

# Polisolokaty - działania UOKiK

**4 decyzje administracyjne, 24 postępowania w toku oraz propozycje zmian regulacyjnych – to działania Prezesa UOKiK dotyczące tzw. polisolokat. Urząd nałożył kary finansowe o łącznej wysokości ponad 50 mln zł na cztery instytucje finansowe za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów poprzez nierzetelne informowanie o tych skomplikowanych produktach finansowych oraz o prawach i obowiązkach stron umowy**

Prezes UOKiK stwierdził naruszenie zbiorowych interesów konsumentów przez cztery instytucje finansowe (jednego ubezpieczyciela i trzech pośredników) zaangażowane w sprzedaż polisolokat. Rozstrzygnięcia Urzędu dotyczą:

- **Aegon TU na Życie** (decyzja nr RBG - 30/2014), kara finansowa 23 446 206 zł. Nakaz zaniechania praktyki.
- **Idea Bank** (decyzja nr RKT-30/2014), kara finansowa 4 172 571 zł. Nakaz zaniechania praktyki.
- **Open Finance** (decyzja nr RKT-29/2014), kara finansowa 1 673 546 zł. Praktyka została zaniechana.
- **Raiffeisen Bank Polska (dawniej Polbank EFG)** - (decyzja nr DDK-2/2014), kara finansowa 21 122 088 zł. Praktyka, której dopuszczał się przejęty przez Raiffeisen Polbank EFG, została zaniechana.

Suma kar nałożonych na wyżej wymienionych przedsiębiorców za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów wyniosła **50 414 411 zł**. Decyzje nie są ostateczne, przysługuje od nich odwołanie do sądu.

*- Wysokie kary nałożone na te cztery instytucje są adekwatne do skali naruszeń. Są one dodatkowo uzasadnione tym, że nie dostrzeżliśmy ze strony tych instytucji znaczącego wysiłku aby wyjść na przeciw pokrzywdzonym klientom. Jest to przejaw braku kupieckiej uczciwości i wskazuje na to, że zawodzi samoregulacja branży finansowej –* wyjaśnia Prezes UOKiK Adam Jasser.

Podstawą podjęcia działań kontrolnych i postępowań były skargi konsumentów do UOKiK ale także innych instytucji, między innymi Rzecznika Ubezpieczonych. Do UOKiK wpłynęło ponad 600 skarg. Klienci, którzy zawarli umowy tzw. polisolokat, skarżyli się na wprowadzanie w błąd w procesie podejmowania decyzji o lokowaniu środków. Zdaniem klientów oferta przedstawiana była jako bezpieczna lokata, a sprzedawcy tych produktów nie informowali o ryzyku z nimi związanym ani o wysokich kosztach rezygnacji. **Bez względu na to, czy umowa o produkt finansowy jest zawierana przez telefon, czy w biurze przedsiębiorcy, konsument zawsze powinien być jasno i rzetelnie poinformowany o wysokości składek, czasie trwania umowy, kosztach związanych z rezygnacją oraz o ryzyku inwestycyjnym.** Jak wynika ze skarg, zatajenie tych informacji powoduje, że konsument podejmuje decyzję o zawarciu umowy innej, niż oczekiwał.

## Decyzje Prezesa UOKiK

UOKiK przeanalizował skargi konsumentów dotyczące prowadzenia rozmów z klientami w placówkach finansowych, procedury sprzedaży, korespondencję na piśmie oraz rozmowy telefoniczne z klientami. Analizy te potwierdziły zasadność skarg konsumentów i pozwoliły UOKiK stwierdzić naruszenia.

W decyzjach dotyczących **Open Finance i Idea Bank** UOKiK zakwestionował nieprzekazanie konsumentom ważnych informacji na etapie zawierania umowy i wprowadzania w błąd w zakresie ryzyka. W przypadku **Aegon TU na Życie** za niezgodne z prawem Urząd uznał działania ubezpieczyciela na etapie wykonania umowy, a wobec **Raiffeisen Bank Polska (dawniej Polbank EFG)** stwierdzono stosowanie niedozwolonych praktyk na etapach: przedkontraktowym, zawierania umowy i jej wykonania.

