

NIEPRAWIDŁOWOŚCI W SPRZEDAŻY ŁĄCZONEJ I WIĄZANEJ KREDYTÓW MIESZKANIOWYCH I UBEZPIECZEŃ^(I)

Katarzyna Nowak*



<https://doi.org/10.18778/2391-6478.S2.2022.03>

IRREGULARITIES IN BUNDLING AND TYING PRACTICES HOME LOANS AND INSURANCE^(II)

Abstract

Banks, as part of cooperation with insurance companies, offer customers insurances. The of insurance is securing loan repayment. Polish Financial Supervision Authority (KNF) issued a number of reports on this subject. Identified by KNF numerous irregularities and the previous nonregulation resulted in 2014 r. publish Recommendation U. After the Recommendation U the national legislator as a result of the implementation of the directives introduced many significant changes in the area of bancassurance, which fundamentally changed the way banks offer insurance and strengthened the position of consumers. The idea of offering home loans with insurance is currently being realized as part of bundling and in certain situations also in tying practices and the position of the consumer is strengthened for example by information obligations imposed on banks.

The main purpose of the article is to present the definition of the concept, forms and the scope of its application by the search banks, causes and consequences of improper bundling and tying practices and to indicate repair solutions. The presented objective of the project fits in with the research gap in the literature on the subject. Currently, there are no studies that would analyze the consequences for consumers of bundling and tying practices insurance with a home loan.

Methodology. In theoretical part of the article author used analysis of the literature and a review of legal regularions. In order to determine the nature of irregularities occurring in the process of offering insurance by banks author used analysis how banks offers mortgage credit with insurance. Author also used in the article several examples of complains submitted by consumer to Financial Ombudsman in the years 2017–2021.

The result of the research. The research allowed to notice current irregularities that may indicate a violation of consumer interests on the bancassurance. The identified irregularities are occurring for example in offering insurance that is unsuited to the client's needs, misleading or concluding a contract basing only verbal information. The mismatch of loan repayment insurance is largely due to deficiencies in the credit process.

Keywords: mortgage, cross selling, insurance, bancassurance, consumer protection.

JEL Class: D18, G21, G22.

* Mgr, Szkoła Doktorska, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, e-mail: kasia.nowak88@wp.pl <https://orcid.org/0000-0002-9316-616X>

(I) Publikacja została sfinansowana ze środków subwencji przyznanej Uniwersytetowi Ekonomicznemu w Krakowie – Projekt nr 026/SD/2022/PRO.

(II) The publication was financed from the subsidy granted to the Cracow University of Economics – Project nr 026/SD/2022/PRO.

WSTĘP

Banki w ramach współpracy z zakładami ubezpieczeń (*bancassurance*) oferują ubezpieczenia, które mają chronić kredytobiorców przed ryzykiem związanym z kredytem. Niestety praktyka banków w sprzedaży pakietowej kredytów i ubezpieczeń wykazuje wiele nieprawidłowości, określanych mianem „nieuczciwej sprzedaży” (*misselling*). Na rynku finansowym *misselling* może być rozumiany jako „nieuczciwa i nieetyczna sprzedaż produktów i usług finansowych niedopasowanych i nieodpowiednich do potrzeb klientów, czyli takich, które nie są klientom potrzebne, a nawet są bezużyteczne i nie odpowiadają ich rzeczywistym potrzebom lub są niedopasowane do ich sytuacji osobistej, życiowej i finansowej” (Rutkowska-Tomaszewska, 2020: 31–60). Praktyki te były przedmiotem licznych raportów oraz przyczyniły się do wydania w 2014 r. przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) Rekomendacji U. Działania podjęte przez KNF były potrzebne ze względu na brak regulacji, które zapobiegałyby nieuczciwej sprzedaży. Rekomendacja U i następujące po niej zmiany normatywne przyczyniły się do wzmocnienia pozycji klientów w relacji z bankami. Banki zaczęły oferować indywidualne umowy ubezpieczenia, a proces dystrybucji ubezpieczeń stał się dla konsumentów bardziej transparentny. Konsument zyskał dostęp do informacji o nabywanym produkcie, dzięki czemu może dokładnie zapoznać się z zakresem ochrony ubezpieczenia.

Głównym celem artykułu jest przedstawienie definicji pojęcia i form zjawiska sprzedaży pakietowej kredytów mieszkaniowych i ubezpieczeń oraz określenie zakresu jej stosowania przez badane banki, analiza przyczyn nieprawidłowości w sprzedaży pakietowej i konsekwencji dla konsumenta oraz wskazanie rozwiązań naprawczych. Przedstawiony cel projektu wpisuje się lukę badawczą w literaturze przedmiotu. Obecnie brakuje opracowań, które w pogłębiony sposób analizowałyby konsekwencje dla konsumentów z tytułu sprzedaży związanej i łączonej kredytów mieszkaniowych i ubezpieczeń.

Przeprowadzone w artykule badania pozwolą zweryfikować następujące hipotezy:

H1: Wprowadzone regulacje prawne nie chronią konsumentów-kredytobiorców w odpowiedni sposób;

H2: Kredytodawcy nie realizują w pełni ustawowych obowiązków przedkontraktowych;

H3: Negatywne konsekwencje dla konsumenta ze sprzedaży łączonej i związanej wynikają z uchybień w procesie kredytowym.

