



Nasza Koalicja nie jest żadnym formalnym tworem, po prostu stwierdziliśmy, że mamy wspólny cel, żeby uświadamić pośrednikom, jak ważna, ale i przydatna do rozwoju biznesu jest zgodność z przepisami i wytycznymi na rynku ubezpieczeniowym.

Koalicja na rzecz zgodności pomaga agentom oswoić regulacje

Rozmowa z **Remigiuszem Szczechowiczem** z Inslu, **Tomaszem Klemtem** z Kancelarii Radcy Prawnego Tomasz Klemt i **Jakubem Dziedzicem** z JD Compliance.

Aleksandra E. Wysocka: - Koalicja na rzecz zgodności to sojusz trzech firm, który budzi wielkie zainteresowanie. Kiedy ona powstała i jaki jest jej cel?

Remigiusz Szczechowicz: - To inicjatywa Inslu, która narodziła się z rozmów z agentami o ich regulacyjnych lękach. Wszystko zaczęło się w 2022 r. Agenci, którzy na co dzień korzystają z naszego oprogramowania, w obliczu rosnącej liczby przepisów regulujących ich pracę bardzo często pytali nas, czy robimy wszystko dobrze, czy właściwie interpretują przepisy.

Przeanalizowaliśmy trafiające do nas dokumenty od różnych firm i wyłoniliśmy powtarzające się błędy. Wtedy narodził się pomysł, żeby pomóc agentom, czyli naszym klientom. Po pierwsze, we współpracy z **Tomaszem Klemtem** przygotowaliśmy bezpłatne narzędzie do przeprowadzania analizy potrzeb klienta w zgodzie z regulacjami. Może je u nas zamówić każdy agent, bez konieczności posiadania naszego podstawowego systemu z kalkulatorem i CRM.

Następnie, razem z **Jakubem Dziedzicem** poszerzyliśmy wsparcie, dostarczając wiedzę poprzez szkolenia, konsultacje oraz audyty, czyli weryfikację procedur i dokumentacji. Jakub z Toma-

szem się doskonale uzupełniają doświadczeniem i wiedzą z prawa i zgodności z wytycznymi. I obaj są piekielnie skuteczni. Przykład? Jak dotąd żaden z kontrolowanych klientów Tomasa nie dostał kary. Gdy dołączymy do tego moduł APK od Inslu i wsparcie naszego zespołu, jesteśmy gotowi, aby pomagać agentom i agentkom na co dzień oswojąc regulacje.

Nasza Koalicja nie jest żadnym formalnym tworem, po prostu stwierdziliśmy, że mamy wspólny cel, żeby uświadamić pośrednikom, jak ważna, ale i przydatna do rozwoju biznesu jest zgodność z przepisami i wytycznymi na rynku ubezpieczeniowym. Przeprowadziliśmy już pilotażowe konsultacje i szkolenia dla kilku wybranych agencji. Spotkało się to z bardzo pozytywnym oddźwiękiem. Wdrożyliśmy też bezpłatny moduł do APK w kilkudziesięciu agencjach. Widać, że ziarno trafiło na podatny grunt. Czujemy się potrzebni.

Co skłoniło pozostałych uczestników do włączenia się do Koalicji?

Tomasz Klemt: - Moją misją jako radcy prawnego jest dać uczestnikom rynku ubezpieczeniowego, w szczególności agentom i brokerom, doradztwo prawne najwyższej jakości w przystęp-



Remigiusz Szczechowicz

nej cenie. Chcemy pokazać, że można być zgodnym, nie wydając na to setek tysięcy złotych. W naszej ofercie jest wsparcie prawne - w modelu dostosowanym do potrzeb klienta (konsultacje, wsparcie podczas kontroli, audyty prowadzonej działalności). Przygotowujemy też pakiet dokumentacji zgodności agenta z prawem, w tym w zakresie: dystrybucji ubezpieczeń, procedur wymaganych przez ZU, KNF, RODO, dotyczących m.in. APK, AML/CFT, sprawdzamy instrukcje IT czy umowy ze współpracownikami.

