

Komisja Nadzoru Finansowego

Rekomendacje

dla zakładów ubezpieczeń

dotyczące oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym

Warszawa, 2022 r.

I. WYKAZ SKRÓTÓW I SŁOWNIK POJĘĆ

ankieta – ankieta, o której mowa w art. 21 udu;

ESMA - Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ang. *European Securities and Markets Authority*);

główny oddział zagranicznego zakładu ubezpieczeń – główny oddział w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 11 udu, wykonujący działalność ubezpieczeniową w zakresie ubezpieczeń, o których mowa w dziale I załącznika do udu;

klent – osoba zawierająca umowę ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, osoba wyrażająca zgodę na objęcie ochroną ubezpieczeniową w ramach umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej przez ubezpieczającego, osoba poszukująca ochrony ubezpieczeniowej, osoba zamierzająca skorzystać z ochrony ubezpieczeniowej w ramach umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej przez ubezpieczającego;

KID – dokument zawierający kluczowe informacje, o którym mowa w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady 1286/2014;

krajowy zakład ubezpieczeń – krajowy zakład ubezpieczeń w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 18 udu, wykonujący działalność ubezpieczeniową w zakresie ubezpieczeń, o których mowa w dziale I załącznika do udu;

ocena odpowiedności - działania podejmowane przez zakład ubezpieczeń i osoby działające w jego imieniu, pozostające bez uszczerbku dla obowiązku określenia (na podstawie informacji otrzymanych od klienta) wymagań i potrzeb danego klienta przed zawarciem jakiegokolwiek umowy ubezpieczenia i zaproponowania umowy zgodnej z wymaganiami i potrzebami klienta, związane z pozyskaniem niezbędnych informacji o kliencie oraz umożliwiające przedstawienie klientowi przez zakład ubezpieczeń odpowiednich dla klienta propozycji ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym albo odpowiedniej dla klienta rekomendacji w zakresie skorzystania przez ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej w ramach umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej przez ubezpieczającego, spełniających łącznie następujące kryteria:

- a) uwzględniających cele inwestycyjne klienta, w tym tolerancję tej osoby na ryzyko;
- b) uwzględniających sytuację finansową klienta, w tym zdolności tej osoby do ponoszenia strat;
- c) opierających się na ustaleniu, że klient posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w dziedzinie inwestycji istotnej dla danego rodzaju ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym;

opłaty – wszelkie koszty oraz inne obciążenia, w szczególności potrącanie ze składek ubezpieczeniowych, z aktywów ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych lub poprzez umorzenie jednostek uczestnictwa ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych, jakie będzie ponosił klient w związku z umową ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, w tym z zawarciem umowy/przystąpieniem do umowy;

organ nadzoru – Komisja Nadzoru Finansowego;

przystąpienie do umowy ubezpieczenia – w przypadku umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, wyrażenie przez osobę zainteresowaną zgody na objęcie ochroną ubezpieczeniową w ramach umowy ubezpieczenia zawartej przez ubezpieczającego;

Rekomendacje – niniejsze Rekomendacje;

trwały nośnik – trwały nośnik w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 49 udu;

ubezpieczenie na życie z elementem inwestycyjnym - ubezpieczenie na życie, jeżeli jest związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, a także ubezpieczenie na życie, w którym świadczenie zakładu ubezpieczeń jest ustalane w oparciu o określone indeksy lub inne wartości bazowe;

zakład ubezpieczeń – zakład ubezpieczeń wykonujący działalność ubezpieczeniową w zakresie ubezpieczeń, o których mowa w dziale I załącznika do udu.

Akty prawne

dyrektywa MiFID II - dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE (Dz. Urz. UE L 173 z 12.06.2014, s. 349 z późn. zm.);

rozporządzenie delegowane Komisji 2017/2359 – rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/2359 z dnia 21 września 2017 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 w odniesieniu do wymogów informacyjnych i zasad prowadzenia działalności mających zastosowanie do dystrybucji ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (Dz. Urz. UE L 341 z 20.12.2017, s. 8 z późn. zm.);

rozporządzenie delegowane Komisji 2017/2358 - rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/2358 z dnia 21 września 2017 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 w odniesieniu do wymogów w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń (Dz. Urz. UE L 341 z 20.12.2017, s. 1 z późn. zm.);

rozporządzenie delegowane Komisji 2017/653 - rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/653 z dnia 8 marca 2017 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (PRIIP) przez ustanowienie regulacyjnych standardów technicznych w zakresie prezentacji, treści, przeglądu i zmiany dokumentów zawierających

kluczowe informacje oraz warunków spełnienia wymogu przekazania takich dokumentów (Dz. Urz. UE L 100 z 12.04.2017, s. 1 z późn. zm.);

rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 1286/2014 - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 z dnia 26 listopada 2014 r. w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (PRIIP) (Dz. Urz. UE L 352 z 09.12.2014, s. 1 z późn. zm.);

ustawa o dystrybucji – ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. z 2022 r. poz. 905);

udur, ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej – ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2021 r. poz. 1130 z późn. zm.);

ustawa o nadzorze nad rynkiem finansowym - ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 660 z późn. zm.);

ustawa o pracowniczych planach kapitałowych - ustawa z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (Dz. U. z 2020 r. poz. 1342 z późn. zm.);

ustawa o pracowniczych programach emerytalnych - ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 2139).

II. WSTĘP

Organ nadzoru, w celu zapewnienia zgodności działalności zakładów ubezpieczeń z przepisami prawa oraz zapobieżenia naruszeniu interesów ubezpieczających, ubezpieczonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia wydaje, na podstawie art. 365 ust. 1 pkt 2 lit.a i lit.b ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, Rekomendacje dla zakładów ubezpieczeń dotyczące oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

Rekomendacje mają za zadanie także realizację celów stawianych nadzorowi nad rynkiem finansowym, określonych w art. 2 ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym, takich jak zapewnienie prawidłowego funkcjonowania tego rynku, jego stabilności, bezpieczeństwa i zaufania do rynku finansowego, a także zapewnienie ochrony interesów jego uczestników.

Będące przedmiotem niniejszych Rekomendacji umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, tj. umowy, o których mowa w grupie 3 działu I załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej są specyficzną odmianą umowy ubezpieczenia, łączącą funkcję ochronną, charakterystyczną dla tradycyjnie pojmowanego ubezpieczenia, z funkcją oszczędnościowo - inwestycyjną. Wspólną cechą tych umów jest ich inwestycyjny charakter oraz przeniesienie ryzyka inwestycyjnego na klienta. Należy dodatkowo podkreślić, że umowy te charakteryzują się znacznym stopniem skomplikowania i wynikającą z tego trudnością zrozumienia przez ubezpieczających lub ubezpieczonych konstrukcji takich ubezpieczeń, a przede wszystkim ryzyk z nimi związanych.

Komisja Nadzoru Finansowego od kilku lat identyfikuje występowanie licznych nieprawidłowości związanych z takimi umowami ubezpieczenia. Obserwowane negatywne zjawiska wynikają przede wszystkim z nieprawidłowości przy ich dystrybucji, w tym występujących błędów lub luk w procesie oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym dla klienta. Do najistotniejszych problemów związanych z przedmiotowymi umowami należą: dopasowanie umowy do potrzeb i sytuacji majątkowej klienta, w szczególności w wyniku rzetelnego rozpoznania tych potrzeb i sytuacji majątkowej, brak pełnej informacji o opłatach wynikających z umów oraz o ryzykach związanych z umową, przede wszystkim o ryzyku inwestycyjnym.

Powyzsze obserwacje doprowadziły organ nadzoru do wniosku, że wydanie niniejszych Rekomendacji powinno znacząco przyczynić się do wzmocnienia ochrony interesów klienta, a także będzie stanowić istotny krok w celu zapewnienia wyższej jakości i transparentności procesu dystrybucji tego typu ubezpieczeń.

Dodatkowym ważnym argumentem przemawiającym za wydaniem przez organ nadzoru Rekomendacji jest wejście w życie w ostatnich latach nowych przepisów prawa normujących problematykę związaną z procesem dystrybucji ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym, tj. w szczególności:

- a) ustawy o dystrybucji,

- b) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 1286/2014,
- c) rozporządzenia delegowanego Komisji 2017/653,
- d) rozporządzenia delegowanego Komisji 2017/2359,
- e) rozporządzenia delegowanego Komisji 2017/2358.

W powyższych aktach prawnych, wydanych zarówno na poziomie krajowym, jak i unijnym, prawodawca wprowadził nowe wymogi i obowiązki w obszarze dystrybucji ubezpieczeń. Niniejsze Rekomendacje uwzględniają w swej treści to zmienione otoczenie prawne w odniesieniu do oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, a dodatkowo mają wobec niego charakter wyjaśniający i doprecyzowujący.