Artykuł został oparty na studiach literatury przedmiotu, analizie aktów prawnych i poglądów doktryny. Następnie w celu ustalenia natury nieprawidłowości występujących w procesie oferowania ubezpieczeń przez banki została przeprowadzona analiza warunków sprzedaży kredytów mieszkaniowych i ubezpieczeń oraz analiza skarg zgłaszanych przez konsumentów do Rzecznika Finansowego w latach 2017–2021.

1. SYTUACJA PRAWNA KREDYTOBIORCY – KONSUMENTA NA RYNKU BANCASSURANCE PRZED WYDANIEM REKOMENDACJI U

Współpraca banków i ubezpieczycieli, określana powszechnie terminem *bancassurance* trwa już od wielu lat. W ramach tej współpracy banki oferują usługi dodatkowe takie jak np. ubezpieczenia. Możliwość nabycia ochrony ubezpieczeniowej przy zawieraniu umowy o kredyt może przynosić kredytobiorcom korzyści, ale również praktyka ta może stwarzać dla nich zagrożenia.

Problemy konsumentów–kredytobiorców na rynku *bancassurance* zostały poruszone w piśmie Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 21 lutego 2012 r. Wykryte wtedy przez organ nadzoru nieprawidłowości wynikały w głównej mierze z oferowania przez banki ubezpieczeń grupowych (*Stanowisko UKNF w sprawie bancassurance*, 2012). W szczególności KNF zwróciła uwagę na fakt występowania banków przy tej samej umowie ubezpieczenia zarówno jako ubezpieczających jak i pośredników ubezpieczeniowych. Bank występując w stosunku ubezpieczenia jako ubezpieczający powinien być zainteresowany oferowaniem kredytobiorcy realnej ochrony ubezpieczeniowej. Jednocześnie otrzymując od zakładu ubezpieczeń wynagrodzenie za zawarcie umowy ubezpieczenia grupowego występuje *de facto* jako pośrednik ubezpieczeniowy i działa na rzecz zakładu ubezpieczeń.

Banki łącząc obie te funkcje prowadziły działalność w warunkach, które sprzyjały pojawieniu się konfliktu interesu (Wierzbicka, 2016: 315–327; Więcko-Tułowicka, 2014: 185). Kierując się wyłącznie wysokością prowizji były zainteresowane sprzedażą jak największej liczby polis i nie brały pod uwagę rzeczywistych potrzeb ubezpieczonych kredytobiorców. Taka praktyka skutkowałą oferowaniem ubezpieczeń, które były nieadekwatne zarówno do indywidualnych potrzeb, jak również profilu klienta.

W piśmie Przewodniczącego KNF zakwestionowano również praktykę uzależniania decyzji o przyznaniu kredytu od skorzystania przez kredytobiorcę z ubezpieczenia od wybranego przez bank zakładu ubezpieczeń. Jeśli kredytobiorca nie był zainteresowany ubezpieczeniem od ubezpieczyciela, z którym bank współpracuje i chciał skorzystać z oferty innego ubezpieczyciela musiał liczyć się z tym, że bank może nie zaakceptować takiego ubezpieczenia.

W związku z wykrytymi nieprawidłowościami KNF uznała za konieczne wprowadzenie przepisów, które pozwoliłyby chronić kredytobiorców – konsumentów w ubezpieczeniu grupowym. Istotne zmiany na rynku *bancassurance* wprowadziła Rekomendacja U wydana w 2014 r. (*Rekomendacja U...*, 2014). Banki zostały zobowiązane wdrożyć wytyczne Rekomendacji U do 31 marca 2015 r.

W powyższej Rekomendacji KNF zakazała występowania bankom jednocześnie w roli ubezpieczającego i pośrednika ubezpieczeniowego. W Rekomendacji

7 zaznaczono, że „bank jako ubezpieczający w danej umowie ubezpieczenia nie powinien jednocześnie – przy tej samej umowie – występować jako pośrednik ubezpieczeniowy” (*Rekomendacja U...*, 2014). Rekomendacja zakazała bankom pobierania wynagrodzenia jeśli oferują oni ubezpieczenia grupowe i występują w umowie ubezpieczenia w roli ubezpieczających. Zgodnie z Rekomendacją, aby bank mógł dalej otrzymywać wynagrodzenie w związku z oferowaniem ubezpieczeń musi w stosunku ubezpieczeniowym występować w roli agenta ubezpieczeniowego i oferować ubezpieczenie w formie umowy indywidualnej. Istotne zmiany wprowadzono również w Rekomendacji 13 i 14. I tak kredytobiorca powinien mieć możliwość wyboru dowolnego zakładu ubezpieczeń i o tej możliwości bank powinien klienta poinformować (Rekomendacja 13). Ewentualna odmowa akceptacji zakresu ochrony innego ubezpieczyciela jest możliwa tylko w sytuacji jeśli nie spełnia ona wymaganego przez kredytodawcę minimalnego zakresu (Rekomendacja 14).

