

Marcin Orlicki

Pozycja prawna banku w ubezpieczeniach *bancassurance*

1. Uwagi wstępne

Współpraca ubezpieczycieli z bankami stała się w ostatnich latach jednym z najbardziej aktualnych zagadnień ubezpieczeniowych. Bywa ona bardzo często opisywana przez ekonomistów zajmujących się tematyką ubezpieczeniową. Chwalą oni nowe możliwości, które tworzy synergiczna kooperacja bankowo-ubezpieczeniowa. Dostrzegają również niebagatelne korzyści, jakie odnoszą ze współpracy zarówno banki, jak i ubezpieczyciele.

Analiz prawnych zjawiska *bancassurance* jest zdecydowanie mniej. Można odnieść wrażenie, że istnieje zasadniczy problem z jego opisem w języku prawniczym. Skoro zjawiska tego nie reguluje w sposób bezpośredni żadna ustawa, oznacza to, że nie jest ono zapewne prawną konstrukcją *sui generis* i trzeba podjąć próbę ustalenia, czym w istocie *bancassurance* jest i jakie uznawane za dopuszczalne konstrukcje prawne bywają we współpracy bankowo-ubezpieczeniowej najbardziej przydatne.

Trudności w przeprowadzeniu analizy prawnej rozpoczynają się od niemożności precyzyjnego ustalenia, jaki zakres wielopłaszczyznowej współpracy bankowo-ubezpieczeniowej jest jądrem *bancassurance*. Żadna z możliwych definicji nie oprze się zarzutom bądź o niedocenianie istotnych, a w definicji pominiętych obszarów współpracy, bądź o rozmycie tego, co najważniejsze w oceanie pobocznych, bardzo licznych bankowo-ubezpieczeniowych kooperacji.

Niech więc mi będzie wolno (wyłącznie na użytek niniejszego artykułu) przedstawić ***bancassurance* jako wszelkie relacje prawne, w jakie wchodzi banki i ubezpieczyciele, w celu objęcia ochroną ubezpieczeniową klientów banków**. Definicja ta jest w sposób świadomy bardzo zawężona. Jej zakres może jednak bardzo ułatwić podniesienie kilku niezwykle istotnych, a rzadko dotąd dostrzeganych problemów.

Celem niniejszego artykułu jest raczej zadawanie pytań niż udzielanie odpowiedzi. Z założenia ma on być kontynuacją opisu szeregu ważnych zagadnień poruszonych w raporcie Rzecznika Ubezpieczonych, dotyczącym zjawiska *bancassurance*¹. Dzięki raportowi, zjawisko to i podstawowe wiążące się z nim zagrożenia zostały opisane i przeanalizowane.

Poszczególne odmiany *bancassurance* różni przede wszystkim to, że postać kluczowa całego przedsięwzięcia – bank – obsadzany bywa

¹ Raport Rzecznika Ubezpieczonych na temat zjawiska *bancassurance* dostępny na stronie <http://www.rzu.gov.pl>

w różnorodnych rolach – w szczególności jako ubezpieczający, agent ubezpieczeniowy lub też multiagent. Nierzadko precyzyjne określenie roli banku (które powinno być oczywiste i bezdyskusyjne) przysparza sporych trudności, a niekiedy staje się niemożliwe. „Ukrywanie” statusu banku może czasami służyć do tego, by klient nie rozpoznał swych rzeczywistych praw i ich nie realizował. Może to być jednak również błąd osób konstruujących zasady współpracy bankowo-ubezpieczeniowej. Błąd taki, choć niezamierzony, może wywołać bardzo niedobre skutki. Dlatego – jak sądzę –**zadaniem raczej judykatury i doktryny, a nie legislatorów powinno stać się jasne określenie kryteriów, które pokażą, kiedy mamy do czynienia z umowami zawieranymi przez bank, kiedy zaś za pośrednictwem banku.**

2. Bank jako ubezpieczający

Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta pomiędzy bankiem jako ubezpieczającym a ubezpieczycielem, zaś jej celem może być objęcie ochroną ubezpieczeniową klientów banku. W takim przypadku dochodzi do jednorazowego aktu zawarcia kontraktu ubezpieczeniowego, który potwierdzany jest przez wystawienie jednej polisy ubezpieczeniowej. Jako że umowa zawierana jest przez przedsiębiorców, nie ma konieczności doręczania ogólnych warunków ubezpieczenia, jeśli tylko istnieje możliwość łatwego zapoznania się z nimi (art. 384 § 2 k.c.).

Nie powinno stanowić wątpliwości, że Prawo bankowe² zezwala na zawieranie przez bank umów ubezpieczenia na rzecz klientów, gdyż tego rodzaju czynność może być zakwalifikowana jako świadczenie innych usług finansowych, o których mowa w art. 6 ust. 1 pkt 7.

