

REKOMENDACJA U – PIERWSZE DOŚWIADCZENIA

Cztery miesiące po – i co?

Głównym celem działań KNF było bezpieczeństwo rynku, rozumiane mniej jako interes klienta, a bardziej jako bezpieczeństwo sektora finansowego związane z zagrożeniami ze strony roszczeń niezadowolonych klientów. – DANIEL ZDZIŃSKI

Chyba nastał ten czas, aby spróbować dokonać delikatnego podsumowania wdrożenia Rekomendacji U. Temat ważki, żeby nie powiedzieć ważny. Żył nim cały świat bankowy i ubezpieczeniowy przez prawie rok. Odbyło się wiele szkoleń, konferencji, kongresów, spotkań, paneli i czego jeszcze byśmy sobie nie wymyślili. Cel był jeden: odpowiedź na pytanie, w jaki sposób spełnić wymagania Komisji Nadzoru Finansowego postawione w tej sławnej już Rekomendacji U. Mówiono o niej przy każdej nadarzającej się ku temu okazji. Omawiano wszelkie możliwe i niemożliwe scenariusze odpowiedzi na pytanie: „a co będzie jeżeli...”, pojawiły się opracowania, opinie prawne.

Cały czas brakowało jasnego określenia stanowiska KNF w wielu kluczowych kwestiach, jakby sami autorzy tego dokumentu nie do końca wiedzieli tak naprawdę, co chcą osiągnąć. Ale może tak jest łatwiej, bo właściwie każda jedna zmiana może być okrzyknięta jako wielki sukces, bez względu na to, czy przyniosła jakikolwiek pozytywny efekt, czy nie. Wystarczy, że sam fakt jej wprowadzenia będzie miał miejsce. W praktyce oznaczać to może, że nadzór działa prawidłowo, interesuje się rynkiem, czy też tymjąc to inaczej – czuwa nad nim. No ale może po kolei, żeby nie powodować dodatkowego zamieszania.

KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO

Wydaje się, że głównym celem działań podjętych przez KNF było bezpieczeństwo rynku, rozumiane mniej jako interes klienta (konsumenta), a bardziej jako bezpieczeństwo sektora finansowego związane z zagrożeniami ze strony roszczeń niezadowolonych klientów.

Piotr Pisarewicz w serii artykułów przygotowywanych przez STBU Advance dla „Dziennika Ubezpieczeniowego” pisał: *Jednym z długoterminowych celów tego doku-*



Daniel Zdziński jest prezesem zarządu STBU Direct i doradcą zarządu STBU Brokerzy Ubezpieczeniowi.

mentu jest nie tylko ochrona klientów przed praktykami instytucji finansowych, ale także odwrotna zależność: ochrona samych instytucji finansowych przed negatywnymi skutkami pozwów ze strony klientów, które tak jak w innych krajach, mogą wkrótce pojawić się na rodzimym rynku... Zbyt szybki wzrost przychodów idący w parze z „błędami w sztuce” skończyć się może seriami pozwów sądowych i odszkodowań, które w długim terminie niwelują wcześniej osiągnięte „sukcesy”. Oceniając z tego punktu widzenia projekt Rekomendacji U, może on stanowić swoisty bufor bezpieczeństwa w perspektywie kilku kolejnych lat lub nawet dekad.

I rzeczywiście patrząc z tego punktu widzenia można uznać, że **wszelkie działania KNF miały na celu zabezpieczenie przyszłości rynku finansowego przed zapaścią spowodowaną działaniami niezadowolonych klientów, czy raczej kancelarii prawnych, które coraz chętniej sięgają po tego typu sprawy.** Czy coś w związku z tym zmieniło się z punktu widzenia KNF? Trudno ocenić, gdyż konsekwentnie milczy w tym temacie, ale na pewno dokonuje bardzo wnikliwych analiz. Można oczywiście przyjąć, że już został wprowadzony pewien ład i porządek. I nie jest wcale tak, że KNF nie dysponował wcześniej narzędziami do tego, aby kontrolować, czy ubezpieczenia sprzedawane w ramach bancassurance są w ogóle ubezpieczeniami i czy zawierają jakikolwiek element ryzyka ubezpieczeniowego, który wydaje się jednak koniecznym elementem ubezpieczenia.

