



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH



POLSKA IZBA UBEZPIECZEŃ

REKOMENDACJA

**w sprawie dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń
finansowych powiązanych z produktami bankowymi
zabezpieczonymi hipotecznie**

**Niniejsza Rekomendacja została opracowana we współpracy z Polską Izbą
Ubezpieczeń i przyjęta przez Zarząd Związku Banków Polskich w dniu
22 grudnia 2010 roku**

Wprowadzenie

Tryb prac nad Rekomendacją

Prace nad przygotowaniem finalnego tekstu „Rekomendacji w sprawie dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń finansowych powiązanych z produktami bankowymi zabezpieczonymi hipotecznie” prowadzone były przez ostatnie dziesięć miesięcy wspólnie przez odpowiednie grupy robocze Związku Banków Polskich oraz Polskiej Izby Ubezpieczeń.

Punktem wyjścia do przygotowania Rekomendacji były pisma z Ministerstwa Finansów, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego oraz Rzecznika Ubezpieczonych, w których zawarte były odpowiedzi na nasze pytanie o główne kierunki skarg konsumenckich związanych z ubezpieczeniami finansowymi dołączanymi do kredytów hipotecznych. Na końcowym etapie przygotowywania Rekomendacji do wszystkich ww. instytucji wysłany został ponownie projekt Rekomendacji z prośbą o zajęcie stanowiska i zgłoszenie ewentualnych potrzeb zmian i uzupełnień.

Główne ustalenia Rekomendacji

Przy tworzeniu tekstu „Rekomendacji w sprawie dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń finansowych powiązanych z produktami bankowymi zabezpieczonymi hipotecznie” wykorzystano już wcześniejsze pozytywne doświadczenia zdobyte w trakcie prac oraz opinie innych interesariuszy rynku. Przede wszystkim, utrzymano założenie, iż rekomendacja jest pisana językiem maksymalnie prostym i komunikatywnym, tak aby przeciętny konsument mógł się bez przeszkód zapoznać i podjąć ewentualne działania, jeśli dojdzie do wniosku, że obsługujący go bank nie przestrzega standardu. W takim wypadku rekomendujemy oczywiście skorzystanie z pozasądowej drogi rozstrzygania sporów i przesłanie odpowiedniej skargi do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego.

Rekomendacja reguluje ogólne zasady postępowania banku zawierającego w imieniu własnym i na własny rachunek umowę ubezpieczenia finansowego, czyli ubezpieczenia zapewniającego pokrycie przez ubezpieczyciela strat majątkowych banku, spowodowanych zajściem zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową związanych z kredytem (lub pożyczką) zabezpieczoną hipotecznie. Oznacza to więc, że - chociaż ubezpieczenie dotyczy konkretnego kredytu/kredytobiorcy - to beneficjentem ewentualnego odszkodowania jest sam bank-kredytodawca. Z drugiej jednak strony także kredytobiorca nie będąc stroną umowy może jednocześnie odczuć jej skutki (np. regres ze strony zakładu ubezpieczeń).

Określono, że standard obejmie cztery rodzaje umów ubezpieczeniowych, które zostały uznane za najpopularniejsze w kontekście kredytów hipotecznych:

- a) ubezpieczenie pomostowe - ubezpieczenie ryzyka w zakresie spłaty kredytu hipotecznego w okresie od dnia jego wypłaty, maksymalnie do dnia uprawomocnienia się wpisu hipoteki na rzecz banku w księdze wieczystej,
- b) ubezpieczenie niskiego wkładu (brakującego wkładu własnego) - ubezpieczenie ryzyka w zakresie spłaty części kredytu odpowiadającej różnicy pomiędzy wymaganym wkładem własnym, a wkładem wniesionym przez Klienta,
- c) ubezpieczenie wartości nieruchomości - ubezpieczenie od utraty wartości nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie kredytu przed skutkiem spadku wartości nieruchomości, gwarantujące bankowi w okresie ubezpieczenia zachowanie adekwatności wartości nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie do kwoty zadłużenia,
- d) ubezpieczenie tytułu prawnego - ubezpieczenie od skutków wad prawnych nieruchomości, w tym obciążeń nieruchomości, które nie zostały zidentyfikowane przed zawarciem umowy kredytowej.

