

# Tendencje rozwoju ochrony konsumenta na rynku ubezpieczeniowym

Konferencja PIDiPO

Warszawa 24.03.2015

Prof. Jan Monkiewicz, Politechnika Warszawska

Dr hab. Marek Monkiewicz, Uniwersytet Warszawski

# Agenda

- Ochrona konsumenta na rynku finansowym: ramy ogólne
- Ochrona konsumenta na rynku finansowym: inicjatywy globalne
- Ochrona konsumenta na rynku finansowym: ramy unijne
- System ochrony konsumenta na rynku finansowym w PL
- Ochrona konsumenta a polityka ubezpieczeniowa

# Zmiana paradygmatu regulacyjno nadzorczego po wielkim kryzysie globalnym

- Utrata wiary w racjonalność rynków i instytucji finansowych
- Dyferencjacja rozwiązań regulacyjnych: instytucje finansowe systemowo ważne oraz „drugorzędne”
- Proliferacja „paralelnych” systemów nadzorczych: mikro, makro oraz konsumenckich/market conduct/
- Upowszechnienie systemów rezolucyjnych dla realizacji idei „prywatnego” finansowania niewypłacalności/bail in/

# **Podstawowe przesłanki ochrony konsumentów na rynku finansowym. Czemu ochrona jest potrzebna?**

- Potrzeba wysokiego poziomu zaufania społecznego wynikająca ze szczególnych charakterystyk rynku finansowego na którym obrót dotyczy produktów mających charakter obietnic
- Asymetryczny charakter rynku-występowanie znacznej asymetrii informacyjnej pomiędzy konsumentami a instytucjami finansowymi /dostęp do informacji, umiejętność zrozumienia informacji,../
- Występowanie znacznej asymetrii w potencjale ekonomicznym pomiędzy konsumentami a instytucjami finansowymi
- Wysoka koncentracja podmiotowa po stronie dostawców produktów
- Przesłanki związane ze stabilnością finansową

# **Rosnące znaczenie ochrony konsumenta na rynku finansowym w świecie-zwłaszcza w bankowości**

- Inicjatywy G20/FSB/WB/OECD
  1. 12.10.2010 szczyt G20 w Seulu wzywa w reakcji na globalny kryzys finansowy do wzmocnienia ochrony konsumenta na rynku finansowym
  2. W odpowiedzi 14.09.2011 OECD ogłasza High Level Principles on Financial Consumers Protection
  3. Ministrowie Finansów oraz Prezesi Banków Centralnych G20 przyjmują je 15.10.2011
  4. FSB ogłasza 26.10.2011 raport „Consumer finance protection with particular focus on credit”
  5. WB publikuje w lipcu 2012 „Good practices for financial consumer protection”
- Dodd-Frank Wall Street and Consumer Protection Act, lipiec 2010; powołanie Consumer Financial Protection Bureau

## Rosnące znaczenie cd

- Consumer Financial Protection Bureau jest skonsolidowanym nadzorem ds. ochrony konsumentów na całym rynku finansowym USA poza ubezpieczeniami. Działa w strukturze Zarządu Rezerwy Federalnej. Nie obejmuje ubezpieczeń, które tradycyjnie chronione są na poziomie stanowym
- Utworzenie w 2013 roku Financial Conduct Authority w W. Brytanii jako unitarnej nadzorczy ds. ochrony klientów rynków finansowych
- IAIS ogłasza „Issue paper on policyholder protection schemes”, June 2013

# Financial Conduct Authority(FCA)

- Od 1 kwietnia 2013 odpowiada za całościowy nadzór nad ochroną konsumentów na brytyjskim rynku finansowym
- Sprawuje nadzór nad zachowaniami rynkowymi wszystkich firm finansowych podlegających nadzorowi ostrożnościowemu (FSA) a także nie podlegających mu
- Od 01.01.2014 nadzoruje również rynek kredytowy
- Ma kompetencje regulacyjne(rules making),kontrolne oraz sankcyjne
- Nadzoruje łącznie około 50 tys. podmiotów, zatrudnia 3,5 tys. osób, przyjęło w 2014 ponad 510 tys. skarg. Budżet 220 mln funtów
- W 2013/14 nałożyła ponad 425 mln funtów kar finansowych