Klienci mogą też liczyć na pełen pakiet obsługi w ramach wytycznych o chmurze obliczeniowej (w tym integracje z TU), wsparcie w kontroli KNF,

UODO, UOKiK i każdego innego organu nadzoru, czy wreszcie przejęcie pełnej obsługi prawnej podmiotu z sektora ubezpieczeń.

W ramach Koalicji na rzecz zgodności nie tylko oferujemy wsparcie merytoryczne i nasze usługi, ale też działamy prospołecznie, przeznaczając dochody ze szkoleń na platformie Prawo-ubezpieczen.pl na rzecz Fundacji Kuźnica im. Hugona Kołłątaja.

Jakub Dziedzic: - Mnie również jest z Koalicją bardzo po drodze. Od dłuższego czasu staram się odczarować compliance. Zależy mi, aby podkreślić, jak wielki wpływ na dystrybucję ubezpieczeń ma odpowiednie zarządzanie ryzykiem braku

zgodności. Przede wszystkim, w jaki sposób może znacząco rozwinąć biznes i zdecydowanie ułatwić funkcjonowanie w gąszczu coraz to nowych regulacji nadzorczych i przepisów prawa.

Wspieram pośredników na różne sposoby i w różnych momentach. Staram się dotrzeć do wszystkich, również mniejszych agentów, aby umożliwić im dostęp do usług, które do tej pory były zarezerwowane wyłącznie dla dużych podmiotów. Przykład? Audyt Zgodności, czyli zweryfikowanie całej działalności dystrybucyjnej agenta na podstawie przepisów prawa, stanowisk i rekomendacji nadzorczych oraz ewentualne wprowadzenie działań naprawczych.

Na wypadek kontroli, czy to przez KNF, czy też przez inny podmiot, oferuję Compliance Assistance. Brakowało takiej usługi na rynku, która zapewni profesjonalną pomoc prawną i compliance w momencie, w którym rzeczywiście jest potrzebna. Multiagencje, na miarę skali swojej działalności, mogą wybrać jeden z pakietów Multi-Compliance - gotowych usług i rozwiązań z zakresu bieżącej obsługi prawnej i compliance, a także pełne zabezpieczenie w zakresie działań nadzorczych.

Zaznaczam przy tym, że opracowując dokumentację czy też wyjaśniając różne zawiłości prawne, każdorazowo opieram się na zasadach „plain language”, czyli zrozumiałego, prostego oraz dostępnego dla wszystkich języka. Prowadzę również szkolenia zawodowe - to niezwykle istotne dla agentów, aby mogli stale się rozwijać i aktualizować swoją wiedzę, wypełniając przy tym obowiązki ustawowe.

Regulacje nie od dziś stanowią wyzwanie dla rynku ubezpieczeń. Ubiegły rok przyniósł kilkadzie-

► **siat drobiazgowych kontroli w zakładach ubezpieczeń i u pośredników. Jakie wnioski płyną z nich dla agentów? Czy w ogóle warto się tymi kontrolami przejmować, skoro nie było ich zbyt wiele?**

T.K.: – Ponieważ organy kontrolne, które mogą zapukać do każdej agencji ubezpieczeniowej, są różne: KNF, Urząd Ochrony Danych Osobowych, UOKiK czy Rzecznik Finansowy, to spektrum kontrolowanych obszarów było bardzo szerokie. Zauważyliśmy, że regulatorzy skupiają się na 20 różnych obszarach. Lista wyzwań jest długa.

W przypadku agentów życiowych istotne jest respektowanie AML, czyli przepisów zapobiegających praniu brudnych pieniędzy.

Dla wszystkich agentów ważne jest też uporządkowanie współpracy z OFWCA – w tym zakresie spodziewamy się niebawem dużych zmian na rynku. Zdarza się także, że agenci zapominają o tym, że brak realizacji obowiązku ustawowego odbycia w ciągu roku co najmniej 15 godzin szkolenia zawodowego (przy czym 15 godzin jest na pewno niewystarczające, jeżeli OFWCA sprzedaje produkty życiowe i majątkowe) powinien skutkować wyrejestrowaniem OFWCA, a jeśli się tego nie robi, można mieć znaczne problemy.