Przyjęto założenie, że standard będzie się odnosił do sytuacji, gdzie wykonywanie przez bank lub ubezpieczyciela umów ubezpieczenia ryzyka banku może wywołać skutki także i dla klienta. Autorzy Rekomendacji wychodzą przy tym z założenia, że w wyniku jej wdrożenia ujednoczeniu ulegnie sposób konstruowania ubezpieczeń finansowych oraz relacje pomiędzy bankiem a ubezpieczycielem, ustalone zostaną standardy polityki informacyjnej wobec konsumentów, zapewniona odpowiednia zawartość informacyjna umów oraz innych materiałów reklamowych czy informacyjnych przekazywanych klientom.

Centralną częścią Rekomendacji jest określenie obowiązków informacyjnych banku wobec klienta, czyli zapewnienie mu informacji o zawartej przez bank umowie ubezpieczenia finansowego. Dokumenty wręczane/udostępniane klientom muszą zawierać co najmniej następujące informacje: przedmiot ubezpieczenia, zakres ochrony ubezpieczeniowej informację o podmiocie uprawnionym do otrzymania odszkodowania z umowy ubezpieczenia finansowego, informację o uprawnieniu zakładu ubezpieczeń do regresu wobec klienta. W dokumentach tych uwzględnione powinny być także oświadczenia konsumenta niezbędne do prawidłowego wykonywania umowy, takie jak na przykład dotyczące udostępniania firmie ubezpieczeniowej danych objętych tajemnicą bankową.

W Rekomendacji wskazuje się wyraźnie, że dokumenty przekazywane klientowi powinny być napisane w sposób przejrzysty, jasny i nie budzący wątpliwości u czytelników, a wszelkie sformułowania niejednoznaczne powinny być interpretowane na korzyść klienta. Dotyczy to w pierwszym rzędzie kluczowych definicji, jak np. wymagany wkład własny. Z otrzymywanych przez nas sygnałów wynika bowiem, że dochodziło do nieporozumień w relacjach banków z potencjalnymi kredytobiorcami właśnie z powodu nie dość precyzyjnych definicji.

W przypadku, gdyby procedury bankowe wymagały dla oceny i aktualizacji stanu zabezpieczenia kredytu dodatkowych czynności po stronie kredytobiorcy, związanych np. z inspekcją czy wyceną nieruchomości, to w umowie oraz

innych materiałach udostępnianych klientowi jasno precyzować się powinno zakres tych czynności oraz przesłanki, których wystąpienie spowoduje konieczność ich dokonania. Konsument powinien także mieć świadomość, kto ponosić ma koszty takich inspekcji oraz kto jest uprawniony do ich wykonywania.

Ze względu na skomplikowaną relację pomiędzy kredytobiorcą, bankiem a zakładem ubezpieczeń, gdzie ubezpieczenie dotyczy bezpośrednio kredytu i konkretnego kredytobiorcy, to jednak beneficjentem odszkodowania jest kredytodawca. W Rekomendacji postuluje się także, aby informacje przekazywane klientom nie wprowadzały w błąd co do charakteru samego ubezpieczenia oraz faktycznej roli podmiotów będących stronami umowy ubezpieczenia finansowego.

Zgodnie z opinią wyrażaną wielokrotnie przez organ nadzoru oraz Rzecznika Ubezpieczonych, w Rekomendacji umieszczono wyraźne wskazanie, iż klient nie może ponosić ciężaru składki ubezpieczeniowej, jako że do jej zapłaty zobowiązany jest bank jako ubezpieczający. Bank jest oczywiście uprawniony do uwzględnienia w kosztach zawarcia i wykonywania umowy kredytowej także kosztu podwyższonego ryzyka spłaty kredytu, w związku z brakiem zabezpieczenia spłaty lub niedostatecznym jej zabezpieczeniem. Analogicznie do zasad przyjętych już w pierwszej rekomendacji dotyczącej ubezpieczeń grupowych, wskazano także, iż koszty związane z podwyższonym ryzykiem Banku będą naliczane wyłącznie za okres, w którym to ryzyko występuje. Oznacza to na przykład, że ochrona ubezpieczeniowa obowiązywać powinna maksymalnie do dnia uprawomocnienia się wpisu hipoteki na rzecz banku-kredytodawcy w księdze wieczystej.