## FCA cd.

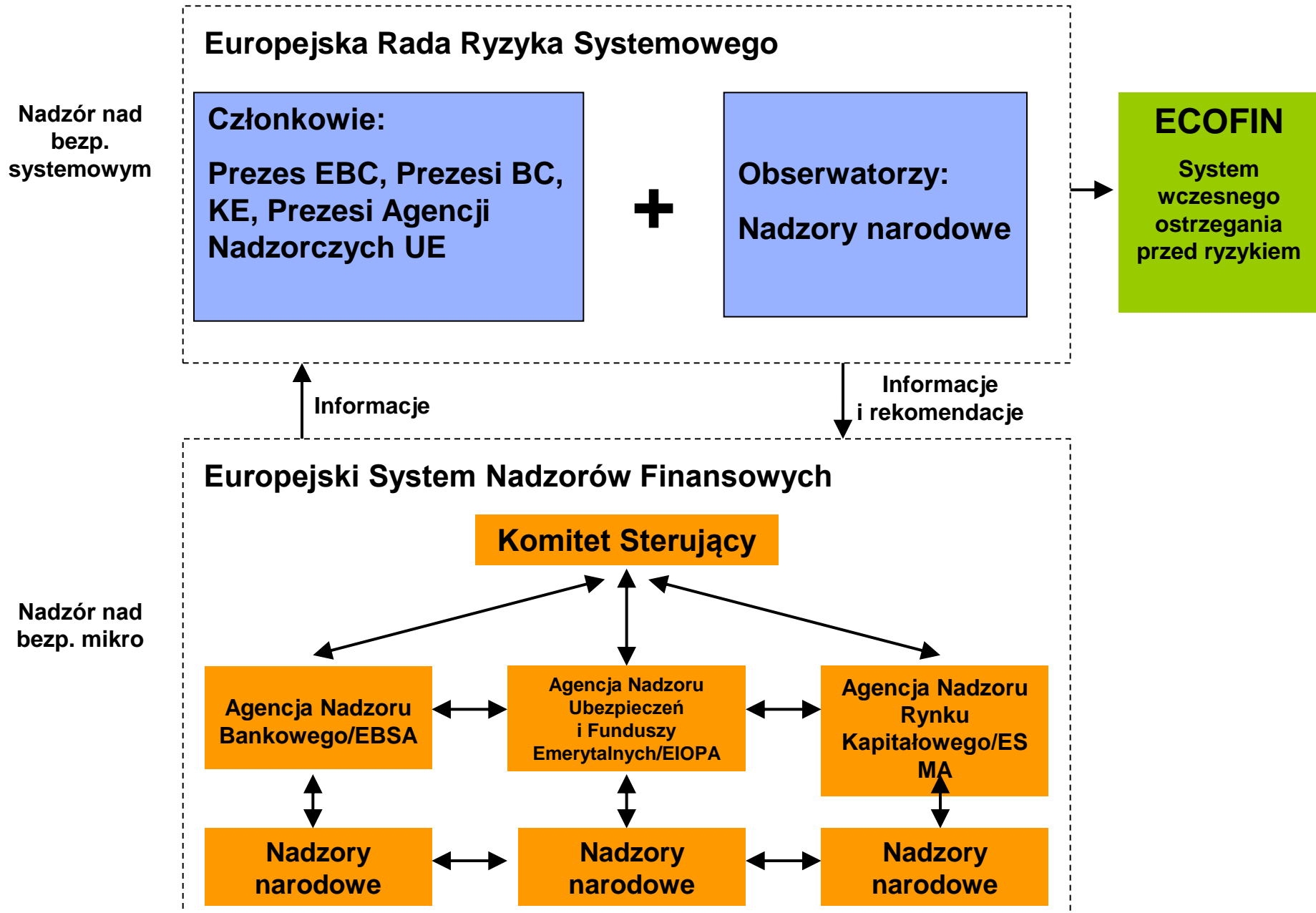
- Główne zadania obejmują:
  1. Zapewnienie odpowiedniego stopnia ochrony konsumentom usług finansowych
  2. Wspieranie rozwoju konkurencji na rynku w interesie konsumentów
  3. Ochrona i rozszerzanie bezpieczeństwa rynków finansowych oraz zwalczanie przestępczości finansowej