Jak wykazała analiza UOKiK - spółki **Idea Bank i Open Finance**, zawierając umowy, nie informowały o ryzyku związanym z oferowanym produktem, a także o wysokich kosztach rezygnacji z umowy przed końcem jej obowiązywania. **Pracownicy, prezentując ofertę, eksponowali korzyści kosztem informacji o możliwych stratach.** Przedstawiali ją jako standardową lokatę lub jako produkt oszczędnościowy. Potwierdzają to skargi klientów napływające masowo do Urzędu.

*– Sprzedawca przedstawił mi kalkulację, z której wynikało, że po 15 latach spłacę cały kredyt hipoteczny z kapitału zgromadzonego przeze mnie oraz zysków na tym produkcie –* skarżył się jeden z klientów. Produkty były też oferowane osobom w podeszłym wieku: *- Mówiłem, że mam 70 lat i jestem ubezpieczony i jest to bez sensu, ale doradca tłumaczył, że po trzech latach wycofamy i*

to będzie bardzo korzystne, zgodziłem się, nie znając konsekwencji uwierzyłem doradcy – wyjaśniał inny poszkodowany. **UOKiK uznał, że spółki Idea Bank i Open Finance swoim działaniem wprowadzały konsumentów w błąd co do zakresu ryzyka, jakie wiązało się z tzw. polisolokatami.** Warto zauważyć, że Open Finance podczas prowadzonego postępowania zaniechał stosowanej przez 6 lat praktyki. W przypadku Idea Bank Urząd nakazał zmianę funkcjonujących od 2011 r. zasad sprzedaży polisolokat.

**Raiffeisen Bank Polska (dawniej Polbank EFG)** zawierał umowy przez telefon, ale nie przysyłał wcześniej informacji, których przekazania wymagają przepisy dotyczące zawierania umów na odległość, nie uznawał też odstąpień konsumentów w przewidzianym przez prawo 30-dniowym terminie. Poza tym nie informował o tym, że oferowany Program Pomnażania Oszczędności *Kumulatus*, to w rzeczywistości umowa o tzw. polisolokata. Konsultanci prezentowali ofertę jako „program”, „oszczędzanie”. Proponując skorzystanie z oferty, bank zataił, że wartość wykupu w pierwszych latach umowy jest znacznie niższa od wpłaconych składek. W konsekwencji wielu z nich nie wiedziało, na jaki produkt się zdecydowali.

Decyzja w sprawie Aegon TU na Życie dotyczy wprowadzania klientów w błąd co do skuteczności zmiany umowy ubezpieczenia na życie w trakcie jej trwania i możliwości pobierania opłaty likwidacyjnej obliczanej na zasadach ustalonych jednostronnie przez przedsiębiorcę. W 2012 roku Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie stosowane przez Aegon TU na Życie, zgodnie z którym w przypadku rozwiązania umowy w pierwszym lub drugim roku klient tracił całość oszczędności. Spółka powinna zaniechać stosowania tego postanowienia w stosunku do klientów, z którymi miała zawarte umowy. W praktyce oznaczałoby to brak możliwości pobierania opłaty likwidacyjnej w sytuacji rezygnacji konsumenta z umowy w trakcie jej trwania. Jak ustalił Urząd, Aegon TU na Życie zamiast zaprzestać pobierania opłat zakazanych przez sąd, jednostronnie zmienił sposób ich obliczania. W sytuacji wypowiedzania umów przez klientów, ubezpieczyciel informował o obciążeniu opłatą likwidacyjną ustalaną na podstawie nowych zasad. Tymczasem, zgodnie z prawem umowy ubezpieczenia na życie co do zasady nie można zmienić w trakcie jej trwania. **Prezes UOKiK uznał, że informowanie konsumentów o rzekomym ustaleniu w obowiązujących umowach nowych zasad obliczania wysokości opłaty likwidacyjnej może wprowadzać konsumentów w błąd.** W wyniku tej informacji konsumenci mogli podjąć decyzję o kontynuowaniu umowy, gdyż obawiali się obciążenia ich powyższą opłatą lub zgodzić się na poniesienie, obliczonej na nowych zasadach, opłaty likwidacyjnej.

