

Cezary Orłowski

główny specjalista w Biurze Rzecznika Finansowego

Rekomendacje branżowe. Próby naprawy sytuacji związanej z niewłaściwym funkcjonowaniem ubezpieczeń na życie z UFK

Raport Rzecznika Ubezpieczonych z dnia 7 grudnia 2012 r. *Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym* uwidocznili szereg poważnych nieprawidłowości związanych z funkcjonowaniem ubezpieczeń na życie z UFK. Raport ten był w tym czasie jedynym opracowaniem stanowiącym kompendium ówczesnej wiedzy o nieprawidłowym funkcjonowaniu ubezpieczeń inwestycyjnych. Przyczynami podjętej wówczas analizy ubezpieczeń na życie z UFK były: rosnąca oferta tego rodzaju ubezpieczeń i coraz większa liczba skarg, a także znacznie większe skomplikowanie tego rodzaju ubezpieczeń niż klasycznych ubezpieczeń na życie. Stąd też Rzecznik Ubezpieczonych postanowił szczegółowo przeanalizować pojawiające się na rynku negatywne praktyki i opisać je w obszernym raporcie. Raport miał przede wszystkim stanowić zbiór wskazówek dla konsumenta – na co powinien on zwrócić uwagę, gdy proponuje mu się zawarcie umowy ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – oraz uzmysłwić mu podstawowe zagrożenia, które wiążą się z tego rodzaju ofertą ubezpieczeniową. Dodatkowo opracowanie Raportu miało na celu wzbudzenie zainteresowania organów nadzorczych narastającymi nieprawidłowościami dotyczącymi ubezpieczeń na życie z UFK. Treść Raportu miała stanowić dla tych organów źródło inspiracji do działania. Stąd też oprócz przytoczenia przykładów konkretnych problemów zgłaszanych przez skarżących, liczby skarg na tego typu produkty, a także na poszczególnych ubezpieczycieli, Raport zawierał szczegółową analizę prawną umów ubezpieczenia na życie z UFK w kontekście zgodności takiej konstrukcji z prawem ubezpieczeniowym, w tym pod kątem występowania postanowień niedozwolonych, a także był analizą istoty ubezpieczenia grupowego oraz związanych z tą formą zagrożeń. Nie obyło się także – co było szczególnie ważne jako przestroga dla konsumentów – bez

przykładów nagannych praktyk stosowanych przez banki, doradców oraz ubezpieczycieli. Oprócz kwestii prawnych jeden z rozdziałów poświęcono analizie ekonomicznej, będącej próbą oceny efektywności inwestycji opartej na UFK. W ostatnim rozdziale wskazano, jakie środki prawne przysługują konsumentom w przypadku nieuczciwych praktyk.

W dyskusji publicznej będącej efektem opublikowania Raportu dominował argument – często podnoszony przez ubezpieczycieli – iż zasadniczą przyczyną nieprawidłowości w funkcjonowaniu ubezpieczeń na życie z UFK jest niewystarczający zakres informacji przekazywanych konsumentom lub też błędne informowanie o cechach ubezpieczeń inwestycyjnych. Stąd też odpowiedziami Polskiej Izby Ubezpieczeń (PIU) i Związku Banków Polskich (ZBP) były rekomendacje branżowe ustanawiające wyższe wymogi informacyjne, których celem było ograniczenie bądź wyeliminowanie niekorzystnych dla konsumentów usług ubezpieczeniowych sytuacji związanych z nieprawidłową dystrybucją ubezpieczeń inwestycyjnych. Ubezpieczyciele jako źródło wszelkich nieprawidłowości wskazywali niedoinformowanie klientów o ryzyku inwestycyjnym, dlatego szczególny nacisk położono na rzetelność i przystępność informacji o korzyściach i ryzykach związanych z tego rodzaju produktami.

Dotychczas ubezpieczyciele osobno, lub też wspólnie z bankami, opracowali następujące rekomendacje dotyczące ubezpieczeń na życie z UFK:

1. [III Rekomendacja dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym](#) – ZBP i PIU z dnia 10 lipca 2012 r.,

2. [Rekomendacja dobrych praktyk informacyjnych dotyczących ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi](#) – PIU z dnia 14 kwietnia 2014 r.