Zakłady ubezpieczeń obowiązane są prowadzić dystrybucję ubezpieczeń na życie, w tym dokonywać oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zgodnie z wymogami określonymi w przepisach prawa, w szczególności zawartymi w wyżej wskazanych aktach prawnych. Ocena ta dokonywana jest bez uszczerbku dla obowiązku określenia, na podstawie informacji otrzymanych od klienta, wymagań i potrzeb danego klienta przed zawarciem jakiejkolwiek umowy ubezpieczenia i zaproponowania umowy zgodnej z wymaganiami i potrzebami klienta. W odniesieniu bowiem do ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym, zastosowanie znajdują nie tylko wymogi dedykowane dystrybucji wszystkich ubezpieczeń, ale także dodatkowe, szczególne warunki, związane z zawartym w ubezpieczeniach na życie z elementem inwestycyjnym komponentem inwestycyjnym. Rozwiązanie takie, przyjęte na poziomie prawodawstwa krajowego i unijnego, służy między innymi zapewnieniu spójnej ochrony na rynku ubezpieczeniowym i kapitałowym.

Obowiązujące przepisy prawa wskazują zakres informacji, które należy uzyskać w ankiecie do celów oceny odpowiedniości. Podkreślenia wymaga, że informacje te powinny być pozyskiwane z zachowaniem zasady proporcjonalności, a zakres danych powinien odpowiadać przede wszystkim rodzajowi i charakterowi oferowanych produktów oraz być dostosowany do specyfiki klienta.

Celem Rekomendacji, co do zasady, nie jest powtarzanie obowiązków wynikających z przepisów prawa. Rekomendacje stanowią zbiór dobrych praktyk w odniesieniu do dokonywania oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym. Ich celem jest jednolite i spójne stosowanie przez zakłady ubezpieczeń przepisów prawa odnoszących się do przeprowadzania oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, poprzez zwrócenie uwagi na istotne zagadnienia związane z tą oceną. Rekomendacje służą wprowadzeniu przez zakłady ubezpieczeń działań dedykowanych prawidłowemu przeprowadzeniu tej oceny, co się bezpośrednio wiąże z ochroną klientów, będącą wartością stojącą u podstaw regulacji prawnej i nakierowane są na przeciwdziałanie podejmowaniu przez zakłady ubezpieczeń praktyk, które powodują bądź zwiększają ryzyko oferowania ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym nieodpowiednich dla klienta. Oferowanie takich ubezpieczeń nieodpowiednich dla klienta wiąże się bowiem z szeregiem niekorzystnych konsekwencji. W szczególności może negatywnie wpływać na działalność zakładu ubezpieczeń w kontekście zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, jako że dokonywanie oceny odpowiedniości oraz wymogi dotyczące tej oceny objęte są regulacją

prawną. Jednocześnie nieprawidłowo przeprowadzona ocena odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym skutkująca zawarciem nieodpowiedniej umowy ubezpieczenia albo przystąpieniem do nieodpowiedniej umowy ubezpieczenia w przypadku ubezpieczenia na cudzy rachunek, podlegać będzie kwalifikacji z perspektywy praktyk naruszających przede wszystkim interesy ubezpieczających oraz ubezpieczonych. Oferowanie ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym nieodpowiednich dla klienta może także oddziaływać negatywnie w szerszym aspekcie, związanym w szczególności z zaufaniem do rynku czy prawidłowym jego funkcjonowaniem.

Rekomendacje uwzględniają wnioski wynikające z doświadczeń związanych z prowadzonymi działaniami nadzorczymi w obszarze dystrybucji ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym, w tym ustaleniami kontroli i wizyt nadzorczych przeprowadzonych w zakładach ubezpieczeń.

Postanowienia Rekomendacji zostały opracowane z odpowiednim uwzględnieniem niektórych, wybranych wytycznych ESMA zawartych w dokumencie „Wytyczne w sprawie określonych aspektów wymogów dyrektywy MiFID II dotyczących odpowiedności”¹. Powyższe ma na celu zbliżenie, tam gdzie jest to adekwatne i możliwe, praktyk na rynku ubezpieczeniowym w zakresie oferowania ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym do praktyk występujących na rynku kapitałowym związanych ze świadczeniem określonych usług inwestycyjnych podlegających regulacji MiFID II².

Niniejsze Rekomendacje mają zastosowanie do umów ubezpieczenia na życie, jeżeli są związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym oraz umów ubezpieczenia na życie, w których świadczenie zakładu ubezpieczeń jest ustalane w oparciu o określone indeksy lub inne wartości bazowe. Rekomendacji nie stosuje się do pracowniczych programów emerytalnych prowadzonych w formie umowy grupowego ubezpieczenia na życie, o których mowa w ustawie o pracowniczych programach emerytalnych oraz pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie o pracowniczych planach kapitałowych.

Wszystkie Rekomendacje są skierowane do krajowych zakładów ubezpieczeń, jak również powinny być stosowane przez główne oddziały zagranicznych zakładów ubezpieczeń, z uwzględnieniem ich specyfiki organizacyjnej, związanej z ustawowo określonym funkcjonowaniem w strukturze głównego oddziału następujących stanowisk - dyrektora głównego oddziału i jego zastępcy. Rekomendacje od 5 do 15, powinny być stosowane przez zagraniczne zakłady ubezpieczeń, mające siedziby w państwach członkowskich Unii Europejskiej lub państwach członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - stronach umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym i wykonujących działalność ubezpieczeniową na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na zasadach określonych w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej przez oddział lub w ramach swobody świadczenia usług.

¹ *Wytyczne w sprawie określonych aspektów wymogów dyrektywy MiFID II dotyczących odpowiedności*, 06/11/2018 | ESMA35-43-1163 PL; <https://www.esma.europa.eu/document/guidelines-certain-aspects-mifid-ii-suitability-requirements-0>; dostęp: 31 maja 2022 r.

² dyrektywa MiFID II i towarzyszące jej akty prawne.

Rekomendacje są stosowane według zasady „zastosuj lub wyjaśnij”. Zgodnie z treścią art. 365 ust. 5 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zakłady ubezpieczeń, które nie stosują się do Rekomendacji ani nie zamierzają się do nich zastosować, w terminie do dnia 16 stycznia 2023 r. informują organ nadzoru, w jaki sposób zamierzają osiągnąć cele, dla realizacji których organ nadzoru wydał Rekomendacje. Powyższe informacje zostaną ujawnione na stronie internetowej organu nadzoru.

Organ nadzoru oczekuje, że Rekomendacje będą stosowane przez zakłady ubezpieczeń nie później niż od dnia 1 stycznia 2023 r. W odniesieniu do umów ubezpieczenia na cudzy rachunek, zawartych przed 1 stycznia 2023 r. Rekomendacje mają zastosowanie wobec osób poszukujących ochrony ubezpieczeniowej lub zamierzających przystąpić do umowy ubezpieczenia po tej dacie.

Rekomendacje zastępują Rekomendacje dla zakładów ubezpieczeń dotyczące badania adekwatności produktu z dnia 22 marca 2016 r .

PROJEKT

III. SPIS REKOMENDACJI

ZARZĄD I RADA NADZORCZA

Rekomendacja 1

Zarząd zakładu ubezpieczeń zapewnia wdrożenie i prawidłowe funkcjonowanie procesu oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

Rekomendacja 2

Zarząd zakładu ubezpieczeń zapewnia opracowanie na piśmie, wprowadzenie oraz funkcjonowanie zasad i procedur oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

Rekomendacja 3

Zarząd zakładu ubezpieczeń zapewnia przeprowadzanie regularnych ewaluacji funkcjonowania procesu oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym. Zarząd zakładu ubezpieczeń informuje radę nadzorczą zakładu ubezpieczeń o wynikach tych ewaluacji.

Rekomendacja 4

Rada nadzorcza zakładu ubezpieczeń powinna monitorować i nadzorować funkcjonowanie procesu oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

ODPOWIEDNIOŚĆ UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE Z ELEMENTEM INWESTYCYJNYM

Rekomendacja 5

Zakład ubezpieczeń powinien zorganizować proces dokonywania oceny odpowiedniości umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym dla klienta w sposób zapewniający prawidłowość tej oceny.

Rekomendacja 6

Zakład ubezpieczeń uzyskuje od klienta wszelkie niezbędne informacje do dokonania oceny odpowiedniości umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym dla klienta.

Rekomendacja 7

Zakład ubezpieczeń powinien przedstawić propozycje ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, które są odpowiednie dla ubezpieczającego. Zakład ubezpieczeń powinien przedstawić rekomendację w zakresie skorzystania przez ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej w ramach umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej przez ubezpieczającego odpowiednią dla ubezpieczonego. Propozycje albo

rekomendacja powinny zawierać wyczerpujące uzasadnienie, wskazujące odpowiedniość ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym dla klienta.

Rekomendacja 8

Zakład ubezpieczeń, przedstawiając propozycje albo rekomendację ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, zapewnia klientowi wybór ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych o poziomie ryzyka inwestycyjnego nie wyższym, niż wynikający z informacji uzyskanych na podstawie dokonanej oceny odpowiedności, zarówno w momencie zawarcia umowy ubezpieczenia, jak również na dalszych etapach jej trwania.

