

UNIWERSYTET WARSZAWSKI
WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA

mgr Anna Popiołek

ASYMETRIA INFORMACYJNA W STRATEGIACH UDZIELANIA
KREDYTÓW DLA LUDNOŚCI, NA PRZYKŁADZIE UBEZPIECZEŃ
KREDYTOWYCH

Autoreferat

Praca wykonana pod kierunkiem
prof. Andrzeja Sopoćko
Wydział Zarządzania, Uniwersytet Warszawski
Katedra Systemów Finansowych Gospodarki
Zakład Ubezpieczeń i Rynków Kapitałowych

Warszawa, styczeń 2017

Spis treści

Uzasadnienie wyboru tematu.....	3
Cel pracy i hipotezy badawcze.....	8
Struktura rozprawy doktorskiej.....	9
Wybrane wyniki badań.....	11
Wnioski i rekomendacje.....	23
Bibliografia.....	27

Uzasadnienie wyboru tematu

Ubezpieczenia powszechnie stosuje się jako nieodłączny element udzielonego kredytu. Dotyczy to zarówno kredytów hipotecznych, jak i kredytów gotówkowych czy nawet ratalnych. Klient praktycznie nie ma wyboru, ponieważ w innym przypadku musi zgodzić się na inny kredyt, o wyższym oprocentowaniu bądź wyższej prowizji. Tak czy inaczej warunki udzielenia kredytu są zwykle tak określone, że klientowi bardziej opłaca się kupić ubezpieczenie nawet, jeśli w jego sytuacji polisa nie będzie miała żadnego zastosowania. W niektórych instytucjach finansowych całkowity koszt ubezpieczenia przekracza roczną sumę odsetek, co ułatwia bankom reklamowanie danego kredytu jako najtańszego tj. z niskim poziomem oprocentowania.

Model sprzedaży polis w bankach - bancassurance - jest bardzo korzystny szczególnie dla banków. To one pobierają znacznie wyższe prowizje od ich sprzedaży niż ubezpieczyciele. W niektórych przypadkach marża banku stanowi ponad 90 proc. składki ubezpieczeniowej, którą płaci klient. Czyli w istocie tylko niewielka część tego, co określa się jako ubezpieczenie, jest rzeczywistą składką ubezpieczeniową.

Do maksymalizacji portfela kredytowego banki wykorzystują asymetrię informacyjnej w relacji bank-kredytobiorca. Praktyka pokazuje, że cel, jakim jest maksymalizacja korzyści z portfela kredytowego dominuje nad zasadą pełnej informacji o produkcie finansowym, jaka wynika m.in. z Dyrektywy MiFID.

Szukając zysków obarczonych małym ryzykiem banki często sprzedają produkty, które przynoszą im nieuzasadnione korzyści. Przykładem mogą tu być ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (tzw. polisy UFK). Składka ma pokrywać niewielki zakres szkód, reszta przeznaczona jest na inwestycje przynoszące zysk, przede wszystkim ubezpieczycielowi. Z uwagi na wysokie opłaty za zarządzanie, zyski dla klientów są obecnie znikome. W większości przypadków klient nie ma świadomości tego faktu. Gdyby jednak ją pozyskał i tak nie może wycofać się z inwestycji bez istotnej straty, ponieważ jest to obciążone wysokimi karami dochodzącymi do 100% wpłaconych składek.

Kolejną grupą produktów ubezpieczeniowych, które coraz częściej nie spełniają wymogów stawianych instytucjom zaufania publicznego, jakimi powinny być banki i towarzystwa ubezpieczeniowe, są ubezpieczenia majątkowe i życiowe, dołączane do kredytów. Pokazują to skargi składane do biura Rzecznika Ubezpieczonych i Komisji Nadzoru Finansowego. Coraz częściej zwraca się uwagę na zjawisko missellingu. Odnotowane są przypadki pobierania składek na ubezpieczenia od utraty pracy od bezrobotnych, emerytów i osób

pracujących na umowach cywilnoprawnych, czyli od klientów, których ochrona przed utratą pracy nie obejmuje, ponieważ nie są oni zatrudnieni.

Z pierwszego raportu Rzecznika Ubezpieczonych (obecnie Rzecznika Finansowego) opublikowanego w 2007 roku na temat problemu bancassurance wynika, że prawie od początku rozpoczęcia dystrybucji ubezpieczeń w placówkach banków, sprzedaż polis tym kanałem stała się ważnym źródłem przychodów towarzystw ubezpieczeniowych. Na początku trend ten był również pozytywny dla klientów banków, bo upowszechniał potrzebę zabezpieczania się na wypadek nieprzewidzianych zdarzeń. Mimo to, jak zwraca uwagę Rzecznik, sprzedaż ubezpieczeń w bankach rodzi wiele ryzyk, wymieniając przede wszystkim niedostarczanie kredytobiorcom wystarczających informacji o ochronie ubezpieczeniowej, ograniczenie wyboru pomiędzy polisą z banku a bezpośrednio od firmy ubezpieczeniowej oraz wyboru pomiędzy ofertami różnych ubezpieczalni oraz pytanie o sposób finansowania ubezpieczenia.

Przegląd literatury przedmiotu upoważnia do stwierdzenia, że zasób wiedzy społeczeństwa dotyczącej przepisów w zakresie praw ubezpieczonych i ich rzeczywistej pozycji w sporze z bankiem, jest wyjątkowo skromny.

Już w 2007 roku Rzecznik Ubezpieczonych jako główne zagrożenie wskazywał podwójną rolę banku w umowie ubezpieczenia kredytu. Bank występuje bowiem w podwójnej roli - pośrednika, który dostaje prowizję za sprzedaż ubezpieczenia i ubezpieczającego, który jest stroną umowy ubezpieczenia.

Jak podkreśla Rzecznik, takie konstrukcje prawne bancassurance zazwyczaj ograniczają konsumentom prawa, które przysługiwałyby im w pełni, gdyby zawierali umowy ubezpieczenia bez uczestnictwa banków.

W 2011 roku Związek Banków Polskich przeprowadził ankietę wśród ponad 200-stu dyrektorów oddziałów banków. ZBP zapytał się ich m.in. do jakich produktów bankowych Polacy najchętniej kupują ubezpieczenie. Okazało się, że na polisę decyduje się 80 proc. osób zaciągających kredyt hipoteczny (to najczęściej polisy obowiązkowe), i dwie trzecie osób decydujących się na kredyt gotówkowy (tu ubezpieczenie były rzadziej wymagane przez bank).

Z kolei z badań przeprowadzonych w 2011 roku przez Towarzystwo Ubezpieczeniowe Europa wynika, że ponad jedna trzecia kredytobiorców była zmuszona przez bank do zakupu polisy. Co dziesiąty powiedział, że dzięki polisie dostał bardziej korzystną ofertę od banku. Jedną piątą badanych do zakupu ubezpieczenia kredytu przekonał agent ubezpieczeniowy.

Znakomita większość kredytobiorców (ponad 90 proc.) jest zadowolonych ze swojego ubezpieczenia. Tyle samo twierdzi, że takie ubezpieczenie jest im rzeczywiście potrzebne - to wyniki badań przeprowadzonych przez TU Europa. Ponad 80 proc. respondentów zadeklarowało, że wykupiłoby ubezpieczenie, gdyby ponownie miało podejmować taką decyzję.

„Klienci nie wiedzieli, na czym polega dana polisa, ale byli z niej zadowoleni. Nie czytali warunków ubezpieczenia, a przez to nie wiedzieli, kiedy ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania” - tak interpretowali wyniki eksperci ówczesnego biura Rzecznika Ubezpieczonych, obecnie Rzecznika Finansowego.

Do tej pory bardzo często się zdarzało, że banki sprzedawały produkty ubezpieczeniowe, które nie były dopasowane do potrzeb klienta. Ich celem nie było zapewnienie klientowi realnej ochrony a jedynie sprzedaż określonego produktu i zarobek dla banku. W sytuacji gdy klient miał problem ze spłatą kredytu, z reguły ubezpieczenia go nie chroniły, bo ich zakres był bardzo ograniczony, niedopasowany do klienta.

Uprawnionym do dochodzenia świadczeń był jedynie bank. W sytuacji wystąpienia problemów ze spłatą kredytu, bank nie był zainteresowany tym, by dochodzić tych świadczeń od ubezpieczyciela, a jedynie egzekwowaniem kredytu od klienta. A klient nie miał prawnych instrumentów w zakresie dochodzenia świadczeń ubezpieczeniowych (Raport Rzecznika Finansowego, 2015).

W dochodzeniu swoich racji kredytobiorcom na drodze stała konstrukcja ubezpieczeń kredytu. Umowa ubezpieczeniowa grupowego jest podpisywana pomiędzy bankiem a ubezpieczycielem. Odszkodowanie z polisy za nieszczęśliwy wypadek przypada bankowi. Jeżeli ubezpieczyciel zakwestionuje wypłatę odszkodowania, to od tej decyzji odwołać może się tylko bank. Jeżeli nie złoży reklamacji, albo nie będzie domagał się odszkodowania od ubezpieczyciela na drodze sądowej, to kredytobiorca pozostaje bezsilny.

