

ASPEKTY ETYCZNE BANCASSURANCE NA PRZYKŁADZIE POLSKI

ROBERT WIŚNIEWSKI

STUDENT SZKOŁY GŁÓWNEJ HANDLOWEJ W WARSZAWIE



CZERWIEC 2015



❖ Spis treści

Wprowadzenie.....	3
ROZDZIAŁ I. Rola bankowości ubezpieczeniowej.....	5
1. Istota bankowości ubezpieczeniowej.....	5
2. Geneza współpracy banków z ubezpieczycielami	6
3. Analiza rynku bankowości ubezpieczeniowej w Polsce	8
3.1. Warunki makroekonomiczne	8
3.2. Rola bancassurance na rynku bankowo-ubezpieczeniowym	10
ROZDZIAŁ II. Aspekty etyczne bankowości ubezpieczeniowej w Polsce	12
1. Konflikty na rynku bankowości ubezpieczeniowej.....	12
2. Nieefektywność proponowanych produktów ubezpieczeniowych w kanale bancassurance.....	17
3. Polityka Komisji Nadzoru Finansowego – Rekomendacja U	19
Podsumowanie	23
Bibliografia.....	26

❖ Wprowadzenie

Od początku lat dziewięćdziesiątych XX wieku pojawiło się w Polsce wiele nowych form aktywności wykorzystywanych w praktyce obrotu gospodarczego. Pewna ich część to proste adaptacje rozwiązań stosowanych już w innych krajach, inne to wariacje bardziej skomplikowanych mechanizmów dostosowanych do krajowych realiów. Tego rodzaju zjawiska przybierają różną postać. Z jednej strony można je zakwalifikować do pewnego rodzaju nowych typów umów, z drugiej zaś są to umowy znane już polskiemu prawu, lecz przedstawione w nowej szacie formalnej. Niezaprzeczalnie przykładami takich kontraktów są m.in. forfaiting, leasing, franchising, underwriting, które zostały zaakceptowane i są wykorzystywane na co dzień przez instytucje finansowe oraz przedsiębiorców¹.

Niewątpliwie na tle wskazanych przykładów interesująco przedstawia się bancassurance². Na rynku usług finansowych jest to powszechnie stosowana konstrukcja, która budzi jednak wiele kontrowersji. Takie organy jak Komisja Nadzoru Finansowego, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Rzecznik Ubezpieczonych częstokroć formułują szereg postulatów przeciwko mechanizmowi działania bankowości ubezpieczeniowej³. Istotą tej konstrukcji jest stworzenie wspólnej strategii działania przez bank jak i towarzystwo ubezpieczeniowe. Zawiera ona szczegóły dotyczące powiązań o charakterze podmiotowym i przedmiotowym między tymi instytucjami, gdzie bank podejmuje się sprzedaży i promocji produktów ubezpieczeniowych, wykorzystując swoje kanały dystrybucji⁴.

¹ M. Skory, *Bancassurance jako forma kooperacji gospodarczej*, Prawnicza i Ekonomiczna Biblioteka Cyfrowa, Wrocław, 2012, s. 133-136.

² W pracy termin „bancassurance” będzie stosowany zamiennie z pojęciem „bankowość ubezpieczeniowa”.

³ Więcej na ten temat: *Rekomendacja U dotycząca dobrych praktyk w zakresie bancassurance*, Komisja Nadzoru Finansowego, 2014; *Podstawowe problemy bancassurance w Polsce*, Rzecznik Ubezpieczonych, Warszawa 2007.

⁴ M. Swacha-Lech, *Bancassurance. Sprzedaż produktów bankowo-ubezpieczeniowych*, CeDeWu, Warszawa 2014, s. 9.

Celem tej pracy jest wyjaśnienie istoty i roli bancassurance oraz przybliżenie tematu bankowości ubezpieczeniowej w Polsce ze szczególnym skupieniem się na aspektach etycznych zarówno metod oferowania produktów jak również samej ich konstrukcji.

Niniejsza praca składa się z dwóch części.

W pierwszym rozdziale zostały omówione podstawowe zagadnienia dotyczące bankowości ubezpieczeniowej, czynniki które wpłynęły na jej rozwój oraz jej rola w ujęciu makroekonomicznym na przykładzie rynku w Polsce.

W drugim rozdziale została przeprowadzona analiza stosowanych praktyk w bankowości ubezpieczeniowej wraz z uwzględnieniem głównych problemów i nieścisłości stosowanych konstrukcji z punktu widzenia etyki biznesu.

Praca powstała w oparciu o informacje pochodzące z fachowej literatury przedmiotu, raportów, przepisów prawnych i źródeł internetowych.

❖ ROZDZIAŁ I. Rola bankowości ubezpieczeniowej

1. Istota bankowości ubezpieczeniowej

W literaturze można znaleźć bardzo wiele różnych definicji bancassurance. Według M. Śliperskiego są to działania oparte na wykorzystywaniu banku, jego kanałów dystrybucji, klientów i usług do sprzedaży ubezpieczeń, głównie na życie i emerytalnych. Sprzedaż jest zwykle inicjowana przez banki komercyjne specjalizujące się w bankowości detalicznej. Tego rodzaju współpraca pomiędzy ubezpieczycielami i bankami jest częścią szerszej rozumianej działalności jaką jest **allfinanz**⁵, który obejmuje assurfinance, bancassurance oraz określoną działalność poszczególnych podmiotów gospodarczych⁶.

Z kolei M. Urbaniak definiuje bankowość ubezpieczeniową jako działanie grup bankowo-ubezpieczeniowych, które są trwale połączone instytucjonalnie aby oferować produkty zarówno ubezpieczeniowe jak i bankowe. Oferta jest skierowana najczęściej do klienta indywidualnego, gdzie bank proponuje obok takich produktów jak kredyty czy lokaty, ubezpieczenia o charakterze inwestycyjno-zabezpieczającym. Sprzedaż odbywa się przy wykorzystaniu sieci dystrybucji banku, głównie placówek bankowych. Zapewnia to bezpośredni kontakt z klientem, co zwiększa skuteczność cross-sellingu⁷.

Najbardziej praktyczną definicję bancassurance stosuje Polska Izba Ubezpieczeń. Określa ona bankowość ubezpieczeniową jako *sprzedaż polis ubezpieczeniowych w formie indywidualnej lub grupowej klientom banków poprzez sieć dystrybucji banku (oddziały, mobilnych sprzedawców - pracowników banku, call centre, internet, pośredników finansowych - jeżeli stroną umowy z pośrednikiem jest bank, a nie ubezpieczyciel)*⁸.

⁵ Powiązanie zarówno o charakterze przedmiotowym jak i podmiotowym pomiędzy wszelkimi instytucjami należącymi do rynku finansowego.

⁶ M. Śliperski, *Bancassurance – związki bankowo-ubezpieczeniowe*, Difin, Warszawa 2002, s. 12.

⁷ M. Urbaniak, *Bancassurance*, „Bank”, 4/2001, s.5.