Rekomendacja 9

Zakład ubezpieczeń, w przypadku stwierdzenia braku adekwatności potrzeb klienta do jego doświadczenia, wiedzy w dziedzinie ubezpieczeń na życie lub sytuacji finansowej, stwierdzenia braku ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym odpowiedniego do potrzeb klienta oraz w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym na żądanie klienta, powinien podejmować działania, mające na celu zapewnienie pełnej ochrony klienta, w szczególności adekwatne działania informacyjne wobec niego.

Rekomendacja 10

Zakład ubezpieczeń powinien poinformować klienta w prosty i zrozumiały sposób o dokonywaniu oceny odpowiedności umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym dla klienta, dobrowolności przekazania informacji niezbędnych do dokonania tej oceny oraz o konsekwencjach odmowy wypełnienia ankiety.

Rekomendacja 11

Zakład ubezpieczeń powinien dokumentować proces oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

Rekomendacja 12

Zakład ubezpieczeń nie powinien, w stosowanych zachętach sprzedażowych, w tym materiałach i informacjach marketingowych oraz reklamowych lub podczas prezentowania ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, ukrywać istotnych jego cech, w tym ryzyka inwestycyjnego lub opłat.

PRZYGOTOWANIE OSÓB ODPOWIEDZIALNYCH ZA PROCES OCENY ODPOWIEDNIOŚCI UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE Z ELEMENTEM INWESTYCYJNYM ORAZ NADZÓR NAD PRAKTYKAMI SPRZEDAŻOWYMI

Rekomendacja 13

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić wysoki poziom merytorycznego przygotowania osób zaangażowanych w proces oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

Rekomendacja 14

Zakład ubezpieczeń powinien eliminować praktyki sprzedażowe prowadzące do oferowania ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym nieodpowiednich dla klienta.

SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ, FUNKCJA ZGODNOŚCI Z PRZEPISAMI I FUNKCJA AUDYTU WEWNĘTRZNEGO

Rekomendacja 15

Proces oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym powinien być przedmiotem ocen przeprowadzanych w ramach systemu kontroli wewnętrznej, funkcji zgodności z przepisami oraz funkcji audytu wewnętrznego zakładu ubezpieczeń. Zapewniając efektywny system kontroli wewnętrznej, zakład ubezpieczeń powinien w szczególności prowadzić ewidencję odmów wypełnienia ankiety, ewidencję umów ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartych na podstawie pisemnego żądania oraz ewidencję przystąpień na podstawie pisemnego żądania do umów ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartych na cudzy rachunek.

IV. REKOMENDACJE

ZARZĄD I RADA NADZORCZA

Rekomendacja 1

Zarząd zakładu ubezpieczeń zapewnia wdrożenie i prawidłowe funkcjonowanie procesu oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

- 1.1 Zarząd zakładu ubezpieczeń jest odpowiedzialny za zapewnienie zgodności procesu oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym z przyjętymi zasadami i procedurami dotyczącymi tej oceny.
- 1.2 Podział obowiązków i kompetencji pomiędzy poszczególnych członków zarządu zakładu ubezpieczeń związanych z procesem oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym powinien być dokonany w sposób przejrzysty i jednoznaczny oraz zostać odzwierciedlony w regulacjach wewnętrznych.
- 1.3 Z zastrzeżeniem punktów 2.1 oraz 2.2, zarząd zakładu ubezpieczeń może delegować obowiązki związane z procesem oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym na wyznaczone przez siebie osoby, w szczególności może im powierzyć opracowanie zasad i procedur oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.
- 1.4 Delegowanie obowiązków związanych z procesem oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym powinno być dokonane w sposób przejrzysty i jednoznaczny oraz zostać odzwierciedlone w regulacjach wewnętrznych.

Rekomendacja 2

Zarząd zakładu ubezpieczeń zapewnia opracowanie na piśmie, wprowadzenie oraz funkcjonowanie zasad i procedur oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

- 2.1 Zarząd zakładu ubezpieczeń zatwierdza zasady i procedury oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.
- 2.2 Funkcjonowanie zasad i procedur oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym podlega kontroli zarządu zakładu ubezpieczeń.
- 2.3 Zasady oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym powinny obejmować co najmniej planowanie, organizowanie, kontrolowanie, monitorowanie i raportowanie działań w ramach procesu oceny odpowiedniości, w tym działań zarządczych oraz opis ról uczestników procesu tej oceny.
- 2.4 Procedury oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym powinny uwzględniać w szczególności:
 - 1) określenie trybu wyrażania zgody na zawarcie umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym/przystąpienie do umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej na cudzy rachunek, w przypadku zawarcia

- umowy ubezpieczenia/przystąpienia do umowy ubezpieczenia na podstawie pisemnego żądania ubezpieczającego lub ubezpieczonego, z zapewnieniem udziału co najmniej jednej dodatkowej osoby uprawnionej przez zakład ubezpieczeń do wyrażenia zgody na zawarcie takiej umowy/przystąpienie do takiej umowy („zasada dwóch par oczu”),
- 2) wskazanie wszystkich osób lub stanowisk uprawnionych do wyrażenia zgody, o której mowa w punkcie 2.4.1,
 - 3) wprowadzenie reguł pozyskiwania klientów z poszanowaniem ich najlepiej pojętego interesu,
 - 4) wprowadzenie reguł w celu zapewnienia klientowi:
 - a) informacji o istocie ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym,
 - b) informacji o zakresie ochrony ubezpieczeniowej wraz z wyłączeniami,
 - c) informacji o okresie ochrony ubezpieczeniowej, przesłankach i skutkach jej przerwania, skutkach w sytuacji wcześniejszego zakończenia inwestycji,
 - d) dostępu do dokumentacji ubezpieczeniowej związanej z etapem zawierania umowy lub przystępowania do niej, wykonywania umowy oraz rozpatrzenia roszczenia, a także informacji o sposobie udostępniania tej dokumentacji,
 - e) czytelnej informacji o dobrowolnym charakterze ubezpieczenia,
 - f) wynikających z obowiązujących przepisów prawa informacji o ryzyku inwestycyjnym ze wskazaniem, że inwestowanie wiąże się z ponoszeniem ryzyka oraz określeniem w jakim zakresie ryzyko inwestycji ponosi klient, a w jakim zakład ubezpieczeń,
 - g) informacji obejmującej symulację prognozowanej stopy zwrotu sporządzoną według zasad określonych w punkcie 2.4.6,
 - h) informacji o niespełnieniu wymogów zawarcia umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym/przystąpienia do umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej na cudzy rachunek,
 - i) informacji o opłatach,
 - 5) określenie reguł zapobiegających budowaniu u klienta poczucia niezbędności posiadania ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym,
 - 6) sporządzanie symulacji prognozowanej stopy zwrotu według zasad, zgodnie z którymi prognozowana stopa zwrotu powinna być prezentowana w trzech scenariuszach:
 - a) bazowym,
 - b) o obniżonej rentowności,
 - c) o podwyższonej rentowności.

Prezentowane symulacje powinny bazować na maksymalnej stopie technicznej (MST) publikowanej w Dzienniku Urzędowym organu nadzoru (<https://dziennikurzedowy.knf.gov.pl/actbymonths>), przy założeniu, że maksymalna stopa zwrotu w symulacjach, w ujęciu brutto wynosić będzie:

- dla funduszy dłużnych: $MST/0,6$
- dla funduszy mieszanych: $(MST/0,6) + 1$ p.p.
- dla funduszy akcji: $(MST/0,6) + 2$ p.p.,

- 7) określenie zakresu obowiązków i odpowiedzialności osób uczestniczących w procesie oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym,

- 8) określenie zasad kontroli procesu oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.
- 2.5 Do podstawowych zadań wyznaczonych przez zarząd osób, o których mowa w punkcie 1.3 powinno należeć również zapewnienie okresowej weryfikacji zasad i procedur oraz kryteriów wprowadzania zmian i przeprowadzania tej weryfikacji.

Rekomendacja 3

Zarząd zakładu ubezpieczeń zapewnia przeprowadzanie regularnych ewaluacji funkcjonowania procesu oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym. Zarząd zakładu ubezpieczeń informuje radę nadzorczą zakładu ubezpieczeń o wynikach tych ewaluacji.

- 3.1 Ewaluacja funkcjonowania procesu oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym powinna obejmować w szczególności weryfikację prawidłowości realizacji tego procesu, analizę poziomu ryzyka zidentyfikowanego w tym procesie, analizę zmiany poziomu ryzyka, wnioski i ewentualne propozycje wprowadzenia modyfikacji w procesie.
- 3.2 Zakład ubezpieczeń powinien ustalić minimalną częstotliwość przeprowadzania ewaluacji funkcjonowania procesu oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, z uwzględnieniem skali działalności prowadzonej przez zakład ubezpieczeń oraz profilu ryzyka związanego z tą działalnością, przy czym ewaluacje te powinny być przeprowadzane nie rzadziej niż raz w roku.
- 3.3 Zarząd zakładu ubezpieczeń powinien niezwłocznie, jednakże nie później niż na kolejnym posiedzeniu rady nadzorczej zakładu ubezpieczeń, przypadającym po uzyskaniu wyników ewaluacji, o której mowa w punkcie 3.1, poinformować radę nadzorczą o wynikach przeprowadzonej ewaluacji.
- 3.4 Zarząd zakładu ubezpieczeń powinien regularnie, nie rzadziej niż raz w roku, przedstawiać radzie nadzorczej zakładu ubezpieczeń informacje o:
- 1) liczbie umów ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartych na podstawie pisemnego żądania oraz o powodach zawarcia tych umów na żądanie, w tym liczbie umów zawartych w przypadku odmowy wypełnienia ankiety i powodach odmów wypełnienia ankiety,
 - 2) liczbie przystąpień na podstawie pisemnego żądania do umów ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartych na cudzy rachunek oraz o powodach tych przystąpień.