Opracowania *III Rekomendacji bancassurance* oraz *Rekomendacji dobrych praktyk informacyjnych* były konsultowane z Rzecznikiem Ubezpieczonych, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego. Niewątpliwie samo przełamanie niechęci do zmian i otwarcie na dyskusję uznać należy za działanie oczekiwane, pożądane i pozytywne, jednakże jest to w dalszym ciągu zbyt

mało, aby doprowadzić do realnej poprawy sytuacji w obszarze ubezpieczeń inwestycyjnych.

Rzecznik Ubezpieczonych – nie tylko w Raporcie, ale również po jego publikacji – zwracał uwagę, iż źródłem nieprawidłowości są nie tyle sama dystrybucja i ograniczony zakres informacji dotyczących ubezpieczenia inwestycyjnego i ryzyka z nim związanego, co przede wszystkim zagrożenia ukryte w treści samej umowy. W ocenie Rzecznika rekomendacje branżowe mają tę zasadniczą wadę, iż nie dotyczą sedna problemu, czyli kwestii zawartości tych umów, a zamiast tego uwypuklają niedostatek obowiązków informacyjnych, co wskazują jako przyczynę problemów. Dlatego też umowy ubezpieczeń inwestycyjnych w dalszym ciągu nie będą wolne od takich wad, jak brak przejrzystości, niejednoznaczność treści i znaczny stopień skomplikowania. Nadto zwiększenie zasobu informacyjnego nie wyeliminuje z treści umów postanowień niedozwolonych lub tożsamyh z nimi. W rekomendacjach trudno znaleźć wyraźne powiązanie istoty zawodowego charakteru działalności ubezpieczycieli z zasadą kontraktu najwyższego zaufania czy też z celem społeczno-gospodarczym działalności ubezpieczeniowej. Zamiast tego w przeważającej części rekomendacji dostrzec można troskę o interes gospodarczy ubezpieczycieli, banków oraz ich kooperantów. Rekomendacje są raczej próbą zachowania w jak największym zakresie korzystnego dla ubezpieczycieli i banków *status quo* oraz złagodzenia jedynie pewnych aspektów problemów związanych z dystrybucją tych ubezpieczeń.

Niewątpliwie obawa przed utratą wysokich zysków płynących ze sprzedaży ubezpieczeń inwestycyjnych przeważała nad potrzebą ucywilizowania tych produktów. Tym samym ubezpieczenia z UFK, po wdrożeniu rekomendacji branżowych, nie mogły i nie uległy zasadniczej zmianie, albowiem w dalszym ciągu są produktem konstruowanym na potrzeby branży ubezpieczeniowej, nie zaś podług oczekiwań klientów. Rzecznik Finansowy jest więc zdania, że rekomendacje branżowe, w których sam zresztą pokładał duże nadzieje, jakkolwiek bardzo potrzebne, nie zaowocowały zasadniczą zmianą jakościową. Rekomendacje były nie tylko spóźnione, ale przede wszystkim dalece nieefektywne. Dodatkowo, nie sposób nie odnieść wrażenia, że

stanowią one formę swoistej zasłony dymnej dla uwidoczniionych w Raporcie Rzecznika problemów, a ich twórcy starają się stworzyć złudzenie zapobiegania nieprawidłowościom. Nie była to zatem refleksja powodowaną etycznymi pobudkami, lecz raczej przesłankami pragmatycznymi.

III Rekomendacja Związku Banków Polskich dobrych praktyk na polskim rynku *bancassurance* w zakresie ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym

