

Cezary Orłowski

główny specjalista w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych

Sprzedawcy marzeń

W niniejszym artykule pozwolę sobie bardziej przystępnym językiem niż dotychczas powiedzieć słów kilka na temat trudnej sytuacji związanej z rynkiem ubezpieczeniowym, a nawet szerzej - finansowym w Polsce, na którą to wpływ, moim zdaniem, ma nienajlepszy wizerunek banków i ubezpieczycieli kreowany przez ich samych, krótkowzroczną, pogonią za bieżącym zyskiem. Instytucje te w ostatnim czasie, mówiąc bez ogródek, zapomniały o swojej misji, podstawach i roli społecznej, doprowadzając do wypaczenia takich pojęć jak: instytucja zaufania publicznego czy też kontrakt najwyższego zaufania. Odchodząc bowiem od klasycznych ram swoich profesji, poświęcając zbyt dużo uwagi innym obszarom działalności, doprowadziły do kryzysu wizerunkowego branży.

Proces poszukiwania „nowych obszarów sprzedaży” uzasadniany jest przez przedstawicieli świata finansów nowoczesnymi trendami, rozwiązaniami w sferze finansów, które niejako wymuszają „wchodzenie” przez instytucje finansowe w sfery działań dalekie od dotychczasowej profesji, lecz w jakimś stopniu z nimi związane.

I tak ubezpieczyciele „wchodzą w buty” działalności maklerskiej, inwestycyjnej poprzez dystrybucję ubezpieczeń inwestycyjnych. Banki zaś zamieniają się w pośredników ubezpieczeniowych koncentrując swoją uwagę na „sprzedaży” ubezpieczeń. Jeszcze kilka lat temu zachowałbym ostrożność w swoich poglądach, z uwagi na nowatorskość tych rozwiązań i związane z tym problemy „wieku dziecięcego”. Dziś jednak po analizie znaczącej liczby umów ubezpieczeń *bancassurance*, setek skarg konsumenckich z tego obszaru, nie boję się twierdzić, że w tym całym sojuszu bankowo-ubebezpieczeniowym – niestety – klient (konsument) został zepchnięty na margines. Liczą się zaś marże, premie i prowizje, sieć sprzedaży, reklama. Ważny jest bowiem doraźny, szybki zysk i efekt obliczony na tu i teraz.

Nie ważne jest, budowanie długotrwałych relacji z konsumentem po jego myśli i wyobrażeniu, lecz jeśli jest w ogóle mowa o kreowaniu dłuższych relacji to tylko takich, które „wiążą” klientów w programach mających na celu zapewnienie stałego dochodu instytucjom, bez ryzyka jednocześnie przy minimalnym wysiłku. Niestety, to klient w łańcuszku tych

powiązań ponosi przeważające ryzyko i to nie swojej działalności. Konsument wierzy i tego oczekuje od drugiego kontrahenta - uczciwości i profesjonalizmu. Zamiast tego często kupuje tylko marzenia, zaś jego dobrą wiarę skrzętnie wykorzystują instytucje finansowe. Czy wszystkie? Na pewno nie, lecz z punktu widzenia osoby analizującej skargi konsumenckie, przyznać z bólem muszę, że niestety większość naszego rynku poszła złą drogą rozwiązań, które w niedalekiej przyszłości, a w zasadzie już odbijają się czkawką.

Dlaczego w postępowaniu instytucji finansowych nie dostrzegam myślenia perspektywicznego, dążenia do poprawy sytuacji? Przyjmując za początek dynamicznego rozwoju *bancassurance* w Polsce rok 2004 można dziś powiedzieć, że rozwój tego obszaru działalności ma ogromny wpływ na cały rynek. Dochody płynące z tego źródła generują znaczą część wyników zarówno banków i ubezpieczycieli. Patrząc z tej perspektywy można rzec, że jest to pozytywny kurs służący rozwojowi i stabilności rynku finansowego w Polsce. Ale czy ten rozwój i stabilność może stanowić uzasadnienie i aprobatę dla wielu nieprawidłowości na rynku konsumenckim? Za chwilę może się bowiem okazać, że owa stabilność jest tylko pozorna, gdyż w dłuższej perspektywie czasu liczba spraw spornych indywidualnych czy też zbiorowych sięgnie takiego pułapu, że bezpieczeństwo tych instytucji będzie „wisieć na włosku”. Lista postanowień umownych niedozwolonych wpisanych do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK rośnie w zatrważającym tempie, zaś ja w swojej pracy cały czas dostrzegam te same, bądź podobne postanowienia funkcjonujące wciąż we wzorcach umownych. Zatem nie ma widocznego sprzężenia zwrotnego pomiędzy wpisem postanowienia do rejestru a samokontrolą ubezpieczycieli w tym zakresie. A przecież wystarczy niewiele dobrej woli, aby instytucja finansowa dokonała „prześwietlenia” własnych wzorców pod kątem występujących niedozwolonych postanowień umownych i oczyściła swoje „produkty” z nieuczciwych klauzul. Takiego działania, niestety obecnie nie dostrzegam. Stąd też moje twierdzenie, że rynek sam z siebie nic nie zrobi ku sanacji tej wadliwej sytuacji, bądź co gorsza, nie chce zmian.