Rekomendacja 4

Rada nadzorcza zakładu ubezpieczeń powinna monitorować i nadzorować funkcjonowanie procesu oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

- 4.1 Rada nadzorcza zakładu ubezpieczeń powinna monitorować i nadzorować funkcjonowanie procesu oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem

inwestycyjnym, z uwzględnieniem skali działalności prowadzonej przez zakład ubezpieczeń oraz profilu ryzyka związanego z tą działalnością.

- 4.2 Rada nadzorcza zakładu ubezpieczeń powinna regularnie, nie rzadziej niż raz w roku, zapoznawać się z wynikami przeprowadzonych ewaluacji funkcjonowania procesu oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

ODPOWIEDNIOŚĆ UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE Z ELEMENTEM INWESTYCYJNYM

Rekomendacja 5

Zakład ubezpieczeń powinien zorganizować proces dokonywania oceny odpowiedniości umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym dla klienta w sposób zapewniający prawidłowość tej oceny.

- 5.1 Zakład ubezpieczeń w pierwszej kolejności powinien ustalić, czy klient jest zainteresowany ubezpieczeniem na życie z elementem inwestycyjnym.
- 5.2 Zakład ubezpieczeń nie może przedstawić propozycji ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym w przypadku, gdy z informacji uzyskanych od ubezpieczającego wynika, że zamierza on zawrzeć umowę ubezpieczenia niezwiązaną z ubezpieczeniem na życie z elementem inwestycyjnym, np. na wypadek śmierci lub dożycia określonego wieku (z działu I grupy 1 załącznika do udu), w której świadczenie stanowić będzie określoną w momencie zawierania umowy wartość pieniężną, umowę ubezpieczenia rentowego (z działu I grupy 4 załącznika do udu), w ramach której zakład ubezpieczeń zobowiązuje się do spełnienia świadczeń o określonej w momencie zawarcia umowy wysokości.
- 5.3 W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, w szczególności ubezpieczenia grupowego, zakład ubezpieczeń nie może przedstawić rekomendacji w zakresie skorzystania przez ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej w ramach umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej przez ubezpieczającego w sytuacji, gdy z uzyskanych informacji wynika, że ubezpieczony zamierza skorzystać z ochrony ubezpieczeniowej w ramach umowy ubezpieczenia niezwiązanej z ubezpieczeniem na życie z elementem inwestycyjnym, np. na wypadek śmierci lub dożycia określonego wieku (z działu I grupy 1 załącznika do udu), w której świadczenie stanowić będzie określoną w momencie zawierania umowy wartość pieniężną, umowę ubezpieczenia rentowego (z działu I grupy 4 załącznika do udu), w ramach której zakład ubezpieczeń zobowiązuje się do spełnienia świadczeń o określonej w momencie zawarcia umowy wysokości.
- 5.4 Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić klientowi wybór formy przeprowadzenia ankiety spośród form wykorzystywanych przez zakład ubezpieczeń. Wybór formy przeprowadzenia ankiety powinien zostać potwierdzony przez klienta, co może nastąpić w tej samej formie, w jakiej będzie przeprowadzona ankieta. Ankieta może zostać przeprowadzona z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.

- 5.5 Zakład ubezpieczeń powinien udostępnić klientowi ankietę przed rozpoczęciem oceny odpowiedniości, aby mógł się on przygotować do jej wypełnienia. Ankieta może zostać udostępniona na stronie internetowej zakładu ubezpieczeń. W przypadku powiadomienia przez klienta zakładu ubezpieczeń o braku możliwości zapoznania się z ankietą, zakład ubezpieczeń przekazuje klientowi, w uzgodniony z klientem sposób, zakres przedmiotowy informacji, które są konieczne do wypełnienia ankiety.
- 5.6 Zakład ubezpieczeń, przeprowadzając ocenę odpowiedniości, nie powinien zachęcać klienta do udzielania konkretnych odpowiedzi, pozwalających przedstawić:
- 1) propozycje ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, które mogą być nieodpowiednie dla ubezpieczającego, albo
 - 2) rekomendację w zakresie skorzystania przez ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej w ramach umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej przez ubezpieczającego, która może być nieodpowiednia dla ubezpieczonego.
- 5.7 Zakład ubezpieczeń powinien unikać pytań opartych w nadmiernym stopniu na samoocenie klienta.
- 5.8 Zakład ubezpieczeń konstruując ankietę powinien, tam gdzie to możliwe, unikać pytań, które wiążą się z udzieleniem odpowiedzi opisowych.
- 5.9 Zakład ubezpieczeń powinien postrzegać jako całość informacje uzyskane do dokonania oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym dla klienta. W przypadku stwierdzenia niespójności pozyskanych informacji bądź sprzeczności między nimi zakład ubezpieczeń, przed przekazaniem propozycji ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym albo rekomendacji w zakresie skorzystania przez ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej w ramach umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej przez ubezpieczającego, powinien skontaktować się z klientem w celu wyjaśnienia wszelkich wątpliwości w tym zakresie.
- 5.10 Zakład ubezpieczeń przeprowadzając ocenę odpowiedniości powinien unikać stwarzania wrażenia lub stwierdzania, że o odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym decyduje sam klient.
- 5.11 W przypadku przeprowadzenia ankiety w taki sposób, że klient przekazuje informacje wymagane w ankiecie, ale fizycznie jej nie wypełnia, zakład ubezpieczeń powinien uzyskać od klienta potwierdzenie, na piśmie lub, jeżeli klient wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, prawidłowości i kompletności danych zawartych w ankiecie.
- 5.12 Zakład ubezpieczeń powinien przekazać klientowi przed zawarciem umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym/przystąpieniem do umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej na cudzy rachunek, egzemplarz wypełnionej ankiety, odpowiednio z:
- 1) propozycjami ubezpieczenia i uzasadnieniem,
 - 2) rekomendacją i uzasadnieniem,
 - 3) informacją przekazaną przez zakład ubezpieczeń ubezpieczającemu, że z analizy wynika, iż potrzeby ubezpieczającego są nieadekwatne do jego doświadczenia, wiedzy

- w dziedzinie ubezpieczeń na życie lub sytuacji finansowej lub brak jest ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym odpowiedniego do potrzeb ubezpieczającego,
- 4) informacją przekazaną przez zakład ubezpieczeń ubezpieczonemu w przypadku umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawieranej na cudzy rachunek, w szczególności ubezpieczenia grupowego.
- 5.13 Niezależnie w jaki sposób zakład ubezpieczeń dokonuje analizy informacji przekazanych w ankiecie oraz przedstawia klientowi propozycje ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym albo rekomendację w zakresie skorzystania przez ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej w ramach umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej przez ubezpieczającego (np. przy wykorzystaniu zautomatyzowanego lub na wół zautomatyzowanego systemu), w każdym przypadku zapewnia, by zastosowany sposób nie wpłynął negatywnie na jakość dokonywanej oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym dla klienta oraz przedstawionej klientowi propozycji ubezpieczenia albo rekomendacji.
- 5.14 W przypadku, gdy zawarcie umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym albo przystąpienie do umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej na cudzy rachunek odbywa się za pomocą środków porozumiewania się na odległość, których wykorzystanie nie wiąże się z kontaktem z osobą umocowaną przez zakład ubezpieczeń do wykonywania czynności związanych z zawarciem takiej umowy ubezpieczenia albo przystąpieniem do takiej umowy ubezpieczenia, klient na każdym etapie tego procesu powinien mieć zapewnioną możliwość kontaktu z taką osobą.

Rekomendacja 6

Zakład ubezpieczeń uzyskuje od klienta wszelkie niezbędne informacje do dokonania oceny odpowiedności umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym dla klienta.

