

**VIII Kongres PIU 20-21 października 2021 r.**  
**Jacek Jastrzębski, Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego**

Dzień dobry,

na wstępie chciałbym bardzo podziękować Polskiej Izbie Ubezpieczeń za zaproszenie przedstawicieli Urzędu KNF do udziału w Kongresie. Ceny sobie tę możliwość podzielenia się opiniami z Państwem jako jednym z kluczowych sektorów nadzorowanych przez KNF. Te opinie może nie zawsze są dokładnie tym, co rynek chciałby słyszeć, zwłaszcza gdy dotyczą wymagań i oczekiwań organu nadzoru, które to oczekiwania mogą oznaczać nałożenie na Państwa nowych obowiązków i zadań. Taka jest jednak rola nadzoru i mam nadzieję, że podejda do tego Państwo ze zrozumieniem tej roli.

W ubiegłym roku, ze względu na szczególną sytuację związaną z pandemią COVID-19, Kongres PIU nie mógł się odbyć. PIU obchodziło w ubiegłym roku 30-lecie swojego istnienia. Korzystając z okazji, że spotykamy się w takim gronie po tej rocznej przerwie, życzę obecnym władzom Izby i całej Polskiej Izbie Ubezpieczeń kolejnych lat owocnej pracy na rzecz polskiego rynku ubezpieczeniowego, polskiego społeczeństwa i polskiej gospodarki.

I.

„Nowa postpandemiczna solidarność” – to temat przewodni Kongresu. Nie jestem pewien, czy użycie przedrostka post w słowie „postpandemiczna” nie jest nieco zbyt optymistycznym stwierdzeniem, mając na względzie aktualną sytuację pandemiczną w Polsce i na świecie. W świetle stanu prawnego w Polsce, jak i obowiązującego komunikatu Światowej Organizacji Zdrowia, pandemia COVID-19 jeszcze się nie zakończyła. W tym kontekście, w moim wystąpieniu postaram się odnieść zarówno do bieżącej, jak i oczekiwanej sytuacji na rynku ubezpieczeniowym.

Samo pojęcie solidarności może przysporzyć trudności w odczytaniu jego faktycznego sensu. Możemy je rozumieć na kilka sposobów, które różnie będą opisywać i kształtować sytuację osób i podmiotów wyrażających tę solidarność, czyniąc tę solidarność skuteczną bronią pozwalającą realizować wspólne cele albo brzemieniem dla tych osób i podmiotów ponoszących wspólną odpowiedzialność. Najczęściej będą to jednak dwie strony tego samego medalu. Na potrzeby tego wystąpienia będę pojęcie solidarności odnosił przede wszystkim do wspólnoty interesów państwa, ubezpieczonych i ubezpieczających oraz samych ubezpieczycieli. Będę bronił też poglądu, że zrównoważony i bezpieczny rozwój rynku ubezpieczeniowego w Polsce leży w interesie wszystkich tych grup interesu i solidarność tych grup interesu nie powinna być traktowana jako zjawisko nowe, ale jako jedyny możliwy sposób prawidłowego funkcjonowania całego rynku. Tak przynajmniej myślimy o tym w Komisji Nadzoru Finansowego.

Wszyscy zdajemy sobie sprawę z tego, że w każdym czasie zdarzają się „pasażerowie na gapę”, którzy wyłamują się z tego wspólnotowego myślenia i działania oraz próbują postępować, funkcjonować w sposób nieuczciwy lub obarczony nadmiernym ryzykiem, równocześnie obciążając innych kosztami swego własnego działania. Tymi „pasażerami na gapę” mogą być zarówno podmioty rynku finansowego, kreujące i agresywnie oferujące niedopasowane do potrzeb klienta produkty finansowe, jak i nabywający produkty finansowe i powodowani chciwością klienci, którzy w sposób świadomy i asymetryczny potrafią akceptować wysokie zyski lub korzyści z tych produktów, ale równocześnie w irracjonalny sposób odrzucają możliwość akceptacji wysokiej straty i domagają się, aby koszt ich własnej chciwości sfinansował ktoś inny.

Niestety wszyscy ponosimy konsekwencje funkcjonowania takich „pasażerów na gapę” na rynku finansowym, w tym także ubezpieczeniowym. Ostatecznie bowiem cierpi przez nich reputacja całego rynku ubezpieczeniowego, spada zaufanie do produktów ubezpieczeniowych, pośredników i zakładów ubezpieczeń, zmniejsza się wolumen sprzedanych i dostępnych produktów, produkty stają się droższe. Liczba i restrykcyjność regulacji prawnych i wymagań nadzorczych jest kalibrowana pod kątem tych „najgorszych” uczestników rynku, generując dodatkowe wymogi lub obowiązki po stronie wszystkich podmiotów nadzorowanych.

