

# Miesięcznik

# Ubezpieczeniowy

ISSN 1732-2413 • WSZYSTKO, CO TRZEBA WIEDZIEĆ O RYNKU UBEZPIECZEŃ • TOM 20 I NUMER 4 I KWIECIEŃ 2023 • 3 KWIETNIA 2023



© desdemona72/pixabay.com

W N U M E R Z E :

## Nadzór unijny i krajowy

## Ubezpieczenia mieszkaniowe/Geografia ekonomiczna

Przyszłość ubezpieczeń majątkowych/Gwarancje w ubezpieczeniach na życie/Elektromobilność



R. PR. TOMASZ KLEMT

Kancelaria Radcy Prawnego Tomasz Klemt  
Członek Koalicji dla agentów na rzecz zgodności.

## Nadzór nad agencją ubezpieczeniową Dylematy i wyzwania

Branża ubezpieczeniowa stoi przed coraz poważniejszym dylematem regulacyjnym związanym ze zwiększającą się liczbą norm, do których powinna się dostosować oraz związaną z tym wzmoczoną aktywnością organów nadzorczych, które mają instrumenty do surowego karania naruszeń prawa. Celem artykułu jest przybliżenie czytelnikom najważniejszych wyzwań, związanych z prowadzeniem agencji ubezpieczeniowej oraz zdefiniowanie priorytetowych obszarów, które powinny zostać poddane szczegółowej analizie (audytowi). – TOMASZ KLEMT

Gdyby ktoś poprosił mnie o wskazanie daty, od której należy liczyć coraz szersze obowiązki całego rynku ubezpieczeniowego w zakresie *compliance*, to z pewnością podałbym 2018 rok. To właśnie wtedy rozpoczęto stosowanie szeregu nowych regulacji, w tym:

- Ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (dalej: „ustawa AML”);
- Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (dalej: „u.d.u.”), która wdrożyła w Polsce postanowienia unijnej dyrektywy IDD (*Insurance Distribution Directive*);
- Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej: „RODO”).

Wejście w życie nowych regulacji sprawiło, że branża ubezpieczeniowa stanęła przed poważnym wyzwaniem regulacyjnym. Konieczne było wprowadzenie rzetelnych zasad przetwarzania danych osobowych, dochowanie wymogów staranności w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w zakresie ubezpieczeń życiowych oraz zaprojektowanie na nowo procesów dystrybucji ubezpieczeń. Dziś te obowiązki są przedmiotem powszechnych kontroli organów nadzoru, które obejmują

odpowiednio: Generalnego Inspektora Informacji Finansowej, Komisję Nadzoru Finansowego (wraz z Rzecznikiem Finansowym – np. w zakresie obowiązku sprawozdawczego z zakresu reklamacji) oraz Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W związku ze wzmoczoną aktywnością kontrolną – oprócz zmian w sferze faktycznej – konieczne jest także posiadanie odpowiednich dowodów na spełnienie ww. wymogów. Dowody te, zgodnie z zasadą rozliczalności, powinny umożliwiać udźwignięcie ciężaru dowodowego w przypadku sporu z klientem lub zapytania organu nadzoru. Co to oznacza w praktyce? Otóż przykładowo dowodem na wypełnienie prawidłowo obowiązku badania wymogów i potrzeb klienta (APK) nie może być wyłącznie oświadczenie klienta, że APK przeprowadzono. Należy posiadać dowody wskazujące na to, kiedy i jak zostało to badanie przeprowadzone (w tym: jakie pytania zadano klientowi) w postaci np. nagrania rozmowy telefonicznej, logów systemu IT lub wypełnionej i odpowiednio potwierdzonej przez klienta ankiety APK. Co więcej – ankieta ta powinna być przeprowadzona przed zawarciem umowy, a zawarta umowa ubezpieczenia powinna być zgodna z ww. wymogami. W konsekwencji – każdy dystrybutor powinien sprawdzać, czy posiada APK do każdej umowy ubezpieczenia (aspekt ilościowy zgodności) oraz jak merytorycznie APK odnosi się do zaproponowanej i zawartej umowy ubezpieczenia (aspekt jakościowy zgodności).