Przykład: kredytobiorca umrze, zakład ubezpieczeń odmówi wypłaty odszkodowania, bo np. twierdzi, że klient zmarł z powodu choroby, której objawy towarzyszyły mu już przy podpisywaniu umowy. Jeżeli bank nie będzie próbował rozwiązać tej sprawy na drodze sądowej, to dług będzie musiała spłacić rodzina zmarłego kredytobiorcy. Co więcej - rodzina nie może pójść z roszczeniem do sądu, bo nie jest stroną umowy ubezpieczeniowej.

Kredytobiorca był zdany tylko na jednego ubezpieczyciela tego wskazanego przez bank. Do tej pory odbywała się to najczęściej tak, że klient chcąc uzyskać tańszy kredyt lub w ogóle uzyskać kredyt, musiał zakupić produkt ubezpieczeniowy tylko jednego ubezpieczyciela, tj.

oferowanego przez bank. Klient na dobrą sprawę nie widział, co kupuje a cena tego produktu, zwłaszcza w kredytach gotówkowych dochodziła nawet do 50 proc. kredytu.

Ze studium literatury wynika, że problemy, które powstały na rynku bancassurance w Polsce są tożsame z problemami, z jakimi mierzyli się mieszkańcy innych krajów europejskich i USA. Wynikają one z braku odpowiednich regulacji prawnych, braku działań nadzorczych regulatora i wykorzystywania przez banki i towarzystwa ubezpieczeniowe swojej uprzywilejowanej pozycji.

W wielu przypadkach można próbować przekonywać, że zawinił klient, który powinien dokładnie zapoznać się z ogólnymi warunkami ubezpieczenia, sprawdzić jaki jest zakres odpowiedzialności ubezpieczyciela i jakie umowa przewiduje wyłączenia. Jednak taki sam zabieg mógłby wykonać sprzedawca w banku czy w towarzystwie ubezpieczeniowym, który jest lepiej obeznany w temacie, specjalnie wyszkolony i ma obowiązek nie tylko dopasowania produktu do rzeczywistych potrzeb klienta, ale nie może też zatajać informacji, które odwiodłyby konsumenta do zawarcia niekorzystnej dla niego umowy.

Na szczególną uwagę zasługują regulacje bancassurance przyjęte w krajach zachodnioeuropejskich i w USA. Jak we wszystkich krajach, w których rynek bancassurance rozwijał się bez specjalnych regulacji dla tego typu działalności, miały miejsce nieprawidłowości w praktykach sprzedażowych banków. Klienci nie mieli dostatecznej wiedzy o kupowanym produkcie, zasadach powiązania ubezpieczenia z kredytem i jaką rolę w tym całym procesie pełni bank. Klient nie wiedział też, że może kupić ubezpieczenie bezpośrednio w towarzystwie ubezpieczeniowym, a nie jest zmuszony do zakupu polisy w banku. Nie był też świadomy ile wynosi cena ubezpieczenia i w jaki sposób bank rozlicza się z ubezpieczalnią. Najwięcej nieprawidłowości odnotowano przy sprzedaży ubezpieczeń dołączanych do kredytów hipotecznych. Po wykryciu nieprawidłowości wprowadzono przepisy eliminujące praktyki naruszające interesy konsumentów ograniczając tym samym wielkość sprzedaży polis w bankach.

Do tej pory największą zmianę w kontroli i nadzorze nad systemem bancassurance wprowadzono w Wielkiej Brytanii. Tam wprowadzono zakaz sprzedaży polis łącznie z umową kredytu, a także w ciągu siedmiu dni od dnia podpisania umowy kredytowej. Po tym czasie, jeżeli bank chce sprzedać kredytobiorcy takie ubezpieczenie, musi poinformować klienta o koszcie i zakresie ochrony.

Obecnie badając okoliczności zawarcia umowy sprawdza, czy dana polisa jest korzystna i potrzebna klientowi. Nawet jeśli doradca poinformował konsumenta o liście wyłączeń,

umowa może zostać unieważniona tylko dlatego, że sprzedawca źle dopasował produkt do klienta i nie zadbał o jego realne potrzeby.

Podobnie w Kanadzie sprzedaż ubezpieczeń przez banki i reklama produktów ubezpieczeniowych dołączanych do kredytów zostały ograniczone. Wprowadzono przepisy, które dokładnie definiują możliwe powiązania banku z towarzystwem ubezpieczeniowym, a co więcej precyzyjnie określają, jakimi informacjami na temat klientów mogą się wymieniać między sobą instytucje finansowe.

Cel pracy i hipotezy badawcze

Głównym celem rozprawy jest ocena adekwatności przepisów dotyczących bancassurance, wprowadzanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, w stosunku do zmieniającego się otoczenia ekonomicznego oraz zaproponowanie rozwiązań, które utrudniłyby podmiotom procesu ubezpieczeniowego obejście nowych regulacji.

Realizacji tak sformułowanego celu służą następujące cele cząstkowe:

1. Zidentyfikowanie na ile w działalności kredytowej banków przestrzega się ducha i litery przepisów dotyczących ubezpieczeń kredytowych.
2. Określenie w jakim zakresie klienci rozumieją swoje prawa i jakie są przyczyny niepełnego zrozumienia przepisów.
3. Wskazanie na ile obecna wysokość i podział składki ubezpieczeniowej odpowiadają poziomowi zyskowności w innych operacjach finansowych i w całej gospodarce.

W pracy zweryfikowane zostały następujące hipotezy badawcze:

1. Nowe regulacje w niedostatecznym stopniu redukują zjawisko nieświadomości klientów w zakresie rzeczywistych warunków udzielania kredytów.
2. Określenie reguł podziału przychodów z ubezpieczenia między ubezpieczycielem a bankiem i wprowadzenie zakazu obciążenia klienta są niezbędne do uzyskania równowagi informacyjnej w relacji bank-kredytobiorca.

W publikacji zostało zaprezentowane studium literatury przedmiotu oraz wyniki badań własnych. Na tle analizowanych publikacji zostanie przedstawiony problem przestrzegania standardów informacyjnych zawartych w umowach, stosowanych w świecie praktyki i wybrane regulacje.

Struktura rozprawy doktorskiej

W pierwszych dwóch rozdziałach znajduje się część teoretyczna opisywanego problemu. Zostały przedstawione podstawowe pojęcia związane z segmentem bancassurance i konstrukcją umowy ubezpieczenia kredytu. Obszernie zaprezentowane zostanie otoczenie prawne, w jakim działają banki i towarzystwa ubezpieczeniowe. Opisane zostały zarówno ramy prawne, jakie wyznacza Unia Europejska, jak i przepisy krajowe, które regulują działalność instytucji finansowych w segmencie bancassurance.

Kolejne rozdziały zostały poświęcone badaniom własnym. Badania te objęły analizę porównawczą kosztów kredytu gotówkowego w wariantach z ubezpieczeniem i bez ubezpieczenia. Zostaną porównane rzeczywiste roczne stopy oprocentowania w tych dwóch wariantach. Przeanalizowane zostały również w jakim stopniu koszt ubezpieczenia podnosi bazowe koszty kredytu i ile wynosi rzeczywista stopa oprocentowania pożyczki po uwzględnieniu kosztów ubezpieczeń.

Kolejnym obszarem analizy opisanym w rozdziale czwartym jest stosunek klientów do zawartych w umowach kredytowych klauzul ubezpieczeniowych. Zadaniu temu posłużyło badanie przeprowadzone w dniach 3-7 kwietnia 2015 roku przez firmę Ogólnopolski panel badawczy ARIADNA na reprezentatywnej próbie 1088 osób w wieku powyżej 18 lat. Badani zostali podzieleni na kilka grup: ze względu na płeć, wiek, miejsce zamieszkania i wykształcenie.

W piątym rozdziale przeanalizowane zostały skargi klientów instytucji finansowych wpływające do rzecznika finansowego pod kątem najczęstszych problemów ubezpieczonych związanych z obsługą polisy.

W końcowej części pracy zostały przedstawione wnioski z przeprowadzonych badań i analiza wprowadzonych rozwiązań ustawodawczych. Dodatkowo zaprezentowane zostaną propozycje możliwego zastosowania rozwiązań obowiązujących w innych krajach, na gruncie polskim. Przedstawiono także inne propozycje, które mogłyby w istotny sposób poprawić funkcjonowanie rynku bancassurance w Polsce.

Wnioski z analizy badań własnych i literatury przedmiotu pozwolą zweryfikować hipotezę badawczą, czy nowe regulacje w dostatecznym stopniu redukują zjawisko podejmowania decyzji przez klientów w sytuacji niedostatecznej znajomości rzeczywistych warunków udzielania kredytów, oraz czy określenie reguł podziału przychodów z ubezpieczenia między

ubezpieczycielem a bankiem i przeniesienie płatności składki ubezpieczeniowej z klienta na bank są niezbędne do uzyskania równowagi informacyjnej w relacji bank-kredytobiorca.