⁸ Raport PIU - Polski Rynek Bancassurance po 4 kw. 201 3, Warszawa 2014, s. 4.

W zależności od powiązania kapitałowego banku i ubezpieczyciela można wyróżnić następujące formy budowania działalności bancassurance:

- *bezkapitałowa* – podmioty są niezależne względem siebie i opierają się na porozumieniu o współpracy m.in. poprzez udostępnienie bazy klientów czy porozumienie dystrybucyjne (tego rodzaj powiązań jest najczęściej spotykany w Polsce),
- *kapitałowa* – bank przejmuje mniejszościowy pakiet akcji zakładu ubezpieczeń jako forma lokaty kapitału banku.

W kapitałowej formie współpracy należy wyróżnić:

- *związek bankowo-ubezpieczeniowy* powołany poprzez utworzenie nowej instytucji ubezpieczeniowej; można wyróżnić powołanie związku poprzez joint venture lub *de novo*,
- *fuzje i przejęcia*, czyli przejęcie kontroli nad pakietem akcji zakładu ubezpieczenia lub utworzenie grupy kapitałowej opartej na wzajemnych udziałach kapitałowych⁹.

2. Geneza współpracy banków z ubezpieczycielami

W dzisiejszych czasach, gdy rozwój technologiczny znacząco wpływa na działanie rynków, a rotacja personelu jest wysoka, społeczeństwo odczuwa silniejszą niż wcześniej potrzebę oszczędzania na przyszłość. Problemy z państwowym systemem emerytalnym skłaniają do zabezpieczenia się w długim horyzoncie czasu. Dwoma podstawowymi sposobami zabezpieczenia są ubezpieczenia ustawowe gwarantowane przez organy państwowe lub zabezpieczenia prywatne, zazwyczaj w formie ubezpieczeń na życie. W rezultacie sektor bankowy utracił znaczącą część nadwyżek finansowych na rzecz sektora ubezpieczeniowego.

⁹ A. Malinowski, *Zastosowanie bancassurance w Polsce*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach 89/2011, Siedlce 2011, s. 143.

Wynika to z tego, że odejście od tradycyjnych lokat bankowych przez osoby fizyczne w większości krajów działa negatywnie na zyskowność bankowości komercyjnej, gdzie środki z tych zasobów są newralgicznym elementem zarządzania płynnością oraz formą pozyskiwania kapitału na ekspansję kredytową. W związku z tym wiele banków podjęło decyzję o wzbogaceniu swojej oferty o produkty ubezpieczeniowe. Przesłanek do rozwoju bankowości ubezpieczeniowej jest wiele. Jedną z podstawowych przyczyn jest wzrost konkurencyjności cenowej na rynku, przez co ciężiej jest wygenerować zyski. Rozwiązaniem jest wzbogacenie oferty produktów, które pozwala zdywersyfikować wachlarz produktów, a tym samym zmniejszyć ryzyko operacyjne i zwiększyć przychody ze sprzedaży. Inną natomiast jest wykorzystanie istniejących kanałów dystrybucji banków do zwiększenia rentowności zarówno samych banków jak również zakładów ubezpieczeń. Następuje w ten sposób wzrost przychodów prowizyjnych banków oraz przychodów z przypisu składki zakładów ubezpieczeń. Dzięki temu obie strony korzystają z efektu synergii¹⁰.

Kolejnym newralgicznym elementem skłaniającym do kooperacji banki i towarzystwa ubezpieczeniowe jest silny potencjał tkwiący w sektorze ubezpieczeniowym. Dzięki działaniom na rzecz integracji baz klientów obie strony porozumienia mają możliwość odniesienia mierzalnych korzyści ekonomicznych. Banki, poprzez bezpośredni kontakt z konsumentami, wykorzystują to do cross-sellingu i **up-sellingu**¹¹ swoich produktów¹².

Ponadto istnieją przesłanki makroekonomiczne. Obserwuje się wzrost popytu na formy atrakcyjnego lokowania nadwyżek finansowych na skutek zwiększenia się zamożności społeczeństwa. Zmieniają się również oczekiwania konsumentów dotyczące komfortu przeprowadzania transakcji. Uproszczenia formalne oraz możliwości przeprowadzania różnych transakcji w jednym miejscu są niewątpliwie dużą wartością dodaną zarówno dla klientów, banków i towarzystw ubezpieczeniowych. Oprócz tego na rynku

¹⁰ A. Malinowski, *Zastosowanie bancassurance w Polsce*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach 89/2011, Siedlce 2011, s. 143.

¹¹ Dosprzedaż aktualnemu klientowi droższego produktu, np. o podwyższonym standardzie.

¹² A. Malinowski, *Zastosowanie bancassurance...*, *op. cit.*, s.144.

finansowym dochodzi do powstawania uniwersalnych grup kapitałowych na skutek zachodzących procesów konsolidacyjnych i globalizacyjnych¹³.

Od kilku lat rośnie popyt na ubezpieczenia emerytalne, co stanowi dogodną możliwość pozyskania wolnych środków pieniężnych o charakterze długoterminowym przez banki. Bancassurance pozwala zatem na zwiększenie udziału w rynku usług finansowych i odwrócenie niekorzystnego trendu.

3. Analiza rynku bankowości ubezpieczeniowej w Polsce

3.1. Warunki makroekonomiczne

Kryzys finansowy z 2007 roku, mimo, że rozpoczął się blisko 8 lat temu w Stanach Zjednoczonych, to jego skutki są nadal odczuwalne w Europie. Doprowadził on bowiem do zaburzenia funkcjonowania rynków finansowych. Ze względu na silny stopień globalizacji oraz powiązań pomiędzy poszczególnymi krajami oraz instytucjami finansowymi, spowodował on znaczące straty strefie euro. Jednym ze znaczących czynników, które wpłynęły na kryzys, była zmiana charakteru działalności banków¹⁴. Wynikała ona z rozproszenia własności, co prowadziło do przejścia banków od roli instytucji zaufania społecznego do przedsiębiorstw nastawionych na generowanie zysków¹⁵.

Wyjście z kryzysu w Europie okazało się zadaniem trudniejszym niż przypuszczano. Początkowe działania Unii Europejskiej nie przyniosły pożądanego skutku. Wzrost PKB dla strefy euro jest na niskim poziomie od początku kryzysu subprime, w porównaniu do takich krajów jak USA czy silnie powiązanych rynków azjatyckich. W Polsce wystąpiły problemy z kredytami hipotecznymi udzielonymi we franku szwajcarskim, gdzie początkowy entuzjazm i wzrost popytu na kredyty walutowe przeistoczył się w aferę medialną.

¹³ A. Malinowski, *Zastosowanie bancassurance...*, *op. cit.*, s. 144.

¹⁴ M. Czerwonka, B. Gorlewski, *Finanse behawioralne. Zachowania inwestorów i rynku*, Oficyna Wydawnicza Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, Warszawa 2012, s. 182-183.