Kolejny obszar dotyczy struktury sprzedaży, którym uważnie przygląda się KNF. Muszą być one przejrzyste i nie mogą tworzyć piramidy.

Kolejny element to są ubezpieczenia grupowe, czyli kwestia tego, jak wyglądają dokumenty, deklaracje przystąpienia, czy została zrobiona analiza potrzeb, wobec kogo została ona zrobiona.

Właśnie analiza potrzeb klienta to jest oddzielna, piąta już kwestia. Czy do każdej polisy masz zrobioną APK przed wybraniem oferty? Te wszystkie dokumenty muszą być rzetelne, dokładne i wyczerpujące, żeby nie było później problemu, kiedy dojdzie do szkody i okaże się na przykład, że przez niewłaściwie sprzedany produkt klient nie dostanie odszkodowania. A zdarzały się takie sytuacje... i nie zawsze ubezpieczenie OC agenta pokryło szkodę.

J.D.: – Niezwykle cenną wartością, którą może pochłonąć kontrola, jest przede wszystkim czas. Czas, w którym agent powinien skupić się na prowadzeniu swojego biznesu, a nie zajmować się przygotowaniem wielu wyjaśnień lub innych działań formalno-administracyjnych. Dlatego, w mojej ocenie, niezmiernie istotne jest odpowied-



Tomasz Klemt

nio wcześniejsze przeprowadzenie swego rodzaju „rachunku sumienia”.

Zdecydowanie warto zapoznać się z opublikowanym w 2021 r. komunikatem KNF dotyczącym standardowego zakresu kontroli agenta ubezpieczeniowego i agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające. Analizując poszczególne punkty, powinniśmy odnieść je do prowadzonej działalności i zastanowić się, czy rzeczywiście wszystkie procesy wykonujemy poprawnie. Choć dokument ten jest dość ogólny, pozwoli nam zwrócić uwagę na szczególnie wrażliwe obszary, którymi może zainteresować się nadzór.

Kolejną pomocą może być również fragment sprawozdania z działalności KNF za 2021 r. w części dotyczącej najczęstszych nieprawidłowości stwierdzonych w wyniku kontroli agentów ubezpieczeniowych przeprowadzonych we wcześniejszych latach. Zdecydowana większość stwierdzonych nieprawidłowości odnosi się do braku udokumentowania podejmowanych działań. Nie mówię tylko o braku udokumentowania analizy wymagań i potrzeb klienta, ale również udokumentowania przekazania informacji o dystrybutorze, udokumentowania spełnie-

Czym dla agenta jest analiza potrzeb i oczekiwań klienta?

R.S.: – Proponuję spojrzeć na APK nie tylko jako na obowiązek, ale również okazję do zwiększenia sprzedaży. Obowiązujące przepisy w pewien sposób pomagają agentowi, agentce zagaic rozmowę o innych sprawach. Mogą wyjaśnić klientowi, że mają obowiązek zbadania potrzeb i przeprowadzenia szczegółowej rozmowy, z której wnioski warto zachować – w narzędziu typu CRM lub w zwykłym kalendarzu – aby porozmawiać o innych potrzebach ubezpieczeniowych od razu albo w przyszłości. Czyli wszystkie te obowiązki dają agentom też biznesowe możliwości, nie zapominajmy o tym.

J.D.: – Chciałbym zwrócić uwagę na szczególną istotność tego właśnie procesu wśród obowiązków, które są nałożone na pośredników. Ustawodawca nie wskazuje bezpośrednio, w jaki sposób taka analiza ma być przeprowadzona i czy powinna być w jakiś sposób udokumentowana. Ale w naszym interesie powinno leżeć to, że im lepiej ją przeprowadzimy i udokumentujemy, tym bardziej może się to przydać w sytuacjach spornych z klientem czy w trakcie kontroli.