- 6.1 Zakres informacji objętych ankietą powinien uwzględniać konieczność zebrania przez zakład ubezpieczeń, w granicach obowiązujących przepisów prawa, wszystkich informacji niezbędnych do dokonania oceny:
- 1) jaka umowa ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym jest odpowiednia dla ubezpieczającego,
 - 2) w przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej na cudzy rachunek, w szczególności ubezpieczenia grupowego - czy umowa ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawarta przez ubezpieczającego jest odpowiednia dla ubezpieczonego.
- Zakres i szczegółowość danych pozyskiwanych na podstawie ankiety nie może powodować obniżenia poziomu ochrony klienta, w szczególności uniemożliwić dokonanie oceny odpowiedności zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta.
- 6.2 Zakład ubezpieczeń określając zakres niezbędnych informacji dotyczących klienta, jakie należy od niego uzyskać powinien wziąć pod uwagę między innymi:

- 1) potrzeby i sytuację klienta, np. zakład ubezpieczeń może potrzebować bardziej szczegółowych informacji o sytuacji finansowej klienta, gdy jego cele inwestycyjne są zróżnicowane,
 - 2) specyfikę klienta, np. w przypadku klientów potencjalnie podatnych na zagrożenia (w szczególności osób starszych), osób niedoświadczonych, które zawierają umowę ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym po raz pierwszy, pozyskiwane informacje powinny być bardziej szczegółowe,
 - 3) sytuację zawodową klienta, np. poziom bezpieczeństwa zatrudnienia lub zbliżanie się przez klienta do wieku emerytalnego, które mogą wpływać na jego sytuację finansową lub cele inwestycyjne.
- 6.3 W przypadku, gdy zakład ubezpieczeń oferuje ubezpieczenie na życie z elementem inwestycyjnym, którego aktywa bazowe stanowią złożone lub ryzykowne instrumenty finansowe, a z uzyskanych od klienta informacji wynika, że akceptuje on inwestycje, które mogą przynieść wysoki zysk przy wysokim prawdopodobieństwie straty, zakład ubezpieczeń powinien pozyskać bardziej szczegółowe informacje o kliencie, między innymi, czy:
- 1) klient rozumie mechanizmy, które sprawiają, że ubezpieczenie na życie z elementem inwestycyjnym jest złożone,
 - 2) klient zawierał już umowy związane z tego typu instrumentami finansowymi.
- 6.4 W odniesieniu do celu zawarcia umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym lub przystąpienia do umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej na cudzy rachunek zakład ubezpieczeń powinien pozyskać między innymi informacje dotyczące preferencji klienta co do proporcji przeznaczenia składki na część ochronną i inwestycyjną ubezpieczenia.
- 6.5 Bez uszczerbku dla punktu 5.7, w zakresie dotyczącym tolerancji klienta na ryzyko inwestycyjne, pytania ankiety powinny być skonstruowane w taki sposób, aby niezależnie od możliwości zidentyfikowania na ich podstawie oczekiwanych przez klienta cech ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym w zakresie ryzyka i zwrotu, brały pod uwagę przede wszystkim postrzeganie ryzyka przez klienta.
- 6.6 Zakład ubezpieczeń powinien podjąć uzasadnione działania, w tym uzyskać wystarczające informacje od klienta, aby ocenić poziom zrozumienia przez klienta ryzyka inwestycyjnego, a także związku między ryzykiem a zwrotem z inwestycji. Zadając pytania pozwalające ocenić zakładowi ubezpieczeń poziom zrozumienia przez klienta ryzyka inwestycyjnego, a także związku między ryzykiem a zwrotem z inwestycji, zakład ubezpieczeń powinien wyjaśnić w prosty i jednoznaczny sposób, że odpowiedzi służą ocenie stosunku klienta do ryzyka.
- 6.7 W odniesieniu do tolerancji klienta na ryzyko inwestycyjne w ramach realizacji wskazanego przez niego celu, zakład ubezpieczeń powinien pozyskać informacje dotyczące między innymi:
- 1) możliwego do zaakceptowania przez klienta:
 - a) poziomu straty składki zainwestowanej w trakcie, jak również na koniec inwestycji,

- b) poziomu straty w odniesieniu do inwestycji w danym okresie,
 - 2) osobistych wyborów klienta w przypadku braku pewności co do ryzyka z uwzględnieniem reakcji klienta na spadek wartości inwestycji, np. korzystając z wykresów, konkretnych wartości procentowych lub danych liczbowych,
 - 3) świadomości klienta co do ryzyka:
 - a) związanego z danym rodzajem instrumentu finansowego,
 - b) zmienności wartości inwestycji,
 - c) utraty całości lub części kapitału w sytuacji wcześniejszego zakończenia inwestycji.
- 6.8 W odniesieniu do preferowanej częstotliwości opłacania składki ubezpieczeniowej, zakład ubezpieczeń powinien pozyskać informację, czy klient zamierza opłacać składkę jednorazowo, czy np. miesięcznie, kwartalnie, rocznie.
- 6.9 Zakład ubezpieczeń powinien uwzględnić informację na temat wieku klienta między innymi przy ocenie celów inwestycyjnych klienta, jak również horyzontu inwestycyjnego.
- 6.10 W odniesieniu do długości okresu, przez który klient chciałby utrzymywać daną inwestycję, pytania ankiety powinny być skonstruowane w taki sposób, aby niezależnie od informacji dotyczących preferencji klienta w tym zakresie, uwzględniały także minimalny i rekomendowany okres inwestowania środków dla oferowanych ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym.
- 6.11 W odniesieniu do sytuacji finansowej klienta, ankieta zakładu ubezpieczeń powinna zawierać pytania dotyczące między innymi:
- 1) wskazania konkretnego źródła dochodu, np. umowa o pracę, świadczenie emerytalne, umowa cywilnoprawna, dochód z inwestycji, własna działalność gospodarcza lub inne,
 - 2) posiadanych instrumentów i produktów finansowych, np. akcji, obligacji, jednostek uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych, certyfikatów inwestycyjnych, lokat bankowych, lokat strukturyzowanych,
 - 3) przedziału kwotowego, jaki klient zamierza przeznaczyć na finansowanie składki.
- 6.12 W odniesieniu do wiedzy i doświadczenia klienta w dziedzinie ubezpieczeń na życie oraz instrumentów finansowych, ankieta zakładu ubezpieczeń powinna zawierać pytania dotyczące między innymi:
- 1) stopnia znajomości i zrozumienia przez klienta podstawowych pojęć finansowych, takich jak ryzyko inwestycyjne i zależność między ryzykiem a stopą zwrotu (w tym celu zakład ubezpieczeń może korzystać z orientacyjnych, zrozumiałych przykładów poziomów strat lub zwrotów uzależnionych od poziomu podejmowanego ryzyka),
 - 2) stopnia znajomości i zrozumienia przez klienta głównych cech i ryzyk związanych z ubezpieczeniem na życie z elementem inwestycyjnym,
 - 3) informacji o umowach ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartych na cudzy rachunek, do których dotychczas przystąpił klient, niezależnie od informacji o zawartych dotychczas przez klienta umowach ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym,

- 4) charakterystyki ryzyka inwestycyjnego związanego z uprzednio zawartymi przez klienta umowami ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym lub umowami ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartymi na cudzy rachunek, do których dotychczas przystąpił klient.

Rekomendacja 7

Zakład ubezpieczeń powinien przedstawić propozycje ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, które są odpowiednie dla ubezpieczającego. Zakład ubezpieczeń powinien przedstawić rekomendację w zakresie skorzystania przez ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej w ramach umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej przez ubezpieczającego odpowiednią dla ubezpieczonego. Propozycje albo rekomendacja powinny zawierać wyczerpujące uzasadnienie, wskazujące odpowiedniość ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym dla klienta.

- 7.1 Zakład ubezpieczeń powinien przedstawić klientowi odpowiednie dla niego:
 - 1) propozycje ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym albo
 - 2) rekomendację w zakresie skorzystania przez ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej w ramach umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej przez ubezpieczającego, na podstawie analizy uzyskanych od klienta informacji.
- 7.2 W przypadku, gdy w ofercie zakładu ubezpieczeń znajduje się więcej niż jedno ubezpieczenie na życie z elementem inwestycyjnym odpowiednie dla klienta, zakład ubezpieczeń powinien wskazać klientowi istotne różnice występujące między nimi. Zakład ubezpieczeń w każdym przypadku jest zobowiązany do przedstawienia klientowi najbardziej odpowiedniego dla niego ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.
- 7.3 Uzasadnienie do propozycji ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym albo rekomendacji w zakresie skorzystania przez ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej w ramach umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej przez ubezpieczającego powinno obejmować w szczególności zidentyfikowanie potrzeb ubezpieczającego albo ubezpieczonego oraz wyjaśnienie w jaki sposób przedstawione propozycje albo ochrona ubezpieczeniowa udzielana na podstawie umowy ubezpieczenia zaspokajają te potrzeby, a także powinno obejmować inne elementy określone w obowiązujących przepisach prawa. Uzasadnienie powinno w szczególności zawierać określenie:
 - 1) celu zawarcia umowy ubezpieczenia/przystąpienia do umowy ubezpieczenia,
 - 2) długości trwania umowy ubezpieczenia,
 - 3) poziomu akceptowanego przez klienta ryzyka inwestycyjnego,
 - 4) wysokości składki i częstotliwość jej opłacania,
 - 5) sumy ubezpieczenia,
 - 6) cech ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, które odpowiadają informacjom o kliencie wynikającym z dokonanej oceny odpowiedniości.