¹⁵ J. Ostaszewski (red.), *Finanse*, Difin, Warszawa 2010, s. 76.

Kredytobiorcy negowali ważność poszczególnych zapisów w umowach kredytów oraz etyczność działań, w tym przede wszystkim dotyczących transferu ryzyka zmiany kursu walutowego na klienta. Równocześnie problemy finansowe takich krajów jak Włochy, Hiszpania czy Grecja spowodowały pogłębienie się recesji. Banki, które kupiły papiery wartościowe tych krajów straciły na tych inwestycjach. Niekorzystnie na sytuację ekonomiczną wpływają również nałożone sankcje na Rosję przez Stany Zjednoczone.

Aktualnie widać wyraźne zróżnicowanie pomiędzy koniunkturą Stanów Zjednoczonych, gdzie trwa ożywienie gospodarcze, a strefą euro zmagającą się z recesją. Niski wzrost PKB jest spowodowany przede wszystkim utrzymywaniem wysokiego poziomu zadłużenia, co znacząco ogranicza ekspansję akcji kredytowej banków. W wielu krajach obniżył się poziom inflacji, a nawet pojawiła się deflacja. Powodem był głównie silny spadek cen ropy naftowej na rynku globalnym przy równoczesnych umiarkowanych warunkach wzrostu gospodarczego. Obecnie Europejski Bank Centralny zwiększa skalę luzowania ilościowego w celu złagodzenia skutków recesji i ponownego wejścia w fazę ożywienia gospodarczego. Stopy referencyjne w wielu krajach spadły poniżej zera, natomiast w Polsce spadły z 4,75 proc. na początku 2012 roku do 1,5 proc. od marca 2015 roku¹⁶. Oczekiwania w zakresie utrzymywania się trendu obniżania stóp procentowych powodują wzrost cen obligacji, czyli spadek ich zyskowności. Rentowność 10-letnich polskich obligacji skarbowych spadła do poziomu 2,20-2,37 proc w kwietniu 2015 roku¹⁷. Wskaźnik dynamiki cen towarów i usług konsumpcyjnych w Polsce pod koniec 2014 roku wyniósł -1 proc. z powodu spadku cen surowców na światowym rynku. Wzrost PKB utrzymał się na poziomie ok. 3,0 proc. w drugiej połowie 2014 roku w Polsce, gdzie siłą napędową był przede wszystkim popyt krajowy. Odnotowano również wzrost wartości inwestycji przedsiębiorstw i wysoki stopień wykorzystania mocy produkcyjnych. Kurs złotego aprecjonuje wobec euro oraz deprecjonuje wobec dolara amerykańskiego i franka szwajcarskiego.

¹⁶ Podstawowe stopy procentowe NBP w latach 1998 – 2015, http://www.nbp.pl/home.aspx?f=/dzienne/stopy_archiwum.htm [dostęp 03.05.2015]

¹⁷ Rentowność obligacji, http://www.bph.pl/repo/bph/Biuro_Maklerskie/komentarze_analizy/raporty_dzienne/rentownosc_obligacji/2_015.04.29_Rentownos__Obligacji.pdf [dostęp 03.05.2015]

3.2. Rola bancassurance na rynku bankowo-ubezpieczeniowym

Pierwsza część tego podrozdziału dotyczy danych z Działu I, czyli ubezpieczeń na życie. Dane zawarte w tej części dotyczą dwudziestu pięciu największych ubezpieczycieli pod względem udziału w rynku ubezpieczeniowym, których łączny udział w rynku stanowił ok. 99 proc. rynku w 2014 roku. Liczba pozyskanych ubezpieczeń dzięki bancassurance wyniosła 10 mln¹⁸.

Zgodnie z danymi opublikowanymi przez Polską Izbę ubezpieczeń, przychody zakładów ubezpieczeń pochodzące z kanału bancassurance stanowiły odpowiednio 53,5 proc, 46,7 proc., 40,8 proc. wszystkich przychodów od 2012 do 2014 roku (19,2 mld zł, 15,2 mld zł, 12,3 mld zł). W 2014 roku tylko 1,7 proc. powstałych przychodów z kanału bankowości ubezpieczeniowej nie było powiązanych ze sprzedażą produktów bankowych, natomiast wśród 21,4 proc. istniała taka zależność. Pozostałe 76,9 proc. przychodów dotyczyło produktów o charakterze inwestycyjnym. Jeżeli jednak przyjrzeć się danym dotyczącym liczby sprzedanych ubezpieczeń w poszczególnych trzech grupach, to aż 80,5 proc. ubezpieczeń jest powiązanych z jakimś produktem bankowym. Produkty o charakterze inwestycyjnym to zaledwie 8,4 proc. liczby ubezpieczeń z kanału bancassurance, a 11,1 proc. ubezpieczeń nie było powiązanych z żadnym innym produktem bankowym¹⁹.

Z danych opublikowanych przez Polską Izbę Ubezpieczeń wynika, że ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym są najbardziej rentownymi produktami dla ubezpieczyciela, natomiast masowo sprzedawane ubezpieczenia powiązane z innymi produktami bankowymi generują kilkakrotnie mniejsze wpływy ze składek dla ubezpieczającego. Jednakże oznacza to, że sporą część całej ceny produktu dla klienta otrzymuje bank pod postacią marży i prowizji. Ponadto bardzo niewiele osób decyduje się na zakup ubezpieczenia przez kanał bancassurance nie nabywając innego produktu bankowego²⁰.

¹⁸ Raport PIU - Polski Rynek Bancassurance, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa 2014, s. 5, 6, 11.

¹⁹ Ibidem, s. 7-10.

²⁰ Ibidem, s. 10-12.

Należy zauważyć, że zakłady ubezpieczeń nie sprzedają indywidualnych ubezpieczeń w zakresie ochrony spłaty zadłużenia poprzez sieć sprzedaży banków. Jediną możliwością dla zainteresowanego konsumenta jest wybór ubezpieczenia grupowego, gdzie składki są płacone jednorazowo lub okresowo. Aż 83 proc. klientów wybiera pierwszą możliwość, a tylko 17 proc. drugą²¹.

W przypadku sprzedaży produktów ubezpieczeniowych z Działu II, udział przychodów dla zakładów ubezpieczeń rośnie, w 2012 roku wynosił 7,2 proc. (1,44 mld zł), a już w 2014 roku 10,4 proc. (2,34 mld zł). Aktualnie blisko połowa wartości otrzymanej składki pochodzi z ochrony ubezpieczeniowej kredytów oraz gwarancji. Drugą ważną pozycją są ubezpieczenia od wypadków i chorób (26,7 proc. w 2014 roku) oraz od szkód spowodowanych żywiołami i pozostałych szkód rzeczowych (16,3 proc. w 2014 roku). Wartym natomiast uwagi jest zauważalny trend, zgodnie z którym ubezpieczyciele zawierają znacząco mniej umów ubezpieczenia w zakresie ochrony kredytów i gwarancji (61 proc. w 2009 roku, 28 proc. w 2014 roku), a rośnie liczba produktów zabezpieczających przed szkodami od żywiołów i innych szkód rzeczowych (16 proc. w 2009 roku, 50 proc. w 2014 roku)²².