Wybrane wyniki badań

Analizując praktyki banków w sprzedaży ubezpieczeń można dojść do wniosku, że instytucje finansowe w tym procesie wykorzystują asymetrię informacyjną. Dotychczas przewaga informacyjna w relacji bank-kredytobiorca była po stronie kredytobiorcy. Mógł on bowiem zataić swoje wydatki lub zawyżyć dochody, aby zwiększyć swoją zdolność kredytową. Teraz odwróciły się przewagi w aspekcie asymetrii informacyjnej. To bank zataja przed klientem rzeczywiste koszty, ukrywając część prowizji za udzielenie kredytu pod postacią składki ubezpieczeniowej.

Konsekwencje asymetrii informacyjnej ponosi przede wszystkim klient. Dość powszechny jest pogląd, że ubezpieczenia dołączane do kredytów powinny stanowić element stopy procentowej. W polskiej praktyce jest to de facto ukryta kolejna prowizja, której bank nie musi ujawniać. Banki konkurują bowiem o klientów także przez odpowiednie strategie informacyjne.

Banki skupiają się w swojej działalności promocyjnej na przedstawianiu oprocentowania kredytów, starając się jednocześnie informację o prowizjach, a w szczególności o tzw. ubezpieczeniu kredytowym, uczynić trudną do zidentyfikowania. Banki są grupą pozyskującą ogromne sumy z działalności ubezpieczeniowej, nie będąc jednocześnie ubezpieczycielami.

Prowizje od kredytów i pożyczek gotówkowych udzielanych przez banki są z roku na rok coraz wyższe. Prowizja dochodzi do kilkunastu, a w skrajnych przypadkach nawet do 25 proc. Czyli za pożyczone 1000 zł bank pobiera 250 zł prowizji. Oprócz wysokiej prowizji, bank pobiera również składkę ubezpieczeniową. Wtedy obniżają prowizję, aby klient miał lepsze samopoczucie. Kredytobiorca nie płaci bankowi tak wysokiej prowizji, tylko dodatkową składkę ubezpieczeniową. Koszt kredytu - niezależnie od tego czy ubezpieczamy kredyt czy nie - jest zwykle podobny.

Od 2015 roku banki zaczęły ukrywać pobierane opłaty. Klient nie wie, ile zapłaci prowizji, czy musi kupić ubezpieczenie i ile będzie wynosić oprocentowanie kredytu. To oznacza, że klient, który chce porównać oferty kilku banków i wybrać najlepszą, nie jest w stanie tego zrobić. Może jedynie zgłosić się do kilku banków i sprawdzić ostateczne opłaty. Ale wtedy może się okazać, że przez dużą liczbę zapytań do Biura Informacji Kredytowej straci wiarygodność kredytową. Liczne zapytania negatywnie wpływają na scoring, bo takie zachowanie klienta sugeruje, że desperacko szuka finansowania.

Na stronach internetowych najczęściej znajdują się informacje o minimalnych pobieranych opłatach, z zastrzeżeniem, że zależą one od indywidualnej oceny banku w przypadku

konkretnego kredytobiorcy. Podobnie konstruowane są reprezentatywne przykłady kosztów kredytu, przy których znajduje się zastrzeżenie, że wyliczona prowizja jest najniższą możliwą, a ostateczne koszty zależą od zdolności kredytowej klienta.

Również w tabeli opłat i prowizji zamieszczonych na stronach internetowych, najczęściej widnieje adnotacja: „Prowizja i oprocentowanie przy pożyczce gotówkowej ustalone są indywidualnie”.

Ograniczone przychody z oprocentowania kredytów, banki mogłyby próbować sobie „odbić” na wyższych prowizjach za udzielenie kredytu. Jednak klienci nie akceptują wysokich prowizji. Z tego powodu niektóre banki w ogóle nie podają wysokości prowizji za udzielenie kredytu, a jedynie wysokość miesięcznej raty, jaką płaciłby klient zaciągając określoną kwotę kredytu na wyznaczony czas. Pozostałe banki podają wysokość prowizji, ale aby klient nie zniechęcił się 30-proc. stawką, przerzucają część prowizji w koszt ubezpieczenia.

Z analiz przeprowadzonych przez menadżerów bankowych wynika, że klient bardzo niechętnie decyduje się na zakup kredytu z prowizją bankową, z której - w opinii klienta - nie ma on żadnych korzyści. Natomiast chętniej klient zakupi kredyt z dodatkowym ubezpieczeniem, nawet jeżeli postrzega dodatkowe ubezpieczenie za niepotrzebne i za dodatkowy obowiązkowy koszt uzyskania kredytu gotówkowego (Stolarski, 2016).

W pracy sprawdzono wysokość zysków banków i towarzystw ubezpieczeniowych wynikających ze sprzedaży ubezpieczeń kredytowych. Porównano koszt kredytu z ubezpieczeniem i bez ubezpieczenia.

Tabela 1: Porównanie kosztów kredytu gotówkowego z ubezpieczeniem

Bank	Kredyt z ubezpieczeniem				Koszt ubezpieczenia (miesięcznie)
	prowizja		oprocentowanie		
	min	max	min	max	
Bank Zachodni WBK	0,00%	9,99%	4,00%	10,00%	?
ING Bank Śląski	2,99%	10,00%	7,79%	10,00%	0,28%
PKO Bank Polski	0,00%	?	6,99%	9,99%	0,35%
Pekao	0,00%	6,00%	8,99%	10,00%	0,34%
mBank	7,99%	13,99%	6,79%	8,99%	0,10%
Bank Millennium	2,00%	11,99%	3,00%	8,99%	0,30%
BGŻ BNP Paribas	1,50%	15,00%	4,99%	10,00%	0,30%
Alior Bank	6,00%	20,00%	4,90%	10,00%	0,30%
Getin Bank	5,00%	16,70%	7,95%	10,00%	?
Credit Agricole	5,90%	25,00%	5,00%	10,00%	0,25%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań towarzystw ubezpieczeniowych metodą tajemniczego klienta

Tabela 2: Porównanie kosztów kredytu gotówkowego bez ubezpieczenia

Bank	Kredyt bez ubezpieczenia			
	prowizja		oprocentowanie	
	min	max	min	max
Bank Zachodni WBK	0%	9,99%	4%	10%
ING Bank Śląski	2,49%	10%	7,79%	10%
PKO Bank Polski	7,99%	?	6,99%	9,99%
Pekao	8,99%	10%	8,99%	9,99%
mBank	7,99%	13,99%	6,79%	8,99%
Bank Millennium	2%	14,99%	3%	9,99%
BGŻ BNP Paribas	1,5%	15%	5,99%	10%
Alior Bank	6%	20%	4,9%	10%
Getin Bank	0%	16,7%	0%	10%
Credit Agricole	5,9%	25%	5,9%	10%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań towarzystw ubezpieczeniowych metodą tajemniczego klienta

Wziąwszy pod uwagę te stawki, model sprzedaży polis w bankach - bancassurance - jest korzystny szczególnie dla banków. Banki projektują kredyt z ubezpieczeniem w taki sposób, aby osiągnąć określony poziom zwrotu przy zakładanym poziomie ryzyka. Produkty ubezpieczeniowe sprzedawane w bankach są „szyte” na miarę. To bank wybiera zakres ochrony polis, które będzie dystrybuował. Dopasowuje do tego prowizję, którą może „dołożyć” do ustalonej stawki ubezpieczeniowej. Bancassurance bywa dlatego bardziej

dochodowy niż tradycyjne kanały sprzedaży polis bo towarzystwa ubezpieczeniowe minimalizują zakres ochrony.

Banki pobierają znacznie wyższe prowizje od ich sprzedaży niż wartość składki przypadającej ubezpieczycielowi. W niektórych przypadkach marża banku stanowi 95% składki ubezpieczeniowej, którą płaci klient. Rzecznik Finansowy przypadkowo dotarł do wzorów umów pomiędzy bankiem a ubezpieczycielem. Przypadkowo, bo do tych umów nie ma wglądu ani klient ani Rzecznik Finansowy. Okazało się, że jest w nich rozdział mówiący o podziale zysku. Z umowy wynika, że ubezpieczyciel wynagradza bank premią liczoną od każdej polisy.

Np. w umowie pomiędzy Powszechnym Domem Kredytowym we Wrocławiu a TUnŻ Europa jest podany konkretny wzór, według którego liczony jest zysk ubezpieczającego, czyli banku: udział w zysku = 30% * (suma zebranych składek ubezpieczeniowych - odszkodowania - przyrost rezerw na niewypłacone świadczenia - koszty administracyjne).

Z tego wzoru wynika więc, że zysk banku jest tym większy, im więcej sprzedanych polis i im mniej wypłaconych odszkodowań. Czyli w banku zostaje nie tylko różnica pomiędzy ceną polisy a opłatą wniesioną z tego tytułu przez kredytobiorcę, ale również premia od ubezpieczyciela.