Kwestia wynagrodzenia banku została później uregulowana w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz.U. 2022, poz. 655 ze zm.). W art. 18 ust. 1 tej ustawy postanowiono, że ubezpieczający „nie może otrzymywać wynagrodzenia lub innych korzyści w związku z oferowaniem możliwości skorzystania z ochrony ubezpieczeniowej lub czynnościami związanymi z wykonywaniem umowy ubezpieczenia”.

Stanowisko ustawodawcy dotyczące wynagrodzenia banku zostało również wyrażone w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń (t.j. Dz.U. 2022, poz. 905 ze zm.), w której ubezpieczający nie jest uznany za dystrybutora ubezpieczeń i w związku z tym nie powinien otrzymywać wynagrodzenia (art. 3 ust. 1 pkt 8).

Wprowadzenie Rekomendacji U istotnie poprawiło pozycję konsumenta-kredytobiorcy w relacji z bankami (Nowak, 2021: 89–105). Ustawowy zakaz wynagradzania ubezpieczających spowodował, że część banków odeszła od stosowanego grupowego modelu sprzedaży ubezpieczeń na rzecz sprzedaży agencyjnej (Nowak, 2020: 75–86), która oferuje ubezpieczonemu konsumentowi większą możliwość kształtowania swojej sytuacji prawnej (Więcko-Tułowicka, 2015: 42; Fras, 2017; Mrozowska i Wnęk, 2014). Ubezpieczenia indywidualne są obecnie oferowane przez banki w ramach sprzedaży pakietowej, czyli sprzedaży związanej i łączonej.

2. SPRZEDAŻ WIĄZANA I ŁĄCZONA – PODSTAWA PRAWNA

Obecnie idea łączenia ubezpieczeń z innymi produktami urzeczywistnia się w obrocie gospodarczym w ramach sprzedaży pakietowej, która może przejawiać się w formie sprzedaży związanej i łączonej (Maśniak, 2019: 60–72).

Pojęcie sprzedaży związanej i łączonej zostało uregulowane w ustawie o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (dalej jako u.o.k.h.) (t.j. Dz.U. 2020, poz. 1027 ze zm.). Istnienie regulacji prawnych, normujących łączenie w ofertach kredytów i ubezpieczeń, stanowi potwierdzenie znaczenia tej praktyki w obrocie gospodarczym.

Zgodnie z art. 4 pkt 18 ustawy za sprzedaż łączoną uznaje się „oferowanie lub zawieranie umowy o kredyt hipoteczny wraz z innymi odrębnymi produktami lub usługami finansowymi, w przypadku gdy umowa o kredyt hipoteczny jest dla konsumenta dostępna również bez tych produktów lub usług, w tym na innych warunkach niż łącznie z tymi produktami lub usługami”. W przeciwieństwie do sprzedaży łączonej ustawodawca ograniczył stosowanie sprzedaży związanej, za którą uznaje się w myśl art. 4 pkt 19 u.o.k.h. „oferowanie lub zawieranie umowy o kredyt hipoteczny w pakiecie z innymi odrębnymi produktami lub usługami finansowymi, w przypadku gdy umowa o kredyt hipoteczny nie jest dla konsumenta dostępna bez takich produktów lub usług”.

Zakaz sprzedaży związanej wprowadzono w art. 9 u.o.k.h., który stanowi, że „kredytodawca nie może dokonywać sprzedaży związanej w związku z zawarciem umowy o kredyt hipoteczny (...)”. Ustawodawca dopuszcza jednak pewne wyjątki od zakazu sprzedaży związanej (Rogoń, 2015: 167–187). Zakaz ten nie dotyczy prowadzonego bezpłatnie rachunku płatniczego lub oszczędnościowo – rozliczeniowego” (art. 9 ust. 1 u.o.k.h.) oraz umowy ubezpieczenia. W art. 9 ust. 2 u.o.k.h. wskazano, że „kredytodawca może wymagać od konsumenta zawarcia lub posiadania umowy ubezpieczenia dotyczącej umowy o kredyt hipoteczny lub przelewu wierzytelności z tej umowy na kredytodawcę”, ale jednocześnie, gdy bank wymaga takiego zabezpieczenia kredytu musi „poinformować konsumenta o możliwości wyboru oferty dowolnego ubezpieczyciela odpowiadającej minimalnemu zakresowi ubezpieczenia akceptowanemu przez kredytodawcę” oraz „zobowiązany jest poinformować konsumenta o wymogach, jakie musi spełnić umowa ubezpieczenia”. Powyższy przepis jest zbieżny z wytycznymi Rekomendacji U.

Wprowadzenie zakazu sprzedaży związanej wydaje się zasadne. Oferowanie produktów dodatkowych w ramach sprzedaży związanej mogłoby naruszać interesy kredytobiorców. Bank mógłby uzależniać przyznanie kredytu od nabycia przez kredytobiorcę usługi dodatkowej bez względu na to, czy jest ona potrzebna i adekwatna dla kredytobiorcy. Jednak mając na względzie rolę jaką pełnią ubezpieczenia (Amayuelas, 2017: 1–22) – stanowią one zabezpieczenie spłaty kredytu, ustawodawca krajowy dopuścił możliwość oferowania w formie sprzedaży związanej kredytu mieszkaniowego wraz z ubezpieczeniem. Bank ma prawo wymagać od kredytobiorcy zabezpieczenia kredytu, dlatego może uzależniać przyznanie kredytu od skorzystania przez kredytobiorcę z zabezpieczenia wierzytelności w postaci ubezpieczenia.