Tak działa druga strona solidarności, jeżeli istotna część uczestników rynku nie przestrzega zasad etycznych i myśli w kategoriach wyłącznie bieżącego i krótkoterminowego zysku. Z tego też powodu uważam, że potencjalna rola i znaczenie Polskiej Izby Ubezpieczeń, podobnie jak innych organizacji branżowych, jest doniosła. Swoim autorytetem i działaniami (np. definiując i popularyzując odpowiednie wysokie standardy i dobre praktyki) Izba może i powinna wpływać na prawidłowe funkcjonowanie i rozwój całego rynku ubezpieczeniowego oraz zwiększać poczucie wspólnoty interesów, która powinna obejmować również interes całej gospodarki oraz interes ubezpieczających i ubezpieczonych. Idea takiej samoregulacji i odpowiedzialności za prawidłowe postępowanie sektora jest ideą do której nawiązuję od początku mojej misji w Komisji Nadzoru Finansowego. Podkreślam, że koszty wynikające z nieakceptowalnych praktyk lub z „jazdy na gapę” przez poszczególnych uczestników rynku ostatecznie ponoszone są przez wszystkich z nich. Dlatego tak szeroko rozumiana wspólnota interesów i solidarność będzie się po prostu opłacać zakładom ubezpieczeń i ich akcjonariuszom. Jest to patrzanie na biznes w perspektywie długoterminowej, w której klient nie jest tylko źródłem szybkiego zysku, ale partnerem, o którego interesy można i należy zadbać, budując relacje przekraczające krótkoterminowy horyzont i pozwalające na satysfakcjonującą obie strony kooperację w przyszłości.

## II.

Przejdę teraz do krótkiego podsumowania sytuacji sektora zakładów ubezpieczeń w okresie pandemii.

Z zadowoleniem przyjmujemy fakt, że pandemia COVID-19 nie wpłynęła w istotny sposób na sytuację finansową sektora ubezpieczeń, która pozostaje stabilna i przewidywalna. Wypłacalność całego sektora pozostaje na wysokim poziomie, nie zmieniła się także istotnie sytuacja płynnościowa, a pandemia nie spowodowała zmniejszenia napływu składek ani do ubezpieczeń majątkowych, ani do tradycyjnych ubezpieczeń na życie. Obserwowaliśmy pewne problemy w segmencie produktów ubezpieczeń na życie z UFK, zarówno w zakresie ograniczonej płynności tych produktów (skutkującej także zawieszeniami wykupów), jak i zmniejszającego się ciągle wolumenu składek, ale nie wiążemy tego bezpośrednio z efektem pandemii, lecz właśnie z wdrożeniem pewnych błędnych modeli biznesowych, stosowanych na szczęście przez nieliczne w sumie zakłady ubezpieczeń. Segment tych produktów ubezpieczeniowych jest dobrym przykładem tego jak agresywna sprzedaż niedopasowanych do potrzeb klienta, zbyt ryzykownych i drogich produktów, może w długim okresie prowadzić nie do rozwoju rynku, ale do jego regresu. Cały rynek solidarnie ponosi tego konsekwencje kurczeniem się tego segmentu oraz większymi wymaganiami nadzorczymi oraz prawnymi.

Innym istotnym zjawiskiem ostatniego okresu jest konsolidacja na rynku ubezpieczeń powodująca zmniejszanie się liczby podmiotów i znaczące umacnianie pozycji niektórych grup kapitałowych w Polsce. Jednak także w tym przypadku trudno upatrywać w tym efekcie pandemii COVID-19, jest to raczej wynik pewnych strategicznych decyzji podejmowanych przez duże zagraniczne grupy kapitałowe.

Dostrzegamy pewne uboczne, ale korzystne konsekwencje wystąpienia tej niechcianej przez nikogo pandemii, takie jak przyspieszony rozwój zdalnych kanałów dystrybucji produktów ubezpieczeniowych, zdalnych kanałów komunikacji, zdalnej likwidacji szkód. Rodzi to też oczywiście pewne ryzyka, do których wrócę w późniejszej części wystąpienia.