- 7.4 Propozycje ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym albo rekomendacja w zakresie skorzystania przez ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej w ramach umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej przez ubezpieczającego wraz z uzasadnieniem powinny być sformułowane w sposób wskazujący:
- 1) część ochronną i część inwestycyjną umowy ubezpieczenia wraz z podziałem składki ubezpieczeniowej przeznaczonej na te części oraz wyjaśniający ich odmienne funkcje i cel,
 - 2) główne cechy tego ubezpieczenia tak, aby umożliwić klientowi zrozumienie jego specyfiki oraz związanego z nim ryzyka, a także w sposób wskazujący zarówno na możliwość osiągnięcia zysku, jak też poniesienia straty.
- 7.5 Zakład ubezpieczeń nie powinien przedstawiać propozycji albo rekomendacji w zakresie skorzystania przez ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej w ramach umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, jeśli z informacji uzyskanych przez klienta wynika, że jest on zainteresowany zawarciem umowy ubezpieczenia/przystąpieniem do umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym na okres inny (w szczególności krótszy) niż rekomendowany okres inwestowania środków dla oferowanych ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym.
- 7.6 W przypadku ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym ze składką regularną, zakład ubezpieczeń nie powinien proponować klientowi ubezpieczenia, w ramach którego zobowiązanie z tytułu składki, na dzień oferowania, przekracza 50% dochodu, o którym mowa w art. 9 ust. 3 rozporządzenia delegowanego Komisji 2017/2359, pomniejszonego o zobowiązania finansowe, o których mowa w art. 9 ust. 3 rozporządzenia delegowanego Komisji 2017/2359, za okres, którego dotyczy składka.
- 7.7 Propozycje ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym ze składką regularną albo rekomendacja w zakresie skorzystania przez ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej w ramach umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej przez ubezpieczającego ze składką regularną nie mogą być adresowane do osób:
- 1) dysponujących jedynie określoną kwotą środków pieniężnych, pochodzącą np. z oszczędności, którą chcą przeznaczyć na finansowanie składki jednorazowej,
 - 2) których sytuacja finansowa wskazuje na brak możliwości wykonania umowy,
 - 3) których wiek wskazuje na to, że w całym okresie na jaki zawarta będzie umowa nie utrzymają aktywności zawodowej lub nie będą posiadać zdolności do finansowania składki.

Rekomendacja 8

Zakład ubezpieczeń, przedstawiając propozycje albo rekomendację ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, zapewnia klientowi wybór ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych o poziomie ryzyka inwestycyjnego nie wyższym, niż wynikający z informacji uzyskanych na podstawie dokonanej oceny odpowiedności, zarówno

w momencie zawarcia umowy ubezpieczenia, jak również na dalszych etapach jej trwania.

- 8.1 Zakład ubezpieczeń zapewnia, aby przeniesienie środków pomiędzy ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi było możliwe jedynie w ramach zawartej umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, z zastrzeżeniem punktu 8.2.
- 8.2 Uzyskanie przez klienta możliwości inwestowania w ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe o ryzyku wyższym, niż wynikające z informacji uzyskanych na podstawie dokonanej oceny odpowiedności, może nastąpić jedynie na pisemne żądanie klienta i wymaga zmiany umowy ubezpieczenia w formie przewidzianej dla tej umowy.
- 8.3 Zakład ubezpieczeń może umożliwić klientowi, w trakcie trwania umowy ubezpieczenia, dokonanie ponownej oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

Rekomendacja 9

Zakład ubezpieczeń, w przypadku stwierdzenia braku adekwatności potrzeb klienta do jego doświadczenia, wiedzy w dziedzinie ubezpieczeń na życie lub sytuacji finansowej, stwierdzenia braku ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym odpowiedniego do potrzeb klienta oraz w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym na żądanie klienta, powinien podejmować działania, mające na celu zapewnienie pełnej ochrony klienta, w szczególności adekwatne działania informacyjne wobec niego.

- 9.1 Zakład ubezpieczeń powinien sformułować w sposób jednoznaczny i zrozumiały dla ubezpieczającego:
 - 1) informację, że z analizy wynika, iż potrzeby ubezpieczającego są nieadekwatne do jego doświadczenia, wiedzy w dziedzinie ubezpieczeń na życie lub sytuacji finansowej lub brak jest ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym odpowiedniego do potrzeb ubezpieczającego,
 - 2) ostrzeżenie, że wynik analizy lub oferta zakładu ubezpieczeń uniemożliwia zaoferowanie odpowiedniego ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.
- 9.2 W przypadku umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawieranej na cudzy rachunek, w szczególności ubezpieczenia grupowego, zasady określone w punkcie 9.1 zakład ubezpieczeń powinien stosować odpowiednio również do ubezpieczonego.
- 9.3 Informacja, o której mowa w punkcie 9.1.1 powinna zawierać w szczególności wskazanie, które potrzeby zidentyfikowane na podstawie analizy danych przekazanych w ankiecie przez klienta nie mogą zostać objęte ubezpieczeniem na życie z elementem inwestycyjnym znajdującym się w ofercie zakładu ubezpieczeń albo nie mogą zostać zaspokojone ochroną ubezpieczeniową udzielaną na podstawie umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej przez ubezpieczającego.

- 9.4 Zakład ubezpieczeń powinien zawrzeć w odrębnych dokumentach albo w ramach wykorzystywanych przez zakład ubezpieczeń dokumentów wyodrębnić graficznie z osobnym miejscem na podpis:
- 1) potwierdzenie przez ubezpieczającego otrzymania informacji, że z analizy wynika, iż jego potrzeby są nieadekwatne do jego doświadczenia, wiedzy w dziedzinie ubezpieczeń na życie lub sytuacji finansowej lub brak jest ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym odpowiedniego do potrzeb ubezpieczającego,
 - 2) oświadczenie ubezpieczającego o zapoznaniu się z ostrzeżeniem, że wynik analizy lub oferta zakładu ubezpieczeń uniemożliwia zaoferowanie odpowiedniego ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym,
 - 3) żądanie zawarcia umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym/przystąpienia do umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej na cudzy rachunek,
 - 4) potwierdzenie przez ubezpieczonego otrzymania informacji, o których mowa w punkcie 9.2.
- 9.5 Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, aby treść oświadczenia klienta zawierającego żądanie zawarcia umowy ubezpieczenia obejmowała co najmniej nazwę handlową/marketingową ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, którego ma dotyczyć umowa.
- 9.6 W przypadku, gdy zakład ubezpieczeń przedstawi klientowi propozycje ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym odpowiednie dla klienta, a klient wyrazi wolę wyboru ubezpieczenia, które nie jest dla niego odpowiednie zakład ubezpieczeń powinien niezwłocznie, w sposób jednoznaczny i zrozumiały, poinformować klienta o nieodpowiedności wybranego ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, a klient powinien złożyć pisemne oświadczenie o zapoznaniu się z tą informacją. W takim przypadku umowa ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym może zostać zawarta wyłącznie na podstawie pisemnego żądania klienta oraz stosuje się wymogi wskazane w punktach 9.4.3, 9.5 i 9.8.
- 9.7 W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym/przystąpienia do umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym na podstawie pisemnego żądania klienta, zakład ubezpieczeń powinien przekazać klientowi kopię złożonego żądania.
- 9.8 W przypadku, gdy umowa ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym będzie zawarta na podstawie pisemnego żądania klienta zawarcie umowy ubezpieczenia wymaga zgody osoby, o której mowa w punkcie 2.4.1. Przystąpienie do umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym na podstawie pisemnego żądania klienta wymaga zgody osoby, o której mowa w punkcie 2.4.1.

Rekomendacja 10

Zakład ubezpieczeń powinien poinformować klienta w prosty i zrozumiały sposób o dokonywaniu oceny odpowiedności umowy ubezpieczenia na życie z elementem

inwestycyjnym dla klienta, dobrowolności przekazania informacji niezbędnych do dokonania tej oceny oraz o konsekwencjach odmowy wypełnienia ankiety.

10.1 Przed pozyskaniem informacji niezbędnych do dokonania oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym dla klienta zakład ubezpieczeń powinien w prosty i jednoznaczny sposób:

- 1) poinformować klienta o zakresie oceny odpowiedniości,
- 2) wyjaśnić klientowi cel wypełnienia ankiety,
- 3) poinformować klienta, że zebranie informacji oraz dokonanie oceny odpowiedniości jest obowiązkiem zakładu ubezpieczeń wynikającym z przepisów prawa, tak, aby klient zrozumiał, dlaczego został poproszony o podanie określonych informacji.

10.2 Zakład ubezpieczeń powinien poinformować klienta, że przekazanie tych informacji jest dobrowolne.

10.3 Zakład ubezpieczeń powinien sformułować w sposób jednoznaczny i zrozumiały dla klienta ostrzeżenie, że odmowa wypełnienia ankiety uniemożliwia:

- 1) dokonanie oceny, jaka umowa ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym jest odpowiednia do potrzeb ubezpieczającego oraz zaoferowanie mu odpowiedniego ubezpieczenia,
- 2) w przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej na cudzy rachunek, w szczególności ubezpieczenia grupowego - dokonanie oceny, czy umowa ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawarta przez ubezpieczającego jest odpowiednia dla ubezpieczonego.