W sprzedaży związanej kredytu mieszkaniowego i ubezpieczenia interes konsumenta byłby zagrożony w sytuacji, jeśli bank, który wymaga ubezpieczenia narzucałby konsumentowi ubezpieczenie od ubezpieczyciela, z którym współpracuje (Czech, 2019). Dlatego sprzedaż związana jest możliwa do stosowania przez banki, ale tylko przy spełnieniu istotnego warunku. Kredytobiorca musi mieć możliwość wyboru oferty u dowolnego zakładu ubezpieczeń, jeśli będzie ona spełniać minimalny zakres ochrony akceptowany przez bank.

Ubezpieczenie jako dodatkowa usługa może być również dystrybuowane przez bank w ramach sprzedaży łączonej. W takiej sytuacji ustawodawca nakłada na banki dodatkowe obowiązki informacyjne. Przede wszystkim bank musi „przekazać kredytobiorcy informacje, że kredyt hipoteczny jest dostępny również bez dodatkowych produktów lub usług” (art. 9 ust. 5 u.o.k.h.) oraz „przekazać formularz informacyjny dla kredytu hipotecznego oferowanego bez sprzedaży łączonej” (art. 9 ust. 6 u.k.h.). Przy sprzedaży łączonej konsument powinien otrzymać dwie oferty kredytu. Jedną ofertę uwzględniającą warunki kredytu wraz z usługą łączoną, oraz drugą ofertę obejmującą warunki kredytu bez tej usługi dodatkowej. W ramach sprzedaży łączonej mogą być oferowane takie ubezpieczenia, które nie są wymagane przez bank jako obligatoryjne, ale skorzystanie przez konsumenta z tych ubezpieczeń wpływa na warunki kredytu (obniżenie marży lub prowizji).

3. NIEPRAWIDŁOWOŚCI W SPRZEDAŻY ŁĄCZONEJ I WIĄZANEJ

W artykule aktualne nieprawidłowości i nadużycia banków występujące w procesie oferowania kredytów mieszkaniowych i ubezpieczeń zostały przedstawione na podstawie analizy:

- warunków sprzedaży pakietowej kredytów mieszkaniowych i ubezpieczeń oraz
- skarg zgłaszanych przez konsumentów do Rzecznika Finansowego.

W celu określenia zjawiska i wykazania nieprawidłowości w sprzedaży pakietowej kredytów mieszkaniowych i ubezpieczeń, zostało przeprowadzone badanie konstrukcji ofert na próbie złożonej z 10 dominujących banków. Dobór banków został dokonany na podstawie danych opublikowanych przez miesięcznik „Bank” w 2021 r., który w ramach corocznie sporządzanego rankingu największych banków w Polsce przedstawia podranking banków obejmujący aktywność na rynku kredytowym.

Na podstawie powyższego rankingu do badań własnych zostało wybranych 10 następujących banków: Alior Bank, BNP Paribas, City Handlowy, Crédit Agricole, ING Bank Śląski, mBank, Bank Millennium, PKO BP, Bank Pekao i Santander Bank Polska.

Z przeprowadzonego badania wynika, że wszystkie 10 banków udziela swoim klientom kredytu mieszkaniowego wraz z ubezpieczeniem, które stanowi obligatoryjne zabezpieczenie spłaty kredytu. W ramach sprzedaży wiązanej oferowane jest ubezpieczenie nieruchomości, które stanowi dla kredytobiorcy podstawowe zabezpieczenie wiarytelności, bez którego bank nie udzieli kredytu.

Oferowanie ubezpieczenia nieruchomości w sprzedaży wiązanej jest możliwe po spełnieniu przez bank warunku informacyjnego. Kredytodawca powinien poinformować kredytobiorcę o możliwości wyboru oferty ubezpieczenia u dowolnego ubezpieczyciela, która będzie odpowiadać minimalnemu zakresowi ochrony akceptowanemu przez bank. Żaden z badanych banków nie zabronił kredytobiorcy skorzystać z dowolnego ubezpieczyciela.

Większość badanych banków wywiązała się z obowiązków informacyjnych i informowała kredytobiorcę o możliwości wyboru oferty ubezpieczenia nieruchomości u dowolnego ubezpieczyciela. Z objętych badaniem banków w przypadku 3 banków była stosowana praktyka zniechęcania kredytobiorcy do skorzystania z tego prawa poprzez pogorszenie warunków cenowych kredytu.