W tym miejscu wyrażam wdzięczność zarządom zakładów ubezpieczeń za otwartość i gotowość do rozmowy z organem nadzoru, zwłaszcza w tym początkowym, najgorszym okresie pandemii, charakteryzującym się wysokim stopniem niepewności oraz największymi restrykcjami – tzw. twardym lockdownem. Z pierwszej ręki i bez żadnej zwłoki mieliśmy dostęp do informacji o aktualnej sytuacji na rynku ubezpieczeniowym i w poszczególnych zakładach ubezpieczeń. Mogliśmy również Państwu przekazywać na bieżąco istotne informacje o planowanych działaniach organu nadzoru. To nam bardzo pomogło w dobrej ocenie sytuacji oraz przy projektowaniu działań nadzorczych i w pracach nad regulacjami prawnymi, które w tamtym okresie były przyjmowane, co zrozumiałe ze względu na sytuację pandemiczną, w ekspresowym tempie. To jest ta dobra strona solidarnego myślenia i działania.

Pozytywnie odbieramy też to, że pomimo presji ze strony akcjonariuszy, w 2020 r. zarządy zakładów ubezpieczeń były w stanie przekonać walne zgromadzenia o konieczności podporządkowania się wytycznym KNF w zakresie zatrzymania całości zysków za 2019 r. w spółkach. To też był wyraz dużej odpowiedzialności nie tylko za sytuację poszczególnych spółek, ale też za stabilność całego sektora ubezpieczeń w Polsce w dłuższym horyzoncie czasu.

### III.

Teraz krótko o wyzwaniach dla rynku ubezpieczeniowego w Polsce.

Najbardziej aktualna kwestia to zbliżająca się data wejścia w życie zakazów wynikających z wydanej przez KNF w dniu 15 lipca 2021 r. interwencji produktowej. Zgodnie z oczekiwaniami wyrażanym przez PIU i poszczególne zakłady ubezpieczeń, określiliśmy dość odległy termin wejścia w życie tych zakazów, pokrywający się z początkiem roku kalendarzowego. Liczę się z tym, że pojawią się głosy, że ten okres mógł być dłuższy, ale faktem jest, że zasadniczy kształt zakazów zawartych w decyzji został uzgodniony z zakładami ubezpieczeń dużo wcześniej, a data wydania samej decyzji była uzależniona w szczególności od otrzymania opinii EIOPA, która w istotnym stopniu wpłynęła także na ostateczny zakres ogłoszonych zakazów.

Do końca bieżącego roku zakłady ubezpieczeń działu pierwszego, oferujące ubezpieczenia z UFK, muszą dostosować swoją ofertę produktową do postanowień decyzji i treści zakazów w niej zawartych. To jest na pewno duża praca do wykonania i wyzwanie dla systemu zarządzania ryzykiem.

Chcę Państwu jednak przypomnieć, że ideą, która legła u podstaw interwencji produktowej było odpowiednie zbalansowanie korzyści dla klientów zakładów ubezpieczeń oraz korzyści osiąganych przez same zakłady ubezpieczeń. Niestety w przypadku wielu produktów ubezpieczeniowych z UFK dostępnych wcześniej, klienci zakładów ubezpieczeń mieli niewielkie szanse na osiągnięcie jakichkolwiek korzyści. Co zresztą zakłady ubezpieczeń musiały w pewnym momencie zacząć ujawniać w dokumentach zawierających kluczowe informacje (KID - Key Information Document), zgodnie z rozporządzeniem PRIIP. Powtórzę: produkty były w istocie konstruowane w sposób praktycznie pozbawiający klienta możliwości osiągnięcia przez siebie korzyści ekonomicznych z nabycia produktu. To stwierdzenie ma kluczowe znaczenie, gdyż pokazuje istotę i głębię problemu, któremu wychodzi naprzeciw interwencja produktowa. Uzasadnia też determinację, z jaką nadzór finansowy podchodzi do zagadnień związanych z interwencją produktową i jej wdrożeniem.

Weześniejsza praktyka części rynku nie przysparzała to dodatkowej popularności temu segmentowi produktów ubezpieczeniowych i stanowiło naturalną barierę dalszego rozwoju. Solidarne i racjonalne podejście do kwestii potencjalnych korzyści osiąganych przez klientów oraz pobieranych przez zakłady ubezpieczeń opłat pozwoli, mam nadzieję, uratować ten segment rynku przed jego dalszą marginalizacją.

Kolejne wyzwanie to kwestia zmieniających się uwarunkowań makroekonomicznych związanych z aktualnym, niskim poziomem nominalnych stóp procentowych oraz inflacją. Dostosowanie się do tych zmieniających się uwarunkowań makroekonomicznych z pewnością będzie wyzwaniem dla zakładów ubezpieczeń, zwłaszcza w zakresie właściwej kalibracji poziomu składek ubezpieczeniowych, która powinna uwzględniać chociażby rosnące koszty likwidacji szkód. Trudno w tej chwili również dokładnie określić jak zmieniająca się siła nabywcza ludności i firm wpłynie np. na popyt na ubezpieczenia dobrowolne.

