**Ubezpieczenia kredytu - czym zgrzeszyły banki?**

**Ubezpieczenia kredytu stanowią pole do licznych nadużyć i nieprawidłowości. Jakie "grzechy" banków i ubezpieczycieli są najczęstsze? Raport Rzecznika Finansowego odpowiada na to pytanie.**

**Bancassurance** to współpraca banków z ubezpieczycielami, która polega na sprzedaży polis klientom banków. Współdziałanie z krajowymi bankami przyniosło zakładom ubezpieczeń przez pierwsze sześć miesięcy 2019 r. składki o łącznej wartości 3,55 mld zł (Dział I - 2,51 mld zł, Dział II - 1,04 mld zł). W 2018 r. krajowe banki sprzedały polisy o wartości składki wynoszącej 22,2% całego Działu I ([ubezpieczenia na życie](https://ubea.pl/kalkulator/zycie/)) oraz 3,2% Działu II (pozostałe ubezpieczenia osobowe i ubezpieczenia majątkowe).

Dość duża skala sprzedaży ubezpieczeń za pośrednictwem banków sprzyja niestety różnym nadużyciom. Informacje o takich nieprawidłowościach regularnie docierają także do **Rzecznika Finansowego**. Wspomniana instytucja niedawno opublikowała obszerny raport dotyczący nadużyć na rynku finansowym oraz metod ochrony konsumenta.

Opracowanie porusza również temat związany z ubezpieczeniami kredytów. **Jakie nieuczciwe praktyki dotyczące kredytowych polis zauważyli specjaliści przygotowujący raport Rzecznika Finansowego.**

**Ubezpieczenia kredytu - nadużycia już na etapie podpisywania umów**

W niedawno opublikowanym raporcie Rzecznik Finansowy zbiorczo przedstawił **główne nadużycia banków i ubezpieczycieli związane z ubezpieczeniami kredytów**. Analizę oparto na zgłoszeniach konsumentów z lat 2013 - 2018. Po przeanalizowaniu skarg okazało się, że praktyki naruszające interesy konsumenta można podzielić na cztery główne grupy.

Do pierwszej kategorii należą **nadużycia widoczne już na etapie zawierania umowy kredytowej**. Chodzi konkretnie o:

l

traktowanie ubezpieczenia jako obowiązkowego elementu kredytu i brak możliwości wyboru innego zabezpieczenia spłaty (np. poręczenia)

l

uzależnianie kosztów kredytu od zakupu konkretnego ubezpieczenia w określonym wariancie (oferowanego przez firmę ubezpieczeniową współpracującą z bankiem)

Andrzej Prajsnar, ekspert porównywarki ubezpieczeniowej Ubea.pl, zwraca uwagę, że bardziej zróżnicowane były **nadużycia związane z podpisywaniem umowy ubezpieczenia kredytowego**. Rzecznik Finansowy w tym kontekście wymienia następujące „grzechy” banków oraz ubezpieczycieli:

l

niezapewnienie konsumentowi odpowiednich informacji o cenie i zakresie ubezpieczenia (szczególnie o wyłączeniach ochrony)

l

brak ankiety medycznej i pytań o stan zdrowia kredytobiorcy

l

niezapewnienie kredytobiorcy bezpośredniego kontaktu z przedstawicielem towarzystwa ubezpieczeniowego

l

odgórne obejmowanie kredytobiorców ubezpieczeniem z możliwością późniejszej rezygnacji (mechanizm opt-out)

Brak zainteresowania konsumentów kwestią zakresu ochrony ubezpieczeniowej oraz jej wyłączeń mógł **ułatwiać bankom sprzedaż polis** bez właściwego informowania kredytobiorców. *„Trzeba jednak pamiętać, że na bankach i ubezpieczycielach ciąży większa odpowiedzialność za opisywaną sytuację, jako że są to profesjonalne instytucje*” - dodaje Andrzej Prajsnar, ekspert porównywarki ubezpieczeniowej Ubea.pl.

**Opóźnione wypłaty odszkodowań również stanowiły problem**

Paweł Kuczyński, prezes porównywarki Ubea.pl, podkreśla, że według Rzecznika Finansowego stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły też **okresu trwania ubezpieczenia**. Mowa o następujących praktykach:

l

nieinformowaniu klienta przez bank o wygaśnięciu ochrony ubezpieczeniowej i zaległych składkach

l

automatycznym przedłużaniu ochrony ubezpieczeniowej na kolejny okres

l

jednostronnej zmianie ceny lub warunków ubezpieczenia kredytowego

l

uniemożliwieniu klientowi zmiany ubezpieczenia (umowa kredytowa wygasała wraz z umową polisy)

Największe znaczenie miały chyba jednak **nieprawidłowe praktyki związane z wypłatą odszkodowania**. Wedle ustaleń Rzecznika Finansowego do tej kategorii naruszeń interesów konsumenta zaliczały się następujące działania:

l

przekroczenie ustawowego terminu na wypłatę odszkodowania lub zadośćuczynienia

l

nieuzasadniona odmowa wypłaty świadczenia (odszkodowania lub zadośćuczynienia)

l

odmowa albo uniemożliwienie przez bank skierowania sprawy do sądu

l

odmowa skierowania przez bank reklamacji do towarzystwa ubezpieczeniowego lub uniemożliwienie klientowi dokonania takiej reklamacji

l

wzywanie rodziny zmarłego kredytobiorcy do spłaty długu jeszcze przed przeprowadzeniem postępowania spadkowego

Warto dodać, że wszystkie wymienione powyżej nadużycia **w pewnym stopniu dotyczyły zarówno polis indywidualnych, jak i ubezpieczeń grupowych**.

„*Szczególnie problematyczna była jednak sytuacja posiadaczy polis grupowych, ponieważ bank będący stroną umowy z zakładem ubezpieczeń mógł np. utrudniać skierowanie reklamacji do ubezpieczyciela*” - podkreśla Andrzej Prajsnar, ekspert porównywarki ubezpieczeniowej Ubea.pl.

**Rekomendacja U poprawiła sytuację kredytobiorców**

Dobra informacja jest taka, że obecna sytuacja na rynku ubezpieczeń kredytu jest już zapewne nieco lepsza niż ta przedstawiona w raporcie Rzecznika Finansowego. Analizowane skargi na ubezpieczenia kredytu pochodzą bowiem również z okresu przed wprowadzeniem **Rekomendacji U**.

Rekomendacja U to pakiet zaleceń przygotowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, który miał uregulować rynek bancassurance. Jego wprowadzenie w pierwszym kwartale 2015 r. faktycznie **ograniczyło niektóre nadużycia związane ze sprzedażą ubezpieczeń kredytowych**.

Nadal jednak pozostaje wiele do naprawy. Biorąc kredyt, zwróć więc baczną uwagę na ubezpieczenie kredytu oferowane przez bank. Bądź świadomym konsumentem, który dopytuje się i czyta zapisy umowy przed jej podpisaniem. To najlepszy sposób na to, by nie stać się ofiarą opisanych powyżej nadużyć.