Publikacja Raportu Rzecznika z dnia 7 grudnia 2012 r. zbiegła się w czasie z wejściem w życie z dniem 1 stycznia 2013 r. *III Rekomendacji dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym* (dalej: III Rekomendacja). Rzecznik Ubezpieczonych w piśmie z dnia 20 stycznia 2012 r., opiniującym projekt III Rekomendacji, wskazał, że „z uwagi na brak rozwiązań rangi ustawowej dotyczących umów ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym udostępnianych konsumentom w ramach usługi *bancassurance*, w szczególności umów ubezpieczeń grupowych, opowiada się za rozwojem i wdrażaniem tzw. miękkiego prawa *soft law*”. Stąd też Rzecznik popierał i dalej wspierać będzie wszelkie inicjatywy ze strony branży bankowo-ubezpieczeniowej ukierunkowane na poprawę dotychczasowych rozwiązań i wyeliminowanie nieprawidłowości, zastrzegając jednocześnie, że w jego ocenie system funkcjonujących rekomendacji jest rozwiązaniem przejściowym i tymczasowym, które ostatecznie powinno przybrać formę ustawową (pismo Rzecznika Ubezpieczonych do PIU z dnia 13 maja 2013 r., nr RU/84/MAR/CO/13). Również Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, zaniepokojony skalą nieprawidłowości w dystrybucji ubezpieczeń *bancassurance* (w tym inwestycyjnych), uznał za istotne uregulowanie tej materii w ramach miękkiego prawa, tzw. rekomendacji, wytycznych, traktując powyższe jako uzupełnienie prawa (odpowiedź Przewodniczącego KNF z dnia 20 maja 2014 r. skierowana do Marszałka Senatu).

III Rekomendacja dobrych praktyk na polskim rynku *bancassurance* w zakresie

ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym została zatwierdzona przez Zarząd Związku Banków Polskich w dniu 10 lipca 2012 r., lecz obowiązywać zaczęła dopiero 1 stycznia 2013 r., a więc w rok po zaopiniowaniu przez Rzecznika Ubezpieczonych. Jej wejście w życie było zatem znacząco spóźnione. Zwiększenie wymogów informacyjnych i poprawa jakości przekazywanych konsumentom informacji nie miały zasadniczego wpływu na treść umów i ich jakość. Zabrakło bowiem wyraźnych wytycznych prowadzących do „uwolnienia” umów z łańcuchów niedozwolonych postanowień umownych, w szczególności dotyczących opłat likwidacyjnych. Dla konsumentów o wiele bardziej istotne niż kwestie informacyjne są zagadnienia związane z prawidłową realizacją umowy, gwarantujące sprawne rozpatrywanie reklamacji oraz współdziałanie i opiekę banku na dalszym etapie realizacji umowy.

Samo respektowanie wymogów informacyjnych przy zawieraniu albo przystępowaniu do umowy nie powoduje zmiany jakościowej związanej z treścią umowy. Dodatkowo oprócz aspektu postanowień niedozwolonych istotne jest wyeliminowanie w umowach inwestycyjnych tych wszystkich czynników, które wpływają na obniżenie efektywności inwestycji, a które po części zależne są od ubezpieczyciela oraz jego pośredników, w tym banków, tj. kosztów prowizji, opłat za administrowanie i zarządzanie, wynagrodzeń pośredników. Niestety w III Rekomendacji zabrakło postanowień zalecających bankom ograniczenia dystrybucji produktów ubezpieczeniowo-inwestycyjnych, które cechują: wysoki koszt „wejścia” w inwestycję (opłata za dystrybucję lub dystrybucyjna, liczba pośredników), wysokie opłaty bieżące lub też ich kumulowanie (opłata za zarządzanie i administrowanie, opłata transakcyjna), a także wysokie opłaty za „wyjście” z inwestycji, czyli okryte złą sławą opłata likwidacyjna bądź opłata za wykup.

W ocenie Rzecznika Finansowego Rekomendacja III nie mogła doprowadzić do znaczącej poprawy sytuacji konsumentów. Jej pozytywne oddziaływanie w zakresie informacyjnym nie mało bowiem przełożenia na problemy dotyczące niekorzystnych dla konsumentów warunków umów, w tym postanowień o charakterze niedozwolonym. Dlatego też III Rekomendację należy ocenić jako działanie nie tylko spóźnione, lecz także

nieskuteczne. Dopiero pojawienie się Raportu Rzecznika Ubezpieczonych z dnia 7 grudnia 2012 r. dotyczącego ubezpieczeń inwestycyjnych dało asumpt do zmian niekorzystnej dla konsumentów sytuacji i poszukiwania optymalnego rozwiązania chroniącego konsumentów usług finansowych, w tym również nowych regulacji prawnych.