10.4 Zakład ubezpieczeń powinien przekazać klientowi informacje, o których mowa w punktach 10.1 i 10.2 w taki sposób, aby możliwa była weryfikacja przekazania tych informacji klientowi.

10.5 Zakład ubezpieczeń powinien zawrzeć w odrębnych dokumentach, albo w ramach wykorzystywanych przez zakład dokumentów wyodrębnić graficznie, z osobnym miejscem na podpis klienta, oświadczenie o zapoznaniu się z ostrzeżeniem, o którym mowa w punkcie 10.3.

10.6 Zakład ubezpieczeń powinien uzyskać od klienta potwierdzenie, na piśmie lub, jeżeli klient wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, odmowy wypełnienia ankiety w przypadku, gdy odmowa ta nastąpiła w formie innej niż na piśmie lub na innym trwałym nośniku.

Rekomendacja 11

Zakład ubezpieczeń powinien dokumentować proces oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

11.1 Dokumentując proces oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zakład ubezpieczeń powinien przechowywać wszystkie informacje i dokumenty związane z tym procesem, między innymi:

- 1) wypełnione ankiety,

- 2) potwierdzenie, o którym mowa w punkcie 5.11,
 - 3) informacje przekazane przez zakład ubezpieczeń ubezpieczającemu, że z analizy wynika, iż potrzeby ubezpieczającego są nieadekwatne do jego doświadczenia, wiedzy w dziedzinie ubezpieczeń na życie lub sytuacji finansowej lub brak jest ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym odpowiedniego do potrzeb ubezpieczającego wraz z ostrzeżeniem, że wynik analizy lub oferta zakładu ubezpieczeń uniemożliwia zaoferowanie odpowiedniego ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym,
 - 4) informacje przekazane przez zakład ubezpieczeń ubezpieczonemu w przypadku umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawieranej na cudzy rachunek, w szczególności ubezpieczenia grupowego,
 - 5) potwierdzenie otrzymania informacji, że z analizy wynika, że potrzeby ubezpieczającego są nieadekwatne do jego doświadczenia, wiedzy w dziedzinie ubezpieczeń na życie lub sytuacji finansowej lub brak jest ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym odpowiedniego do potrzeb ubezpieczającego,
 - 6) potwierdzenie otrzymania informacji przekazanych przez zakład ubezpieczeń ubezpieczonemu w przypadku umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawieranej na cudzy rachunek, w szczególności ubezpieczenia grupowego,
 - 7) oświadczenie ubezpieczającego o zapoznaniu się z ostrzeżeniem, że wynik analizy lub oferta zakładu ubezpieczeń uniemożliwia zaoferowanie odpowiedniego ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym,
 - 8) żądania zawarcia umowy na życie z elementem inwestycyjnym/przystąpienia do umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej na cudzy rachunek,
 - 9) oświadczenia klientów o odmowie wypełnienia ankiety,
 - 10) potwierdzenie odmowy wypełnienia ankiety w przypadku, o którym mowa w punkcie 10.6.
- 11.2 Informacje i dane pozyskane od klienta powinny być utrwalone w taki sposób, aby zakład ubezpieczeń mógł udokumentować, że ocena odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym została przeprowadzona na ich podstawie oraz aby mógł odtworzyć pozyskane dane.
- 11.3 Wszystkie dokumenty związane z procesem oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym powinny być przechowywane do czasu przedawnienia roszczeń wynikających z zawartej umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.
- 11.4 Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić rozwiązania w zakresie przechowywania dokumentów związanych z procesem oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym umożliwiające wykrycie uchybień w tej ocenie.
- 11.5 Zakład ubezpieczeń powinien przechowywać wszystkie dokumenty związane z kontrolą praktyk sprzedażowych, o których mowa w punkcie 14.5.

Rekomendacja 12

Zakład ubezpieczeń nie powinien, w stosowanych zachętach sprzedażowych, w tym materiałach i informacjach marketingowych oraz reklamowych lub podczas prezentowania ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, ukrywać istotnych jego cech, w tym ryzyka inwestycyjnego lub opłat.

- 12.1 Zakład ubezpieczeń powinien wyjaśnić klientowi informacje zawarte w KID oraz zapewnić, aby współpracujący z nim pośrednicy ubezpieczeniowi wyjaśniali klientowi te informacje.
- 12.2 Zakład ubezpieczeń nie powinien prezentować korzyści płynących z ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, jeżeli jednocześnie w sposób wyraźny nie wskaże wszystkich opłat, jakie są z nim związane.
- 12.3 Zakład ubezpieczeń nie powinien prezentować korzyści płynących z ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, jeżeli jednocześnie w sposób wyraźny nie wskaże ryzyk, jakie są z nim związane. Zakład ubezpieczeń powinien przedstawić przykłady materializacji tych ryzyk i ich skutki.
- 12.4 Zakład ubezpieczeń w odniesieniu do stosowanych symulacji powinien wskazać klientowi, że podana wartość stanowi wyłącznie przykład i rzeczywista wartość świadczenia, wartość wykupu może być inna, w tym znacząco niższa.
- 12.5 W przypadku, gdy prezentowane symulacje różnią się od prognozowanych wartości zawartych w KID, zakład ubezpieczeń powinien zapewnić wyjaśnienie klientowi różnic pomiędzy tymi symulacjami a prognozowanymi wartościami określonymi w KID oraz wyjaśnienie przyczyn tych różnic.
- 12.6 Zakład ubezpieczeń nie może zachęcać klienta do zawarcia umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym albo przystąpienia do umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej na cudzy rachunek używając zapewnień lub sugerując, że z uwagi na dobre wyniki inwestycyjne w przeszłości, takie same lub wyższe wyniki zostaną osiągnięte w przyszłości.
- 12.7 Zakład ubezpieczeń nie powinien porównywać ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym do lokaty bankowej lub innych produktów bankowych o zbliżonym profilu ryzyka, w szczególności prezentując je w taki sposób, by wywołać u klienta wrażenie, że jest to produkt taki sam jak lokata bankowa lub do niej podobny.
- 12.8 Zakład ubezpieczeń nie może sugerować, że określona stopa zwrotu jest gwarantowana, jeżeli w danym ubezpieczeniu na życie z elementem inwestycyjnym nie występuje taka gwarancja.

PRZYGOTOWANIE OSÓB ODPOWIEDZIALNYCH ZA PROCES OCENY ODPOWIEDNIOŚCI UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE Z ELEMENTEM INWESTYCYJNYM ORAZ NADZÓR NAD PRAKTYKAMI SPRZEDAŻOWYMI

Rekomendacja 13

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić wysoki poziom merytorycznego przygotowania osób zaangażowanych w proces oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

- 13.1 Proces oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym powinien być prowadzony przez odpowiednio przygotowane i przeszkolone osoby. Odnosi się to zarówno do osób bezpośrednio zaangażowanych w ten proces, jak również osób, które nie mają bezpośredniego kontaktu z klientem, ale uczestniczą w procesie oceny odpowiedniości m.in. poprzez opracowywanie ankiet lub określanie algorytmów na potrzeby tej oceny. Umiejętności, wiedza i doświadczenie osób zaangażowanych w proces oceny odpowiedniości powinny być odpowiednie do roli, jaką te osoby pełnią w tym procesie.
- 13.2 Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić regularne szkolenia osób zaangażowanych w proces oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, adekwatny poziom merytoryczny szkoleń oraz możliwość udziału w tych szkoleniach.
- 13.3 Zakład ubezpieczeń, zapewniając przeprowadzenie szkolenia, o którym mowa w punkcie 13.2 oraz jego adekwatny poziom merytoryczny, powinien uwzględnić przede wszystkim:
- 1) charakter, rodzaj oraz stopień złożoności oferowanych ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym,
 - 2) konieczność zrozumienia określonego rynku docelowego w odniesieniu do danych ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym,
 - 3) zagadnienia niezbędne do przeprowadzenia oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, w tym:
 - a) zakres informacji, które należy uzyskać od klienta do celów oceny odpowiedniości,
 - b) działania służące zapewnieniu wiarygodności informacji gromadzonych na temat klienta w związku z oceną odpowiedniości,
 - c) sposób komunikacji z klientem podczas dokonywania oceny odpowiedniości,
 - d) sposób przygotowania oświadczenia o odpowiedniości i jego niezbędne elementy,
 - 4) aspekty objęte Rekomendacją 12,
 - 5) przekazanie informacji na temat aktualnie oferowanych ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym,
 - 6) prowadzenie rejestrów ocen odpowiedniości.
- 13.4 Zakład ubezpieczeń powinien weryfikować poziom merytorycznego przygotowania osób zaangażowanych w proces oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym na podstawie analizy skarg, reklamacji składanych przez klientów oraz na podstawie ustaleń zakładu ubezpieczeń pochodzących z innych źródeł.