²¹ Raport PIU - Polski Rynek Bancassurance, op. cit., s. 15.

²² Ibidem, s. 20-26.

❖ ROZDZIAŁ II. Aspekty etyczne bankowości ubezpieczeniowej w Polsce

1. Konflikty na rynku bankowości ubezpieczeniowej

Korzystanie z produktów oferowanych przez banki w ramach bancassurance z pewnością zapewnia wiele ułatwień dla konsumentów, lecz równocześnie tworzy szereg zagrożeń ich interesów. Praktyka niektórych banków oraz zakładów ubezpieczeń pokazuje, że istnieją obszary, w których dochodzi do nieprzestrzegania praw konsumentów. Najważniejszymi aspektami, w których dochodzi do naruszeń są m. in. zakres dostarczanych informacji, dobrowolność ochrony ubezpieczeniowej, wpływ klienta na wybór ubezpieczyciela, zakres dostosowania ochrony do klienta, sposób finansowania ochrony ubezpieczeniowej oraz wpływ na konkurencję na rynku²³.

Rola banku w umowach ubezpieczenia

Zgodnie z Prawem Bankowym²⁴, bank posiada zezwolenie na zawieranie umów ubezpieczenia na rzecz klientów w przypadku, gdy jest to związane ze świadczeniem innych usług finansowych, o których mowa w art.6 ust. 1 pkt. 7. Zatem bank może zawrzeć umowę ubezpieczenia z klientem jako ubezpieczający czyniąc to na rachunek klienta, który jest równocześnie ubezpieczonym. Niestety w wielu przypadkach nie jest on w stanie stwierdzić imiennie, kto powinien być objęty ochroną ubezpieczeniową. Wynika to z tego, że osoba objęta ochroną musi skorzystać z produktu bankowego, lecz często jest to dodatkowo związane z udzieleniem zgody na skorzystanie z ubezpieczenia. Oprócz polis na życie, ochrona jest przyznawana przez banki za pomocą systemu opt-out, czyli jeżeli klient wyraźnie

²³ Aneks do raportu Rzecznika Ubezpieczonych z 2007 r. pt. „Podstawowe problemy bancassurance w Polsce”, Rzecznik Ubezpieczonych, Warszawa 2012, s. 2.

²⁴ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz.U. 1997 nr 140 poz. 939).

nie zaznaczy, że nie chce przydzielenia mu ochrony ubezpieczeniowej, to zakłada się, że zgadza się on na warunki jej udzielenia i związane z nią koszty²⁵.

Drugą możliwością jest sytuacja, w której bank staje się pośrednikiem ubezpieczeniowym. W takim przypadku umowa zostaje zawarta pomiędzy zakładem ubezpieczeń a klientem banku. Oznacza to, że umowa nie posiada charakteru grupowego jak w poprzedniej sytuacji. Ponadto, bank jest zobowiązany do lojalności wobec współpracującego z nim ubezpieczyciela. W związku z tym nie może on być jednocześnie reprezentantem interesów klienta. Oferowanie zatem w tym samym czasie produktu bankowego, gdzie bank ma za zadanie działać na korzyść klienta, przy równoczesnej sprzedaży produktu ubezpieczeniowego jako pośrednik ubezpieczeniowy, budzi wiele kontrowersji. Co więcej, podczas zawarcia umowy ubezpieczeniowej agent ubezpieczeniowy nabywa prawo do wynagrodzenia, którego szczegóły zostały zawarte w umowie agencyjnej²⁶.

Ostatnią sytuacją, która występuje w praktyce, jest zawarcie umowy ubezpieczeniowej pomiędzy bankiem a zakładem ubezpieczeń, gdzie wyłącza się ze stosunku prawnego klienta. Oznacza to, że beneficjentem ewentualnej rekompensaty za zawarte w umowie przypadki będzie instytucja finansowa. W takim przypadku konsument nie otrzymuje żadnej ochrony ubezpieczeniowej, jednakże to on jest obciążony finansowym obowiązkiem opłacania składek. Jednocześnie nie otrzymuje on żadnych szczegółowych informacji dotyczących zakresu ubezpieczenia, w szczególności o.w.u.²⁷.

²⁵ *Podstawowe problemy bancassurance w Polsce*, Rzecznika Ubezpieczonych, Warszawa 2007, s. 3-8.

²⁶ *Ibidem*, s. 8-13.

²⁷ *Ibidem*, s. 14-16.

Umowa między bankiem a zakładem ubezpieczeń

Według oceny Rzecznika Ubezpieczonych, bank nie powinien wykonywać na rzecz ubezpieczyciela świadczeń likwidacyjnych, akwizycyjnych i podobnych odnoszących się do umów ubezpieczenia zawartych przez dany bank. Wyjątkiem jest sytuacja, w której jest on agentem ubezpieczeniowym. Występowanie w roli ubezpieczającego w takim przypadku oznaczałoby, iż te świadczenie byłoby wykonywane wobec samego siebie. W praktyce występują takie rozwiązania, gdzie ubezpieczający otrzymuje prowizję od ubezpieczyciela mimo tego, że to on jest podmiotem, który formalnie płaci składkę, natomiast realne obciążenie finansowe leży na kliencie. Dochodzi tutaj do sporu interesów, działającego na niekorzyść konsumenta. Ponadto, mogące powstać zobowiązania dotyczące banku, w wyniku których będą podjęte czynności likwidacyjne, akwizycyjne lub inkasa składek, skutkują tym, że ubezpieczający pełni działania pośrednika ubezpieczeniowego, którym formalnie nie jest. Tego rodzaju pomieszanie konstrukcji umowy ubezpieczenia może wpływać negatywnie na interes klientów²⁸.

Ogólne warunki ubezpieczenia

*Ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy*²⁹. Z tego artykułu wynika zatem, że istnieje prawny obowiązek dostarczenia zawierającemu umowę ogólnych warunków ubezpieczenia³⁰. W przypadku gdy bank występuje jako pośrednik ubezpieczeniowy, ich treść jest dostarczana konsumentowi. Jeśli klient zawarł umowę związaną bezpośrednio z produktem bankowym, wówczas na banku nie ciąży obowiązek dostarczenia mu o.w.u.. Sytuacja zmienia się, gdy bank nie jest agentem,

²⁸ C. Orłowski, *Sytuacja konsumentów na rynku bancassurance w ocenie Rzecznika Ubezpieczonych*, Monitor Ubezpieczeniowy nr 48, Warszawa 2012, s. 7.

²⁹ Art. 384. § 1. kodeksu cywilnego.

