

**Cezary Orłowski**

*główny specjalista w Biurze Rzecznika Finansowego*

## **Ubezpieczenia na życie**

Ubezpieczenie każdemu Polakowi posiadającemu podstawową wiedzę z dziedziny ekonomii kojarzy się z bezpieczeństwem i zaufaniem. To właśnie te cechy stanowią o przewadze umowy ubezpieczenia nad innymi kontraktami, które zawieramy w życiu codziennym. Co istotne, umowa ubezpieczenia wpływa na komfort naszego życia, ponieważ daje poczucie bezpieczeństwa. Świadomi zabezpieczenia finansowego, zarówno własnego, jak i całej rodziny, nie martwimy się o przyszłość i czujemy się spokojniejsi.

### **Czym więc jest ubezpieczenie na życie?**

Gdybym miał opisać ubezpieczenie na życie własnymi słowami, abstrahując od języka prawniczego, to określiłbym je jako ten rodzaj ubezpieczenia, gdzie zasadnicze znaczenie ma punkt widzenia ubezpieczonego, którego interes jest chroniony. Ów punkt widzenia znajduje wyraz w dążeniu do zapewnienia pełnej realizacji świadczenia pieniężnego w przypadku wystąpienia sytuacji losowych związanych tak z życiem i zdrowiem ubezpieczonego, a więc chorób i wypadków, jak i z upływem czasu i osiągnięciem określonego w umowie wieku, skutkującego spełnieniem kolejnego świadczenia – z tytułu dożycia. Stąd też często spotykane w reklamie ubezpieczeniowej hasła „zapewnij spokój sobie i bliskim” czy „zadbaj o swoją przyszłość”.

Musimy jednak pamiętać, że ubezpieczenie jest także, a może przede wszystkim umową posiadającą określoną treść. Umowa ta z uwagi na charakter i przedmiot powinna być napisana językiem prostym i przyjaznym dla konsumenta oraz być pozbawiona pułapek, czyli jednym słowem ma kojarzyć się z bezpieczeństwem i zaufaniem. Dlaczego akurat ten rodzaj umowy jest szczególny? Odpowiedź na to pytanie znajdziemy nie tylko w przepisach prawa regulujących działalność ubezpieczeniową i umowę ubezpieczenia, lecz także w piśmiennictwie i poglądach doktryny określających umowę ubezpieczenia jako kontrakt najwyższego zaufania.

To właśnie wyjątkowość treści umowy, związana z aspektem życia i zdrowia, powierzenie ubezpieczycielowi informacji wrażliwych związanych z osobą ubezpieczoną i objęcie w zamian ochroną ubezpieczeniową wskazują, iż podstawą tej umowy jest przede wszystkim zaufanie, i to obustronne. Wzmocnieniu tego zaufania służy zasada realności ochrony ubezpieczeniowej, wyrażająca się dążeniem do ograniczenia w treści umowy wyłączeń odpowiedzialności ubezpieczyciela i zapewnienia ubezpieczonemu pełnej ochrony ubezpieczeniowej. Oczywiście ubezpieczenie musi przynosić korzyści także ubezpieczycielom. Zysk związany z dystrybucją ubezpieczeń nie powinien być jednak jedynym, decydującym celem. Kluczowym kryterium jest społeczno-gospodarcza rola umowy ubezpieczenia. Zysk więc powinien być z jednej strony godziwy, z drugiej zaś nie może umniejszać społecznego znaczenia umowy. Ubezpieczanie będzie miało sens wówczas, gdy właściwe proporcje będą zachowane.

### **Czy ubezpieczenie na życie zawsze gwarantuje bezpieczeństwo?**

W ostatnim czasie na rynku ubezpieczeniowym pojawił się niepokojący trend związany z dystrybucją ubezpieczeń w każdym miejscu, gdzie jest to tylko możliwe. Zatem ubezpieczenie na życie możemy zawrzeć (uwaga ważne: nie kupić, gdyż ubezpieczenie jest umową – pamiętajmy o tym) nie tylko w placówce ubezpieczyciela albo u agenta ubezpieczeniowego, lecz także w banku, na poczcie, w supermarkecie, u teleoperatora, w zakładzie energetycznym, w zakładzie pracy, w trakcie rozmowy telefonicznej lub przez internet. Z jednej strony to dobrze, iż ubezpieczenia towarzyszą nam na co dzień, stanowią bowiem ważny czynnik nie tylko gospodarczy, ale przede wszystkim społeczny, z drugiej zaś strony tendencja do rozszerzania dystrybucji do granic możliwości zaburza wyjątkowość tej umowy – co dotyczy nie tylko jej postrzegania, lecz także jej jakości.