Poziom przychodów banków z tytułu prowizji ubezpieczeniowych widać w sprawozdaniach banków za lata 2011-2012. To dlatego, że od końca 2012 roku zmieniły się zasady księgowania przychodów banków z tytułu prowizji ubezpieczeniowych.

Do 2013 roku (do momentu, gdy KNF kazał bankom w odpowiedni sposób księgować wynik na sprzedaży ubezpieczeń) część banków księgowała go metodą procentową. W praktyce, większość kosztów związanych z dystrybucją polisy ubezpieczeniowej była ponoszona w momencie sprzedaży ubezpieczenia, to bank księgował odpowiednią część przychodu z dystrybucji ubezpieczenia w momencie sprzedaży kredytu, mimo że prowizja była kredytowana, a klient płacił ją w ratach przez kilka lat trwania produktu. Według KNF ten model księgowości powodował „zawyżanie wyniku finansowego spowodowane nieprawidłowym rozliczaniem prowizji ubezpieczeniowych” (Stolarski, 2016).

Dlatego przychody z prowizji ubezpieczeniowych najlepiej widać w sprawozdaniach finansowych banków notowanych na giełdzie za lata 2011 i 2012. W 2011 r. branża bankowa zarobiła 1,78 mld zł. Podobnie było rok później.

Największy udział w zyskach z tytułu prowizji ubezpieczeniowych w roku 2012 (które w sumie wyniosły 1,8 mld zł) miał największy bank pod względem aktywów - PKO BP (415 mln zł). Rok wcześniej PKO BP zarobił na sprzedaży polis 515 mln zł.

Spore zyski ze sprzedaży ubezpieczeń odnotowywały również Alior Bank i Getin Noble Bank (w 2012 r. kolejno 393 mln zł i 381 mln zł). W przypadku Getin Banku to i tak dużo mniej niż w ubiegłym roku, kiedy zarobił ponad 458 mln zł. Spadek przychodów wynikał właśnie ze zmiany sposobu księgowania przychodów ze sprzedaży ubezpieczeń kredytowych.

W kolejnym kroku, aby sprawdzić powszechność, znajomość i ocenę produktów ubezpieczeniowych dołączanych do kredytów zostało również przeprowadzone badanie ankietowe. Badanie miało na celu uwidocznienie, jakie zdanie i wiedzę na temat bankowych ubezpieczeń kredytowych mają klienci, aby następnie przeanalizować ich reakcję na ofertę instytucji finansowych po przedstawieniu im definicji, jak działają polisy dołączane do produktów bankowych.

W przeprowadzonych przez autorkę badaniach, ankietowani zostali podzieleni na kilka grup: ze względu na płeć, wiek, miejsce zamieszkania i wykształcenie.

Przeprowadzone badanie ma na celu uwidocznienie, jaką wiedzę na temat ubezpieczeń dołączanych do kredytów posiadają klienci. Sprawdza również, jak postrzegają poszczególne elementy tych produktów. Na tej podstawie będzie można wywnioskować, które elementy ubezpieczeń kredytowych dostarczają klientom najwięcej problemów, a więc co w konstrukcji tych polis należałoby zmienić.

Realizacji tak sformułowanego celu służą następujące cele cząstkowe:

1. Zidentyfikowanie cech przypisywanych ubezpieczeniom przez klientów – jak je postrzegają – czy jako potrzebna ochrona, czy niepotrzebny, obowiązkowy wydatek.
2. Zidentyfikowanie głównych problemów, na jakie natrafiają klienci przy „realizacji” umowy ubezpieczeniowej, czyli podczas wypłacania należnego odszkodowania po zajściu zdarzenia objętego ubezpieczeniem.

Nie postawiono hipotez, ponieważ badanie będzie miało charakter indukcyjny (paradygmat interpretacyjny).

Jak się wydaje, wyniki badań mogą mieć znaczenie praktyczne i stanowić punkt wyjścia dla późniejszych działań służących kreowaniu wizerunku towarzystw ubezpieczeniowych, jak również przesłanek do tworzenia prawa nakładającego na towarzystwa ubezpieczeniowe większy wymogi informacyjne.

Z przeprowadzonego badania wynika, że polisy kredytowe najczęściej posiadają najmłodszy kredytobiorcy. Wśród osób w wieku 18–24 lata to aż 77,2%. W grupie nieco starszych młodych ludzi (25–34 lata) – 72,9%. Dla porównania wśród osób 45–54 lat polisę kredytową ma 40,4% badanych.

Wśród posiadanych ubezpieczeń najpopularniejsze są polisy od utraty pracy. Kupiło je 38,4% posiadaczy polis. Drugie w kolejności najpopularniejszych są ubezpieczenia na życie (35,8%) i na wypadek choroby i trwałego inwalidztwa (27,1%). Rzadziej niż co czwarty ankietowany posiadacz ubezpieczenia z banku ma ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków (23,4%). Najmniej popularne są ubezpieczenia niskiego wkładu własnego (3,5%) i tzw. polisy pomostowe – potrzebne do momentu wpisu do księgi wieczystej (5,7%).

Z badania wynika również, że tylko połowie ankietowanych, którzy wnosili o wypłatę odszkodowania, świadczenie zostało przyznane. Częściej byli to mężczyźni – 66% z tych, którzy wnioskowali o wypłatę dostało pieniądze wobec zaledwie 24,3% kobiet, które zwróciły się do towarzystwa ubezpieczeniowego po odszkodowanie. Wypłaty pieniędzy z polis zazwyczaj firmy odmawiały osobom w wieku 45–54 lata – 85,1% z tych, którzy wnioskowali, mieszkańcom wielkich miast – 88,6% i osobom z wykształceniem wyższym (74%).

Z badania wynika, że niecała połowa – 46,9% badanych posiadaczy polis na wypadek trwałego inwalidztwa lub choroby i blisko dwie trzecie posiadaczy ubezpieczenia na życie (63,9%) zapoznało się z warunkami ubezpieczenia.

Wśród posiadaczy ubezpieczeń od utraty pracy 36,5 proc. badanych zapoznało się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia (OWU), w tym jedynie 11,4% odpowiedziało, że zdecydowanie poznało treść warunków oferowanego przez towarzystwo ubezpieczeniowe polisy.

Przeprowadzone badanie pokazuje również, czy pracownik banku, który sprzedawał ubezpieczenie okazał się pomocny dla klienta i wyjaśnił mu zasady działania kupowanego ubezpieczenia. Okazało się, że w przypadku polis od utraty pracy pracownik banku wyjaśnił wszelkie zawiłości 41,9% posiadaczom kredytu z takim ubezpieczeniem. Lepiej wypadli pracownicy banków sprzedający polisy od następstw nieszczęśliwych wypadków. Według ankietowanych – 68,3 proc. z nich twierdzi, że pracownik wyjaśnił na czym polega takie ubezpieczenie. Gorzej jednak było, jeśli chodzi o wyjaśnienia bankowców dotyczące

ubezpieczeń na wypadek trwałego inwalidztwa i choroby. W sumie 32,2% posiadaczy takich ubezpieczeń odpowiedziało, że dowiedziało się od sprzedawcy o warunkach ubezpieczenia.

Z badania wynika, że z posiadanych polis kredytowych zadowolonych jest 27,3% ankietowanych ubezpieczonych na wypadek utraty pracy, 46,9% posiadaczy NNW, 30,1% mających ubezpieczenia na wypadek trwałego inwalidztwa czy choroby i 44,8% ubezpieczonych na życie.

Z badania wynika również, że czterech na dziesięciu ankietowanych nie wie, czy stroną umową są oni, czy bank i kto dostanie pieniądze z polisy w razie wypadku czy śmierci. Trudno im powiedzieć, czy polisa zapewnia jakiegokolwiek bezpieczeństwo.

Wśród wszystkich ankietowanych aż 38% respondentów nie jest w stanie ocenić, czy ubezpieczenie kredytu to forma zabezpieczenia ich interesów i ich rodziny w razie nieszczęśliwego wypadku, choroby, śmierci.

25,6% ankietowanych nie zgodziło się z takim stwierdzeniem. Co dziesiąty respondent odpowiedział, że polisa dołączana do produktów kredytowych zdecydowanie nie chroni ani jego, ani jego rodziny.

Z kolei na drugim biegunie znalazło się 36,4% badanych. Według nich ubezpieczenie od banku sprawia, że czują się chronieni. Rzadziej niż co jedenasty respondent jest o tym jednak zdecydowanie przekonany. Nieco ponad 27 % odpowiedziało, że taka polisa raczej jest zabezpieczeniem dla niego.

47,3 proc. badanych posiadających ubezpieczenie kredytu była przekonanych, że polisa jest formą zabezpieczenia ich i ich rodziny. W ochronę, jaką powinno dawać posiadane ubezpieczenie, nie wierzyło 21,9% ankietowanych posiadaczy polis. Dla porównania, w grupie osób, które nie mają takiego ubezpieczenia, aż 35,3% badanych pozostawało sceptycznych co do skuteczności takiej ochrony. 20% z nich było zdecydowanie przekonany, że taka polisa nie jest zabezpieczeniem dla osoby zaciągającej kredyt.