Szczególnej Państwa uwadze poddaję także kwestię zbliżającej się konieczności podwyższenia składek w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych – nie tylko ze względu na wspomniane rosnące koszty likwidacji szkód, ale także z powodu pewnych obserwowanych już wcześniej tendencji do obniżania się poziomu tej składki i pokusy wytoczenia niezdrowej dla rynku i ostatecznie dla konsumentów wojny cenowej. Przypomnę tylko pewną oczywistość, że rolą organu nadzoru jest także zapewnienie, aby działalność ubezpieczeniowa była prowadzona w sposób zapewniający stabilność finansową i wypłacalność zakładów ubezpieczeń – składki ubezpieczeniowe nie mogą być kalkulowane poniżej ceny ryzyka i kosztów prowadzenia działalności. Będziemy się tej kwestii pilnie przyglądać.

Kwestią o olbrzymiej wadze jest uwzględnianie w strategiach rozwoju zakładów ubezpieczeń czynników ESG, tak aby obniżyć ryzyko związane z funkcjonowaniem danej firmy. Nie jest to trend wobec którego można przejść obojętnie i go nie zauważać. To jest kwestia możliwości pozyskiwania zewnętrznego finansowania, reasekuracji ryzyka, plasowania produktów ubezpieczeniowych, w przyszłości prawdopodobnie także wymogów kapitałowych. Ostatecznie będzie to wpływać na koszt i skalę prowadzonej działalności ubezpieczeniowej przez spółkę oraz jej dochodowość. Cieszy nas to, że coraz więcej zakładów ubezpieczeń dostrzega wagę tego tematu i odpowiednio uwzględnia kwestie ESG w swoich strategiach rozwoju.

Kwestia popularyzacji zdalnych kanałów komunikacji z klientami, kanałów dystrybucji, likwidacji szkód, a także popularyzacja rozwiązań chmurowych wykorzystywanych także w kluczowych procesach działalności zakładów ubezpieczeń stawia przed zakładami ubezpieczeń nowe wyzwania. Wiązą się one z cyberprzestępczością, kradzieżami danych wrażliwych, dostępem do środków klientów gromadzonych w ramach produktów o charakterze inwestycyjnym i z innymi o podobnym charakterze. Zakłady ubezpieczeń powinny uwzględnić, że wraz z popularyzacją rozwiązań cyfrowych, konieczne jest zapewnienie bezpieczeństwa przetwarzania danych klientów i realizacji ich dyspozycji i oświadczeń woli oraz konieczność zapewnienia ciągłości działania kluczowych procesów po stronie zakładów ubezpieczeń. Popularyzacja rozwiązań cyfrowych, to także szansa na oferowanie ciekawych i interesujących ubezpieczeń różnego rodzaju cyberryzyk, co także oznacza, że zakłady ubezpieczeń oferujące takie produkty muszą wypracować podejście do oceny ryzyka, zapewnić odpowiednią pojemność i być elastyczne w kwestii nadążania za zmieniającymi się uwarunkowaniami związanymi z cyberbezpieczeństwem.

Odrębnym wyzwaniem dla zakładów ubezpieczeń są kwestie związane ze zmieniającym się otoczeniem regulacyjnym. Mam tu na myśli rewizje dyrektyw Solvency II, PRIIP, Motor Insurance oraz zupełnie nową dyrektywę Recovery & Resolution dla zakładów ubezpieczeń. Zachęcam Państwa do śledzenia tych prac, a także czynnego udziału i wywierania wpływu na kształt tych przepisów tak, aby najlepiej odpowiadały krajowym uwarunkowaniom, także

poprzez rozmowę i dyskusję z organem nadzoru, który oczywiście będzie w tych tematach bardzo aktywny.

#### IV.

Teraz dosłownie kilka słów o tym co na swojej liście priorytetów ma organ nadzoru. W ramach wdrażania naszej strategii będziemy starali się wyraźnie komunikować priorytety nadzoru, co pozwoli podmiotom nadzorowanym lepiej przygotować się do naszych działań nadzorczych, a jednocześnie poprawi perspektywę osiągania celów nadzorczych.

W obszarze conduct risk będą to następujące kwestie:

- nadzór nad przestrzeganiem zakazów wynikających z interwencji produktowej – niezmiernie ważny dla nas temat, bardzo aktualny, do którego my również się musimy przygotować,
- w dalszym ciągu – dystrybucja ubezpieczeń, a w tym analiza praktyk sprzedażowych zakładów ubezpieczeń, aktualizacja rekomendacji dotyczącej badania adekwatności produktu,
- standardy dotyczące likwidacji szkód, w tym aktualizacja wytycznych dot. likwidacji szkód z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.