Praktyka pogarszania warunków cenowych w sprzedaży wiązanej, w sytuacji, gdy kredytobiorca chce ubezpieczyć się u innego ubezpieczyciela może ograniczać jego mobilność. Banki podnosząc koszt kredytu mogą skutecznie zniechęcać kredytobiorców do poszukiwania ochrony ubezpieczeniowej u innych ubezpieczycieli. Ochrona konsumenta-kredytobiorcy w sprzedaży wiązanej przejawiająca się w prawie do wyboru dowolnego ubezpieczyciela staje się prowizoryczna. Dlatego, aby skutecznie chronić słabszą stronę umowy ustawa powinna wprost zakazywać różnicowania warunków kredytu przy sprzedaży wiązanej, jeśli poziom gwarancji polisy od zewnętrznego ubezpieczyciela jest równoważny z poziomem gwarancji ubezpieczenia oferowanego przez bank.

Ubezpieczenia mogą być również oferowane w ramach sprzedaży łączonej. W badanej próbie nie wszystkie banki posiadały ofertę kredytu wraz z dodatkowym ubezpieczeniem (7 badanych banków). W formie sprzedaży łączonej oferowane są ubezpieczenia życia i zdrowia oraz dochodu.

Skorzystanie z ubezpieczenia oferowanego przez bank w formie sprzedaży łączonej pozwala na obniżenie kosztów kredytu pod warunkiem, że kredytobiorca skorzysta z ubezpieczenia od ubezpieczyciela, z którym współpracuje bank. W sprzedaży łączonej przepisy ustawy o kredycie hipotecznym i o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami nie zabraniają kredytodawcy różnicować warunków kosztowych kredytu. Jeżeli kredytobiorca – konsument skorzysta z ubezpieczenia, które jest oferowane w formie sprzedaży łączonej u wybranego przez siebie zakładu ubezpieczeń to nie będzie mógł domagać się takich samych warunków finansowych kredytu, jakie mogłyby mu przysługiwać w sytuacji, gdyby kupił ubezpieczenie za pośrednictwem banku (Nierodka, 2019).

W badanej próbie banki, które posiadały w swojej ofercie ubezpieczenie oferowane w ramach sprzedaży łączonej informowały kredytobiorcę, że ubezpieczenie to nie jest obligatoryjne, a kredyt mieszkaniowy jest dostępny również bez tego dodatkowego ubezpieczenia. Gdyby kredytobiorca nie był zainteresowany zakupem dodatkowego ubezpieczenia to miał możliwość zawarcia umowy o kredyt na podstawowych warunkach cenowych z obligatoryjnym ubezpieczeniem nieruchomości.

Banki, które posiadały ofertę kredytu z dodatkowym ubezpieczeniem przedstawiały zarówno ofertę kredytu wraz z obligatoryjnym ubezpieczeniem nieruchomości, jak i ofertę z dodatkowym ubezpieczeniem na życie i zdrowie oraz dochodu, które wpływało na wysokość marży lub prowizji.

Praktyki sprzedaży łączonej mogą mieć również negatywne skutki dla kredytobiorcy – konsumenta choć w mniejszym zakresie niż praktyki sprzedaży związanej. Już w 2013 r. European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) zwracała uwagę, że w sprzedaży łączonej banki oferują kredyt na korzystniejszych warunkach, jeśli kredytobiorca skorzysta z ubezpieczenia, które oferuje bank (*Background Note...*, 2013: 6–10). Pomimo, że taka praktyka została dopuszczona przez ustawodawcę wydaje się, że dla wzmocnienia ochrony konsumenta powinien on mieć, tak jak w przypadku sprzedaży związanej prawo do wyboru ubezpieczenia u dowolnego ubezpieczyciela.

Ubezpieczenia, które są oferowane w ramach sprzedaży łączonej ze względu na rodzaj ryzyk objętych ochroną powinny być dopasowane do indywidualnych potrzeb przyszłego ubezpieczonego a kredytobiorca powinien mieć prawo zawarcia umowy ubezpieczenia, której zakres ochrony jest adekwatny. Praktyka banków w sprzedaży łączonej może prowadzić do zawierania umów ubezpieczenia tylko w celu uzyskania obniżonej marży lub prowizji, a przecież nie to jest główną funkcją ubezpieczeń. Ubezpieczenie staje się dodatkową prowizją dla banku, a jego ochronny charakter schodzi na dalszy plan (Popiołek, 2019: 415).

W celu dogłębnego wykazania aktualnych nieprawidłowości pojawiających się w sprzedaży pakietowej zarówno na etapie przedkontraktowym, ale również w trakcie obowiązywania umowy ubezpieczenia w badaniu wykorzystano treści skarg składanych do Rzecznika Finansowego przez kredytobiorców – konsumentów. Badaniem objęto 25 skarg otrzymanych od Rzecznika Finansowego, które zostały przeczytane i poddane analizie treści.

Analiza skarg składanych do Rzecznika Finansowego przez konsumentów – kredytobiorców objęła skargi skierowane w latach 2017–2021. Badaniem zostały objęte wyłącznie skargi dotyczące indywidualnych umów ubezpieczenia.

W przypadku ubezpieczeń na życie skargi składane do Rzecznika Finansowego dotyczyły przede wszystkim odmowy wypłaty świadczenia przez ubezpie-

czyciela, ponieważ ubezpieczony przed zawarciem umowy ubezpieczenia nie podał pełnych informacji o stanie zdrowia, albo do zdarzenia doszło w wyniku chorób, które istniały przed objęciem ochroną ubezpieczeniową.