# Rosnące znaczenie ochrony konsumentów na rynku finansowym UE

- Ochrona konsumenta ma charakter zdecentralizowany. Wykonywana na poziomie unijnym od 2011 przez Europejski Urząd Nadzoru Bankowego(EBA),Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeniowego(EIOPA) oraz przez Europejski Urząd Nadzorczy ds. Papierów Wartościowych(ESMA)
- Ich kompetencje w zakresie ochrony konsumentów obejmują w szczególności:
  1. Działalność analityczną w zakresie tendencji konsumenckich
  2. Współdziałanie na rzecz lepszych standardów przejrzystości
  3. Koordynację edukacji finansowej konsumentów
  4. Inicjowanie ograniczeń w zakresie obrotu niektórymi produktami finansowymi

# Architektura systemu nadzorczego w UE po kryzysie

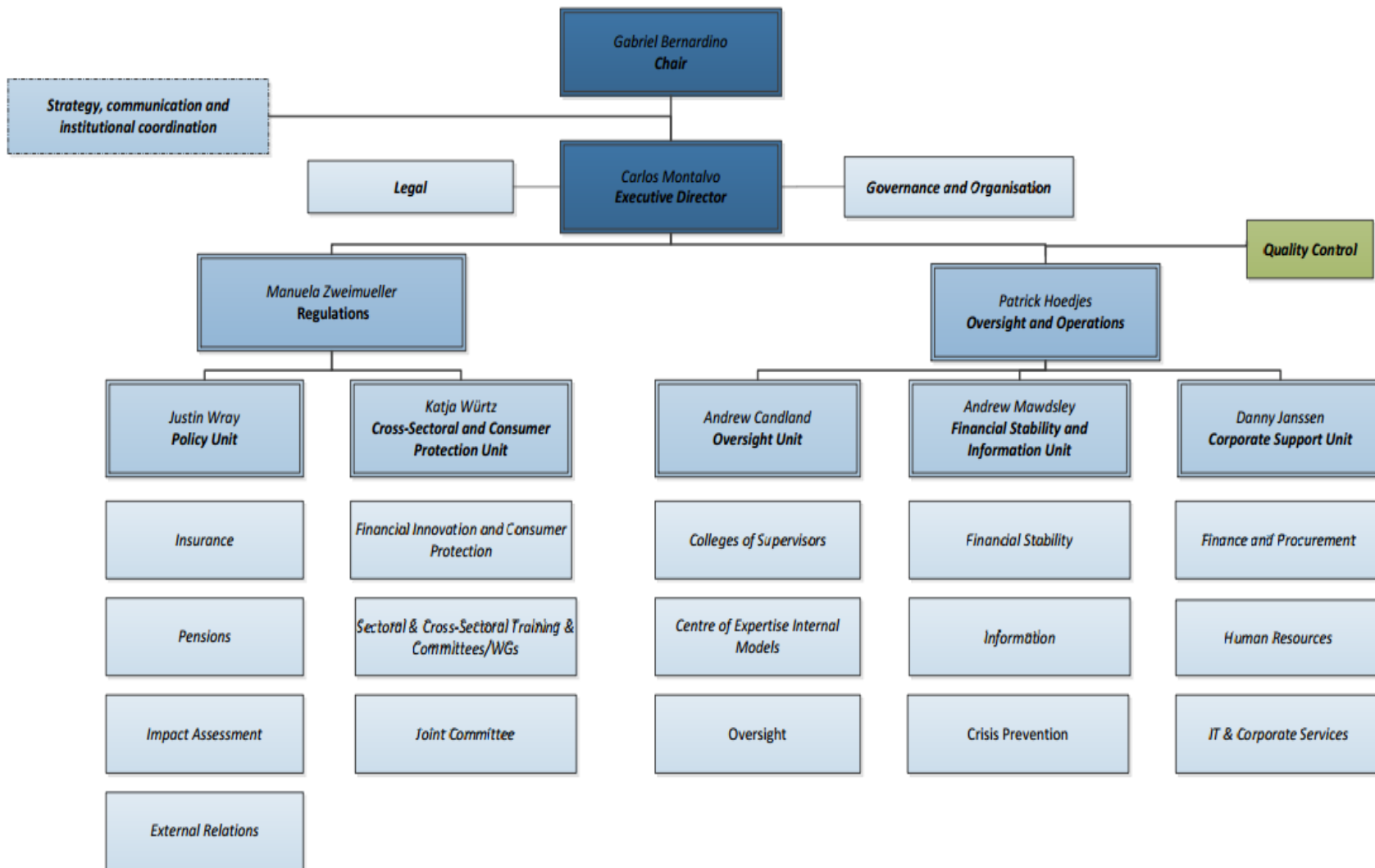


# Problemy ochrony cd

- Problemy międzysektorowe koordynowane przez Podkomitet Ochrony Konsumentów i Innowacji Finansowych Komitetu Wspólnego europejskich agencji nadzorczych/ESAs/
- Brak działań koordynujących politykę ubezpieczeniową w skali UE

# Organisation chart of EIOPA

Status: November 2014



Źródło: EIOPA

# Rosnące znaczenie ochrony konsumenta w programie EIOPA

- Kwestie konsumenckie stają się kluczowym zadaniem strategicznym EIOPA
- Celem podstawowym zapewnienie przejrzystości, prostoty, dostępności oraz uczciwości w relacjach z konsumentami
- Narzędzia
  1. Stworzenie warunków dla możliwości dokonywania przez konsumentów świadomych wyborów/np.KID/
  2. Stworzenie ram dla właściwych praktyk sprzedażowych

# EIOPA cd

3. Stworzenie warunków dla lepszego zarządzania produktami ubezpieczeniowymi, ich dostępnością oraz odpowiedzialnością/np. POG/
4. Wspieranie rozwoju skutecznych systemów rozstrzygania sporów