Rekomendacja dobrych praktyk informacyjnych dotyczących ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Polskiej Izby Ubezpieczeń

Polska Izba Ubezpieczeń, niezależnie od opracowania wspólnie ze Związkiem Banków Polskich III Rekomendacji, już na początku 2013 r. rozpoczęła prace nad projektem rekomendacji dotyczących ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi (pismo PIU z dnia 8 kwietnia 2013 r., nr PIU 471/2013). Prace te były zapewne odpowiedzią na Raport Rzecznika Ubezpieczonych z dnia 7 grudnia 2012 r. Jednakże dopiero ponad rok od ich rozpoczęcia, tj. w dniu 14 kwietnia 2014 r., Zarząd Polskiej Izby Ubezpieczeń przyjął *Rekomendację dobrych praktyk informacyjnych dotyczących ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi* (dalej: Rekomendacja PIU).

Rzecznik Ubezpieczonych przedłożony projekt Rekomendacji PIU ocenił jako dobry krok w kierunku wyeliminowania nieprawidłowości występujących w trakcie zawierania umów ubezpieczeń indywidualnych. Nie zmieniło to jednak jego postrzegania i oceny miękkiego prawa (ang. *soft law*) jako w dłuższej perspektywie nieskutecznego. Generalnie rzecz ujmując, zdaniem Rzecznika tworzone rekomendacje branżowe są wyłącznie ruchem *post factum*, który nie pokryje strat ani nie naprawi nadszarpniętej reputacji ubezpieczycieli, banków czy firm doradczych zajmujących się dystrybucją ubezpieczeń na życie z UFK, a najprawdopodobniej nie spowoduje też wzrostu zainteresowania konsumentów taką formą ubezpieczenia.

Rekomendacja PIU, tak jak większość rekomendacji, nie dotykała obszaru nieprawidłowości związanych z treścią umowy ubezpieczenia, przewidywała natomiast

pokażny zbiór informacji, niezbędnych i pomocnych w lepszym zrozumieniu przez konsumenta produktu ubezpieczeniowego, jakim jest w tym przypadku ubezpieczenie na życie z UFK. Autorzy Rekomendacji PIU, podobnie jak miało to miejsce w przypadku wspólnej rekomendacji ZBP i PIU, nie dostrzegli potrzeby stworzenia wytycznych odnoszących się do treści umów, tj. próby ich ujednoczenia, nadania uniwersalnego brzmienia i poprawy przejrzystości. Zamiast tego ponownie zajęto się problemem nieprawidłowej sprzedaży (*misselling*) oraz sposobami jej przeciwdziałania poprzez zwiększanie wymogów informacyjnych po stronie podmiotów dystrybuujących umowy ubezpieczeń inwestycyjnych.

Niestety, w Rekomendacji PIU nie zostały uwzględnione zalecenia Rzecznika, aby podjąć działania zmierzające do „ucywilizowania” prowizji pośredników oraz wysokości opłat likwidacyjnych. W Karcie Produktu, stanowiącej niejako kwintesencję Rekomendacji PIU, zabrakło więc informacji dotyczących zasad wynagradzania przez ubezpieczyciela ubezpieczającego – „sprzedawcy”, często przedstawiającego się jako „niezależny doradca”, co konsumentom uzmysłowiłoby jego rzeczywistą rolę w procesie dystrybucji tego rodzaju produktów oraz umożliwiło odpowiedź na pytania, czy pomiędzy sprzedawcą a ubezpieczycielem występuje konflikt i czy „doradca” działa z korzyścią dla konsumenta czy też przeciwko niemu. Skoro więc rekomendacje branżowe, i nie tylko one, koncentrują się na kwestii *missellingu*, upatrując w nim przyczynę wszelkich nieprawidłowości dotyczących ubezpieczeń inwestycyjnych, to czemu nie postawiono przysłowiowej kropki nad i, aby rozwiązać problem kompleksowo?