Ubezpieczyciel ograniczając swoją odpowiedzialność nie może powoływać się na fakt zatajenia przez ubezpieczonego informacji o stanie zdrowia, jeśli o te informacje nie pytał przed zawarciem umowy. Ponadto do zwolnienia zakładu ubezpieczeń z odpowiedzialności nie wystarczy sam fakt zatajenia informacji. Zatajone informacje powinny mieć wpływ na realizację zdarzenia.

W analizowanych skargach Rzecznik Finansowy rozpatrując skargę zwracał uwagę, czy zakład ubezpieczeń przed zawarciem umowy przeprowadził ankietę medyczną z ubezpieczonym i czy dokonał oceny ryzyka medycznego. Jeżeli ubezpieczyciel nie pytał o stan zdrowia ubezpieczonego i samodzielnie zrezygnował z możliwości weryfikowania i oceny ryzyka ubezpieczeniowego przed zawarciem umowy to według Rzecznika przyjmuje on na siebie ryzyko zajścia wypadku ubezpieczeniowego niezależnego od przyczyn zaistniałych przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia” (syg. akt IC152/12). Gdyby ubezpieczyciel przeprowadził ocenę ryzyka ubezpieczeniowego, wtedy ubezpieczony mógłby w ogóle nie zostać objęty umową ubezpieczenia ze względu na istniejące choroby.

Analiza skarg zgłaszanych przez konsumentów pozwoliła wskazać również inne nieprawidłowości. Zdarzały się sytuacje, w których zakłady ubezpieczeń zaczynały sprawdzać stan zdrowia ubezpieczonego dopiero po zaistnieniu wypadku ubezpieczeniowego, w tym brany był również pod uwagę stan ubezpieczonego przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej.

Aktualne problemy ubezpieczonych dotyczą również zawarcia umowy ubezpieczenia, która nie spełnia ich oczekiwań, jest nieadekwatna i nie realizuje podstawowej zasady realności ochrony ubezpieczeniowej. Brak ankiety medycznej przed zawarciem umowy ubezpieczenia prowadzi do zawierania umowy ubezpieczenia przez osoby, które ze względu na stan zdrowia np. liczne choroby nie będą mogły skorzystać z ochrony ubezpieczeniowej. Wypełnienie ankiety medycznej pozwoliłoby uchronić ubezpieczonego przed obciążaniem go kosztami za ubezpieczenie, które jest dla niego bezużyteczne. Z kolei zawieranie takiej umowy ubezpieczenia, która nie chroni ubezpieczonego przed zdarzeniami wskazanymi w umowie budzi sprzeciw zarówno w stosunku do pośrednika ubezpieczeniowego, jak i do zakładu ubezpieczeń.

Na podstawie przeprowadzonej analizy skarg wynika, że zastrzeżenia Rzecznika Finansowego dotyczą również samego procesu oferowania ubezpieczeń wraz z kredytem mieszkaniowym. Podnoszona była kwestia czy umowa ubezpieczenia zawierana była w sposób świadomy przez kredytobiorcę jeśli została zawarta wyłącznie na podstawie ustnych informacji, kredytobiorca nie zapoznał się z dokumentami, umowa została zawarta w pośpiechu, a ubezpieczony nie miał wystarczającego czasu na zapoznanie się z ogólnymi warunkami ubezpieczenia.

W ramach nadużyć pojawiają się również zarzuty wywierania presji przez pracownika banku na zakup ubezpieczenia oraz wprowadzania klienta w błąd, że kredyt jest dobrze zabezpieczony.

Badania własne pokazały, że występujące na rynku *bancassurance* nieprawidłowości w sprzedaży pakietowej mogą świadczyć o występowaniu na rynku zjawiska nieuczciwej sprzedaży. Interesy konsumentów mogą być naruszane zarówno na etapie przed zawarciem umowy ubezpieczenia, na etapie jej zawierania oraz w trakcie jej obowiązywania, gdy dojdzie do wypadku ubezpieczeniowego. Wykryte nieprawidłowości dotyczą głównie:

- oferowania ubezpieczeń, które są niedopasowane do potrzeb klienta,
- oferowania ubezpieczeń, które są niedopasowane do profilu klienta, np. oferowanie ubezpieczenia na życie osobom schorowanym,
- wprowadzania kredytobiorców w błąd przez pracownika banku,
- zawierania umowy wyłącznie na podstawie ustnych informacji,
- przekazywania wyłącznie pozytywnych cech ubezpieczenia,
- pośpiechu przy zawieraniu umowy,
- rezygnacji zakładu ubezpieczeń z badania stanu zdrowia ubezpieczonego przed zawarciem umowy ubezpieczenia,
- oceny stanu zdrowia dopiero po zajściu wypadku ubezpieczeniowego, w tym stanu zdrowia ubezpieczonego przed zawarciem umowy ubezpieczenia,
- zmiany warunków kredytu w sprzedaży wiązanej, gdy kredytobiorca uda się do innego ubezpieczyciela,
- wypaczania charakteru ubezpieczenia na życie w sprzedaży łączonej.