³⁰ W dalszej części pracy będzie używany skrót o.w.u..

lecz tylko ubezpieczającym. Wtedy, zgodnie z prawem, nie ma on obowiązku przekazania o.w.u. klientowi, bowiem nie jest on żadną ze stron umowy ubezpieczeniowej. Praktyką jest udostępnianie zaledwie wyselekcjonowanych treści warunków. Wiąże się to z ryzykiem pominięcia newralgicznych elementów umowy oraz wprowadzania konsumenta w błąd. Dobrym zwyczajem byłoby jednak dostarczenie wszystkich warunków, zwłaszcza treści obejmujących zakres ubezpieczenia, prawa i obowiązki każdej ze stron, warunki zmiany sumy ubezpieczeniowej oraz metodę określania sumy ubezpieczeniowej³¹. Aktualnie aktem normatywnym, który wpływa na działania banków, jest przepis art. 808 § 4 kodeksu cywilnego, który reguluje zakres udzielania przez ubezpieczającego informacji konsumentowi o prawach i obowiązkach ubezpieczonego³².

Indywidualne dostosowanie umowy do potrzeb klienta

Nie ulega wątpliwości, że proponowanie klientom zawarcia określonej umowy ubezpieczeniowej, gdzie uzasadnieniem jest konieczność połączenia jej z produktem bankowym bez procesu sprawdzenia prawdziwości tego uzasadnienia, jest poważnym nadużyciem i działaniem mogącym zmniejszyć zaufanie do instytucji finansowych. Należy pamiętać, że to klient jest podmiotem finansującym ubezpieczenie i powinien on odnieść z tego realne korzyści. Oferowanie ochrony na wypadek zajścia zdarzeń przewidzianych w o.w.u. powinno być oparte na rzetelnych analizach, jako, że klient ma prawo wierzyć bankowi jako instytucji zaufania publicznego³³.

W przypadku gdy bank, działając jako agent ubezpieczeniowy, nieprawidłowo dopasuje ubezpieczenie, to klient, zgodnie z art. 11 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, będzie miał podstawę prawną do roszczeń wobec ubezpieczyciela.

³¹ Rzecznik Ubezpieczonych: http://rzu.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi/ubezpieczenia-majatkowe-mieszkan-i-domow-assistance/O_czym_nalezy_pamietac_przy_wyborze_rodzaju_ubezpieczenia_Co_to_sa_ogolne_warunki_ubezpieczenia_i_co_one_zawieraja___1486 [dostęp 08.05.2015].

³² *Podstawowe problemy...*, op. cit., s. 17-20.

³³ *Aneks do raportu...*, op. cit., s.41-43.

Jeśli pośrednik ubezpieczeniowy reprezentuje większą liczbę zakładów ubezpieczeń, wtedy odpowiada samodzielnie za powstałe szkody wobec którejkolwiek ze stron umowy. Odmienna sytuacja pojawia się, gdy bank spełnia rolę ubezpieczającego. Dla konsumenta oznacza to znaczne problemy w wykazaniu błędu w przyznaniu ubezpieczenia oraz znalezieniu podstawy prawnej jego roszczeń³⁴.

Kolejnym problemem jest obligowanie klientów do zawarcia umowy w zakresie ochrony mienia przy jednoczesnym przeniesieniu praw na bank. Oznacza to bowiem, że w przypadku zajścia zdarzenia losowego i zniszczenia mienia, świadczenie jest wypłacane bankowi. Równocześnie, konsument nie może zawrzeć innego ubezpieczenia na to samo mienie, ze względu na to, że wypłacona suma świadczeń nie może przekroczyć realnych strat. Tym samym ochrona ubezpieczeniowa tak naprawdę dotyczy produktu bankowego, a nie samego aktywa, przy jednoczesnym uniemożliwieniu zapewnienia rzeczywistej jego ochrony dla ubezpieczającego się³⁵.

Pośrednictwo banku a regres

Kolejną komplikacją są umowy, w których bank jest zarówno pośrednikiem jak i beneficjentem ubezpieczenia, za które płaci konsument, przy czym klient jest wyłączony ze stosunku ubezpieczenia. Mogą one powodować problemy związane z regresem w przypadku zaistnienia sytuacji losowej objętej o.w.u., gdy zakład ubezpieczeń uzna, że to z winy konsumenta musiał on wypłacić odszkodowanie. Sam fakt opłacania składek nie oznacza, że klient pozostanie w stosunku prawnym z ubezpieczycielem. Dochodzenie regresu nie jest możliwe tylko jeżeli bank podpisał umowę ochrony na cudzy rachunek, bowiem to właściciel konta jest objęty ubezpieczeniem. Zdarzają się jednak sytuacje, w których przekazuje się do podpisania dokument odnośnie wyrażenia zgody na możliwość dochodzenia ewentualnych roszczeń na rzecz ubezpieczyciela w przypadku wypłaty świadczeń

³⁴ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz.U. 2003 nr 124 poz. 1154).

³⁵ *Podstawowe problemy...*, op. cit., s. 27-31.

na rzecz banku. Może to prowadzić do wprowadzenia konsumenta w błąd, który płacąc składki będzie musiał oddać równowartość niespłaconego produktu bankowego (zazwyczaj jest to kredyt) zakładowi ubezpieczeń. Zatem jest to sytuacja niekorzystna dla nabywcy i nie gwarantująca rzeczywistej ochrony ubezpieczeniowej³⁶.

2. Nieefektywność proponowanych produktów ubezpieczeniowych w kanale bancassurance

Praktyką wśród grupowych ubezpieczeń na życie jest zawieranie w treści umowy postanowień, na podstawie których ubezpieczyciel wypłaci świadczenie, gdy śmierć jest wynikiem choroby zdiagnozowanej w czasie trwania ochrony ubezpieczeniowej. O ile jest to zapis jak najbardziej prawidłowy, o tyle klauzule dołączone do tego rodzaju umowy są już często niekorzystne dla klienta. Zdarzają się przypadki, gdy następuje odmowa wypłaty odszkodowania, gdzie zostanie wykazane, że objawy choroby występowały przed dniem podpisania umowy, a o których ubezpieczony nie wiedział. Jasno z tego wynika, iż gdyby choroba nie dawała żadnych objawów przed dniem podpisania umowy i chory nie miałby o niej żadnej świadomości, to ubezpieczyciel ma prawo do niewypłacenia świadczenia na rzecz uposażonych³⁷.

Kolejną kwestią jest sposób udzielania ochrony ubezpieczeniowej. Zakłady ubezpieczeń odstępują od przeprowadzenia wywiadu medycznego, nawet podstawowego, co nie daje możliwości ustalenia aktualnego stanu zdrowia w momencie przystąpienia do umowy. Równoczesne zastrzeżenie, że ubezpieczyciel nie jest odpowiedzialny za zgon spowodowany chorobą z przed początku ochrony ubezpieczeniowej, prowadzi do poważnej ułomności. W tej okoliczności, zdarzają się mnogie przypadki, gdy zostają ubezpieczeni klienci, co do których istnieją przesłanki odmowy wypłaty świadczenia już w chwili zawarcia umowy. Gdy weźmie się pod uwagę również to, iż mają miejsce

³⁶ M. Więcko, „Podstawowe problemy bancassurance w Polsce – raport Rzecznika Ubezpieczonych” – co dalej?, Monitor Ubezpieczeniowy nr 37, Warszawa 2009, s. 5.