Ponadto, analizując skargi wpływające w ostatnim czasie do Rzecznika Ubezpieczonych dochodzę do przykrych wniosków, że ubezpieczyciele nie chcą rozwiązywać spraw spornych na drodze polubownej albo w ogóle im na tym nie zależy. W moim odczuciu hasła, które co jakiś czas pojawiają się w mediach o indywidualnym podejściu do klienta, traktowaniu każdej sprawy indywidualnie, są tylko chwytem reklamowych bądź zasłoną dymną występujących powszechnie problemów. To tylko puste słowa, za którymi co najwyżej idzie dobry PR, brak

jest zaś zdecydowanych i uczciwych działań zmierzających do ucywilizowania bądź oczyszczenia rynku z patologii.

Niestety, zdecydowana większość interwencji Rzecznika Ubezpieczonych podjętych w materii *bancassurance* oraz ubezpieczeń inwestycyjnych nie przynosi oczekiwanego przez skarżących rezultatu. Ubezpieczyciele zdaje się, że „idą w zaparte” i zamiast polubownie, wolą rozstrzygać sprawy sporne przed sądami powszechnymi, które z kolei coraz częściej sygnalizują przeciążenie sprawami ubezpieczeniowymi.

Na Bank of America nałożono 17 mld dolarów kary za sprzedaż "śmieci inwestycyjnych". W Polsce taka sytuacja, w stosunku do wprowadzonej nielicznych nieuczciwych podmiotów, które psują także wizerunek całej branży, przynajmniej na razie w ogóle nie jest możliwa. Chociaż od wielu lat trwa sprzedaż ubezpieczeń inwestycyjnych o wątpliwej reputacji, to jednak sama branża przyryka na to oko, zaś nadzór nie wypracował sposobu na ucywilizowanie rynku w tym zakresie. Niestety, w ten sposób brak odpowiednich działań nadzorczych, brak regulacji ustawowych, sprawiają, że tylko droga sądowa jawi się, jako jedyne rozwiązanie dla konsumentów, a przecież nie powinno tak być.

Sytuacja ta szczególnie jest widoczna na przykładzie umów inwestycyjnych, gdzie ubezpieczyciele zaostrzyli ton dyskusji i obecnie nie są skłonni do polubownego rozwiązywania spraw. Szacuje się, że Polacy (około 5 mln) zainwestowali w ubezpieczenia inwestycyjne blisko 50 mld złotych. Do Rzecznika Ubezpieczonych rok w rok wpływa ponad 1000 skarg związanych z umowami ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi (dalej UFK). Z opisu licznych skarg wynikają często ludzkie tragedie związane z utratą dorobku całego życia. Są to zazwyczaj oszczędności na emeryturę, dla wnuków, dzieci. Sprzedawcy (banki, pośrednicy finansowi) wykorzystywali te istotne informacje związane z celem gromadzenia oszczędności na użytek sprzedaży często wyjątkowo nieetycznej. Ludzie zawierający lub przystępujący do takich umów nie wiedzieli bowiem, że proponowana im umowa nie jest ubezpieczeniem czy lokatą, lecz w rzeczywistości umową inwestycyjną obciążoną znacznym ryzykiem inwestycyjnym, na której mogą zyskać albo stracić, czasami nawet większą część zainwestowanych środków pieniężnych. Niestety, przeważający jest ten drugi wariant. Umowy są tak skonstruowane, że efektywność inwestycji obniżają liczne opłaty oraz wpływ sytuacji na rynkach kapitałowych. Dotychczas częstym sposobem wprowadzania w błąd konsumentów było wmawianie im umowy ubezpieczenia z

UFK jako lokaty. Ostatnim czasy jednak, z uwagi na częściową likwidację OFE, klienci banków i ubezpieczycieli kuszeni są ofertą ubezpieczenia emerytalnego zastępującego OFE!, które po głębszej analizie okazuje się być UFK.