### ZAKRES KONTROLI

Kontrola, oprócz ww. organów nadzorczych, może być prowadzona przez inne jednostki – np. współpracujące zakłady

ubezpieczeń wobec agencji oraz OFWCA, jak i agencja może (a nawet powinna) prowadzić kontrolę nad swoimi OFWCA. Dlatego też organ nadzoru w stanowisku z dnia 1 października 2021 roku wyraźnie wskazał, że niezgodne z art. 26 u.d.u. jest zaniechanie przez zakład ubezpieczeń nadzoru nad **wykonywaniem i dokumentowaniem** realizacji obowiązków ustawowych (w tym: APK) **przez agenta ubezpieczeniowego, w tym przez osoby fizyczne wykonujące czynności agencyjne** na rzecz danego agenta ubezpieczeniowego. Podobnie też niezgodne z art. 4 ust. 6 u.d.u. będzie zaniechanie przez dystrybutora ubezpieczeń organizowania oraz sprawowania nadzoru nad **wykonywaniem i dokumentowaniem** realizacji obowiązków ustawowych (w tym: APK) **przez osoby fizyczne, wykonujące czynności agencyjne**. W praktyce zatem każda agencja powinna prowadzić wewnętrzny i udokumentowany (np. stosownymi protokołami) proces kontroli, który pozwoli wykazać należytą staranność w zakresie obowiązków regulacyjnych.

Podsumowując zakres obowiązków oraz kontroli sprawowanych wobec agencji, odnoszą się one do sześciu podstawowych obszarów:

1. Organizacja wewnętrzna dystrybutora ubezpieczeń (w tym: posiadanie odpowiednich procedur, dokumentacji oraz jej aktualizacja, spełnianie wymogów prawa powszechnie obowiązującego oraz tzw. *soft law*, odpowiednia struktura organizacyjna, sposób rozliczeń finansowych itp.),
2. Relacja z klientem (w tym: AML, APK, sposób prowadzenia dystrybucji, marketingu – w tym: konkursów sprzedażowych),
3. Obowiązki informacyjne (w tym: RODO, u.d.u., odpowiednia treść dokumentów przedstawianych klientowi),
4. Współpraca z ubezpieczycielem (w tym: umowa agencyjna, pełnomocnictwa, rozliczenia, modele współpracy, przestrzeganie procedur i wymogów),
5. Współpraca z OFWCA (w tym: model sieci dystrybucji, szkolenia, nadzór nad wypełnianiem obowiązków ustawowych przez OFWCA, wynagradzanie OFWCA),
6. Sposób zarządzania i raportowania nieprawidłowości (w tym: reklamacji).

Takie same obszary można wykorzystać organizując wewnętrzny proces kontroli, która nie tylko będzie wpisywać się w spełnienie obowiązków regulacyjnych – ale także pozwoli na przygotowanie się do potencjalnej kontroli zewnętrznej.

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NARUSZENIA

Najczęściej wszelkie obowiązki na rynku ubezpieczeń są zabezpieczone stosownymi sankcjami (karami za naruszenie określonych wymogów). Obecny trend regulacyjny wskazuje na coraz wyższe poziomy kar (w szczególności finansowych), które mają mieć walor odstraszący od naruszeń i motywujący do zainwestowania w zapewnienie odpowiedniego poziomu *compliance* danej organizacji. Stąd też kary sięgające milionów złotych, które stały się niemalże standardem. Dodatkowo – aby rozwiązać problem roznyma odpowiedzialności lub jej unikania poprzez stosowanie odpowiednich konstrukcji prawnych – coraz częstsze są kary nakładane bezpośrednio na osobę fizyczną odpowiedzialną za naruszenie, a nie na przedsiębiorcę. Stąd też na przykład w ustawie AML artykuł nakładający na członka organu zarządzającego instytucji obowiązanej odpowiedzialnego za wykonanie obowiązków ustawowych kary w wysokości do 1 mln zł za brak szkoleń w zakresie AML.

To tylko kilka z przykładowych obowiązków. Z mojego wieloletniego doświadczenia doradztwa dla branży ubezpieczeniowej wynika, że **największy problem sprawia połączenie szeregu wymogów w jeden spójny proces, który zapewni bezpieczeństwo, przy jednoczesnym braku „zabicia” biznesu**. Z uwagi na ramy niniejszego artykułu nie sposób poruszyć wszystkich obszarów kontrolnych szczegółowo. Chciałbym jednak skupić się na kilku z nich, które sprawiają lub w najbliższym czasie sprawić mogą najwięcej problemów oraz mogą być przedmiotem szeregu działań kontrolnych i nadzorczych.

### NAJCZĘSTSZE OBSZARY SPRAWIAJĄCE PROBLEMY W TOKU KONTROLI

Kontrola agenta ubezpieczeniowego zainicjowana może być różnymi czynnikami, spośród których bardzo ważne miejsce zajmuje zawiadomienie (w różnej formie) podmiotu niezadowolonego z działań dystrybutora ubezpieczeń. Wynika to zarówno ze zwiększonej świadomości konsumenckiej, jak i łatwości w składaniu tego typu skarg (np. poprzez kanał elektroniczny organu nadzoru).