REKOMENDACJA U – PIERWSZE DOŚWIADCZENIA

W teorii może i owszem, ale w rzeczywistości jednak wygląda to nadal zgoła inaczej, bo powiem szczerze, że nie słyzałem o sytuacji, żeby KNF zakazał sprzedaży jakiegokolwiek produktu ubezpieczeniowego ze względu na to, że nie zawiera w sobie rzeczywistego pokrycia jakiegokolwiek ryzyka ubezpieczeniowego. Ale – jak wiadomo – jest to praca mozolna, wymagająca szczegółowej analizy OWU, a kto ma na to czas w dzisiejszym pędzącym świecie.

BANKI

Banki niewątpliwie wykonały największą pracę związaną z wdrożeniem Rekomendacji U. **Główne zadanie, które zostało postawione przed działami czy departamentami bancassurance brzmiało: zrobić wszystko, żeby KNF w razie kontroli nie miał się do czego przyczepić.**

I chyba się udało:

- Produktów ubezpieczeniowych nie sprzedaje już nam doradca bankowy tylko agent ubezpieczeniowy, czyli osoba będąca licencjonowanym pośrednikiem ubezpieczeniowym. Czy to cokolwiek zmienia? Według mnie nie, a już na pewno nie pod względem merytorycznym, czyli posiadanej wiedzy na temat oferowanych produktów ubezpieczeniowych.
- Klient sam dokonuje wyboru produktu ubezpieczeniowego. Może wybierać do woli z całego rynku. Problemem jest jednak to, że tego wyboru nie dokona od razu w banku, bo tam nadal dostępna jest jedyna słuszna, z punktu widzenia banku, oferta wybranego ubezpieczyciela. Widać, jak tłumy klientów przed podpisaniem umowy kredytowej biegną do najbliższej agencji ubezpieczeniowej, żeby dowiedzieć się, czy przypadkiem nie ma szansy kupić od razu, od ręki ubezpieczenia z lepszymi warunkami aniżeli proponowanymi w banku i mieć możliwość natychmiastowego dostarczenia polisy do placówki. **Dziwię się szczerze, że wiodące agencje ubezpieczeniowe jeszcze nie wyczuły świetnego interesu i nie otworzyły swoich punktów sprzedaży w pobliżu siedziby oddziałów wszystkich banków.** Interes murowany. To nie jest przecież tak, że banki nie dały klientowi możliwości wyboru. Oczywiście, że dały. Ewentualnie, jak wróci z tą swoją polisą, to dowie się, że wszystko jest wspaniale, ale prowidzą banku w związku z zakupem polisy u innego ubezpieczyciela aniżeli u tego rekomendowanego rośnie

z 0,5% do 1,5%. Chciał samodzielnie dokonać wyboru i sprawdzić rynek, to niech teraz za to „płaci”. W końcu każdy sam ponosi odpowiedzialność za swoje czyny, nikt nikogo do niczego nie zmuszał. Może przy okazji się trochę wyedukował ubezpieczeniowo, ale to już tak w gratisie.

- ➔ Klient stał się indywidualnym uczestnikiem rynku ubezpieczeń, a nie jednostką ubezpieczenia grupowego. Na pewno każda osoba, która jest ubezpieczającym w swojej polisie indywidualnej, czuje się z tego powodu ważna i bardzo dumna. Jednak od razu zauważa też jedną bardzo istotną różnicę – dostaje dwa kilogramy dokumentów, z których w wolnym czasie, czytając je chociażby do poduszki, może dowiedzieć się, jak wartościowe ubezpieczenie kupił. Czy jest lepiej ubezpieczony? Na pewno nie. Jak dotąd nie słyzałem, aby w związku ze zamianą polis grupowych na indywidualne zostały wprowadzone radykalne zmiany w zapisach umowy czy OWU. Po co? **Według dotychczasowych opinii banków i ubezpieczycieli, ubezpieczony klient był cały czas rewelacyjnie chroniony i nadal tak samo rewelacyjnie chroniony jest.** OK, jest jedna odczuwalna zmiana – może jako ubezpieczający dochodzić swoich roszczeń bezpośrednio

nie u ubezpieczyciela, bez konieczności kłaniania się w pas w banku w celu wyżebrania pomocy. Ale ten efekt można było osiągnąć poprzez odpowiednie zapisy umowy grupowej.