Kiedy ankietowanych zapytano, czy zgadzają się ze stwierdzeniem, że ubezpieczenie kredytu to wyłącznie forma zabezpieczenia banku, a nie ich, kolejnym razem większość badanych nie miała zdania na ten temat. W sumie odpowiedzi „trudno powiedzieć, trochę nie, a trochę tak” udzieliło 41,3% pytanych. 44,5% zgodziło się z tym stwierdzeniem, a 14,2% zaprzeczyło, w tym zaledwie tylko 1,5% odpowiedziało, że się zdecydowanie nie zgadza z tym stwierdzeniem.

13,2% badanych posiadaczy polis zaprzeczyło, jakoby to bank był potencjalnym beneficjentem polisy. Wśród tych, którzy nie posiadają ubezpieczonego kredytu, zaprzeczyło

22,7%. Aż 44,9% posiadaczy polis wobec 19,3 proc. tych, którzy nie mają ubezpieczenia nie wiedziało, jak odpowiedzieć na to pytanie.

Mimo przekonania badanych, że polisa dołączana do kredytu bardziej chroni ich niż bank, aż 37,6% ankietowanych uważa, że posiadając takie ubezpieczenie, czułoby się bezpieczniej.

W kolejnym pytaniu ankietowym badani odpowiadali na pytanie, czy uważają, że ubezpieczenie powinno być dołączane do każdego kredytu. W sumie aż 29,5% wszystkich badanych odpowiedziało, że nie, a w tym 12,8% powiedziało, że zdecydowanie nie powinno tak być. 45,4% badanych nie ma zdania na ten temat, a 25,2% uważa, że ubezpieczony kredyt powinien być regułą. Jednak jedynie 5% wszystkich ankietowanych jest o tym zdecydowanie przekonanych.

W kolejnej części badania przedstawiłam ankietowanym definicję ubezpieczenia kredytu. Z zaprezentowanych wyjaśnień wynika, że: „Banki stosują polisy na życie jako dodatkowe zabezpieczenie kredytu. W przypadku śmierci kredytobiorcy odszkodowanie dostanie nie rodzina, ale bank. Pieniądze z ubezpieczenia pójdą na spłatę kredytu, a rodzina chroniona jest pośrednio, bo dostanie wolna od hipoteki nieruchomości”.

Po przeczytaniu takich wyjaśnień 52,2% badanych zadeklarowało, że teraz uważa ofertę ubezpieczeń dołączanych do kredytów za nieuczciwą, w tym 21,7% oceniło ją jako zdecydowanie nieuczciwą. Zaledwie 6,3% pytanych po przeczytaniu sformułowania wyjaśniającego odpowiedziało, że taka oferta jest zdecydowanie uczciwa.

Wśród tych, którzy nie mają ubezpieczenia kredytowego, aż 64% ocenia taką ofertę za nieuczciwą, w tym 29,5% za skrajnie nieuczciwą. Odmiennego zdania jest zaledwie 2,2% badanych z tej grupy.

Stosunek kredytobiorców do ubezpieczenia kredytu jest dość ambiwalentny. Wyniki wskazują, że kredytobiorcy nie bardzo wiedzą, komu i na jakich zasadach służą ubezpieczenia kredytów i nie przejawiają zbytniego zainteresowania warunkami tych ubezpieczeń.

Klienci banków nie interesują się warunkami ubezpieczeń, za które każe im płacić bank przy zaciąganiu kredytów. Niechętnie czytają umowy – okazuje się, że rzadziej niż co piąty badany zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia (tzw. OWU).

Nic więc dziwnego, że czterech na dziesięciu ankietowanych nie wie, czy stroną umową są oni, czy bank i kto dostanie pieniądze z polisy w razie wypadku czy śmierci. Trudno im powiedzieć, czy polisa zapewnia jakiegokolwiek bezpieczeństwo.

Polacy nie wierzą, że oferta ubezpieczeniowa banków jest uczciwa. Kiedy ankietowanym przedstawiono warunki ubezpieczenia kredytów, określili je jako niezbyt uczciwe. Badanie

dowodzi, że stosowanie przez banki polis jako dodatkowego zabezpieczenia spłaty kredytu budzi w Polakach więcej emocji skrajnie negatywnych niż pozytywnych. Fakt, że razie śmierci kredytobiorcy pieniądze dostanie bank, a nie rodzina ubezpieczonego, aż 22% badanych ocenia jako zdecydowanie nieuczciwy, zaś dokładnie przeciwnego zdania jest zaledwie 6%.

W kolejnym rozdziale pracy przeprowadzono analizę skarg klientów. Na jej podstawie w poniższej tabeli wymieniono główne błędy podczas trwania umowy ubezpieczenia kredytu.

Tabela 3: Nadużycia podczas trwania umowy ubezpieczenia kredytu

ETAP TRWANIA UMOWY UBEZPIECZENIA	BŁĘDY
Podpisanie umowy kredytowej	<ul style="list-style-type: none"> - ubezpieczenie jako obowiązkowa część umowy kredytowej - brak możliwości innego zabezpieczenia kredytu, m.in. przez poręczyciela czy żyranta - uzależnienie kosztów kredytu od zakupu ubezpieczenia w banku - obowiązek zakupu konkretnego ubezpieczenia w konkretnym towarzystwie (lub w firmach ubezpieczeniowych akceptowanych przez bank) przy zaciągnięciu kredytu gotówkowego lub hipotecznego

<p>Podpisanie umowy ubezpieczeniowej</p>	<ul style="list-style-type: none"> - brak informacji o zakresie ubezpieczenia - brak informacji o cenie ubezpieczenia - nieprzeprowadzenie ankiety medycznej - przy zawieraniu umowy ubezpieczeniowej pracownik banku nie pytał o stan zdrowia kredytobiorcy - przerzucanie opłat za kredyt w ciężar składek ubezpieczeniowych - niedostateczne informowanie klientów o warunkach zawieranych ubezpieczeń, w tym w szczególności o zakresie wyłączeń odpowiedzialności towarzystwa ubezpieczeniowego - nieinformowanie klientów o wszystkich parametrach wpływających na wysokość świadczenia - pracownicy banków nie przedstawiali klientom ogólnych warunków ubezpieczenia przy podpisywaniu umowy kredytowej i ubezpieczeniowej - ogólne warunki ubezpieczenia były dla klientów dostępne do wglądu tylko w placówce banku - kredytobiorca nie otrzymywał pełnych warunków ubezpieczenia tylko ich fragmenty - nieinformowanie klienta o nazwie towarzystwa ubezpieczeniowego, z którym kredytobiorca podpisywał umowę ubezpieczenia - pracownicy banków nie wyjaśniali klientom niezrozumiałych sformułowań z ogólnych warunków ubezpieczenia - brak bezpośredniego kontaktu z przedstawicielem towarzystwa ubezpieczeniowego - pracownik banku nie potrafił wskazać nazwy towarzystwa ubezpieczeniowego, u którego kredytobiorca był zmuszony do zakupu polisy - pracownik banku nie posiadał wiedzy z zakresie ogólnych warunków ubezpieczenia - objęcie ubezpieczeniem osoby, która ze względu na wiek lub formę zatrudnienia, nie mogła zostać objęta ochroną ubezpieczeniową - pośpiech i nienależyta dbałość pracowników banków - kredytobiorca nie wypełniał samodzielnie wniosku o objęcie go ochroną ubezpieczeniową - nadmierne zawężanie zakresu ubezpieczenia - stosowanie systemu opt-out - posiadacze ubezpieczenia zostają odgórnie objęci ubezpieczeniem z możliwością pisemnej rezygnacji - przerzucanie opłat za kredyt w ciężar składek ubezpieczeniowych
--	---