Umowa ubezpieczenia zawierana przez bank na rzecz jego klientów nie wskazuje na ogół imiennie wszystkich ubezpieczonych, lecz raczej kreuje mechanizm identyfikacji osób, które w danym czasie mają korzystać z ochrony ubezpieczeniowej. Wiąże się to zwykle ze stworzeniem mechanizmów współpracy pomiędzy stronami umowy w zakresie przekazywania danych, które mają zazwyczaj postać rozwiązań informatycznych.

Stroną umowy zobowiązaną wobec ubezpieczyciela do płacenia składki jest w opisywanych przypadkach wyłącznie bank. Nie ma żadnych podstaw prawnych, by żądanie zapłaty składki kierowane było przez ubezpieczyciela wobec kogokolwiek innego niż tylko druga strona umowy – bank, w szczególności zaś, by ubezpieczyciel wzywał bezpośrednio ubezpieczonego klienta banku do zapłaty składki z zagrożeniem, że brak zapłaty spowoduje ustanie ochrony ubezpieczeniowej świadczonej na rzecz tego ubezpieczonego.

Wszelkie uprawnienia strony umowy ubezpieczenia wykonywane są w opisywanym przypadku przez bank, nie zaś przez jego ubezpieczonych klientów. W tym miejscu należy jednak podkreślić, że dzięki znowe-

² Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r.– Prawo bankowe (Dz.U. Nr 140, poz. 939 z późn. zm.).

lizowanym przepisom kodeksu cywilnego³ ubezpieczeni (w tym również ubezpieczeni klienci banku) zyskali prawo żądania od ubezpieczyciela, by udzielił on informacji o postanowieniach zawartej umowy oraz ogólnych warunków ubezpieczenia w zakresie, w jakim dotyczą one praw i obowiązków ubezpieczonego (art. 808 § 4 k.c.). Ubezpieczonym zostało więc zapewnione fundamentalne prawo do informacji, które warunkuje możliwość skutecznego korzystania z wszelkich innych praw.

Podobnie, dzięki nowelizacji, ubezpieczeni zyskali możliwość powoływania się na zawarte w treści wzorca (ogólnych warunków ubezpieczenia) niedozwolone postanowienia umowne, jeśli tylko umowa ubezpieczenia nie wiąże się z działalnością gospodarczą lub zawodową ubezpieczonej osoby fizycznej (art. 808 § 5 k.c.).

Wśród kwestii szczególnie istotnych dla opisu jurydycznego umowy ubezpieczenia zawieranej przez bank na rachunek jego klientów należy wskazać sprawę umownego określenia relacji pomiędzy bankiem jako ubezpieczającym i jego klientem jako ubezpieczonym. Powstaje tu szereg istotnych pytań: **Czy pomiędzy bankiem i jego ubezpieczonym klientem zostaje zawarta w sposób wyraźny bądź dorozumiany umowa o objęcie klienta ubezpieczeniem? Jaka jest treść takiej umowy? Czy dotyczy ona również kwestii finansowania składek przez klienta? Czy umowa taka stanowi źródło obowiązku lojalności banku wobec własnego klienta przewyższającego obowiązek dobrej współpracy między stronami umowy ubezpieczenia?**

Należy sądzić, że **relacja prawna pomiędzy bankiem (ubezpieczającym) a jego klientem (ubezpieczonym) ma podstawy kontraktowe**. Rzadko jednak kontrakt ten ma jasno określoną przez same strony treść, w szczególności sporadycznie tylko bywa zawierany na piśmie. Jest to trudne do zrozumienia w szczególności w odniesieniu do tych (typowych) przypadków obejmowania przez bank ochroną ubezpieczeniową jego klientów, gdy obowiązek finansowania składki ubezpieczeniowej przeniesiony został na klientów.

Umowa między bankiem i jego klientem powinna obejmować przede wszystkim wyszczególnione poniżej kwestie:

- W umowie ujęte winno zostać zobowiązanie banku do zawarcia umowy ubezpieczenia, dzięki której klient będzie mógł korzystać z ochrony ubezpieczeniowej w ściśle określonym zakresie bądź też zobowiązanie banku do zapewnienia ochrony z umowy ubezpieczenia wcześniej zawartej (należy postulować jak najbardziej precyzyjne określenie zakresu odpowiedzialności ubezpieczyciela lub załączenie umowy ubezpieczenia bądź ogólnych warunków ubezpieczenia).
- Jeżeli składka ubezpieczeniowa ma być finansowana przez klienta, zasady tegoż finansowania powinny być szczegółowo opisane w umowie. Trzeba pamiętać, że finansowanie składki przez klienta banku może polegać na sta-

³ Ustawa z dnia 13 kwietnia 2007 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz.U. Nr 82, poz.557).

wianiu stosownych kwot do dyspozycji banku, który następnie spełnia swoje zobowiązanie do zapłacenia składki, lub też na samodzielny dokonywanie wpłat składek na rzecz ubezpieczyciela. W tym drugim przypadku chodzić będzie przede wszystkim o konstrukcję opisaną w art. 392 k.c., w myśl której, jeżeli osoba trzecia (klient) zobowiązała się przez umowę z dłużnikiem (bankiem) zwolnić go od obowiązku świadczenia (zapłaty składki), jest ona (klient) odpowiedzialna względem dłużnika (banku) za to, że wierzyciel (ubezpieczyciel) nie będzie od niego (banku) żądał spełnienia świadczenia (zapłaty składki).