Aby nie utrudniać bankom dostępu do klienta za pośrednictwem wszystkich nowoczesnych kanałów dystrybucji, przyjęto generalne założenie, iż wszelkie materiały dostarczane są konsumentom poprzez ten sam, wybrany przez klienta środek komunikacji, co do zawarcia umowy kredytu hipotecznego (lub w inny sposób uzgodniony uprzednio z klientem).

W przypadku powstania konieczności zgłoszenia przez bank roszczenia wobec zakładu o wypłatę odszkodowania (w wyniku np. zaprzestania przez klienta spłaty kredytu lub znacznego spadku wartości kredytowej nieruchomości), bank będzie uprawniony do wezwania kredytobiorcy do przedstawienia informacji lub dokumentów niezbędnych do likwidacji szkody. Klient nie będzie natomiast zobowiązany do ponoszenia na rzecz banku ani ubezpieczyciela żadnych kosztów związanych ze zgłoszeniem tego roszczenia. Zakład ubezpieczeń nie może także wymagać od klienta żadnych dodatkowych zabezpieczeń w związku z wykonywaniem umowy ubezpieczenia.

W Rekomendacji znalazły się także zalecenia o charakterze bardziej generalnym dotyczącym jakości obsługi klientów, jak np. udzielanie odpowiedzi na pytania oraz reklamacje w ciągu 30 dni czy organizacja odpowiednich szkoleń dla pracowników we współpracy z ubezpieczycielami. Biorąc pod uwagę, że opinie konsumentów na temat banków kształtowane są głównie przez kontakty z ich pracownikami, autorzy Rekomendacji wyraźnie wskazują, że

banki powinny także opracować i wdrożyć procesy monitoringu praktyk w zakresie objętym Rekomendacją, który pozwoli na wykrywanie oraz identyfikację nieprawidłowości.

Termin wejścia w życie Rekomendacji

Rekomendacja wejdzie w życie w dniu 1 lipca 2011 roku

Warszawa, grudzień 2010 roku

REKOMENDACJA ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

w sprawie dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń finansowych powiązanych z produktami bankowymi zabezpieczonymi hipotecznie

Rozdział I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1 Zakres dokumentu

1. Niniejsza Rekomendacja określa ogólne zasady postępowania Banku zawierającego w imieniu własnym i na własny rachunek umowę Ubezpieczenia finansowego.
2. Niniejsza Rekomendacja określa relacje pomiędzy Bankiem, Ubezpieczycielem a Klientem Banku w zakresie Ubezpieczeń finansowych rozumianych zgodnie z definicjami zawartymi w §3, w zakresie:
 - a) Ubezpieczenia pomostowego,
 - b) Ubezpieczenia niskiego wkładu (brakującego wkładu własnego),
 - c) Ubezpieczenia wartości nieruchomości,
 - d) Ubezpieczenia tytułu prawnego.

§2 Cel dokumentu

1. Celem niniejszej Rekomendacji jest określenie ogólnych zasad postępowania Banku w przypadku, gdy wykonywanie przez Bank lub Ubezpieczyciela umów Ubezpieczenia ryzyka Banku może wywołać skutki dla Klienta Banku.
2. Postępowanie zgodne z niniejszą Rekomendacją ma ujedynolnić sposób konstruowania Ubezpieczeń finansowych oraz relacje pomiędzy Bankiem a Ubezpieczycielem, jak również ustalić standardy polityki informacyjnej wobec Klientów Banków poprzez zapewnienie prawidłowości i przejrzystości Dokumentacji i procesów obsługi Ubezpieczenia finansowego.

§ 3 Definicje

Dla celów niniejszej Rekomendacji użyte w niej określenia oznaczają:

1. **Produkt bankowy** – kredyt lub pożyczka zabezpieczona hipotecznie.

2. **Dokumentacja** – dokumenty Banku wręczane/ udostępniane Klientom i ich dotyczące, związane z zawarciem umowy o Produkt bankowy, w szczególności wnioski o udzielenie Produktu bankowego, umowa o Produkt bankowy, regulaminy związane z zawarciem umowy o Produkt bankowy, tabele opłat i prowizji.

3. **Personel** – osoby prowadzące sprzedaż i obsługę posprzedażową Produktu bankowego, podejmujące działania informacyjne, kontrolne lub szkoleniowe w zakresie Produktu bankowego, w ramach określonych niniejszą Rekomendacją.