- 13.5 Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić przeprowadzenie dodatkowych szkoleń, jeżeli z analizy skarg, reklamacji składanych przez klientów lub z innych ustaleń zakładu ubezpieczeń wynika, że osoby zaangażowane w proces oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym nie posiadają wystarczającej wiedzy lub umiejętności umożliwiających przygotowanie lub przeprowadzenie oceny odpowiedności.
- 13.6 Zakład ubezpieczeń dokumentuje przeprowadzenie szkoleń, o których mowa w punktach 13.2 i 13.5.

Rekomendacja 14

Zakład ubezpieczeń powinien eliminować praktyki sprzedażowe prowadzące do oferowania ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym nieodpowiednich dla klienta.

- 14.1 Zakład ubezpieczeń powinien eliminować praktyki sprzedażowe, których celem jest budowanie u klienta poczucia niezbędności umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.
- 14.2 Zakład ubezpieczeń powinien wyraźnie wskazać klientowi, przed zawarciem umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym albo przystąpieniem do umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej na cudzy rachunek, czy stosuje względem tego ubezpieczenia specjalne praktyki sprzedażowe, wspierające sprzedaż tego właśnie ubezpieczenia. Zakład ubezpieczeń powinien także wskazać klientowi rodzaje świadczeń dodatkowych (w tym premie inwestycyjne typu „kick-back”), otrzymywanych przez zakład ubezpieczeń z tytułu ulokowania w funduszu inwestycyjnym środków finansowych pochodzących ze składek ubezpieczeniowych, beneficjenta świadczenia oraz wysokość tego świadczenia, o ile została już ona określona. Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, aby współpracujący z nim pośrednicy ubezpieczeniowi wyjaśniali klientowi te informacje.
- 14.3 Zakład ubezpieczeń, ustalając zasady wynagradzania, powinien w taki sposób uwzględnić kryteria ilościowe lub jakościowe wynagrodzenia, aby ograniczyć ryzyko oferowania ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym nieodpowiednich dla klienta.
- 14.4 Zakład ubezpieczeń powinien tak konstruować umowy z pośrednikami ubezpieczeniowymi, aby te umowy uwzględniały odpowiedzialność pośrednika ubezpieczeniowego (np. zwrot części albo całości prowizji) w przypadku, gdy zakład ubezpieczeń uzyska informacje, że na etapie oferowania ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym lub zawierania umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym albo przystępowania do umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartej na cudzy rachunek zostały naruszone wymogi regulacyjne, jak również regulacje wewnętrzne, prowadząc do przedstawienia propozycji ubezpieczenia albo rekomendacji nieodpowiednich dla klienta. Informacje, o których mowa powyżej mogą pochodzić w szczególności z analizy skarg, reklamacji składanych przez klientów, analizy przypadków odstąpienia albo wypowiedzenia umowy ubezpieczenia.

14.5 Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić systematyczną kontrolę praktyk sprzedażowych, zarówno w przypadku zawierania umów ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym przez pośredników, jak też pracowników zakładu ubezpieczeń. Kontrola powinna obejmować w szczególności prawidłowość procesu oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, skalę i dynamikę odmów wypełnienia ankiety oraz przyczyny tych odmów.

SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ, FUNKCJA ZGODNOŚCI Z PRZEPISAMI I FUNKCJA AUDYTU WEWNĘTRZNEGO

Rekomendacja 15

Proces oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym powinien być przedmiotem ocen przeprowadzanych w ramach systemu kontroli wewnętrznej, funkcji zgodności z przepisami oraz funkcji audytu wewnętrznego zakładu ubezpieczeń. Zapewniając efektywny system kontroli wewnętrznej, zakład ubezpieczeń powinien w szczególności prowadzić ewidencję odmów wypełnienia ankiety, ewidencję umów ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartych na podstawie pisemnego żądania oraz ewidencję przystąpień na podstawie pisemnego żądania do umów ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartych na cudzy rachunek.

15.1 Celem systemu kontroli wewnętrznej w odniesieniu do badania procesu oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym jest w szczególności skuteczne zapewnienie zgodności z przepisami prawa, rekomendacjami i stanowiskami organu nadzoru oraz regulacjami wewnętrznymi dotyczącymi oferowania ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym.

15.2 Celem funkcji audytu wewnętrznego w odniesieniu do badania procesu oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym jest dokonanie w sposób niezależny i obiektywny oceny adekwatności oraz efektywności systemu kontroli wewnętrznej i innych elementów systemu zarządzania w tym zakresie.

15.3 W ramach systemu kontroli wewnętrznej weryfikacja procesu oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym powinna uwzględniać w szczególności:

- 1) jakość i skuteczność zarządzania ryzykiem związanym z procesem oceny odpowiedności,
- 2) zgodność regulacji wewnętrznych zakładu ubezpieczeń z przepisami prawa, rekomendacjami i stanowiskami organu nadzoru,
- 3) skuteczność okresowego raportowania do zarządu i rady nadzorczej,
- 4) podział obowiązków i odpowiedzialności w procesie oceny odpowiedności.

15.4 Funkcjonujący w zakładzie ubezpieczeń system kontroli wewnętrznej powinien zapewnić identyfikację poziomu ryzyka w procesie oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

15.5 Zakład ubezpieczeń na podstawie zidentyfikowanego poziomu ryzyka w procesie oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym powinien ustalić:

- 1) plan audytu wewnętrznego, w tym częstotliwość przeprowadzania audytów wewnętrznych dotyczących procesu oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym,
 - 2) sposób i zakres zarządzania ryzykiem braku zgodności w procesie oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.
- 15.6 Zakład ubezpieczeń ustalając plan audytu wewnętrznego, w tym określając częstotliwość przeprowadzania audytów wewnętrznych dotyczących procesu oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym powinien uwzględnić w szczególności:
- 1) stopień złożoności ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym,
 - 2) liczbę wprowadzanych do obrotu nowych lub zmodyfikowanych ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym,
 - 3) zmiany otoczenia prawnego,
 - 4) liczbę skarg oraz reklamacji składanych przez klientów dotyczących ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym.
- 15.7 W zasadach dotyczących zapewnienia zgodności z przepisami należy określić obowiązki kontrolne i sprawozdawcze przypisane funkcji zgodności z przepisami dotyczące procesu oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.
- 15.8 W planie zapewnienia zgodności z przepisami należy określić planowane działania funkcji zgodności z przepisami w procesie oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym oraz ekspozycję tego procesu na ryzyko związane z nieprzestrzeganiem przepisów prawa. W szczególności działania funkcji zgodności z przepisami powinny obejmować:
- 1) weryfikację zgodności treści ankiety z wymogami regulacyjnymi oraz regulacjami wewnętrznymi,
 - 2) nadzorowanie przeprowadzania testów ankiety,
 - 3) zapewnienie weryfikacji efektywności ankiety, zarówno na etapie przeprowadzania testów, jak i na etapie stosowania ankiety, w celu określenia, czy ankieta spełnia swoje zadanie jako narzędzie do dokonywania oceny odpowiedniości.
- 15.9 Zakład ubezpieczeń powinien cyklicznie monitorować:
- 1) skalę i dynamikę odmów wypełnienia ankiety,
 - 2) powody odmów wypełnienia ankiety,
 - 3) skalę i dynamikę zawierania umów ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym na podstawie pisemnego żądania oraz przystąpień na podstawie pisemnego żądania do umów ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartych na cudzy rachunek,
 - 4) powody zawarcia na podstawie pisemnego żądania umów ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym oraz przystąpienia na podstawie pisemnego żądania do umów ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartych na cudzy rachunek.
- Odpowiednia informacja w tym zakresie wraz z rekomendacjami ewentualnych działań powinna być cyklicznie przekazywana zarządowi zakładu ubezpieczeń.

15.10 Zakład ubezpieczeń powinien gromadzić i opracowywać dane dotyczące:

- 1) przypadków odmowy wypełnienia ankiety tak, aby możliwe było określenie skali i dynamiki odmów oraz identyfikacja powodów odmów wypełnienia ankiety,
- 2) umów ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartych na podstawie pisemnego żądania tak, aby możliwe było określenie skali i dynamiki zawierania umów na żądanie oraz identyfikacja powodów zawarcia tych umów na żądanie,
- 3) przystąpień na podstawie pisemnego żądania do umów ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym zawartych na cudzy rachunek tak, aby możliwe było określenie skali i dynamiki przystąpień na żądanie oraz identyfikacja powodów przystąpienia na żądanie do tych umów.

15.11 Funkcja audytu wewnętrznego regularnie informuje zarząd zakładu ubezpieczeń o wynikach i zaleceniach audytu wewnętrznego dotyczących procesu oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

15.12 Zarząd zakładu ubezpieczeń określa, jakie działania mają zostać podjęte w odniesieniu do informacji przekazanych w ramach systemu kontroli wewnętrznej, przez funkcję zgodności z przepisami oraz wyników i zaleceń audytu wewnętrznego dotyczących procesu oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym oraz zapewnia wykonanie tych działań.