³⁷ *Ibidem*, s. 2-3.

nieprawidłowości dotyczące doręczenia o.w.u., można dojść do wniosku, że działania ubezpieczyciela uniemożliwiają przeanalizowanie zakresu rzeczywistej ochrony ubezpieczeniowej przez klienta³⁸.

Następne nieścisłości dotyczą likwidacji szkody. Pierwsze problemy pojawiają się już w procesie poinformowania o wystąpieniu zdarzenia uwzględnionego w o.w.u. instytucją, z którą kontaktują się ubezpieczeni, jest bank, który równocześnie jest ubezpieczającym jak i uposażonym. W takich warunkach dochodzi do niedoinformowania konsumenta. Często ubezpieczający przedłuża procedury poinformowania ubezpieczyciela, sam proces postępowania ulega wydłużeniu a klient nie otrzymuje ewentualnej informacji o odmowie wypłaty świadczenia. Zakłady ubezpieczeń tłumaczą się w takiej sytuacji niedostarczeniem wszystkich potrzebnych dokumentów przez pozostałe strony umowy lub przez placówki medyczne. Wydłużenie takiego procesu w zaobserwowanych przypadkach sięgało od kilku do nawet kilkunastu miesięcy³⁹.

Dodatkowo, istnieje fundamentalny problem w zakresie akceptacji statusu członka najbliższej rodziny zmarłego. Częstokroć dochodzi do sytuacji, w której bank albo zakład ubezpieczeń nie podejmuje działań mających na celu poinformowanie rodziny o procesie postępowania ze względu na brak zakwalifikowania tej osoby jako jakiegokolwiek ze stron umowy. Co za tym idzie, takie osoby nie mają prawa do świadczeń oraz nie są podmiotami stosunku ubezpieczenia. Równocześnie ubezpieczyciel wskazuje, że jedyną stroną, której przysługuje możliwość otrzymania świadczenia, jest bank⁴⁰.

Innym problemem jest niepełna informacja, jaką przekazują pracownicy banku w zakresie oferowanych produktów ubezpieczeniowych. Nierzadko brakuje powiadomienia o tym, czy ubezpieczenie jest wymogiem uzyskania finansowania, szczegółowych warunków przyznania kredytu w sytuacji braku akceptacji na dany produkt ochrony ubezpieczeniowej,

³⁸ *Aneks do raportu..., op. cit.*, s. 34.

³⁹ *Ibidem*, s.32-37.

⁴⁰ *Stanowisko UKNF w sprawie bancassurance*, DLU/606/33/1/2012, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2012, s. 2-3.

czy istnieje możliwość zapewnienia ubezpieczenia we własnym zakresie oraz czy zapewni ono rzeczywiste zabezpieczenie produktu bankowego. Towarzyszy temu problem braku odpowiedniej informacji o o.w.u., gdzie umowa kredytu powołuje się na treść tych warunków, lecz nie daje możliwości ich identyfikacji. Dzieje się tak dlatego, że z umowy kredytu może nie wynikać, do jakiej konkretnie umowy przystąpił konsument, przez co klient nie może zapoznać się ze swoimi faktycznymi prawami i obowiązkami⁴¹.

3. Polityka Komisji Nadzoru Finansowego – Rekomendacja U

Komisja Nadzoru Finansowego jest organem administracji państwowej w Polsce, która została powołana na mocy ustawy z dnia 21 lipca 2006 o nadzorze nad rynkiem finansowym⁴². Jej zadaniem jest sprawowanie nadzoru nad sektorem finansowym ze szczególnym uwzględnieniem sektora bankowego i ubezpieczeniowego, rynku kapitałowego oraz emerytalnego. Najważniejszymi zadaniami Komisji są m. in.: dbanie o prawidłowe funkcjonowanie, rozwój oraz konkurencyjność rynku finansowego, dostarczanie poszczególnych informacji o rynku, pomoc w przygotowywaniu aktów prawnych oraz stwarzanie szansy polubownego rozwiązywania sporów między podmiotami na rynku finansowym⁴³.

Na przełomie 2011 i 2012 roku, Komisja Nadzoru Finansowego przeprowadziła rozbudowane analizy, których celem było zidentyfikowanie stosowanych praktyk przy sprzedaży produktów ubezpieczeniowych przez banki. Z analiz jednoznacznie wynikało, że istnieją pewne nieprawidłowości w postępowaniach banków. Równocześnie, mnoga liczba artykułów przytaczała przykłady negatywnych skutków, gdzie stroną pokrzywdzoną był klient bancassurance. Zastrzeżenia dotyczące zaobserwowanych anomalii zostały przekazane

⁴¹ *Stanowisko UKNF w sprawie bancassurance*, DLU/606/33/1/2012, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2012, s. 3-4.

⁴² Ustawa z dnia 21 lipca 2006 o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2012 r. Nr 0, poz. 1149, z późn. zm.)

⁴³ Komisja Nadzoru Finansowego: http://www.knf.gov.pl/o_nas/komisja/index.html [dostęp 06.05.2015]

zaangażowanym w tej rodzaj działalności podmiotom w czterech pismach w okresie od 21 lutego 2012 roku do 23 grudnia 2013 roku. W czerwcu 2014 roku Komisja Nadzoru Finansowego opublikowała Rekomendację U, której cel zdefiniowała jako poprawę jakości kooperacji pomiędzy bankami i zakładami ubezpieczeń w zakresie procesu sprzedaży produktów ubezpieczeniowych przez banki, równocześnie precyzując warunki potrzebne dla stabilnego rozwoju rynku bankowości ubezpieczeniowej⁴⁴.

Dotychczasowe rekomendacje wprowadzone przez m. in. przez Polską Izbę Ubezpieczeń i Związek Banków Polskich były katalizatorem do przedstawienia swojego stanowiska przez Komisję Nadzoru Finansowego. Uregulowania współpracy na rynku bancassurance nie powinny hamować rozwoju sektora bankowego, równocześnie zapewniając stabilne i bezpieczne funkcjonowanie w długim horyzoncie czasowym. Jest to zagadnienie kluczowe z punktu widzenia długookresowego rozwoju gospodarki Polski. Ponadto wprowadzenie odpowiednich rekomendacji powinno zapewnić ochronę mniejszym uczestnikom rynku finansowego, tj. konsumentom⁴⁵.

Rekomendacja U to dokument składający się ze zbioru pojedynczych rekomendacji dotyczących dobrych praktyk w zakresie bancassurance. Regulują one takie obszary działalności jak:

- *zarząd i rada nadzorcza,*
- *zabezpieczenie banku przed ryzykiem,*
- *rola banku,*
- *polityka rachunkowości,*
- *relacje z klientami,*
- *system kontroli wewnętrznej w zakresie bancassurance*⁴⁶.