Okres ubezpieczenia	<ul style="list-style-type: none"> - brak informacji o zaległych składkach - błędy ludzkie - skierowanie przypomnienia o zapłacie składki pod zły adres korespondencyjny - nieuzasadnione przedłużanie polisy na kolejny okres - zmiana warunków ubezpieczenia bez informowania klienta - zmiana ceny ubezpieczenia bez informowania klienta i podania powodu zmian - brak możliwości zmiany ubezpieczenia w trakcie umowy kredytowej (rozwiązanie umowy ubezpieczenia skutkowało rozwiązaniem umowy kredytowej) - w wyniku błędu pracownika składka ubezpieczeniowa nie została pobrana przez co wygasła kredytobiorcy ochrona ubezpieczeniowa - brak informacji ze strony banku o wygaśnięciu ochrony ubezpieczeniowej
Śmierć i wniosek o wypłatę odszkodowania	<ul style="list-style-type: none"> - przekroczenie ustawowego terminu na wypłatę świadczenia - brak kontaktu ze strony banku - brak kontaktu ze strony ubezpieczyciela - brak odpowiedzi na wnioski rzecznika finansowego - nieuzasadniona odmowa wypłaty odszkodowania - odmowa skierowania przez bank reklamacji do towarzystwa ubezpieczeniowego - uniemożliwienie klientowi skierowania reklamacji do towarzystwa ubezpieczeniowego - odmowa skierowania sprawy do sądu - uniemożliwienie klientowi skierowania sprawy do sądu - jeszcze przed postępowaniem spadkowym do rodziny zmarłego kredytobiorcy były wysyłane pisma z żądaniem spłaty zadłużenia - odmowa wypłaty świadczenia z tytułu całkowitej niezdolności do pracy ubezpieczonego z powodu braku przedstawienia wymaganego przez ubezpieczyciela orzeczenia ZUS - odmowa wypłaty odszkodowania w przypadku braku przesłanek potwierdzających wystąpienie związku przyczynowego między schorzeniem a zgonem ubezpieczonego - brak zwrotu części składki przypadającej na okres, o jaki uległ skróceniu planowany okres ochrony ubezpieczeniowej w związku z wcześniejszą spłatą kredytu - w trakcie postępowania likwidacyjnego bank nie wydał kopii umowy ubezpieczenia i umowy kredytowej

Źródło: opracowanie własne na podstawie raportów Rzecznika Finansowego za lata 2007-2015, Swacha-Lech, 2009

Wnioski i rekomendacje

Ubezpieczenia dołączane do kredytów w obecnym kształcie zaprzeczają roli banku i towarzystwa ubezpieczeniowego jako instytucji zaufania publicznego. A przecież z perspektywy klienta towarzystwa ubezpieczeniowego ważne jest, aby ubezpieczyciel (czy bank sprzedający ubezpieczenie występujący w roli agenta) zapewniał ciągłość i pełny zakres ochrony ubezpieczeniowej, pewność uzyskania należnego świadczenia ubezpieczeniowego oraz ograniczenie psychologicznego dyskomfortu związanego z ryzykiem (Tułowiecka-Więcko, 2014).

Z przeprowadzonych badań wynika, że stosowane w umowach ubezpieczeniowych rozwiązania obniżają reputację towarzystw ubezpieczeniowych zniechęcając Polaków do szerszego korzystania z oferty ubezpieczeniowej. Istniejące otoczenie prawne stanowi pole do nadużyć polegające na wykorzystywaniu uprzywilejowanej sytuacji towarzystw ubezpieczeniowych i banków wobec kredytobiorców. Niewłaściwe praktyki mają swoje źródło w wadliwie zaprojektowanym unormowaniu działalności bancassurance.

Zarówno wewnętrzne rekomendacje rynku są nieodpowiednie do obecnych realiów, jak również przepisy kodeksowe i ustawowe, które nie biorą pod uwagę rozwoju rynku bankowo-ubezpieczeniowego, przede wszystkim charakteru produktów sprzedawanych klientom.

Regulacje rynku finansowego w postaci ustaw, rozporządzeń i rekomendacji nadzoru - podobnie jak również unijne dyrektywy - mają charakter złożony i statyczny. Ich przygotowanie i wdrożenie trwa kilka lat, a efekt planowany jest również w perspektywie kilkuletniej. Jednocześnie w czasach globalizacji dynamika zmian w sektorze finansowym jest dużo szybsza i realia potrafią się zmienić już na etapie tworzenia nowych przepisów. Polskie prawo nie nadąża za zmianami na rynku i nowymi oczekiwaniami klientów. W konsekwencji, państwo nie realizuje stawianych celów, a banki i towarzystwa ubezpieczeniowe dostają do realizacji de facto nowe, kosztowne obowiązki, które nie poprawiają ani bezpieczeństwa sektora ani poprawy sytuacji klientów banków i ubezpieczalni (Kasiewicz, 2016).

To oznacza, że pożądane byłoby stworzenie mechanizmu, który przeciwdziałałby utożsamianiu regulatora w roli straży pożarnej. Zadania i nowe obowiązki nakładane na banki powinny być dokładnie zaplanowane, wyprzedzając kolejne kroki instytucji finansowych.

Regulator powinien dążyć do wyeliminowania nieprawidłowości występujących na pograniczu bankowości i ubezpieczeń tak, aby zwiększyć zaufanie do obu sektorów i budować pozytywny wizerunek instytucji finansowych. Obecny model bancassurance zagraża

percepcji banku jako instytucji zaufania publicznego – wiarygodnego oferenta i doradcy – oraz generuje ryzyko, że konsumenci będą negatywnie postrzegać ubezpieczenia jako produkt nie dający korzyści. Ponieważ przedsiębiorcy mają tendencję do dostosowywania się do nowych regulacji tak, aby zminimalizować koszty związane ze zmianami (co może prowadzić do nieosiągnięcia przez regulatora zamierzonych efektów), regulacje powinny być aktywne, tzn. motywujące podmioty regulacji do konkretnych działań a nie tylko nakłaniać do zaniechania pewnych działań (Stolarski, 2016).

Jednocześnie instytucje nadzorcze powinny ustalić kierunku zmian regulacyjnych i ustalić priorytetowe obszary, które wymagają szczególnej uwagi. Jednym z takich obszarów powinna być ochrona klientów banków, którym przy okazji sprzedaży kredytów są ubezpieczenia. Segment bancassurance jest bowiem szczególnie narażony na nieprawidłowości zacierające sens instytucji ubezpieczenia.

Dowodem na to mogą być nasilające się pod koniec 2016 roku praktyki towarzystw ubezpieczeniowych polegające na dołączaniu produktów ubezpieczeniowych przy zakupie sprzętu elektronicznego w marketach (Raport Rzecznika Finansowego 2016).

Obecnie wydaje się, że walka toczy się nie o dobro klienta, tylko jest próbą sił instytucji finansowych i nadzoru. Rekomendacje samorządów banków i ubezpieczycieli próbują również „gasić pożary” w sposób mniej inwazyjny dla instytucji finansowych, a jednocześnie powstrzymać przed stanowieniem twardych przepisów prawa zapobiegających nieuczciwym praktykom na rynku.

Oznacza to, że najskuteczniejszą metodą zapobiegania takim praktykom byłaby zmiana ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, która w obecnym brzmieniu zezwala na sprzedaż ubezpieczeń pracownikom sklepów, biur podróży i wypożyczalniom samochodowym, bez konieczności odbycia szkoleń, zdobycia certyfikatów, kwalifikacji i wiedzy na temat sprzedawanych polis. W innym razie, ubezpieczalnie znajdą kolejną furtkę do sprzedaży polis w miejscach, w których nikt by się ich nie spodziewał.

Dodatkowo trzeba jasno określić jaką funkcję pełni bank w umowie ubezpieczenia kredytu. Należy definitywnie wyeliminować model, w którym bank może być zarówno pośrednikiem, ubezpieczającym i ubezpieczonym. W każdym przypadku takiej umowy, stroną umowy powinien być kredytobiorca, a bank - pośrednikiem.

Kolejną regulacją ograniczającą nie tylko nieprawidłowości sprzedaży polis w bankach, ale również w marketach, byłoby ustawowe wprowadzenie ograniczenia wysokości pobieranej prowizji. To najprostsze rozwiązanie, jednak choć ograniczy zyski firm, a tym

samym chęć do nadużyć, nie rozwiąże wszystkim problemów występujących w bancassurance.

Cena ubezpieczenia powinna być zgodna ze składką ubezpieczeniową. Klient powinien poznać cenę ubezpieczenia, a prowizja dla agenta powinna być podawana oddzielnie, aby klient sam mógł podjąć decyzję, czy za usługi pośrednika chce zapłacić wskazaną kwotę.

Należy też zastanowić się nad zmianą ustawy antylichwiarskiej tak, aby przy obniżaniu stóp procentowych nie obniżać automatycznie maksymalnego poziomu oprocentowania kredytów. To skutkuje automatycznym podwyższaniem wysokości prowizji pobieranych od udzielonych kredytów i kosztów ubezpieczenia. Wtedy klient jest przekonany, że płaci mniej (niskie oprocentowanie), a koszty są najczęściej dużo wyższe niż wcześniej. Są jednak ukryte i niepodawane klientom w jasnej informacji. To może powodować przesadne zadłużenie się klientów, którzy nieświadomi kosztów kredytów, zaciągają kolejne na coraz większe kwoty.

Jednocześnie należy wskazać towarzystwom preferowany kierunek rozwoju usług ubezpieczeniowych - przede wszystkim rozwój produktów dedykowanych długoterminowemu oszczędzaniu - aby ich uwagę i praktyki zwrócić ku produktom potrzebnym klientom.

Należy zagwarantować, aby oferta kierowana do klientów była maksymalnie prosta i zrozumiała. Przy mniej skomplikowanych produktach, z jasno określoną ceną i zakresem odpowiedzialności ubezpieczyciela, trudniej będzie wprowadzić klienta w błąd nawet w przypadku kiepsko wyszkolonych sprzedawców ubezpieczeń na życie.

