

REKOMENDACJE KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO

POD LUPĄ - CZĘŚĆ III



PIOTR **CZUBLUN**
AGNIESZKA **WESOŁOWSKA**
JULITA **NOWAK**
JUSTYNA **NERKO**
KAJA **GLIŃSKA**

WYDAWNICTWO

BeInsured

REKOMENDACJA 7

REKOMENDACJA 7

Zakład ubezpieczeń monitoruje skargi i reklamacje dotyczące swoich czynności dystrybucyjnych.

7.1 Zakład ubezpieczeń posiada regulacje wewnętrzne oraz rozwiązania techniczno-organizacyjne określające, w szczególności, zasady rejestracji wpływu skarg i reklamacji, ich rozpatrywania oraz nadzorowania całego procesu.

NASZ KOMENTARZ

Zgodnie z tą rekomendacją, zakład ubezpieczeń powinien nie tylko prowadzić bieżący nadzór nad wpływającymi skargami i reklamacjami, ale również posiadać kompleksowe regulacje wewnętrzne oraz odpowiednie rozwiązania techniczno-organizacyjne (np. narzędzia informatyczne wspierające automatyzację procesu rejestracji i analizę danych, wyznaczenie jednostki odpowiedzialnej za obsługę wpływających skarg i reklamacji) umożliwiające sprawne zarządzanie procesem i zapewniające jego nadzorowanie na poziomie strategicznym.

Słusznym jest także, aby ilość i zasadność wpływających skarg i reklamacji podlegała cyklicznemu raportowaniu organom wykonawczym i nadzorczym zakładu ubezpieczeń oraz aby cały proces został objęty nadzorem w ramach systemu kontroli wewnętrznej.

Wdrożenie rekomendacji w przedstawionym zakresie nie tylko odpowiada oczekiwaniom regulatora, ale także przyczynia się do budowy zaufania klientów oraz poprawy jakości obsługi klientów.

7.2 Zakład ubezpieczeń wyodrębnia kategorię skarg i reklamacji niezwiązanych z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

NASZ KOMENTARZ

Wyodrębnienie poszczególnych kategorii skarg i reklamacji z uwagi na ich przedmiot ma na celu umożliwienie zakładowi ubezpieczeń sprawowania faktycznego nadzoru nad poszczególnymi obszarami działalności zakładu ubezpieczeń, w tym nad dystrybucją ubezpieczeń.

Taka klasyfikacja umożliwia skuteczniejsze identyfikowanie ryzyk związanych z procesem sprzedaży i obsługi klienta i lepsze ukierunkowanie działań naprawczych i szkoleniowych, a ponadto może zapobiegać powtarzającym się nieprawidłowościom, zanim staną się one przedmiotem interwencji ze strony nadzoru lub przedmiotem sporów sądowych.

REKOMENDACJA 8

REKOMENDACJA 8

Zakład ubezpieczeń posiada regulacje wewnętrzne oraz rozwiązania technicznoorganizacyjne dotyczące wynagradzania pracowników oraz zapewnia, aby ustalony sposób wynagradzania nie był sprzeczny z obowiązkiem działania zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta.

8.1 Regulacje wewnętrzne dotyczące wynagradzania pracowników obejmują co najmniej następujące elementy:

a) składniki wynagrodzenia, z uwzględnieniem podziału na wynagrodzenie stałe (tj. wynagrodzenie wypłacane cyklicznie, określone w umowie z pracownikiem, którego przyznanie lub wysokość są niezależne od wyników sprzedaży lub oceny pracownika oraz od wyników finansowych zakładu ubezpieczeń) i wynagrodzenie zmienne (tj. dodatkowe wynagrodzenie, które pracownik może otrzymać np. z tytułu realizacji celu sprzedażowego lub w ramach premii uznaniowej),

b) rozwiązania mające wpływ na przyznanie lub wysokość wynagrodzenia zmiennego, w tym plany, progi sprzedażowe, konkursy lub inne programy motywacyjne i zasady ich stosowania.

NASZ KOMENTARZ

Art. 7 ust. 2 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń wskazuje, że sposób wynagradzania m.in. osób wykonujących 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.

Rekomendacja nr 8.1. precyzuje konieczność rozróżnienia pomiędzy wynagrodzeniem stałym a zmiennym oraz określenia transparentnych zasad przyznawania stałych i zmiennych składników wynagrodzenia w regulacji wewnętrznej.

Wynagrodzenie stałe jest wynagrodzeniem wypłacanym cyklicznie, niezależnym od wyników sprzedaży. Wynagrodzenie zmienne natomiast – mimo że dopuszczalne – powinno być konstruowane w sposób, który nie zachęca do działań sprzecznych z interesem klienta i nie powinno być uzależnione jedynie od wskaźników ilościowych.