5. Wspieranie rozwoju UFG jako ostatecznego mechanizmu ochrony interesów ubezpieczonych

# EIOPA cd

- KID-Key Information Document,opublikowany 9.12.2014
- Wchodzi w życie w 31.12.2016 w postaci Rozporządzenia Dotyczy detalicznych produktów inwestycyjnych,w tym ubezpieczeniowych
- Zwięzły dokument ujawnienia istoty produktu w języku przyjaznym dla konsumenta/max 3 str/
- Ma poprawić zrozumienie produktu i jego charakterystyk/np. ryzyko,koszty etc/
- Ma poprawić możliwości porównywania pomiędzy produktami

# EIOPA cd

- Interwencje na rynku produktów ubezpieczeniowych o charakterze inwestycyjnym/Product intervention powers- implementacja KID/.Pozwala na czasowe ograniczenie lub zakaz obrotu produktem finansowym lub usługą/

## Kryteria interwencji

1. Zagrożenie dla funkcjonowania rynku ubezpieczeniowego
  2. Zagrożenie dla stabilności rynku finansowego lub jego części
  3. Powazne zagrożenie ochrony inwestora
- EIOPA przygotowuje do czerwca 2015 radę techniczną dla KE
  - KE wyda regulację 2015/2016



# EIOPA cd

- Nadzór nad produktami i procesy zarządzania nimi/POG-Product oversight and governance processes/. Wspólna inicjatywa trzech ESAs. Przybierze formę zalecenia
- Nowa inicjatywa dotycząca fazy przygotowania produktu, wprowadzana na rynek oraz jego stałego monitorowania pod kątem zagrożeń /ang.detriment/ dla konsumentów. Obejmuje całość ubezpieczeń
- Poraz pierwszy wychodzi z ochroną poza point of sale
- Ma opierać się na regulacjach i praktykach wewnętrznych w zu jako część systemu zarządzania ryzykiem w ramach S2
- Udostępniony do konsultacji publicznych do 23.01.2015
- Ma objąć w przyszłości także pośredników