Zamierzamy również, zgodnie z wcześniejszą zapowiedzią, uporządkować kwestie, które ostatecznie znalazły się poza zakresem interwencji produktowej m.in. w wyniku uwzględnienia przez UKNF opinii EIOPA. Przygotowujemy stanowisko dotyczące sposobu prezentowania kosztów i opłat w umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym oraz propozycję dotyczącą zmiany ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej zawierającą regulacje dotyczące działalności lokacyjnej związanej z produktami działu I grupy 3.

Zamierzamy także bliżej przyjrzeć się produktom ubezpieczeniowym innym niż ubezpieczenia z grupy 3 w celu ustalenia czy w tych produktach jest zachowany właściwy balans pomiędzy zyskiem zakładu ubezpieczeń, a korzyściami dla ubezpieczeniowego. Najczęściej zresztą faktycznymi beneficjentami czerpiącymi istotny dochód ze sprzedaży tych produktów nie są zakłady ubezpieczeń, ale pośrednicy. Niestety, mimo takiego rozkładu korzyści biznesowych, ryzyko reputacyjne związane z tymi produktami pozostaje w całości po stronie zakładów ubezpieczeń i jest czynnikiem osłabiającym możliwość zrównoważonego i zdrowego rozwoju rynku ubezpieczeniowego.

Na liście naszych priorytetów mamy oczywiście kwestie związane z nadzorem nad spełnieniem wymogów związanych z ESG, a także związane z oceną ryzyka związanego ze zmianami klimatycznymi i zmianami wymogów regulacyjnych mających na celu przeciwdziałanie zmianom klimatycznym.

Swoją uwagę kierujemy również na stosunkowo nowe ryzyka związane z cyberbezpieczeństwem oraz nowymi technologiami w IT. Uważamy, że prawidłowe zarządzanie ryzykami w tych obszarach jest kluczowe dla powodzenia prowadzenia biznesu i dla bezpieczeństwa obrotu nie tylko na rynku ubezpieczeniowym, ale na całym rynku finansowym.

Na koniec chciałbym ponownie wspomnieć o przyjętej w lipcu tego roku Strategii UKNF na lata 2021-2025, która stanowi nasze zobowiązanie względem całego rynku finansowego i jego uczestników. Zachęcam, aby Państwo zapoznali się z naszą strategią, misją, wizją, wartościami, naszym myśleniem na temat rynku finansowego, jego otoczeniem, interesariuszami naszej strategii oraz podstawowymi uwarunkowaniami w jakich realizujemy nasze cele, mapą naszych celów strategicznych oraz z perspektywami, w jakich te wszystkie cele zostały osadzone. Treść naszej strategii i dodatkowe materiały znajdują Państwo na naszej stronie internetowej.

\*\*\*

Życzę Państwu inspirujących dyskusji. Szczególnie serdecznie zachęcam do śledzenia paneli dyskusyjnych z udziałem moich koleżanek i kolegów z UKNF: jeszcze dzisiaj w panelu „Pandemia i makroekonomia – jak utrzymać wartość dla klienta i rentowność biznesu?” wystąpi Krystian Wiercioch – Dyrektor Departamentu Inspekcji Ubezpieczeniowych oraz p.o. Dyrektora Zarządzającego Pionem Nadzoru Ubezpieczeniowego. Jutro w panelu „Czy zdigitalizowane ubezpieczenia będą odporne cyfrowo?” wystąpi Kamil Mroczka – Dyrektor Generalny Urzędu, a w panelu „Czy postpandemiczna rzeczywistość będzie zielona?” wystąpi Daria Ringwelska-Ładak – Zastępca Dyrektora Departamentu Nadzoru Ubezpieczeniowego i Monitorowania Ryzyk.

Mam nadzieję, że ten głos przedstawicieli organu nadzoru będzie dla Państwa ważny – jesteśmy do Państwa dyspozycji także w czasie przerw i w przestrzeni kulturalowej. Jedną z naszych wartości jest szacunek, który zakłada dialog i wysłuchanie argumentów. Myślę, że ta wspólna rozmowa jest nam wszystkim bardzo potrzebna. Dzięki niej mamy szansę lepiej się rozumieć i skuteczniej razem działać. To jest także wyraz solidarności i troski o rynek ubezpieczeniowy, o jego bezpieczny i zrównoważony rozwój