Zgodnie z nowymi rekomendacjami, bank, jako instytucja zaufania publicznego, powinna nie dopuścić do wystąpienia konfliktu interesów, jakim jest występowanie zarówno jako ubezpieczający jak i agent ubezpieczeniowy. Jedynym wyjątkiem jest sytuacja,

⁴⁴ Rekomendacja U, op. cit., s. 2.

⁴⁵ Ibidem, s. 2.

⁴⁶ Ibidem, s. 19.

gdy przyjęcie takich stron dotyczy różnych umów ochrony ubezpieczeniowej. Należy również zauważyć, że konsument powinien być poinformowany w jednoznaczny sposób o roli podmiotu oferującego mu ubezpieczenie⁴⁷.

Kolejną kwestią są roszczenia wobec zakładu ubezpieczeń. Konsument, który posiada status ubezpieczonego, albo spadkobierca, powinien mieć zapewnioną możliwość dochodzenia swoich roszczeń w sytuacji, gdy bank jest do tego uprawniony, nawet jeśli sam podejmie decyzję o nieskorzystaniu z tego prawa. Zadaniem banku jest jak najszybsze podjęcie działań dotyczących realizacji świadczenia. Równocześnie, wszelkie zmiany w procesie rozstrzygania przez ubezpieczyciela, czy roszczenie jest uzasadnione, powinny być przekazywane konsumentowi. Zalecane jest również, by bank podejmował wszelkie działania w interesie konsumenta lub jego spadkobierców⁴⁸.

Inne zagadnienie dotyczy już wyboru samego produktu ubezpieczeniowego przez konsumenta. Bank winien udostępnić informacje dotyczące proponowanego produktu ubezpieczeniowego. W ten sposób klient sam będzie mógł podjąć decyzję o doborze właściwego ubezpieczenia, które nie będzie wpływało na niego niekorzystnie. Zgodnie z rekomendacją nr 12, warunki umowy, które konsument powinien otrzymać, dotyczą *zakresu ochrony ubezpieczeniowej, wysokości opłat, które klient będzie zobowiązany ponosić, wyłączenia odpowiedzialności, zasad wypłaty świadczeń ubezpieczeniowych, zasad składania i rozpatrywania reklamacji*⁴⁹.

Jednocześnie nie powinno się zmuszać konsumenta do skorzystania z proponowanej ochrony ubezpieczeniowej. Decydującym kryterium dla akceptacji przez bank ubezpieczenia powinien być zakres jego ochrony. W związku z tym klient ma prawo wybrać ofertę innego zakładu ubezpieczeń niż współpracującego z podmiotem proponującym produkt bankowy. Odbywać ma się to w ten sposób, że zostają ustalone minimalne kryteria akceptacji produktu ubezpieczeniowego, o których zostaje poinformowany konsument. Możliwością odmowy

⁴⁷ Rekomendacja U, op. cit., s. 11-14.

⁴⁸ Ibidem, s. 32-34.

⁴⁹ Ibidem., s. 30.

wybranej ochrony ubezpieczeniowej jest sytuacja, w której produkt nie spełniałby wymagań banku w zakresie ograniczenia ryzyka kredytowego lub kiedy zakład ubezpieczeń jest w gorszej sytuacji finansowej niż ubezpieczyciel współpracujący z bankiem. Ewentualna odmowa akceptacji produktu powinna być przekazana klientowi w formie pisemnej. Nie dotyczy to jednak ubezpieczeń interesu banku⁵⁰.

Komisja Nadzoru Finansowego rekomenduje również umożliwienie konsumentom zapoznanie się z o.w.u. dotyczących ich praw i obowiązków. Dostarczenie informacji powinno nastąpić przed wyrażeniem zgody na finansowanie składki ubezpieczeniowej w przypadku ubezpieczenia na cudzy rachunek lub przed zawarciem umowy ochrony ubezpieczeniowej. Przedłożona treść warunków, nazywanych kartą produktu, powinna zawierać przede wszystkim szczegóły w zakresie rodzajów ryzyka i ewentualnych wyłączeń, zasad finansowania ochrony oraz możliwych przyczyn odmowy wypłaty ubezpieczenia. Ponadto należy wskazać zasady i procedury działania w przypadku ubezpieczenia, w którym zakład ubezpieczeń może wystąpić o roszczenie regresowe do konsumenta. Taka informacja powinna zawierać wskazanie, że beneficjentem ochrony jest bank, a umowa ubezpieczeniowa jedynie może zmienić wierzyciela konsumenta, a sam klient nadal będzie musiał uregulować swoje zobowiązanie, lecz wobec towarzystwa ubezpieczeniowego⁵¹.

Odpowiedzialność za zapewnienie, aby polityka w zakresie sprzedaży produktów ubezpieczeniowych przez bank, wraz z przestrzeganiem zasad rachunkowości przy rozliczaniu przychodów z tego źródła, ciąży na zarządzie banku i radzie nadzorczej. Ważne jest, by dotrzymać zasady współmierności przychodów i kosztów oraz zasady przewagi treści ekonomicznej nad formą prawną⁵².

⁵⁰ Rekomendacja U, *op. cit.*, s. 30-32.

⁵¹ *Ibidem*, s. 34.

⁵² *Ibidem*, s. 20.

❖ Podsumowanie

Bankowość ubezpieczeniowa znacząco rozwinęła się w Polsce w ciągu ostatnich lat. Wynika to z szeregu możliwości, jakie stwarza zarówno dla konsumentów, jak i instytucji finansowych, oferując szeroką gamę korzyści. Niewątpliwie występuje silny wzrost znaczenia tego kanału w Polsce i nie należy go lekceważyć. Jednakże rosnący udział przychodów pochodzących ze sprzedaży produktów ubezpieczeniowych poprzez sieć dystrybucji banków, wiele niedopatrzeń w systemie prawnym oraz aktualne zahamowanie gospodarki wzmacnia pokusę nadużycia. Wszystkie te elementy dają przewagę w sile przetargowej wielkim instytucjom finansowym, która przekłada się na wzrost ich rentowności.

Zdarzają się przypadki nadużyć przepisów ze strony zakładów ubezpieczeń jak i banków podczas oferowania produktów ubezpieczeniowych w oparciu o sieć dystrybucji samego banku. W polskich realiach, zasadniczym problemem na rynku bankowości ubezpieczeniowej jest łączenie ról ubezpieczającego i agenta ubezpieczeniowego. Informacja dotycząca tego, czy bank działa jako pośrednik i otrzymuje w zamian prowizję od ubezpieczyciela, czy też jest tylko ubezpieczającym nie odnoszącym z tego tytułu żadnych przychodów, powinna być wyraźnie przekazana konsumentowi. W przeciwnym razie bank ma tym większe przychody z tytułu sprzedaży produktów ubezpieczeniowych, im mniejsze świadczenia będzie musiał wypłacić ubezpieczyciel. Sytuacja tym bardziej wydaje się być konfliktowa, gdy istnieje powiązanie kapitałowe pomiędzy tymi dwoma instytucjami. Wzmacnia to pokusę redukcji kosztów zakładu ubezpieczeń poprzez oferowanie złej jakości ochrony ubezpieczeniowej w kanale bancassurance. Takie rozwiązanie bowiem wygeneruje najwyższe zyski dla obu podmiotów, nie zakłócając ewentualnego procesu windykacji.