## Dalsze kroki UOKiK

UOKiK prowadzi dalsze postępowania w sprawie polisolokat wobec 24 kolejnych instytucji finansowych, które również mogą zakończyć się decyzjami o stwierdzeniu stosowania zakazanych praktyk godzących w zbiorowe interesy konsumentów.

Na podstawie dotychczasowych analiz wszystkich przypadków - UOKiK, podobnie jak Rzecznik Ubezpieczonych, postuluje zmiany regulacyjne, których celem powinno być „ucywilizowanie” produktów ubezpieczeniowych z funduszem kapitałowym oraz nałożenie na instytucje finansowe zaangażowane w ich sprzedaż obowiązku usunięcia negatywnych skutków dla wprowadzonych w błąd klientów. UOKiK złożył propozycje w ramach rządowych prac nad ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Urząd postuluje, by w nowych przepisach m.in. **zobowiązać oferujących produkty ubezpieczeniowe z elementem inwestycyjnym do analizy potrzeb klienta przez ustalenie jego wiedzy w zakresie inwestowania i sytuacji finansowej.** Ponadto, zdaniem Urzędu **niezbędne jest ustalenie maksymalnej wysokości prowizji pobieranej w przypadku oferowania tego typu produktów.** W najbliższych dniach UOKiK, we współpracy z Rzecznikiem Ubezpieczonych, przedstawi Ministrowi Finansów i Ministrowi Sprawiedliwości dodatkowe propozycje regulacyjne dla tego rynku.

Decyzje UOKiK, wydane przez delegatury w Bydgoszczy i Katowicach oraz Departament Ochrony Interesów Konsumentów w centrali UOKiK mogą być pomocne konsumentom w dochodzeniu swoich spraw przed sądem.

## Konsumentom pamiętać:

1. Polisolokatami potocznie zwane są ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. To produkty zakładające podział środków w nieznaczącej części na ubezpieczenie, a większości na inwestowanie. Umowa jest zawierana na wiele lat. Konsument jednorazowo lub w określonych okresach wpłaca kwoty. Inwestycja może (ale nie musi, gdyż możliwa jest również strata) przynieść zysk dopiero po wielu latach, np. 10, 15. Zazwyczaj wcześniejsza rezygnacja z zawartej umowy oznacza utratę całości lub części środków.

2. Bądź krytyczny – **nie wierz od razu w obietnice szybkich i wysokich zysków**. Masz czas do namysłu, zabierz ogólne warunki ubezpieczenia i regulamin do domu, przeanalizuj zawarte informacje, porównaj opinie innych klientów.

3. Jeśli dochodzisz swoich roszczeń przed sądem – powołaj się na decyzje UOKiK stwierdzające stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

## Pomoc dla konsumentów

UOKiK przypomina, że w razie sporu z ubezpieczycielem konsumenci mogą liczyć na pomoc [Rzecznika Ubezpieczonych, miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów](#) czy organizacji pozarządowych - [Federacji Konsumentów i Stowarzyszenia Konsumentów Polskich](#). Bezpłatne porady udzielane są również pod numerem telefonu **800 007 707** oraz przez e-mail [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl). Natomiast Dyżury telefoniczne ekspertów w **Biurowie Rzecznika Ubezpieczonych** w zakresie ubezpieczeń gospodarczych (w tym tzw. polisolokat) odbywają się pod nr. tel. **22 333 73 28** od poniedziałku do piątku od 8.00 do 18.00. Korzystanie ze wszystkich form pomocy Rzecznika Ubezpieczonych jest również **bezpłatne**.

Więcej informacji można znaleźć na stronie UOKiK: [http://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news\\_id=11255](http://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=11255)