4. **Bank** – podmiot, utworzony zgodnie z przepisami ustaw, działający na podstawie zezwoleń uprawniających do wykonywania czynności bankowych, w tym udzielania kredytów/pożyczek Klientom, który zawarł z Ubezpieczycielem umowę Ubezpieczenia finansowego

5. **Ubezpieczyciel** – podmiot, który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie ubezpieczeń majątkowych na podstawie zezwolenia właściwego organu, który zawarł z Bankiem umowę Ubezpieczenia finansowego i zobowiązuje się do wypłaty odszkodowania w przypadku wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych objętych tą umową

6. **Klient** – osoba fizyczna zawierająca z Bankiem umowę o Produkt bankowy w celach nie związanych z działalnością gospodarczą lub zawodową

7. **Ubezpieczenie finansowe** – ubezpieczenie zapewniające pokrycie przez Ubezpieczyciela strat majątkowych Banku spowodowanych zajściem zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową związanych z umową o Produkt Bankowy.

8. **Materiały informacyjne** – ogólna informacja Banku o Produkcie bankowym udostępniana Klientowi, w tym materiały reklamowe.

9. **Informacje** – dane dotyczące Ubezpieczenia finansowego zawarte w Dokumentacji lub przekazywane ustnie przez Personel.

10. **Ubezpieczenie pomostowe** – ubezpieczenie ryzyka Banku w zakresie spłaty Produktu bankowego w okresie od dnia jego wypłaty, maksymalnie do dnia uprawomocnienia się wpisu hipoteki na rzecz Banku w księdze wieczystej.

11. **Ubezpieczenie niskiego wkładu (brakującego wkładu własnego)** – ubezpieczenie ryzyka Banku w zakresie spłaty części Produktu bankowego odpowiadającego różnicy pomiędzy wymaganym przez Bank wkładem własnym, a wkładem wniesionym przez Klienta

12. **Ubezpieczenie wartości nieruchomości** – ubezpieczenie Banku od utraty wartości nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie Banku przed skutkiem spadku wartości nieruchomości, gwarantujące Bankowi w okresie ubezpieczenia zachowanie adekwatności wartości nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie Produktu bankowego do kwoty zadłużenia.

13. **Ubezpieczenie tytułu prawnego** – ubezpieczenie Banku od skutków wad prawnych nieruchomości, w tym obciążeń nieruchomości, które nie zostały zidentyfikowane przed zawarciem umowy Produktu bankowego.

Rozdział II RELACJA BANK-UBEZPIECZYCIEL

§4

1. Za autentyczność i prawidłowość Dokumentacji niezbędnej do wykonania umowy Ubezpieczenia finansowego odpowiada Bank.

2. Ubezpieczyciel i Bank definiują w umowie Ubezpieczenia finansowego zakres informacji i dokumentów udostępnianych przez Bank Ubezpieczycielowi.

Rozdział III RELACJA BANK-KLIENT BANKU

§5

Obowiązki informacyjne Banku

1. Bank zapewnia Klientowi informację o zawartej przez siebie umowie Ubezpieczenia finansowego związanej z daną umową o Produkt bankowy.

2. Z Dokumentacji powinno jasno wynikać, że Ubezpieczyciel obejmuje ryzyko Banku ochroną ubezpieczeniową z chwilą wypłaty całości kwoty danego Produktu bankowego lub pierwszej transzy (w przypadku, gdy umowa przewiduje wypłatę w transzach).

3. Informacje przekazywane Klientowi nie mogą wprowadzać w błąd co do charakteru Ubezpieczenia finansowego oraz roli podmiotów umowy Ubezpieczenia finansowego.

5. Dokumentacja zawiera co najmniej następujące Informacje :

- a) przedmiot ubezpieczenia;
- b) zakres ochrony;
- c) okres ubezpieczenia;
- d) informacje określone w § 6 ust 2 niniejszej Rekomendacji ;
- e) informacje o podmiocie uprawnionym do otrzymania odszkodowania z umowy Ubezpieczenia finansowego;
- f) oświadczenia Klienta niezbędne do prawidłowego wykonywania umowy Ubezpieczenia finansowego (w szczególności dotyczące udostępniania Ubezpieczycielowi danych objętych tajemnicą bankową).
- g) informacje określone w § 9 niniejszej Rekomendacji.

6. Definicje kluczowych pojęć używanych w Dokumentacji (np. wymagany wkład własny) oraz istotne z punktu widzenia Klienta Informacje (np. przesłanki

odnowienia Ubezpieczenia) powinny być określone w sposób jasny i nie budzący wątpliwości u przeciętnego Klienta.