Analiza warunków sprzedaży pakietowej kredytów mieszkaniowych i ubezpieczeń oraz analiza skarg zgłaszanych do Rzecznika Finansowego nie oddają w pełni rzeczywistej sytuacji na rynku *bancassurance*. Problemy ubezpieczonych kredytobiorców pojawiają się dopiero, gdy zakład ubezpieczeń odmawia wypłaty świadczenia lub odszkodowania. Oznacza to, że wiele nieprawidłowości i nadużyć ze strony banków i zakładów ubezpieczeń nie zostało wykrytych a skala zjawiska może być znacznie większa.

PODSUMOWANIE

Po wydaniu przez KNF Rekomendacji U ustawodawca krajowy, w wyniku implementacji dyrektyw, wprowadził wiele istotnych zmian w obszarze *bancassurance*, które zmieniły gruntownie sposób oferowania ubezpieczeń przez banki i wzmocniły pozycję konsumentów. Idea oferowania kredytów mieszkaniowych z ubezpieczeniem obecnie urzeczywistnia się w obrocie gospodarczym w ramach sprzedaży łączonej oraz w pewnych sytuacjach również w sprzedaży wiązanej, a pozycja konsumenta wzmocniana jest m.in. przez obowiązki informacyjne nakładane na kredytodawców na etapie przedkontraktowym.

Przeprowadzona w artykule analiza treści skarg zgłaszanych przez konsumentów do Rzecznika Finansowego dotyczących umów ubezpieczeń zawartych razem z kredytem mieszkaniowym po 2017 r. oraz analiza warunków sprzedaży pakietowej kredytów mieszkaniowych i ubezpieczeń pozwoliły zauważyć i wyszczególnić aktualne nieprawidłowości, które mogą świadczyć o naruszaniu interesów konsumentów na rynku *bancassurance*.

Przyczyny występujących nieprawidłowości w sprzedaży pakietowej wynikają z uchybień w procesie kredytowym, a w szczególności w sposobie oferowania ubezpieczeń przez banki. Pomimo, że większość badanych banków spełnia ustawowe przedkontraktowe wymogi informacyjne i informuje klienta o jego prawie wyboru dobrowolnego ubezpieczyciela w sprzedaży związanej, to jednak zdarzały się przypadki, gdzie banki nie informowały o możliwości wyboru oferty ubezpieczenia nieruchomości u dowolnego ubezpieczyciela lub stosowały praktyki zniechęcające kredytobiorcę do skorzystania z tego prawa.

Jedną z głównych nieprawidłowości występujących w praktyce bankowej przy sprzedaży związanej jest podwyższanie marży lub prowizji, w sytuacji gdy kredytobiorca zwróci się o ochronę ubezpieczeniową do innego zakładu ubezpieczeń niż ten, który współpracuje z bankiem. Podwyższenie marży lub prowizji może skutecznie zniechęcić kredytobiorcę do poszukiwania ochrony ubezpieczeniowej u innego ubezpieczyciela. Dlatego, aby skutecznie chronić słabszą stronę umowy ustawa powinna wprost zakazywać różnicowania warunków kredytu przy sprzedaży związanej, jeśli poziom gwarancji polisy od zewnętrznego ubezpieczyciela jest ekwiwalentny z poziomem gwarancji ubezpieczenia oferowanego przez bank.

Pozycja kredytobiorcy – konsumenta byłaby lepsza, gdyby w sprzedaży łączonej również miał prawo wyboru dowolnego zakładu ubezpieczeń bez pogorszenia warunków kredytu, gdy ochrona ubezpieczeniowa odpowiadałaby minimalnym wymagom stawianym przez bank. Niestety takiego wyboru kredytobiorcy – konsumenci są pozbawieni.

Zagrożeniem płynącym ze stosowania sprzedaży łączonej przy obecnych regulacjach jest również wypaczanie charakteru ubezpieczenia oferowanego w ramach sprzedaży łączonej. Praktyka banków może prowadzić do zawierania umów ubezpieczenia tylko w celu uzyskania obniżonej marży lub prowizji, a przecież nie to jest główną funkcją ubezpieczeń. W ramach sprzedaży łączonej badane banki oferowały ubezpieczenia życia i zdrowia oraz dochodu. Biorąc pod uwagę rodzaj ryzyk objętych ochroną, ubezpieczenia te powinny być uważnie dopasowywane do indywidualnych potrzeb przyszłego ubezpieczonego – odpowiadać danej sytuacji kredytobiorcy. Niestety praktyka sprzedaży łączonej w znaczący sposób ogranicza taką możliwość. Dlatego przepisy prawa powinny gwarantować konsumentowi prawo wyboru oferty od dowolnego ubezpieczyciela na takich samych zasadach jak przy sprzedaży związanej. Taki przepis lepiej chroniłby słabszą

stronę kontraktu przed zawieraniem umów ubezpieczenia, które są niedopasowane do potrzeb klienta.

Uchybienia w procesie kredytowym prowadzą do niedopasowania ubezpieczeń do potrzeb kredytobiorców. Sposób oferowania ubezpieczeń, a w szczególności ubezpieczeń dodatkowych oraz analiza treści skarg dotyczących sposobu zawierania umowy ubezpieczenia za pośrednictwem banków pokazują, że wprowadzone regulacje prawne nie chronią konsumentów–kredytobiorców w odpowiedni sposób. W przyszłości może okazać się konieczna modyfikacja przepisów prawa, tak aby lepiej chroniły słabszą stronę umowy ubezpieczenia.