Zdaniem Rzecznika Finansowego to system wynagradzania ubezpieczających oraz pośredników generuje zjawisko nieetycznej sprzedaży i jest po części przyczyną ryzyka prawnego po stronie ubezpieczycieli. W tej ostatniej kwestii warto zauważyć, że niebotyczne prowizje nie tylko determinują efektywność sprzedaży produktów o charakterze inwestycyjnym, lecz również wpływają na treść umów. Zrozumienie powyższych zależności na pewno nie jest łatwe, stąd też widoczny w mediach i najłatwiej przyswajalny dla przeciętnego odbiorcy jest model *missellingu*, w którym winą obarcza się osoby pośredniczące w zawieraniu umów ubezpieczenia inwestycyjnego. W

prasie najczęściej słyszymy o przypadkach celowego pomijania przez sprzedawców informacji związanych z produktem o charakterze inwestycyjnym, sugerowania, iż ubezpieczenie z UFK jest lokatą, programem zabezpieczenia emerytalnego, programem długoletniego oszczędzania itp. To jednak zbyt wysokie prowizje i sprzedaż za wszelką cenę w celu uzyskania najwyższego wyniku biznesowego są podłożem zaistniałych nieprawidłowości.

Rzecznik wielokrotnie sprzeciwiał się takiemu ukształtowaniu umowy ubezpieczenia na życie z UFK, które uprawnia ubezpieczyciela do konfiskaty całości zainwestowanych środków w przypadku wycofania się ubezpieczonego z inwestycji. Dlatego też Rzecznik apelował do autorów Rekomendacji PIU o uregulowanie maksymalnej wysokości opłaty likwidacyjnej (minimalnej wykupu) z uwzględnieniem orzecznictwa SOKiK. Postulaty ten nie znalazły niestety uznania Izby. Wątpliwości Rzecznika wzbudziła także obszerność przykładowej Karty Produktu, która pomimo niewątpliwie dobrych chęci autorów, w powiązaniu z ogólnymi warunkami umowy, regulaminem funduszy oraz dodatkowymi załącznikami, może okazać się nieczytelna i przekraczająca możliwości percepcyjne odbiorcy. Sama Karta Produktu, zawierająca istotne, lecz wybiórczo zebrane informacje na temat charakteru produktu inwestycyjnego w formie umowy ubezpieczenia – bez dodatkowych zaleceń dotyczących ograniczenia bądź wyeliminowania z treści umów postanowień niedozwolonych i niejednoznacznych – nie jest w stanie zmienić negatywnego postrzegania tych produktów.

Wieloletnie doświadczenia Rzecznika Ubezpieczonych związane z *bancassurance*, w szczególności z problemami dotyczącymi ubezpieczeń inwestycyjnych, pozwalają stwierdzić, że dystrybucja ubezpieczeń kanałem bankowym oraz za pośrednictwem nielicencjonowanych pośredników finansowych przysparza konsumentom wielu kłopotów. W ocenie Rzecznika Finansowego miękkie prawo (ang. *soft law*) nie jest i nie może być lekarstwem na zasadnicze problemy związane z funkcjonowaniem ubezpieczeń w ogólności. Przede wszystkim rekomendacje czy też wytyczne są w całej

swej okazałości jedynie odpowiedzią instytucji finansowych na stwierdzone wcześniej przez Rzecznika Ubezpieczonych nieprawidłowości w obszarze rynku ubezpieczeniowego. Dlatego też omówione pokrótce aspekty *soft law* nie stanowiły pożądanego ruchu wyprzedzającego, mającego na celu zapobieżenie przypadkom złej sprzedaży (*misselling*), związanym z dystrybucją ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi.

Podsumowując dotychczasowe doświadczenia w zakresie wprowadzania tzw. dobrych praktyk i rekomendacji, w pierwszej kolejności stwierdzić należy, iż w przypadku działań Związku Banków Polskich oraz Polskiej Izby Ubezpieczeń rekomendacje nie skutkowały całkowitym wyeliminowaniem istniejących problemów. Nie mogły tego uczynić, gdyż położono w nich nacisk na najbardziej widoczny, a przy tym powierzchowny aspekt problemu, tj. kwestię informacyjną. Brak zatem rozwiązań ograniczających opłaty likwidacyjne, opłaty za wykup i regulujących sposób wynagradzania pośredników uczynił rekomendacje nieskutecznymi i ułomnymi. Siłę rekomendacji branżowych osłabił też fakt, iż przystąpiło do nich niewiele zakładów ubezpieczeń. Według oficjalnych danych UKNF dotychczas [uczyniło to tylko pięciu ubezpieczycieli](#), przy czym liczba ta zamiast rosnąć, zmalała, gdyż jeszcze w 2015 r. ubezpieczycieli honorujących rekomendacje było siedmiu.