Kolejną propozycją zmian, której nie można pominąć w sytuacji, gdy przez tyle lat nie udało się skutecznie chronić słabszej strony umowy, czyli klienta w bancassurance, jest nakładanie dotkliwych kar za nieprzestrzeganie rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego. Do tej pory bowiem nadzór był oszczędny w karaniu towarzystw ubezpieczeniowych za nieprzestrzeganie przepisów odnoszących się do praw klienta. Jedyne przewinienie ubezpieczycieli, które odnosi się do traktowania klienta i jest karane przez KNF, to niewypłacanie w ustawowym terminie odszkodowań z tytułu odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (samochodowe OC). W listopadzie 2016 r. nadzór nałożył na towarzystwo ubezpieczeniowe Compensa najwyższą jak dotychczas karę za to przewinienie sięgającą 100 tys. zł.

Zgodnie z jedną z kluczowych teorii wprowadzania regulacji (koncepcja interaktywna - Responsive Regulation) autorstwa J.Braithwaite'a, jeśli - w pierwszej kolejności - nie działają zachęty, porady, edukacja; następnie negocjacje i ustalenia; inspekcje i badania; należy

zastosować grzywny i zawieszenie działalności na krótki okres. W kolejnych krokach badacz rekomenduje sankcje karne i zawieszenie licencji (Braithwaite 2011).

Należy również pamiętać, że inicjatywa regulacji i kontrola w samoregulacji jest w rękach rządu i nie zwalnia to państwa z odpowiedzialności za efekty tych regulacji (S.Kasiewicz (2016)). W obecnej sytuacji to szczególnie istotne, bo wbrew temu, że przestrzeganie „miękkiego prawa” wiąże się dla firm z poprawą reputacji i uzyskania przez firmę przewagi konkurencyjnej w momencie, w którym jako pierwsza zastosuje się do nowych wymagań, w przypadku bancassurance w Polsce wciąż na pierwszym miejscu dla banków i ubezpieczycieli plasują się zyski ze sprzedaży.

Nie można jednak niestety założyć, że uda się stworzyć idealne normy prawne, w których nie występowałyby pomyłki ludzkie. Dlatego niezbędne jest rozwój instytucji chroniących prawa konsumentów takich jak Rzecznik Finansowy, Urząd ochrony Konkurencji i Konsumentów, Miejski Rzecznik Konsumentów i Komisja Nadzoru Finansowego.

Instytucje chroniące konsumentów - czyli Rzecznik Finansowy, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Komisja Nadzoru Finansowego - powinny też lepiej ze sobą współpracować. Dodatkowo należy zwiększyć ich uprawnienia w taki sposób, żeby decyzje przez nich podejmowane nie działały na zasadzie negocjacji z towarzystwem ubezpieczeniowym, tylko jako decyzje administracyjne wprowadzały natychmiastowe zmiany w działalności instytucji finansowych.

Należy mieć na uwadze, że jeżeli wprowadzone regulacje nie przyniosą zakładanych efektów, to rok po ich wprowadzeniu powinien nastąpić przegląd przyjętych zmian wraz z ich konsekwencjami na rynku bancassurance. Jeżeli dalsze ograniczenie przywilejów banków w sprzedaży polis i zwiększanie praw konsumentów nie przyniesie realnych korzyści i poprawy sytuacji na rynku bancassurance, niezbędne będzie wprowadzenie rozwiązania stosowanego w Wielkiej Brytanii, czyli zakazu sprzedaży ubezpieczeń kredytowych przed upływem tygodnia od podpisania umowy kredytowej. Można przypuszczać, że ten krok będzie niezbędny, gdyż problemy na rynku bancassurance w Polsce są tożsame z problemami, które występowały na rynku brytyjskim.

Bibliografia

- Allen L., Rai A. (1996) Operational efficiency in banking: an international comparison: *Journal of Banking and Finance*
- Barroso N., Borges M.R. (2006) Measuring Efficiency in the Life Insurance Industry with a Stochastic Frontier Model, 28th International Congress of Actuaries
- Bartkowiak R. (2007) Pośrednictwo finansowe i konglomeraty finansowe w teorii ekonomii. PWE
- Berger A., Mester L. (1997) Inside the black box: what explains differences in the efficiencies of financial institutions? Wharton Financial Institutions Centre
- Berghendal G. (1995) The profitability of bancassurance for European banks: *International Journal of Bank Marketing*
- Bitz, M. (1996) Produkty bankowe. Rynek usług finansowych. Poltext
- Boyd J.H., Graham S.L. Hewitt R.S. (1993) Bank holding companies mergers with nonbank financial firms: effect of the risk of failure: *Journal of Banking and Finance*
- Braithwaite J.(2011) The essence of Responsive Regulation. *UBC Law Review*
- Cieśla A. (2006) Usługi ubezpieczeniowe w działalności banków komercyjnych na świecie i w Polsce. Fundacja WARTA
- Chen Z., Li D., Moshirian F., Tan J. (2006) Does Bancassurance Add Value to Banks? Evidence from Mergers and Acquisitions between European Banks and Insurance Companies, *School of Banking&Finance The University of New South Wales*
- Chen Z., Li D., Liao L., Moshirian F., Szablocs C. (2008) Expansion and consolidation of bancassurance in the 21st century. *Journal of International Financial Markets, Institutions&Money*
- Cummins D., Tennyson S., Weiss M. (1999) Consolidation and Efficiency in the US Life Insurance Industry. *Journal of Banking and Finance*
- Cwynar W., Patena W. (2010) *Rynki, regulacje, usługi*, wyd 2, Wolters Kluwer
- Davis S.I. (2007) *Bancassurance: The Lessons of Global. Experience in Banking and Insurance Collaboration*, VRL Knowledge Bank Ltd
- Dobbyn J.F.(2003) *Law In a Nutschell*. Thomson West
- Elyasiani, E., Staikouras, S.K., Dontis-Charitos, P. (2015) Cross-industry product diversification and contagion in risk and return: The case of bank-insurance and insurance-bank takeovers. *Journal of Risk and Insurance*

Estrella A. (2001) Mixing and matching: prospective financial sector mergers and market valuation. *Journal of Banking and Finance*

Fields, L. Paige, Donald R. Fraser, and James W. Kolari, 2005, "What's Different About Bancassurance? Evidence of Wealth Gains to Banks and Insurance Companies," Working Paper, Texas A&M University

Fras M. (2015) Umowa ubezpieczenia grupowego. Wolters Kluwer

Gasparski P. (2013) Buchalter ułomny czyli psychologiczne zasady księgowania i liczenia pieniędzy. CeDeWu

Genetay N., Molyneux P. (1998) Bancassurance. Macmillan Press

Górski M. (2013) Rynkowy system finansowy. PWE

Grzebieniak A. (2005) Bancassurance jako możliwy sposób budowania konglomeratów bankowo-ubezpieczeniowych

Gwizdała J. (2011) Ryzyko kredytowe w działalności komercyjnej banku. Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego

Handschke J., Monkiewicz J. (2010) Ubezpieczenia. Poltext

Hertig G.(2000) Regularly competition for EU financial services. *The Journal of International Economic Law*

Holly R. (2003) Ubezpieczenia finansowe i gwarancje ubezpieczeniowe. Poltext

Hong, J.K., Lee, Y.-I. (2014) Bancassurance in East Asia: Cultural impact on customers' cross-buying behavior. *Journal of Financial Services Marketing* 19 (3)

Iwanowicz-Drozdowska M. (2008) Bezpieczeństwo rynku usług finansowych. Perspektywa Unii Europejskiej. Oficyna Wydawnicza SGH

Jurkowska-Zeidler A. (2008) Bezpieczeństwo rynku finansowego światła prawa Unii Europejskiej. Wolters Kluwer

Karpuś P., Węclawski J. (2008) Rynek finansowy. Inspiracje z integracji europejskiej. Wydawnictwo UMCS

Kasiewicz S.(2016) Teoria i praktyka zarządzania

Korenik D. (2007) Innowacyjne usługi banku. Wydawnictwo Naukowe PWN, s. 208

Kowalewski E., Sangowski T. Prawo ubezpieczeń gospodarczych. LexisNexis

Kowalewski O. (1999) Grupy bankowo-ubezpieczeniowe: strategie tworzenia, efektywność. *Zeszyt Naukowy NBP nr 91/1999*

Krajewski M. (2004) Umowa ubezpieczenia. Art. 805-834 KC. Komentarz, C.H. Beck

Kubasiński R. (1998) Holding finansowy banku z ubezpieczycielem na życie,. Poltext

