieczeniowych, podlegające kontroli wewnętrznej, przy czym za najistotniejsze należy uznać:
  - a) przestrzeganie zasad polityki zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem kredytowym, prawnym i reputacji oraz braku zgodności,
  - b) przestrzeganie istniejących w banku limitów ograniczających ryzyko oraz zasady określania wysokości tych limitów,
  - c) wymogi w zakresie udokumentowania poszczególnych czynności w procesie podejmowania decyzji,
  - d) efektywność korzystania z wewnętrznych i zewnętrznych źródeł informacji, o których mowa w rekomendacji 1.8.

- e) skuteczność ograniczania strat, w zakresie stosowania niedozwolonych postanowień umownych,
  - f) skuteczność procesów monitorowania istniejących w banku procesów w zakresie oferowania przez bank produktów ubezpieczeniowych,
  - g) ujmowania otrzymywanego wynagrodzenia w wyniku finansowym,
  - h) zakres informacji przekazywanych klientowi.
- 21.5. Czynności wykonywane w ramach kontroli wewnętrznej w obszarze bancassurance powinny być dokonywane regularnie, w zależności od zidentyfikowanego profilu i poziomu ryzyka.
- 21.6. System kontroli wewnętrznej powinien również zapewnić, aby informacja o wyjątkach od przyjętych zasad, obowiązujących procedur, regulacji i limitów lub ich naruszeniu była w odpowiednim czasie przekazywana zarządowi banku.

## **VI. Rola funkcji compliance**

### **Rekomendacja 22**

**Bank powinien wdrożyć odpowiednie polityki i procedury mające na celu zidentyfikowanie, ocenę i monitorowanie czynników ryzyka działania niezgodnego z przepisami prawa oraz regulacjami wewnętrznymi i zewnętrznymi w procesie oferowania ubezpieczeń przez bank.**

- 22.1. Komórka do spraw zgodności powinna podejmować czynności mające na celu identyfikację, ocenę, kontrolę, monitorowanie oraz raportowanie w zakresie ryzyka zgodności działalności banku z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi.
- 22.2. Komórka do spraw zgodności ma zapewnioną niezależność wypełniania swoich obowiązków rozumiana jako oddzielenie zarówno od działu audytu, jak i działu prawnego.
- 22.3. Wyniki podejmowanych działań przez komórkę do spraw zgodności, o których mowa w rekomendacji 22.1. wraz z propozycjami usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości oraz weryfikacji postanowień regulacji wewnętrznych pod kątem zgodności z przepisami prawa i standardami rynkowymi powinny być okresowo przekazywane lub w zależności od zaistniałej sytuacji przekazywane zarządowi i radzie nadzorczej.

## 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/ Polityka rachunkowości	Str. 19
IV. Relacje z klientami	Str. 25
V. System kontroli wewnętrznej w zakresie bancassurance	Str. 36
VI. Rola funkcji compliance	Str. 38

### Opracowano:

w Departamencie Regulacji Bankowych, Instytucji Płatniczych i Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych UKNF