# EIOPA cd

- Dotyczy przygotowania produktu, jego sprzedaży oraz ciągłego monitorowania
- Ma opierać się na istnieniu obowiązkowych systemach wewnętrznych, dopuszczających produkt do obrotu i przeprowadzania jego bieżących ocen, biorąc pod uwagę potencjalne zagrożenia dla konsumentów
- Postulowane elementy ram nadzorczych
  - określenie rynku docelowego do którego produkt jest adresowany
  - określenie segmentów rynkowych dla których produkt nie jest odpowiedni

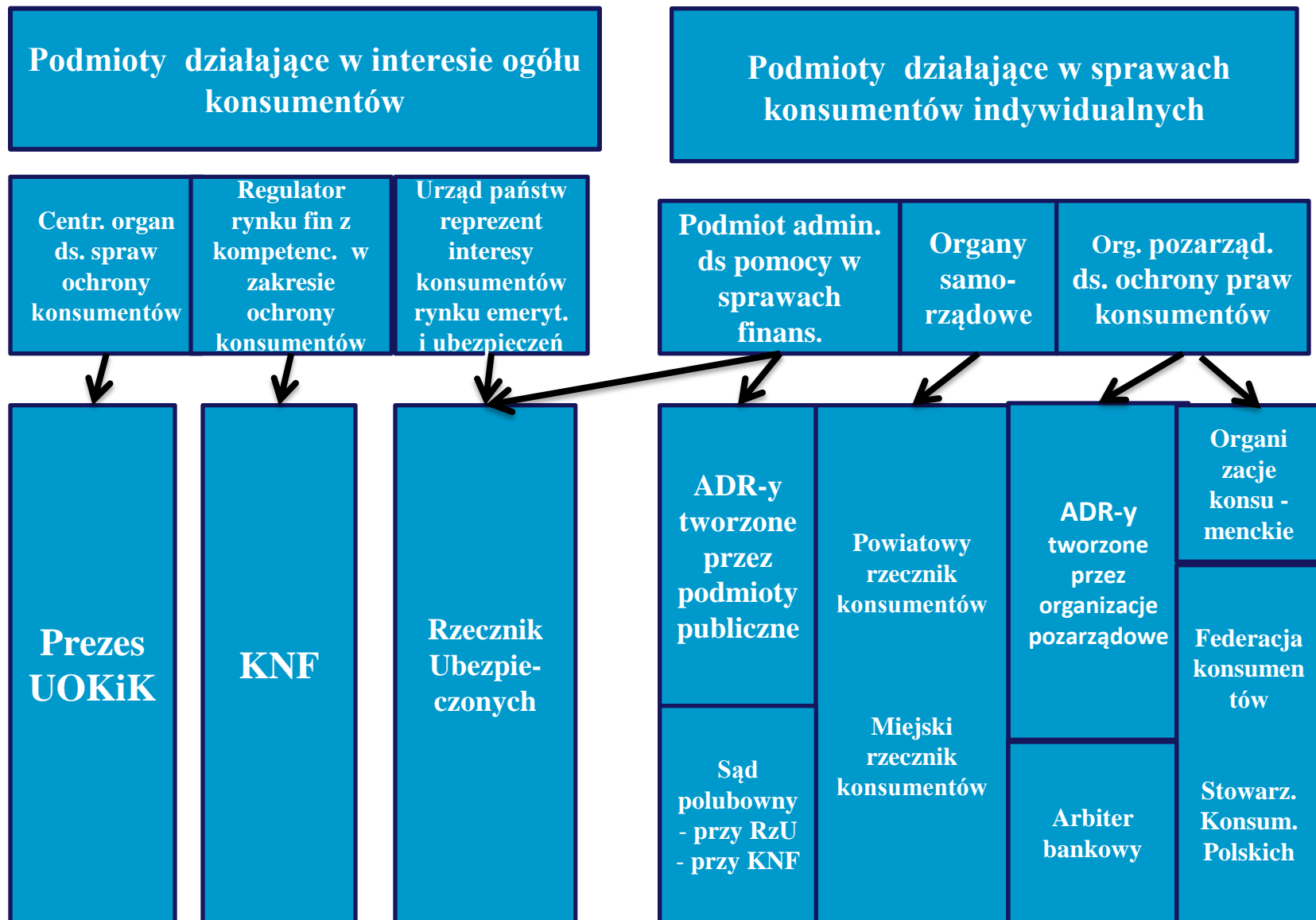
# EIOPA cd

- dokonanie analizy i oceny oczekiwanego zachowania produktu w różnych scenariuszach stresowych
- przeprowadzane ciągłych analiz produktów i ich ewentualnych zagrożeń dla konsumentów
- określenie właściwych kanałów dystrybucji oraz weryfikacja ich stosowania