8.2 Zakład ubezpieczeń uzależnia przyznanie lub wysokość wynagrodzenia zmiennego w szczególności od oceny jakości czynności dystrybucyjnych wykonywanych przez pracownika, dokonywanej na podstawie ustalonych kryteriów jakościowych, a także wprowadza odpowiednie rozwiązania techniczno-organizacyjne, pozwalające na weryfikację spełniania tych kryteriów. Zakład ubezpieczeń zapewnia, aby ocena spełnienia kryteriów jakościowych miała istotny wpływ na przyznanie lub wysokość wynagrodzenia zmiennego.

NASZ KOMENTARZ

Jak wskazuje w motywie 46 preambuły dyrektywy IDD ustawodawca unijny, stosowana przez dystrybutorów produktów ubezpieczeniowych polityka wynagradzania pracowników lub przedstawicieli nie może negatywnie wpływać na ich zdolność do działania zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta ani uniemożliwiać im wydawania odpowiednich rekomendacji lub przedstawiania informacji w uczciwej, jasnej i niewprowadzającej w błąd formie.

Biorąc pod uwagę, że wynagrodzenie oparte wyłącznie na wynikach sprzedaży może stanowić zachętę do proponowania klientowi

określonego produktu, Organ nadzoru w rekomendacji nr 8.2. zobowiązał zakłady ubezpieczeń do uzależnienia przyznania pracownikom wynagrodzenia zmiennego oraz jego wysokości w szczególności od oceny jakościowej wykonywanych czynności dystrybucyjnych. Określenie „w szczególności” jednoznacznie wskazuje, że kryteria jakościowe nie muszą być jedynymi wskaźnikami branymi pod uwagę, trudno nie zgodzić się z tym, że kryteria ilościowe również odgrywają istotną rolę w procesie przyznawania dodatkowych składników wynagrodzenia. Niemniej jednak ocena spełniania kryteriów jakościowych zdecydowanie powinny mieć znaczący wpływ na przyznanie lub wysokość wynagrodzenia zmiennego.

Wprowadzenie oceny spełnienia kryteriów jakościowych do zasad rozliczania się z pracownikami będzie wiązało się z koniecznością wprowadzenia zmian o charakterze organizacyjnym, przede wszystkim niezbędne będzie zapewnienie zasobów pracowniczych odpowiedzialnych za weryfikację i ocenę spełniania tych kryteriów lub rozwiązań systemowych, które zapewnią szczelność systemu nadzoru.

8.3 Zakład ubezpieczeń dokonuje oceny jakości czynności dystrybucyjnych wykonywanych przez pracownika biorąc pod uwagę najlepiej pojęty interes klienta. Ocena ta może być dokonywana na podstawie m. in. następujących kryteriów jakościowych: zasadność reklamacji lub skarg, wyniki badań tajemniczego klienta, wyniki badań satysfakcji klientów, liczba odstępień i wypowiedzeń umów ubezpieczenia oraz ich przyczyny, powody odmów wypłaty świadczeń, przyczyny kierowania przez klientów spraw o wypłatę świadczenia do sądu oraz wnioski płynące z orzeczeń sądowych.

NASZ KOMENTARZ

Istotne jest, aby kryteria jakościowe były jasno zdefiniowane, obiektywne i adekwatne do charakteru wykonywanych czynności, zaś proces oceny – transparentny i powtarzalny. Uznanie wpływu oceny jakościowej za kluczowy element w procesie kształtowania wynagrodzenia zmiennego stanowi również istotny czynnik motywacyjny, ukierunkowujący działania pracowników na realizację celów zgodnych z interesem klientów i zapewnieniem działania zakładu ubezpieczeń zgodnie

z obowiązującymi przepisami prawa i wymaganiami regulatorów.

Organ nadzoru w rekomendacji nr 8.3. proponuje przykładowy (niezamknięty) katalog wskaźników, które mogą być brane pod uwagę przy dokonywaniu oceny jakości wykonywania czynności dystrybucyjnych przez pracowników. Wskazane kryteria jakościowe, takie jak zasadność reklamacji, wyniki badań satysfakcji klienta czy analiza przyczyn odstępień od umów, umożliwiają obiektywną ocenę działań dystrybucyjnych na podstawie doświadczeń klientów. Włączenie wyników badań tajemniczego klienta oraz orzecznictwa sądowego dodatkowo sprzyja identyfikacji potencjalnych nieprawidłowości i usprawnieniu procesów. Jednocześnie należy podkreślić, że stosowanie tych kryteriów powinno być prowadzone z zachowaniem transparentności wobec pracowników oraz z uwzględnieniem kontekstu konkretnych sytuacji, tak aby ocena była sprawiedliwa i wspierała rozwój jakości obsługi, a nie służyła wyłącznie celom sankcyjnym.