Najczęstszymi obszarami sprawiającymi problemy agentom są:

- modele dystrybucyjne (niewłaściwe ułożenie współpracy z OFWCA – w tym: sposobu wynagrodzenia OFWCA),
- sprzedaż ubezpieczeń grupowych (w szczególności nieprawidłowości w prowadzeniu tzw. grup otwartych),
- marketing usług ubezpieczeniowych (nieprawidłowa realizacja działań marketingowych, w tym: konkursów sprzedażowych),
- szkolenia zawodowe OFWCA (brak wystarczającego monitoringu nad spełnianiem obowiązku szkolenia, brak wytycznych co do realizacji szkoleń i ich treści),
- AML (brak świadomości obowiązków, brak procedur i ich przestrzegania),
- reklamacje (brak odpowiedzi w terminie, nieprawidłowa treść odpowiedzi, brak świadomości konieczności samodzielnego odpowiadania na reklamacje niedotyczące ochrony ubezpieczeniowej przez multiagenta).

Do wskazanej powyżej listy należy dołączyć błąd generalny w postaci braku dokumentowania działań i procesów (w tym: brak procedur wewnętrznych). **Agenci częstokroć żyją w przekonaniu, że ustne załatwianie spraw jest wystarczające i dopiero kontrola uświadamia im, że konieczne jest posiadanie adekwatnych dowodów (zwykle w formie pisemnej) na spełnianie obowiązków regulacyjnych**. W tym zakresie – tytułem przykładu – warto zacytować Stanowisko Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie stosowania wymogów w zakresie zarządzania produktem przewidzianych dla dystrybutorów ubezpieczeń niebędących twórcami produktu: „Dystrybutor ubezpieczeń zobowiązany jest określić rozwiązania w zakresie dystrybucji produktów w dokumencie sporządzonym na piśmie, który udostępni swojemu odpowiedniemu personelowi”. Konieczność posiadania sformalizowanych procedur jest obecnie standardem i wymogiem, którego nie sposób uniknąć.

### KWESTIE TECHNOLOGICZNE – WYZWANIE NA NAJBLIŻSZY CZAS

W ramach priorytetów Europejskiego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych na lata 2022-2024

- ▶ główne miejsce zajmują kwestie udziału technologii w branży ubezpieczeniowej. Najnowszym aktem, który niebawem wprowadzi rewolucję na rynku ubezpieczeń jest Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2554 z dnia 14 grudnia 2022 r. w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego (tzw. „DORA”). Porównać je można do RODO, gdyż – podobnie jak ten akt – będzie bezpośrednio stosowane (nie wymaga wydania przez Polskę żadnej ustawy dla swojej skuteczności) oraz będzie stosowane **po dwóch latach**, tj. od 17 stycznia 2025 r. Wydawać by się mogło, że to odległa data – niemniej jednak podobnie było z RODO, gdzie część podmiotów zignorowała nadchodzące zmiany, co spotkało się z dotkliwymi karami. Odpowiednie przygotowanie jest tym istotniejsze w przypadku DORA, gdyż wdrożenie tego Rozporządzenia wymaga szeregu działań i czasu.

Przykładowo należy wskazać konieczność zarządzania ryzykiem ze strony zewnętrznych dostawców usług ICT (tj. technologii informacyjno-komunikacyjnych), konieczność zarządzania incydentami ICT, testowanie odporności cyfrowej czy też konieczność wdrożenia kompleksowych i jednolitych wymogów dotyczących bezpieczeństwa sieci i systemów informatycznych, wspierających procesy biznesowe podmiotów finansowych. Rozporządzenie ma zastosowanie zarówno do zewnętrznych dostawców usług ICT, zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji, jak i pośredników ubezpieczeniowych, pośredników reasekuracyjnych i pośredników oferujących ubezpieczenia uzupełniające. Na szczęście przewidziano pewne wyłączenie dla pośredników będących mikroprzedsiębiorstwami, małymi lub średnimi przedsiębiorstwami. Niemniej jednak DORA z pewnością dotknie bezpośrednio lub pośrednio każdy podmiot na rynku ubezpieczeń.

Podobnie sprawa ma się z opublikowanym 23 stycznia 2020 r. przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (UKNF) komunikatem dotyczącym przetwarzania przez podmioty nadzorowane informacji w chmurze obliczeniowej publicznej lub hybrydowej. Postanowienia tego dokumentu implikują kilka istotnych powinności:

- zgłoszenie do UKNF zamiaru skorzystania z chmury w terminie 14 dni przed rozpoczęciem przetwarzania informacji w chmurze obliczeniowej,
- sprawowanie nadzoru nad przetwarzaniem w chmurze obliczeniowej (konieczność posiadania odpowiednich kompetencji prawnych i technicznych w tym zakresie),
- udokumentowanie spełniania wymogów prawa i Komunikatu (w tym: posiadanie odpowiednich postanowień w umowach z dostawcami IT, przeprowadzenie szacowania ryzyka, posiadanie planów wycofania się z chmury obliczeniowej i wielu innych dokumentów).