Skoro była już mowa o treści umowy ubezpieczenia, należy zauważyć, że nie każde miejsce sprzyja zawieraniu tej umowy. Do zapoznania się z treścią niezbędne są bowiem spokój i czas, które to czynniki pomagają dokonać właściwego wyboru. Zawarcie umowy może zatem łatwo ulec zakłóceniu w miejscach, gdzie często występuje zgiełk lub hałas, niepozwalający się skupić na czytaniu tekstu umowy czy utrudniający właściwe jej zrozumienie. Dlatego też nie wyobrażam sobie zawierania umów ubezpieczenia na życie w markecie, w butikach czy na targu. Niestety, to właśnie chęć maksymalizacji zysków kieruje sprzedaż ubezpieczeń na nowe tory dystrybucji, generując w ten sposób liczne zagrożenia dla

konsumentów. Pośpiech, presja czasu i zgiełk powodują, że konsumenci niechętnie spoglądają na ogólne warunki ubezpieczeń, a często nie czytają ich w ogóle, polegając jedynie na zapewnieniach sprzedawcy. Jak praktyka dowodzi, sprzedawcy dość często tytułujący się „doradcami klienta”, niejednokrotnie działają na niekorzyść konsumentów, doprowadzając do zawarcia (przystąpienia konsumenta do) umowy, która jest nieadekwatna do potrzeb i oczekiwań klienta.

Drugim niepokojącym zjawiskiem związanym z dążnością do maksymalizacji zysków jest rozszerzenie „oferty produktowej” na nowe płaszczyzny, niekoniecznie związane z istotą umowy ubezpieczenia na życie. Stąd też obserwujemy wysyp rozwiązań hybrydowych, będących połączeniem ubezpieczenia na życie z umową inwestycyjną, lokatą. Niestety, w tym przypadku powinniśmy zapomnieć o przymiocie „bezpieczeństwa”, jaki towarzyszy klasycznej umowie ubezpieczenia na życie. Z punktu widzenia istoty działalności ubezpieczeniowej stało się coś zupełnie niezrozumiałego. Posłużono się ubezpieczeniem jako platformą do generowania zysków z działalności o innym charakterze, tj. maklerskiej, inwestycyjnej. Po części winien tej sytuacji jest ustawodawca dopuszczający taką możliwość, choć w pewnym sensie usprawiedliwia go to, że w tym zakresie korzystał z rozwiązań europejskich, które – jak czas pokazuje – nie zawsze powinny stanowić wzór do naśladowania. W przypadku ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym, gdy słyszymy o „oszczędzaniu na emeryturę” czy zyskach z „super lokaty ubezpieczeniowej”, nie dajmy się zwieść hasłom reklamowym i pamiętajmy o tym, że ubezpieczenie to jest ubezpieczeniem tylko z nazwy, albowiem ryzyko inwestycji ponosi w tym przypadku konsument. Czasami dla pozorów lub jako zasłona dymna wykorzystywana jest argumentacja o występującym w umowie ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym elemencie ochronnym, stanowiącym uzasadnienie traktowania tej umowy jako gwarantującej bezpieczeństwo. Jednakże jeśli cofniemy się do początku artykułu, zrozumiemy, na czym polega przewrotność tej tezy i jej fałsz. Nie sposób bowiem pogodzić twierdzenia o umowie ubezpieczenia jako o kontrakcie najwyższego zaufania z inwestycyjnym charakterem jej odpowiednika w postaci umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.

**Jakie więc powinno być ubezpieczenie na życie?**

Ubezpieczenie na życie nie powinno być źródłem problemów, lecz winno kojarzyć się z bezpieczeństwem, pewnością i uczciwością. Ubezpieczenie na życie ma zapewniać jak najszerszy zakres ochrony ubezpieczeniowej za przyzwoitą cenę. Treść umowy nie może być złożona, lecz prosta, jasna i czytelna. Jednym słowem ma to być umowa przyjazna konsumentom, w której przeważać powinien element ochronny bliski klasycznemu wariantowi tej umowy. Ubezpieczyciele i agenci ubezpieczeniowi co do powyższego powinni mieć absolutną jasność. Ubezpieczenia na życie mają wyrażać interes podmiotu, który jest chroniony, nie zaś ubezpieczycieli i podmiotów powiązanych z ich siecią sprzedaży!