8.4 Wybór kryteriów jakościowych na potrzeby oceny jakości czynności dystrybucyjnych wykonywanych przez pracowników zależy od specyfiki działalności zakładu ubezpieczeń, przy czym kryteria wybrane przez zakład ubezpieczeń powinny umożliwiać kompleksową weryfikację jakości czynności dystrybucyjnych wykonywanych przez danego pracownika.

NASZ KOMENTARZ

Zasadnym jest, aby kryteria jakościowe brane pod uwagę przy ocenie wykonywania czynności dystrybucyjnych przez pracowników danego zakładu ubezpieczeń wynikały z charakteru i specyfiki działalności tegoż zakładu, co pozwoli na dokonywanie obiektywnej oraz uczciwej oceny pracowników w oparciu o faktycznie wykonywane czynności. Kluczowe pozostaje, aby stosowane kryteria były jasno zdefiniowane, mierzalne i znane pracownikom, co zapewni przejrzystość oraz spójność procesu oceny.

Jednocześnie podkreślenie potrzeby zapewnienia kompleksowości oceny stanowi istotne zabezpieczenie przed nadmiernym

upraszczaniem procesu weryfikacji i umożliwia jego pełną skuteczność.
Takie podejście sprzyja zarówno podnoszeniu standardów jakości obsługi klienta, jak i wspiera proces zarządzania ryzykiem dystrybucyjnym.

8.5 Zakład ubezpieczeń nie stosuje zachęt do sprzedaży danego produktu, w tym jego wariantu (np. dodatkowe wynagrodzenie za sprzedaż konkretnego wariantu produktu), jeżeli miałyby to prowadzić do naruszenia najlepiej pojętego interesu klienta.

NASZ KOMENTARZ

Zgodnie z art. 8 ust. 1 i 3 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, dystrybutor ubezpieczeń przed zawarciem umowy ubezpieczenia określa, na podstawie uzyskanych od klienta informacji, jego wymagania i potrzeby oraz proponuje umowę ubezpieczenia, która jest z tymi wymaganiami i potrzebami w zakresie ochrony ubezpieczeniowej zgodna.

W wyniku prawidłowo przeprowadzonej analizy potrzeb i wymagań klienta pracownik ma obowiązek zaoferować klientowi konkretny produkt ubezpieczeniowy, dostosowany do potrzeb tego klienta, bez względu na wysokość przysługującego mu z tego tytułu wynagrodzenia.

Sytuację, w której zakład ubezpieczeń promuje dystrybucję określonego produktu ubezpieczeniowego lub jego wariantu należy uznać za nieprawidłową, generującą wysokie ryzyko uznania, iż w ten sposób zakład ubezpieczeń oferuje pracownikom zachętę do proponowania klientowi określonej umowy ubezpieczenia, w sytuacji, w której mógłby zaproponować inną umowę, która lepiej odpowiadałoby potrzebom klienta, co stanowi naruszenie art. 7 ust. 2 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.

8.6 Zakład ubezpieczeń w ramach oceny regulacji wewnętrznych dotyczących wynagradzania pracowników, weryfikuje, czy przyjęte rozwiązania:

- a) mogą stanowić lub stanowią zachętę do proponowania klientowi umowy ubezpieczenia określonego rodzaju, w sytuacji gdy pracownik ma możliwość zaproponowania klientowi innej umowy, która lepiej odpowiada wymaganiom i potrzebom klienta, czy też do proponowania umowy ubezpieczenia, która nie jest zgodna z wymaganiami i potrzebami klienta,
- b) mogą stanowić lub stanowią zachętę do przekazywania klientowi informacji nierzetelnych lub wprowadzających w błąd,
- c) mogą stanowić lub stanowią zachętę do podejmowania działań innych, niż określone powyżej w lit. a i b, wbrew najlepiej pojętemu interesowi klienta.

NASZ KOMENTARZ

Rekomendacja nr 8.6. stanowi doprecyzowanie oczekiwań nadzorczych względem zakładów ubezpieczeń w obszarze funkcjonowania systemów wynagradzania pracowników. Jej treść jednoznacznie wskazuje, że obowiązkiem zakładu ubezpieczeń jest nie tylko formalne przyjęcie zasad wynagradzania, ale również ich bieżąca weryfikacja pod kątem zgodności z fundamentalną zasadą działania zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów.

Obowiązujący system wynagradzania nie powinien w żaden sposób motywować pracowników do oferowania produktów ubezpieczeniowych nieadekwatnych do rzeczywistych potrzeb klientów (lit. a), ani też skłaniać do przekazywania informacji w sposób nierzetelny lub wprowadzający w błąd (lit. b). Wskazane jest także, aby polityki wynagrodzeń były wolne od innych czynników, które mogłyby skutkować działaniami sprzecznymi z interesem klienta (lit. c).

**KOLEJNA CZĘŚĆ
JUŻ WKRÓTCE!**