Co więcej – należy audytować i testować rozwiązania w zakresie chmury obliczeniowej – i to nie tylko w sferze teoretycznej – ale i praktycznie. Przykładowo, **testowanie planu wycofania się z chmury obliczeniowej powinno odbywać się przynajmniej raz w roku poprzez rzeczywiste wykonanie działań awaryjnych w stosunku do procesów i aplikacji, które mają istotny wpływ na działalność podmiotu nadzorowanego i nie może ograniczać się jedynie do teoretycznych ćwiczeń symulujących podjęcie adekwatnych kroków w przypadku wystąpienia określonych zdarzeń.**

Można z dużą dozą pewności stwierdzić, że wskazane wyżej kwestie będą przedmiotem kontroli w najbliższym czasie. Już dziś można zaobserwować wzmożoną aktywność zakładów ubezpieczeń, które sprawdzają zgodność swoich agentów z ww. wymogami (np. przy udzielaniu dostępu do systemów poprzez API).

Częstokroć spotykam się z pytaniem – czy mnie to także dotyczy? – w szczególności jeżeli jestem małym podmiotem, np. agencją lub brokerem jednoosobowym lub zatrudniającym kilka osób. Co do zasady wielkość organizacji nie zwalnia nas z obowiązku przestrzegania prawa. Zatem – jeżeli np. korzystam z dysku w chmurze (np. Google Drive, OneDrive), przesyłam dane do chmury (np. zdjęcia lub kontakty z telefonu z systemem Android), korzystam z zewnętrznej poczty e-mail, korzystam z zewnętrznych rozwiązań IT (w szczególności aplikacji webowych) – powinienem mocno się zastanowić, gdyż z dużą dozą prawdopodobieństwa muszę stosować Komunikat UKNF w całości.

Co więcej – 3 stycznia 2023 r. Polska Izba Ubezpieczeń zaktualizowała standard wdrożeń przetwarzania informacji w chmurze obliczeniowej, który przewiduje m.in. bardzo istotne postanowienie dot. korzystania z systemów zakładów ubezpieczeń (w tym: webserwisów): *„jeżeli podmiot nadzorowany [np. multiagent – przyp. autora] korzysta z usługi chmurowej dostarczonej przez inny Zakład Ubezpieczeń i wykorzystuje ją do wykonywania czynności na rzecz tego podmiotu, to obydwa podmioty dokonują oddzielnych notyfikacji. Przykładowo w relacji Zakład Ubezpieczeń – agent ubezpieczeniowy, jeżeli ten drugi korzysta z usługi chmurowej dostarczonej przez Zakład Ubezpieczeń, to zarówno Zakład (niezależnie od tego, z iloma agentami współpracuje), jak i agent dokonują oddzielnych notyfikacji we własnym zakresie wykorzystywania chmury”.*

W praktyce oznacza to, że agent musi wiedzieć, z jakich chmur korzystają wszystkie zakłady ubezpieczeń, na rzecz których działa, tj. ujęć to w analizie ryzyka (oraz pozostałej dokumentacji) i jeszcze zgłosić to do UKNF.

**JAK ŻYĆ? – CZYLI ZAMIAST PODSUMOWANIA**

Powyższe przykłady wyraźnie wskazują, że zapewnienie odpowiedniego poziomu *compliance* w organizacji jest zadaniem wielowątkowym, wymagającym specjalistycznych kompetencji oraz wiedzy. Co za tym idzie – konieczne jest posiadanie dedykowanych zasobów (działów, stanowisk lub zewnętrznego wsparcia na zasadzie outsourcingu zadań), które pomogą podmiotowi nadzorowanemu sprawować nadzór nad regulacjami. Niestety wiąże się to z poniesieniem kosztów, które częstokroć dotychczas były pomijane jako zbędne. Wnioski z analizy rynku ubezpieczeniowego skłaniają mnie do postawienia tezy, że rynek ten (rozumiany zarówno jako bezpośredni uczestnicy tego rynku – zakłady ubezpieczeń, agenci oraz brokerzy, jak i dostawcy produktów oraz usług dla tego rynku – w szczególności IT) stoi przed wyzwaniem profesjonalizacji na wzór procesu, jaki dotknął uprzednio branżę bankową. Z pewnością część podmiotów nie udźwignie ciężaru nowych obowiązków, część zrzeszy się w większe struktury lub zostanie wchłonięta przez większych graczy (na wzór banków spółdzielczych). Niemniej jednak ci, którzy chcą pozostać na rynku będą musieli znaleźć rozwiązanie na zapewnienie zgodności z prawem, gdyż w dłuższym okresie klienci, rynek i nadzór boleśnie zweryfikują realia działalności prowadzonej na nieodpowiednim poziomie. □