§6 Koszty Ubezpieczenia

1. Klient nie ponosi ciężaru składki ubezpieczeniowej, do której zapłaty zobowiązany jest Bank, jako Ubezpieczający.
2. Bank ma prawo uwzględnić w kosztach zawarcia i wykonywania umowy o Produkt bankowy koszt podwyższonego ryzyka spłaty kredytu w związku z brakiem zabezpieczenia spłaty lub niedostatecznym jej zabezpieczeniem, zgodnie z zasadami obowiązującymi w Banku, zawartymi w Dokumentacji.
3. Koszty związane z podwyższonym ryzykiem Banku będą naliczane wyłącznie za okres, w którym to ryzyko występuje.
4. Jeżeli Bank wymaga dla oceny i aktualizacji stanu zabezpieczenia kredytu dodatkowych czynności po stronie Klienta związanych np. z inspekcją czy wyceną nieruchomości, Dokumentacja jasno precyzuje zakres tych czynności, przesłanki, których wystąpienie spowoduje konieczność ich dokonania oraz kto ponosi ich koszt i kto je wykonuje.
5. Bank nie jest uprawniony do pobierania od Klienta żadnych zabezpieczeń na rzecz Ubezpieczyciela.

§7 Przejrzystość Dokumentacji

1. Postanowienia Dokumentacji sformułowane niejednoznacznie interpretuje się na korzyść Klienta.
2. Dokumentacja oraz Materiały informacyjne dostarczane są Klientowi w sposób analogiczny do wybranego przez niego sposobu komunikacji z Bankiem w zakresie pozostałej dokumentacji dotyczącej Produktu bankowego lub w inny sposób, uzgodniony z Klientem.

Rozdział IV OBSŁUGA KLIENTÓW

§8 Jakość obsługi

1. Udzielanie odpowiedzi na zapytania i reklamacje oraz inne kontakty z Klientami - bez względu na formę komunikacji - wykonywane są terminowo oraz zawierają rzetelne, kompletne i zrozumiałe dla Klienta informacje.

2. Banki zapewnią udzielanie przez Personel odpowiedzi na pytania Klientów związane z Ubezpieczeniem finansowym powiązany z Produktem bankowym w zakresie dotyczącym niniejszej Rekomendacji w terminie 30 dni.

§9

Zgłaszanie roszczeń/ wypłata odszkodowań

1. Bank może wezwać Klienta do przedstawienia informacji lub dokumentów niezbędnych do likwidacji szkody.
2. Klient nie jest zobowiązany do ponoszenia na rzecz Banku ani Ubezpieczyciela żadnych kosztów związanych ze zgłoszeniem roszczenia o wypłatę odszkodowania.
3. Dokumentacja zawiera informację o skutkach wynikających z umowy Ubezpieczenia finansowego, a w szczególności o uprawnieniu Ubezpieczyciela do regresu, ze szczególnym uwzględnieniem sposobu określenia jego maksymalnej wartości.
4. Ubezpieczyciel nie może wymagać żadnych zabezpieczeń od Klienta w związku z wykonywaniem umowy Ubezpieczenia finansowego.

ROZDZIAŁ V KOMPETENCJE PERSONELU

§10

Polityka i plany szkoleń

1. W celu zapewnienia Personelowi kompetencji niezbędnych do wykonywania obowiązków zgodnie z niniejszą Rekomendacją, Banki we współpracy z Ubezpieczycielami opracowują i realizują szkolenia w zakresie Ubezpieczeń finansowych.
2. Materiały szkoleniowe powinny wskazywać główne cechy i zasady Ubezpieczeń finansowych, podmioty umowy Ubezpieczenia finansowego oraz zakres Informacji, które musi otrzymać Klient.

§11

Monitoring praktyk i obsługi

1. Banki opracują i wdrożą procesy monitoringu praktyk w zakresie objętym przedmiotową Rekomendacją
2. Proces monitorowania umożliwi wykrywanie i identyfikację nieprawidłowości, w szczególności w zakresie obsługi zapytań i reklamacji Klientów.

§12

Postanowienie końcowe

W sposób zwyczajowo przyjęty Banki poinformują Personel o obowiązkach wynikających z niniejszej Rekomendacji.