Pamiętajmy również o możliwości wszczęcia postępowania przez UOKiK, Rzecznika Finansowego czy też o tym, że w przypadku niezgodności albo chociaż braku udokumentowania przeprowadzenia analizy wyma-

przez Insly, które pozwalają nam udokumentować proces analizy wymagań i potrzeb klienta.

Powinniśmy dokumentować też dodatkowe kwestie, np. zarchiwizować pełnomocnictwo w przypadku zawierania umowy ubezpieczenia z osobą prawną.

Niestety w sytuacjach konfliktowych z klientem wszystkie nasze braki mogą zostać wykorzystane przeciwko nam. Nie chciałbym jednak kończyć mojej wypowiedzi tak przykrym wątkiem. Pamiętajmy więc, aby odpowiednio wcześniej zadbać o nasze interesy, sprawdzić, czy działamy zgodnie z wymogami prawa i oczekiwaniami nadzoru. A przede wszystkim uczestniczyć w szkoleniach, nie tylko tych produktowych, ale również związanych z obszarem zgodności. Parafrazując powiedzenie „przezorny zawsze ubezpieczony”, można powiedzieć „przezorny zawsze zgodny”.

T.K.: – W APK bardzo ważne i kontrolowane są dwa elementy: ilościowy oraz jakościowy. Pierwszy dotyczy tego, czy jesteś w stanie wykazać, że do każdego procesu sprzedaży masz APK. Innymi słowy – można przeprowadzić test, czy do każdej polisy masz wypełniony kompletnie formularz APK. Przy tworzeniu narzędzia Insly zwróciliśmy uwagę, aby umożliwić taki nadzór.

Drugi element – jakościowy – dotyczy tego, jak formularz APK został wypełniony. Czy odpowiedzi nie są sprzeczne, czy wyczerpują wszelkie wymagane obszary, czy klient miał możliwość zgłoszenia nietypowych wymagań i potrzeb (np. chęci wykluczenia z analizy Towarzystwa X, gdyż nie ma z nim dobrych doświadczeń w zakresie wypłaty odszkodowania), i wreszcie – czy ostatecznie nabyty produkt jest zgodny z analizą? Te wszystkie elementy powinna zawierać dobra i zrobiona w najlepiej pojętym interesie klienta analiza APK.

Jak widać – elementów do uwzględnienia jest sporo – stąd dobrze jest zautomatyzować maksymalnie ten proces (w tym: potwierdzenie APK przez klienta), aby skupić się na tym, co najważniejsze – efektywnej sprzedaży najlepszego dla klienta produktu.

R.S.: – Jak już wielokrotnie w naszej rozmowie wybrzmiało, wyzwań, obowiązków i możliwości jest bardzo wiele. Koalicja na rzecz zgodności ma na celu pomóc agentom, w szczególności tym mniejszym, skutecznie zarządzić obszarem compliance i móc w spokoju prowadzić i rozwijać biznes ubezpieczeniowy.

Dziękuję za rozmowę.

Aleksandra E. Wysocka



TOMASZ KLEMT
KANCELARIA RADCY PRAWNEGO

JD Compliance



Jakub Dziedzic

zek, odpowiednie udokumentowanie danego procesu pozwala zachować nam walor dowodowy – niezbędny w czasie kontroli. Hasłem na następne lata może być niestety: dokumentacja, dokumentacja i jeszcze raz dokumentacja!

gań i potrzeb klient może wytoczyć nam postępowanie na drodze sądowej. Nie zawsze będzie nas chroniło OC agenta, na przykład nie zadziała ono w przypadku kar administracyjnych. Dlatego warto skorzystać na przykład z rozwiązań proponowanych

Dlaczego warto dbać o zgodność z przepisami i wytycznymi?

- Wypełniasz obowiązek wynikający z przepisów m.in. Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń i Ustawy o ochronie danych osobowych.
- Chronisz się przed ewentualnymi roszczeniami klientów (niezgodność ubezpieczenia z potrzebami i oczekiwaniami [APK] jako podstawa unieważnienia polisy).
- Unikniesz kar za niespełnienie wytycznych KNF i UODO.
- Badając potrzeby klienta, maksymalizujesz możliwości sprzedażowe (bieżące i w przyszłości).