- Kucka E. (2009) Ubezpieczenia gospodarcze i społeczne. Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie
- Lawry J., Rawlings P.(2004) Insurance Law. cases and Materials. Oxford
- Łętowska E.(2004) Europejskie prawo umów konsumenckich
- Malinowska K. (2008) Umowa ubezpieczenia w Europie bez granic. Oficyna Wydawnicza Branta
- Migut G.(2003) Modelowanie ryzyka kredytowego, StatSoft Polska
- Monkiewicz M. (2012) Bezpieczeństwo rynku ubezpieczeniowego UE a systemy gwarancyjne pewności ochrony prawnej. Poltext
- Nowak A. Z., Nowak S., Sopoćko A. (2009) Rynki finansowo-ubezpieczeniowe w warunkach kryzysu. Wydawnictwo Naukowe Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego
- Orczykowska M. (2006) Działalność bancassurance jako forma konsolidacji podmiotów rynku finansowego. Fundacja WARTA
- Orlicki M. (2015) Rekomendacja U, wytyczne dystrybucyjne, projekt ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej - szansa na zmianę praktyki zawierania i wykonywania ubezpieczeń grupowych. Prawo Asekuracyjne 2015, nr 1
- Ostrowska D. (2013) System nadzoru i bezpieczeństwa na rynku finansowym w Polsce. Difin
- Pajewska R. (2000) Sojusze bankowo-ubezpieczeniowe, [w:] Monkiewicz J. (red.), Podstawy ubezpieczeń, t. I, Mechanizmy i funkcje, Poltext
- Pisarewicz P. (2013) Architektura krajowego rynku bancassurance na tle przychodów sektora bankowego i ubezpieczeniowego, wiadomosci ubezpieczeniowe 2/2013
- Peng, J.-L., Wang, K.C. (2015) Information Problems in Bancassurance: Empirical Evidence Based on a Comparison between Over-the-Counter and Telephone Marketing Customers. GENEVA Risk and Insurance Review 40 (2)
- Purvis K. (2007) English insurance texts - Words for the Week, Verlag Versicherungswirtschaft GmbH
- Rai A. (1996) Cost Efficiency of International Insurance Firms. Journal of Financial Services Research
- Rogowski S.Ochrona konsumentów na polskim rynku ubezpieczeń (refleksje krytyczne część II). rzu.gov.pl

- Rogowski S. (1999) Urząd Rzecznika Ubezpieczonych w teorii i praktyce, Prawo Asekuracyjne 1999, nr 1, s. 5–20
- Rogowski S. (2000) Miejsce i rola urzędu Rzecznika Ubezpieczonych w systemie ochrony praw i interesów konsumentów na polskim rynku ubezpieczeniowym – perspektywy i główne kierunki zmian, Prawo Asekuracyjne 2000, nr 1, s. 27–37
- Ronka-Chmielowiec W. (2002) Ubezpieczenia Rynek i Ryzyko. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne
- Rutkowska-Tomaszewska E. (2010) Zasady dobrych praktyk na rynku usług bankowych. ADR. Arbitraż i Mediacja
- Sethi J. , N. Bhatia (2008) Elements of Banking and Insurance, PHI Learning Private Limited, New Delhi
- Senden L.(2005) Soft Law, self regulation and co-regulation in european law: Where Do They Meet. Electronic Journal of Comparative Law
- Serwach M. (2015) Konkurencja i konkurencyjność na rynku ubezpieczeniowym. Fundacja Instytut Zarządzania Ryzykiem-Społecznym
- Skibińska R. (2013) Kanał bancassurance będzie się rozwijał. Obserwator Finansowy
- Skibińska R. (2015) Sprzedaż polis po nowemu. Obserwator Finansowy
- Skibińska r. (2016) Ubezpieczyciele muszą nadążać za regulacjami. Obserwator Finansowy
- Solorz J.K.(1993) Konsolidowanie systemów bankowych. Fundacja Edukacji i Badań rynkowych
- Stolarski K. (2016) Bancassurance potrzebuje nowych regulacji. Obserwator Finansowy
- Swacha-Lech M.(2008) Bancassurance. Sprzedaż produktów bankowo-ubezpieczeniowych,. CeDeWu. Warszawa
- Szaleniec M. (2004) Historia życia na kredyt. Narodowy Bank Polski
- Szubański P. (2015) Raport specjalny Bancassurance: Światowa bankowo-ubezpieczeniowa idylla. Bank 2015/10
- Śliperski M. (2001) Bancassurance w Unii Europejskiej i w Polsce. Biblioteka Menedżera i Bankowca
- Śliperski M.(2004) Bancassurance. Związki bankowo-ubezpieczeniowe. Difin. Warszawa
- Trigo-Gamarra, L. (2007) Single- versus Multi-Channel Distribution Strategies in the German Life Insurance Market: A Cost and Profit Efficiency Analysis. University of Rostock Institute of Economics. Thuenen-Series of Applied Economic Theory

- Urbaniak M.(2001) Bancassurance. Bank 04/2001
- Węclawski, J. (2008). Rynek finansowy. Inspiracje z integracji europejskiej. Lublin: Wydawnictwo UMCS
- Więcko-Tułowicka M. (2014) Ochrona konsumentów w umowach ubezpieczenia. LexisNexis
- Williams C. A., Smith M. L. Younh P. C. (2002) Zarządzanie ryzykiem a ubezpieczenia. Wydawnictwo Naukowe PWN
- Wójcik-Mazur A. (2008) Zarządzanie ryzykiem kredytowym w banku komercyjnym, Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej
- Van Der Berghe L., Verweire K. (2001) Convergence in the financial services industry. The Geneva Papers
- Voutilainen R. (2005) In search for the best alliance structure between banks and insurance companies. University of Helsinki
- Znanecka K. (2002) Finanse, bankowość i ubezpieczenia wobec wyzwań współczesności. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach
- Żelezna A. , Ubezpieczenia eksportowe [w:] Wybrane problemy gospodarki światowej pierwszej dekady nowego wieku, pod red. W. Michalczyka, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu. Katedra Międzynarodowych Stosunków Gospodarczych, Wrocław 2009.
- Żółtkowski W. (2007) Zarządzanie Ryzykiem Bankowym w Praktyce w Kontekście Nowej Umowy Kapitałowej (Basel II), CeDeWu.pl, Warszawa

Raporty i akty prawne

Aneks do raportu Rzecznika Ubezpieczonych z 2007 r. – skargi z zakresu bancassurance wniesione w 2012 r., Warszawa, 30 listopada 2012 r.

Badanie TNS Global Postawy społeczeństwa polskiego wobec ubezpieczeń
Directive of the European Parliament and of the Council on insurance mediation –
(project), Brussels, 3 lipca 2012 r.

Dziennik Ubezpieczeniowy (2016) Kto z kim kręci w bancassurance (4082)

Dziennik Ubezpieczeniowy (2013) Opodatkowanie polisolok w projekcie ustawy (3190)

List Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego skierowany do prezesów zarządów banków i zakładów ubezpieczeń, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, 21 lutego 2012r.

List Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego skierowany do podmiotów objętych nadzorem ws. sprzedaży produktów inwestycyjnych, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, 26 września 2012 r.

List Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego do Ministerstwa Finansów w sprawie ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, 17 grudnia 2012 r.

List Zastępcy Przewodniczącego KNF do prezesów zarządów banków, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, 7 marca 2012 r.

Założenia merytoryczne dla spodziewanej rekomendacji bancassurance KNF. Wojciech Kwaśniak, Z- ca Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego. V Kongres Bancassurance 24-25 października 2013 r.

Oświadczenie Rzecznika Finansowego zawierające istotny pogląd w sprawie RU/POG/2/CO/15

Projekt Rekomendacji dobrych praktyk informacyjnych dotyczących ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, Polska Izba Ubezpieczeń, 12 kwietnia 2013 r.

Raporty Polskiej Izby Ubezpieczeń za lata 2005-2015

Raporty Komisji Nadzory Finansowego za lata 2010-2015

Regulation of the European Parliament and of the Council on key information documents for investment products (project), Strasbourg, 3 lipca 2012 r.

Rekomendacja dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi, Związek Banków Polskich, Warszawa, 3 kwietnia 2009 r.

Rekomendacja w sprawie dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń finansowych powiązanych z produktami bankowymi zabezpieczonymi hipotecznie, Związek Banków Polskich, Polska Izba Ubezpieczeń, 22 grudnia 2010 r.

Rekomendacja dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi, Związek Banków Polskich, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa, 10 lipca 2012 r.

Raport Rzecznika Ubezpieczonych, Warszawa, 13.12.2007. Podstawowe problemy bancassurance w Polsce

Raport Rzecznika Ubezpieczonych, Warszawa, 07.12.2012. Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym

Rejestr klauzul abuzywnych, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. 1964 nr 43 poz. 296 ze zm.)

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 94 ze zm.)

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe (Dz. U. 2012 nr 0 poz. 1376 – tekst ujednolicony),

Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. 2003 Nr 124, poz. 1151 z późn. zm.)

Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz. U. 2003 Nr 124, poz. 1153 z późn. zm.),

Ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. 2006 Nr 157, poz. 1119 z późn. zm.).

Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 1 sierpnia 2015 Syg. akt I ACa 762/14

VIII Ogólnopolskie Badanie Assistance Europ Assistance, 2016