FINANSOWANIE

Publikacja została sfinansowana ze środków subwencji przyznanej Uniwersytetowi Ekonomicznemu w Krakowie – projekt nr026/SD/2022/PRO.

BIBLIOGRAFIA

- Amayuelas, E.A. (2017). *Crisis? What Crisis?* W: M. Anderson, A.E. Arroyo, red., *The Impact of the Mortgage Credit Directive in Europe Contrasting Views From Member States*. Groningen: Europa Law Publishing.
- Background Note on Payment Protection Insurance* (2013). 28 June 2013 r. https://register.eiopa.europa.eu/Publications/Opinions/EIOPA_PPI_Background_Note_2013-06-28.pdf#search=PPI [dostęp 21.07.2022].
- Czech, T. (2019). *Kredyt hipoteczny. Komentarz*. Lex/el.
- Fras, M. (2017). Dystrybucja ubezpieczeń grupowych. Uwagi na tle projektu ustawy o dystrybucji ubezpieczeń. W: B. Gnela, M. Szaraniec, red., *Dystrybucja usług ubezpieczeniowych. Wybrane zagadnienia prawne*. Warszawa: C.H. Beck.
- Maśniak, D. (2019). Komplementarność świadczenia usług ubezpieczeniowych z usługami innego rodzaju, czyli tzw. sprzedaż krzyżowa. *Prawo Asekuracyjne*, 2(99).
- Mrozowska, B. i Wnęk, A. (2014). Umowa ubezpieczenia na życie jako zabezpieczenie kredytu hipotecznego. *Prawo Asekuracyjne*, 4(81).
- Nierodka, A. (2019). W: I. Heropolitańska, red., *Ustawa o kredycie hipotecznym i o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami. Komentarz*. Wolters Kluwer/el.
- Nowak, K. (2021). Niepewność interpretacyjna zapisów ochrony ubezpieczeniowej konsumentów ubezpieczeń na życie oferowanych do kredytów mieszkaniowych na przykładzie wybranych ofert. *Finanse i Prawo Finansowe*, 3(31). <https://doi.org/10.18778/2391-6478.3.31.06>
- Nowak, K. (2020). Dystrybucja ubezpieczeń o charakterze ochronnym w kanale bankowym w kontekście zmian regulacyjnych. W: M. Jagielska, E. Sługocka-Krupa, K. Podgórski, red., *Docho-dzenie roszczeń konsumenckich. Nowy ład dla konsumenta*. Warszawa: C.H. Beck.
- Pismo Przewodniczącego KNF z dnia 21 lutego 2012 r., DLU/606/33/1/2012* (2012). Warszawa: Urząd Komisji Nadzoru Finansowego.
- Popiołek, A. (2019). Nieprawidłowości w procesie sprzedaży ubezpieczeń kredytowych. W: *Nieprawidłowości na rynku finansowym a ochrona konsumenta*. Warszawa: Doradczy Komitet Naukowych przy Rzeczniku Finansowym.
- Rekomendacja U dotycząca dobrych praktyk w zakresie bancassurance* (2014). Warszawa: Urząd Komisji Nadzoru Finansowego [dostęp 21.07.2022].

- Rogoń, D. (2015). Kredyt hipoteczny w „pakiecie” z usługą dodatkową w świetle dyrektywy hipotecznej. W: M. Kućka, K. Pałka, red., *Nie tylko hipoteka. Zeszyt jubileuszowy dedykowany Profesorowi Jerzemu Pisulińskiemu*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2020). Misselling i inne nadużycia instytucji finansowych wobec konsumentów na rynku usług finansowych. W: A. Jurkowska-Zeidler, E. Rutkowska-Tomaszewska, A. Wiktorow, J. Monkiewicz, red., *Manipulacje i oszustwa na rynku finansowym. Perspektywa konsumenta*. Warszawa: PWN.
- Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz.U. 2022, poz. 655 ze zm.).
- Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (t.j. Dz.U. 2022, poz. 905 ze zm.).
- Ustawa z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (t.j. Dz.U. 2020, poz. 1027 ze zm.).
- Wierzbicka, E. (2016). Misseling barierą rozwoju ubezpieczeń w Polsce. *Zeszyty Naukowe WSH Zarządzanie*, 2.
- Więcko-Tułowicka, M. (2014). *Ochrona konsumentów w umowach ubezpieczenia*. Warszawa: LexisNexis.
- Więcko-Tułowicka, M. (2015). Ubezpieczenia grupowe z perspektywy konsumenta. W: J. Monkiewicz, M. Orlicki, red., *Ochrona konsumentów na rynku ubezpieczeniowym w Polsce. Współczesne wyzwania*. Warszawa: Poltext.
- Wyrok Sądu Okręgowego w Koszalinie z dnia 27.10.2015 r., syg. akt. IC152/12.

Zakończenie recenzji/ End of review: 20.11.2022

Przyjęto/Accepted: 02.12.2022

Opublikowano/Published: 22.12.2022