# EIOPA cd

- Monitorowanie rynku i trendów konsumenckich należy do obowiązkowych zadań EIOPA
- Do 2014 EIOPA opublikowała 3 przeglądy roczne
- Ostatni z 2014 zawierał m.in.
  - analizę trendów zachowań rynkowych/mylące reklamy finansowe,niski poziom likwidacji szkód,pakowanie i wiązanie produktów/
  - analizę wybranych produktów/negatywne praktyki sprzedaży unit linków,ubezpieczenia mobilne/
  - trendy rynkowe-wpływ niskich stóp % na rynek ub.

# System ochrony praw konsumentów na rynku finansowym w PL



# Specyfika ochrony konsumenta ubezpieczeniowego

- Zróżnicowany charakter statusu konsumentckiego ubezpieczającego, ubezpieczonego, uprawnionego oraz poszkodowanego
- Stosowanie państwowego przymusu ubezpieczeniowego
- Długi okres odpowiedzialności kontraktowej
- Zróżnicowany charakter świadczeń umownych
- Złożoność techniczna i prawna produktów
- Imienny charakter oferty,
- Niski poziom zaufania społecznego do instytucji ubezpieczeniowych
- Wysoka dźwignia szkodowa-przeciętna wartość odszkodowania za 1 PLN składki od 100 do 2000 PLN

# Dźwignia odszkodowawcza ubezpieczeń dla wybranych ryzyk na rynku polskim

Rodzaj ryzyka	Stawka taryfowa (w % wartości ubezpieczenia)	Wartość dźwigni odszkodowawczej (wartość odszkodowania w PLN za 1 PLN składki)
All risk	0,05 – 0,06	1600 – 2000
Awarie maszyn	0,30 – 0,50	200 – 333
Kradzież	0,60 – 0,80	125 – 166
Ogień	0,20 – 0,25	400 – 500
Powódź	0,04	2500
Przerwa w działalności	0,05 – 0,07	1400 – 1600
OC ogólne	0,80	125
OC produktu	0,03 – 0,05	2000 – 3300

# Główne obszary ochrony konsumenckiej

- Cały okres kontraktowy - **pewność ochrony**/wypłacalność-nadzór /ufg
- Okres przed kontraktowy/konstrukcja produktu,  **proces sprzedaży**, warunki umowy, promocja i reklama
- Czynności po  **zawarciu umowy**/misseling, modele biznesowe, cross-selling, misconduct risk
- **Obsługa posprzedażna**/wycena świadczeń, wypowiedzenie umowy, sposób wypłaty świadczeń/
- Skargi, roszczenia,  **rozstrzygnięcie sporów**/np. ile ADR/