I to są chyba te najbardziej zauważalne zmiany, które dokonały się w bankach w związku z wdrożeniem Rekomendacji U. Oczywiście nie wchodzę w kwestie czysto proceduralne związane z wymaganiami względem rady nadzorczej, zarządu i kwestii procedur, co na pewno zostało wykonane książkowo, bo przecież z punktu widzenia KNF właśnie to najłatwiej sprawdzić, a więc z punktu widzenia banku niesie to najwyższe ryzyko.

Nie znam ani jednego przykładu rewolucyjnych rozwiązań w bankach, które z punktu widzenia klienta i jego potrzeb ubezpieczeniowych, rzeczywiście spowodowały, że może taki klient powiedzieć, że jego bank, do którego przekazuje swoje środki, dba o niego, stara się mu pomóc i sensownie zabezpieczyć jego ryzyko ubezpieczeniowe, ale przy okazji również swoje. Chyba że jest to robione tak subtelnie i tak tajemniczo, żeby tak wspaniałe działania ze strony banków nie psuły rynku i nie rozwydrzały klientów, bo jeszcze sobie pomyśla, że są naprawdę ważni.

grafika/ramka

REKOMENDACJA U – PIERWSZE DOŚWIADCZENIA

UBEZPIECZYCIELE

Ubezpieczyciele niewątpliwie byli zmuszeni wykonać największą robotę. Nie mogli przecież dopuścić do sytuacji, w której duży procent przypisu składki, szczególnie w ubezpieczeniach inwestycyjnych na życie, zniknie. Jakież będzie z tego tytułu niezadowolenie właścicieli. Wszyscy więc dziarsko wzięli się do roboty. Spisano procedury zamiany polis z grupowych na indywidualne, wydrukowano tony OWU, kart produktu i wielu, wielu innych dokumentów, do których nikt nigdy nie zajrzy, bo po co? **Drastycznie zwiększyła się liczba agentów ubezpieczeniowych w rejestrach KNF, które zostały zasilone nowymi profesjonalnymi agentami ubezpieczeniowymi, zwanymi do tej pory doradcami bankowymi.** I co z tego wynika? Chyba jednak nie albo niewiele:

- ➔ Klienci nadal są chronieni według dotychczasowych zasad, czyli dalej minimalizuje się ryzyko ubezpieczeniowe, no bo wiadomo, że jak ryzyko ubezpieczeniowe, to i wypłatę odszkodowań.
- ➔ W bankach nadal nie ma realnej konkurencji, czyli możliwości dokonywania przez klienta wyboru oferty spośród różnych ubezpieczycieli, więc nie ma potrzeby wysilać się i poprawiać swoją dotychczas proponowaną.
- ➔ Ubezpieczyciele wzięli na barki spadek przypisu składki w ubezpieczeniach inwestycyjnych i dziwnych quasi-ubezpieczeniach finansowych, jednak te akurat z punktu widzenia ubezpieczycieli nie były zbyt rentowne, gdyż składki były konsumowane przez banki w ramach prowizji czy raczej w ramach wynagrodzenia za czynności administracyjne przy zawieraniu i obsłudze ubezpieczeń.
- ➔ Teoretycznie zwiększyło się ryzyko ubezpieczeniowe (chyba nawet podniesione zostały w związku z tym składki), bo przecież 1 tys. klientów ubezpieczonych w ramach polisy grupowej i 1 tys. tych samych klientów ubezpieczonych w ramach polisy indywidualnej to, jak twierdzą ubezpieczyciele, diametralnie wyższe ryzyko ubezpieczeniowe. Trudno to udowodnić racjonalnie, ale skoro tak mówią, to na pewno tak jest.
- ➔ Konsekwentna i prowadzona nadal z wielkim zapałem walka z wszel-

kimi pomysłami banków odnośnie do współpracy z brokerami ubezpieczeniowymi, bo przecież oni tylko wyciągają rękę po nie swoje i jeszcze wymyślają dziwne rzeczy w kwestii produktów ubezpieczeniowych. Najgorsze jest to, że w ten sposób próbują niszczyć wieloletnie relacje i doświadczenia, których wynikiem było przygotowanie naprawdę wspaniałych produktów ubezpieczeniowych dla klientów banków, które w sposób kompleksowy zabezpieczają potrzeby tychże klientów.

- ➔ Jak na razie nie słyszałem, aby pojawiły się nowe ciekawe rozwiązania produktowe dla klientów banków, ale może tak samo jak w przypadku banków, tworzenie ich odbywa się w wielkiej tajemnicy.