Dostrzegamy także inne wyszukane metody pozyskiwania klientów na niekorzystne dla nich umowy inwestycyjne. Manipulacja polega na tym, że niektóre banki stosują tzw. sprzedaż wiązaną, np. jeden bank specjalizujący się w obsłudze przedsiębiorców oferuje kredyt na start firmy lub pożyczkę po atrakcyjnie niskim oprocentowaniu, ale w zamian „wciska” ubezpieczenie inwestycyjne. Jak to działa? Warunek jest taki, że dostajemy kredyt albo pożyczkę, tylko wówczas gdy np. 30 - 40% z kwoty udzielonej pożyczki lub kredytu przeznaczone będzie na wykupienie ubezpieczenia, które potem okazuje się inwestycją opakowaną w ubezpieczenie. Założenie jest więc takie, że hipotetyczny i często nierealny zysk ma finansować spłatę rat kredytu, co w rzeczywistości nie następuje. Bank zaś zarabia podwójnie 1) na prowizji za sprzedaż ubezpieczenia oraz 2) oprocentowaniu kwoty podlegającej inwestycji - opłaconej składki. Ponadto, wszystko to nakręca spiralę długu, z której przedsiębiorcy (zazwyczaj początkujący) nie mogą się wydostać.

W przypadku konsumentów schemat działania jest podobny. Umowę inwestycyjną „dorzuca się” do umowy kredytu mieszkaniowego albo też, do lokaty, która jest bardzo wysoko oprocentowana, w porównaniu do zwykłej lokaty bankowej, np. 4 -6%. Manipulacja polega na tym, że gdy wpłacamy do banku np. 10 000 zł to tylko 3000 zł przeznaczamy na lokatę, zaś reszta inwestowana jest w fundusze. Ten ostatni przykład jest szczególnie perfidny, gdyż podwyższone oprocentowanie lokat, banki finansują z prowizji uzyskanej od ubezpieczycieli za sprzedaż ubezpieczenia z UFK, prowizja ta pochodzi zaś z naszego wkładu. Doklejona w ten sposób inwestycja niestety nie przynosi zysku a dodatkowo zamraża zainwestowany kapitał na 10 - 15 lat! W tym łańcuszku zarabiają tylko ubezpieczyciel, bank, pośrednik finansowy, fundusz, zaś konsument jest na szarym końcu finansując wszystkich innych. Najlepiej wychodzą na tym pośrednicy w osobie banku albo firmy „doradczej”, które uzyskują niebotyczną prowizję, nawet w niektórych przypadkach sięgającą do 100% składki rocznej. W tym czasie ubezpieczyciel zarabia na opłatach za zarządzanie i administrowanie umową (10 -15 lat).

Natomiast konsumenci coraz częściej tracą cierpliwość i kierują sprawy do sądów. Jak wynika z naszych analiz, sądy biorą konsumentów w ochronę przed nieuczciwymi

inwestycjami i w zdecydowanej większości przyznają ubezpieczonym rację. Według naszej wiedzy w tej chwili możemy mówić o kilkudziesięciu sprawach rozstrzygniętych przez sądy, bądź jeszcze będących w toku. Jak dotychczas Rzecznik Ubezpieczonych przedstawił kilkanaście poglądów dla sądów w sprawach z UFK. Rozstrzygnięcia prawie w 99% zapadły po myśli konsumentów.

Na koniec chciałbym zakończyć powyższy tekst pozytywnym zdaniem, ale niestety nie znajduję „światełka w tunelu”. Wszelkie obecnie powstające „plany naprawcze” są już daleko spóźnione, ba część z nich jest dopiero w fazie wdrożenia – karta produktu, czy też jeszcze oczekująca na wejście w życie – Rekomendacja U. Natomiast przyszłość regulacji ustawowej stoi pod znakiem zapytania z uwagi na „tarcia”, działania lobby finansowego o których wszyscy wiedzą tylko nikt o tym głośno nie mówi.