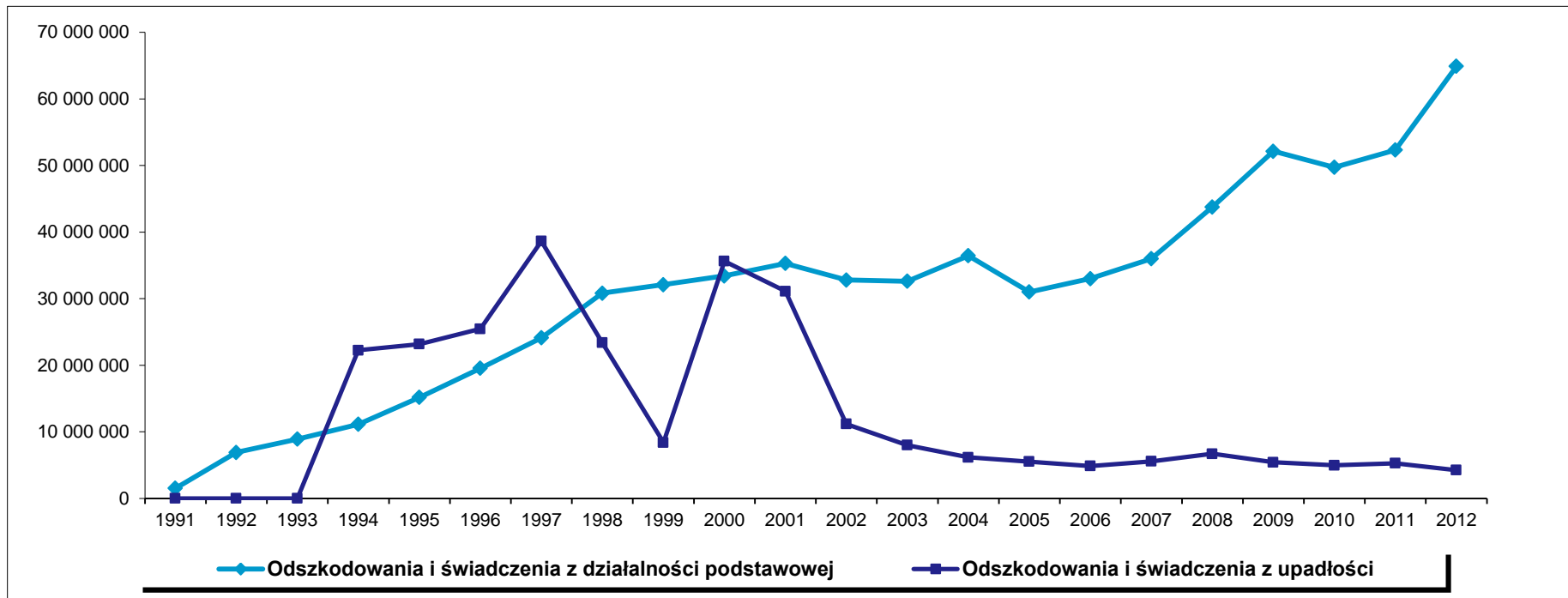


# Instytucje ochrony praw konsumentów na rynku ubezpieczeń w PL

Urzędy państwowe	Instytucje prywatne	Sądy	ADR
UOKiK	UFG	SN	SP KNF
KNF	PBUK	SOKiK	SP RzU
RzU	Stowarzyszenia	Sądy powszechne	
Inne	Inne	Pozwy zbiorowe	

SP = sąd polubowny

# Odszkodowania i świadczenia kompensacyjne UFG w latach 1991-2013 (w zł)



**1. Łączna kwota wypłaconych odszkodowań z tzw. działalności podstawowej w latach 1991-2013: ca 912 mln zł (w 2013 r. 62,2 mln zł)**

**2. Z tytułu upadłości wypłacono w latach 1991-2013 ca 288 mln zł (w 2013 r. 7,5 mln zł).**

Corocznie wypłacane jest ok. 4,3-7,5 mln zł z tytułu upadłości (ostatnia upadłość w roku 2000).

# Pozasądowe rozstrzyganie sporów

- Regulowany na poziomie unijnym przez dyrektywę PE i Rady 2013/11/UE z dnia 21.05.2013 ws. ADR oraz rozporządzenie PE i Rady ws. ODR nr 524/2013. Termin implementacji do 09.07.2015
- Trzy modele ADR w Europie: model biznesowy, model administracyjny, model mieszany. Polska - mieszany
- Sąd polubowny przy KNF właściwy dla całego rynku finansowego, w tym ubezpieczeniowego/łącznie 12 rozstrzygnięć w 2014/
  1. Mediacja-poszukiwanie ugody przez strony
  2. Arbitraż-rozstrzygnięcie zewnętrzne przez arbitra