KLIENCI

Jak mówi slogan reklamowy: „Klient nasz pan”. Więc skoro taki wielki pan, to niech sobie radzi sam.

I rzeczywiście – **w rekomendacji mówi się o kliencie dużo, ale akurat on zyskał najmniej.**

A wydawało się, że jednym z głównych celów napisania i wdrożenia Rekomendacji U było lepsza ochrona konsumenta. Chyba jednak bardziej chodziło o to, żeby poczuł się ważnym podmiotem tego rynku i nie zastanawiał się nad jakimiś sądami i roszczeniami względem banków i ubezpieczycieli, bo to z kolei mogłoby zagrażać bezpieczeństwu rynku finansowego, a na tym nikomu nie zależy. Klient też powinien to zrozumieć. I niech się cieszy z tego, co już ma, bo przecież:

- ➔ jest już ubezpieczającym w swojej własnej polisie – wartość sama w sobie;
- ➔ może dokonywać wyboru ubezpieczyciela – musi mieć tylko dobrą kondycję, bo trochę nabiegać się trzeba, żeby faktycznie dobry i odpowiedni produkt znaleźć. Ewentualnie i w najgorszym przypadku, jak mu się spodoba inny ubezpieczyciel i jego produkt, to zapłaci troszkę wyższą prowizję. Trudno – komfort kosztuje;
- ➔ zawierając najprostszą polisę ubezpieczeniową, dostaje do domu „książkę” w nagrodę. Nieważne, że jej nie przeczyta, a nawet gdyby zaczął, to i tak prawdopodobnie nie skończy. Zawsze można to potraktować jako prezent dla wiernego klienta. Trochę szkoda lasów, ale trudno. Nie takie rzeczy się robi, żeby zadowolić klienta i zostawić po sobie dobre wrażenie. Z drugiej strony

taka książka to dowód, że ubezpieczenie jest dobre, skoro tak pokazanie zostało opisane.

I tak możemy sobie mnożyć korzyści dla klienta wynikające z wdrożenia Rekomendacji U.

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE TYTUŁOWE: I CO?

I nic. Tak po prostu. Z dużej chmury mały deszcz. Każdy wykonał swoje zadanie wzorowo.

- ➔ KNF – uregulował rynek budzący negatywne emocje. Przynajmniej tak się wydaje. Spokojnie mógł zameldować wykonanie zadania Pani Premier. Nikt nie jest w stanie zarzucić bezczynności.
- ➔ Banki – nie wprowadziły żadnych spektakularnych rozwiązań biznesowych i proklienckich, ale z drugiej strony pogodziły się z mniejszymi przychodami. Od teraz jednak posiadają rzeszę wykwalifikowanych agentów ubezpieczeniowych, co niewątpliwie jest wartością, bo wcześniej ich nie mieli.
- ➔ Ubezpieczyciele – wykonali kawał solidnej roboty i chyba naprawdę musieli na nią wydać parę groszy. Czy się opłacało – pokaże przyszłość.
- ➔ Klienci jak to klienci. Robią, co chce bank, bo przecież nie jest łatwo postawić się instytucji finansowej. Już kilka miesięcy temu pisałem w „Dzienniku Ubezpieczeniowym”, że bardzo dokładne wdrożenie wszystkich zapisów Rekomendacji U nawet w najmniejszym stopniu nie zmieni sytuacji klienta, czy dokładniej – nie poprawi jej. Uważam, że dokładnie tak się stało.

CO DALEJ?

Nadal wierzę, że to się zmieni, że wszyscy uczestnicy tego rynku spojrzą na te zagadnienia jako biznes długofalowy, a nie tylko na dzisiaj lub jutro, do pierwszej kontroli KNF.

Jestem przekonany, że sprzedaż ubezpieczeń przez banki dla klientów zarówno indywidualnych, jak i SME może być bardzo dobrym biznesem, nie tylko generującym dodatkowe przychody, ale budującym trwałe relacje biznesowe. Potrzebne są chęci, otwarcie na innych, zrozumienie, że jest XXI wiek i istnieją narzędzia informatyczne. Jest internet i klient wcale nie oczekuje pamiątkowej książki przy zawarciu ubezpieczenia, tylko realnej ochrony ubezpieczeniowej i nie ma nic przeciwko temu, żeby ją zakupić w banku. Jest to wręcz dla niego naturalne. □