Kluczowym czynnikiem, który wpłynąłby na znaczną poprawę jakości działań banków przy sprzedaży produktów ubezpieczeniowych, jest zapewnienie swobody konsumenta przy wyborze ubezpieczyciela. Jeżeli najważniejszą kwestią jest zapewnienie odpowiedniej ochrony interesów konsumenta oraz produktu bankowego, nie powinno mieć znaczenia, kto zapewnia tę usługę. Tego rodzaju rozwiązanie zapewniłoby stabilną i zdrową konkurencyjność

na rynku, oddziałując na tworzenie się coraz to atrakcyjniejszych ofert dla konsumentów przy jednoczesnym utrzymaniu wysokiej jakości ubezpieczenia. Zachowaniem godnym krytyki jest kreowanie u klientów przekonania o dopasowaniu danej umowy ubezpieczeniowej do ich potrzeb, gdy w rzeczywistości ta ochrona jest tylko iluzoryczna.

Nie należy również zapominać o spełnieniu przez banki standardów informacyjnych wobec konsumentów. Bank, jako instytucja zaufania publicznego, powinna zagwarantować dostarczenie pełnej informacji w zakresie ryzyka i kosztów ponoszonych przez klienta oraz zakresu jego ochrony. Istnienie realnej możliwości zapoznania się z treścią umowy ubezpieczeniowej przed podjęciem decyzji o jej podpisaniu jest kwestią pierwszorzędą. Ponadto, w sytuacji gdy konsument finansuje ochronę ubezpieczeniową, niedopuszczalnym jest, by zakład ubezpieczeń wychodził z roszczeniem regresu wobec kredytobiorcy przy niespłaceniu kredytu finansowego.

Odpowiedzią Komisji Nadzoru Finansowego na pojawienie się nieetycznych praktyk stosowanych przez instytucje zaufania publicznego jest wprowadzenie Rekomendacji U. Skupia się ona na wprowadzeniu pewnych standardów działania, w efekcie których bankowość ubezpieczeniową powinna dostosować się do przepisów kodeksu cywilnego uwzględniając klauzule dobrych obyczajów czy zasad współżycia społecznego oraz ustaw regulujących rynek ubezpieczeniowy. Silne zainteresowanie wielu organów tą kwestią sprawia, że rośnie świadomość podmiotów uczestniczących w tym rynku występowania pewnych patologii w metodach oferowania ochrony ubezpieczeniowej oraz ich samej konstrukcji.

Należy jednakże zaznaczyć, że Rekomendacja U posiada pewne ograniczenia związane z samą jej istotą. Z jednej strony tego rodzaju dokument nie jest formą prawa normatywnego o charakterze powszechnie obowiązującym, z drugiej zaś same rekomendacje dotyczą podmiotów podlegających Komisji Nadzoru Finansowego. Ponadto dla zakładów ubezpieczeń mogą być one rodzajem niewiążących wytycznych. Definitywnym rozwiązaniem tego problemu wydaje się być rozpoczęcie prac legislacyjnych i wprowadzenie aktów

normatywnych odpowiednio regulujących rynek bancassurance. W ten sposób konsumenci będą traktowani przez banki i zakłady ubezpieczeń jako równoprawni partnerzy.

❖ Bibliografia

Literatura przedmiotu

1. Czerwonka M., Gorlewski B., *Finanse behawioralne. Zachowania inwestorów i rynku*, Oficyna Wydawnicza Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, Warszawa 2012.
2. Ostaszewski J.(red.), *Finanse*, Difin, Warszawa 2010.
3. Skory M., *Bancassurance jako forma kooperacji gospodarczej*, Prawnicza i Ekonomiczna Biblioteka Cyfrowa, Wrocław, 2012.
4. Swacha-Lech M., *Bancassurance. Sprzedaż produktów bankowo-ubezpieczeniowych*, CeDeWu, Warszawa 2014.
5. Śliperski M., *Bancassurance – związki bankowo-ubezpieczeniowe*, Difin, Warszawa 2002.

Publikacje

1. Malinowski A., *Zastosowanie bancassurance w Polsce*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach 89/2011, Siedlce 2011.
2. Orłowski C., *Sytuacja konsumentów na rynku bancassurance w ocenie Rzecznika Ubezpieczonych*, Monitor Ubezpieczeniowy nr 48, Warszawa 2012.
3. Urbaniak M., *Bancassurance*, „Bank”, 4/2001.
4. Więcko M., *„Podstawowe problemy bacnassurance w Polsce – raport Rzecznika Ubezpieczonych” – co dalej?*, Monitor Ubezpieczeniowy nr 37, Warszawa 2009.

Raporty

1. Aneks do raportu Rzecznika Ubezpieczonych z 2007 r. pt. „Podstawowe problemy bancassurance w Polsce”, Rzecznik Ubezpieczonych, Warszawa 2012.
 2. *Raport PIU - Polski Rynek Bancassurance*, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa 2015.
 3. Raport PIU - Polski Rynek Bancassurance po 4 kw. 2013, Warszawa 2014.
- Podstawowe problemy bancassurance w Polsce*, Rzecznika Ubezpieczonych, Warszawa 2007.
4. *Stanowisko UKNF w sprawie bancassurance*, DLU/606/33/1/2012, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2012.

Akty normatywne

1. Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93).
2. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r.– Prawo bankowe (Dz.U. 1997 nr 140 poz. 939).
3. Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz.U. 2003 nr 124 poz. 1154).
4. Ustawa z dnia 21 lipca 2006 o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2012 r. Nr 0, poz. 1149, z późn. zm.).

Źródła internetowe

1. BPH SA: http://www.bph.pl/repo/bph/Biuro_Maklerskie/komentarze_analizy/raporty_dzienne/rentownosc_obligacji/2015.04.29_Rentownosc__Obligacji.pdf [dostęp 03.05.2015].
2. Komisja Nadzoru Finansowego: http://www.knf.gov.pl/o_nas/komisja/index.html [dostęp 06.05.2015].
3. Narodowy Bank Polski: http://www.nbp.pl/home.aspx?f=/dzienne/stopy_archiwum.htm [dostęp 03.05.2015].
4. Rzecznik Ubezpieczonych: http://rzu.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi/ubezpieczenia-majatkowe-mieszkan-i-domow-assistance/O_czym_nalezy_pamietac_przy_wyborze_rodzaju_ube



ALTERUM OŚRODEK BADAŃ I ANALIZ SYSTEMU FINANSOWEGO

UL. WIEJSKA 12A

00-490 WARSZAWA

LK@ALTERUM.PL