Konieczna zgoda obu stron na postępowanie

# Pozasądowe rozwiązywaniu sporów konsumenckich cd.

- Bankowy Arbitraż Konsumencki przy ZBP w sprawach bankowych
  1. Rozstrzyga spory o wartości do 8.000 PLN
  2. Orzeczenie jest wiążące jedynie dla banku
  3. Rozstrzyga spory po wyczerpaniu reklamacji w banku
- Sąd Polubowny przy RzU w sprawach ubezpieczeń oraz ofe i ppe.  
Warunkiem zgoda pozwanego
- Fin Net sieć instytucji pozasądowego rozstrzyganie sporów w UE

# Nowe inicjatywy w zakresie ochrony konsumentów w ubezpieczeniach w Polsce

- Ustawa odu
  - wzmocnienie ochrony konsumenta w produktach ubezpieczeniowo-inwestycyjnych/nowe obowiązki informacyjne,nowy kształt umowy,nowe zasady wyn.pośr...
  - wzmocnienie ochrony kons z umów typu bancassurance
  - wzmocnienie pozycji arbitrażowej RzU przy polisach inwestycyjnych
  - możliwość czasowego blokowania sprzedaży polis inwestycyjnych
- Ustawa o ADR -wzmocnienie funkcji arbitrażowych

# Ogólna ocena stanu ochrony konsumenckiej w ubezpieczeniach w Polsce

- Rozbudowana obecnie sieć instytucji ochrony nie przekłada się na jej efektywność
- Raport NIK 2013 ocenia, że ochrona klienta na rynku finansowym PL nie jest skuteczna.
- W ocenie KE stopień zaufania do publicznych instytucji ochrony konsumenta w PL znacznie niższy niż w EU 27(46 wobec 59%)
- Czołowe instytucje systemu działają retroaktywnie w zbliżonych obszarach bez koordynacji systemowej
- Nieefektywność prewencji oraz mała skuteczność w dochodzeniu roszczeń prowadzi do szerokiego wykorzystywania drogi sądowej. Szacuje się liczbę spraw sądowych rocznie na 50-70 tys. przypadków

**cd.**

- Rosnaca fala pozwów zbiorowych w ubezpieczeniach life/Stowarzyszenie Przywiązani do polisy/
- Całkowicie niewykorzystany potencjał ADR, zwłaszcza w sytuacji gdy 80% szkód w dziale II nie przekracza kwoty 8.000 PLN
- W tej sytuacji ciągle silna pozycja kancelarii odszkodowawczych, zwłaszcza w dochodzeniu roszczeń z tytułu szkód osobowych

cd.

- Polityka ubezpieczeniowa w tym ochrony konsumenckiej dla ubezpieczeń ma obecnie charakter „rozproszony”, z nieznaną wizją strategiczną i bez gospodarza tematu/inaczej niż w przypadku bankowości oraz rynku kapitałowego/
- Traktuje ona jednakowo konsumenckie aspekty ubezpieczeń na życie oraz majątkowych, choć grają one różną rolę społeczną
- Ochrona konsumencka wymaga przywrócenia dominacji aktywnych form przeciwdziałaniu naruszania praw w miejsce represyjnego modelu oddziaływania



cd.

- Koniecznym jest nadanie tej problematyce właściwej wagi w badaniach naukowych
- Koniecznym jest aktywniejsze uczestnictwo w kształtowaniu tej polityki zakładów ubezpieczeń i ich reprezentacji. Należy odnotować w ostatnim okresie wzrost aktywności PIU w tej dziedzinie (m.in. dobre praktyki bancassurance, BLS, szkody osobowe)
- Koniecznym jest stworzenie lepszego klimatu społecznego dla działalności NGOs
- **Konieczne jest pilne utworzenie zintegrowanego nadzoru konsumenckiego nad całym rynkiem finansowym/FCA jako best practice/w ślad za konsolidacją nadzoru finansowego. Zawirowania obecne wokół kredytów frankowych ponownie potwierdza aktualność tego postulatu.**

# Wnioski

- Konsument wyrasta na centralna postać rynku ubezpieczeniowego
- Najbliższy okres przyniesie wiele nowych inicjatyw regulacyjnych w tym obszarze

Dziękujemy za uwagę

[j.monkiewicz@onet.eu](mailto:j.monkiewicz@onet.eu)

marekmonkiewicz@o2.pl