

Produkty ubezpieczeniowe w świetle analizy skarg i problemów zgłaszanych do Federacji Konsumentów

Część analizowanych spraw, które wpłynęły do naszego stowarzyszenia, dotyczyła usług ubezpieczeniowych. Zbadaliśmy rodzaje umów ubezpieczeniowych zawieranych przez konsumentów, poprawność zapisów w nich stosowanych, a także ich zgodność z obowiązującym prawem. Z przeprowadzonej analizy wynika, że największa liczba problemów dotyczyła ubezpieczeń z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym (potocznie zwanych „*polisolokatami*”), a także ubezpieczeń komunikacyjnych.

Pierwsza grupa produktów, czyli polisy z UFK, cechowała się dużym stopniem niejasności i skomplikowania. Mimo sformułowania „*ubezpieczenie*” w tytule umowy, produkt ten okazywał się tworem hybrydowym, w którym składnik ubezpieczeniowy odgrywał rolę marginalną, a głównym celem ubezpieczenia z UFK było inwestowanie środków powierzanych przez konsumentów w instrumenty finansowe. Z nieprawidłowości dostrzeżonych przez Federację Konsumentów można również wskazać:

- Brak informowania klientów o długoterminowym charakterze umowy,
- Przedstawianie produktu jako tradycyjnej, bezpiecznej lokaty,
- Nedoręczanie egzemplarza umowy po jej podpisaniu przez konsumenta,
- Stosowanie niedozwolonych postanowień w umowach zawieranych z konsumentami,
- Uzależnianie otrzymania kredytu hipotecznego od wcześniejszego podpisania umowy ubezpieczenia z UFK,
- Nakładanie na konsumentów licznych opłat, które nie mają odpowiednika w świadczeniach oferowanych przez drugą stronę kontraktu,
- Stosowanie *misselingu*, czyli oferowanie produktu niedopasowanego do potrzeb i możliwości finansowych konsumenta.

Działania podejmowane przez Federację Konsumentów polegały na sporządzeniu pisemnego wystąpienia do ubezpieczyciela albo do banku, który pośredniczył w zawieraniu spornego kontraktu. O nieprawidłowościach dostrzeżonych przez nasze stowarzyszenie był informowany także Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik Finansowy oraz Komisja Nadzoru Finansowego.

W większości spraw ubezpieczyciele przychylali się do argumentów przytaczanych przez Federację, akceptując wcześniejsze rozwiązanie umowy i zwrot środków wpłacanych przez konsumentów, bez konieczności ponoszenia przez nich rażąco wygórowanych opłat likwidacyjnych. Niektóre spory, w których ubezpieczyciele nie zdecydowali się na rozstrzygnięcie polubowne, zakończyły się na drodze postępowania sądowego.

W kwestii ubezpieczeń komunikacyjnych najczęstszym problemem zgłaszanym przez konsumentów było zaniżanie kwoty przyznanego odszkodowania, naliczanie amortyzacji podczas wyceny części niezbędnych do usunięcia szkody, a także odmowa wypłacenia odszkodowania. W tych przypadkach Federacja Konsumentów również występowała do ubezpieczycieli z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy i polubowne zakończenie sporu. Podobnie jak w przypadku polis z UFK większość zakładów ubezpieczeń godziła się na rozwiązania proponowane przez Federację Konsumentów.