- Jeżeli składka finansowana jest zarówno przez bank, jak i przez klienta, bądź też gdy ustalono, że składka (jej część) będzie płacona przez klienta z zaciąganego w banku kredytu, postanowienia te muszą znaleźć odzwierciedlenie w zawieranej umowie.
- Jeżeli składka jest finansowana przez klienta, to – w przypadku przedwczesnego zakończenia stosunku prawnego ubezpieczenia – podmiotem, do którego wróci nadpłacona składka jest klient. Zgodnie jednak z treścią art. 813 § 1 k.c., uprawnionym do żądania zwrotu składki od ubezpieczyciela jest wyłącznie dłużnik z tytułu składki – ubezpieczający (bank). Należy więc postulować, by umowa między bankiem i jego klientem wyraźnie nakładała na bank obowiązek dochodzenia zwrotu składki od ubezpieczyciela w każdym przypadku, gdy prawo na to zezwala oraz obowiązek zwrotu klientowi składki przez niego sfinansowanej w części odpowiadającej czasowi niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
- Umowa pomiędzy bankiem i klientem powinna określać, czy bank (na żądanie swego klienta) w określonych sytuacjach zobowiązany jest do skorzystania w interesie klienta z uprawnień przysługujących bankowi jako stronie umowy ubezpieczenia.
- Umowa może określać zasady dokonywania wypłaty świadczenia przez ubezpieczyciela – bądź to bezpośrednio na rzecz klienta, bądź też za pośrednictwem banku.

O tym, czy w danym przypadku mamy do czynienia z umową ubezpieczenia zawartą przez bank na rachunek klienta, czy też z sytuacją, gdy bank występuje w roli agenta ubezpieczeniowego, a umowa zawierana jest z ubezpieczycielem przez klienta – nie decyduje formalne ujęcie tejże umowy i słowa użyte na określenie poszczególnych podmiotów zaangażowanych w stosunek prawny ubezpieczenia. Decydujące znaczenie – w moim przekonaniu – ma w takiej sytuacji **rzeczywiste ukształtowanie relacji prawnych pomiędzy ubezpieczycielem, bankiem i klientem. Jako najbardziej wyraziste kryteria wskazać należy: kwestię określenia obowiązku lojalności banku wobec klienta lub też wobec ubezpieczyciela, a także fakt pobierania (bądź też niepobierania) przez bank prowizji od finansowanej przez klienta składki.**

Choć nie precyzuje tego żaden przepis, należy zapewne wymagać od ubezpieczającego, który zawiera umowę ubezpieczenia na cudzy rachunek, by był lojalny wobec ubezpieczonego i w miarę swoich możliwości, w granicach prawa

realizował jego interes. **Nie jest chyba błędne stwierdzenie, że ubezpieczający i ubezpieczony „grają w jednej drużynie”, co oznacza, że zobowiązani są do wzajemnej lojalności.** Nie jest więc dopuszczalne, by ubezpieczający przedkładał interesy ubezpieczyciela ponad interesy osoby, na której rachunek zawarł umowę ubezpieczenia. Nie ma tu znaczenia fakt szczególnej bliskości ubezpieczyciela i banku wynikający z faktu pogłębionej integracji oferty czy też przynależności do tej samej grupy kapitałowej.

Konstrukcja, zgodnie z którą bank w zawieranej przez siebie umowie pobiera prowizję od finansowanej przez ubezpieczonego składki jest sprzeczna z treścią art. 808 § 2 k.c. Jeśli ubezpieczycielowi przysługuje przeciwko ubezpieczającemu (tj. bankowi) roszczenie o zapłatę składki, to ewentualna udzielana przez ubezpieczyciela korzyść powinna mieć postać rabatu w składce, nie zaś prowizji od składki zapłaconej. Nie można bowiem być uprawnionym do prowizji od świadczenia, do którego zapłacenia jest się zobowiązanym.

Powyższe konstatacje nie powinny być rozumiane jako postulat uznawania, że w żadnym przypadku bank nie może przedkładać lojalności wobec ubezpieczyciela ponad interes klienta czy też pobierać prowizji od zapłaconej przez ubezpieczonego składki. Rozwiązania takie są oczywiście dopuszczalne, lecz skutkiem ich zastosowania jest uznanie, że bank jest w istocie agentem ubezpieczeniowym.

Należy podkreślić, że nie jest dopuszczalne, by bank zobowiązał się wobec ubezpieczyciela do dokonywania określonych czynności agencyjnych w wykonaniu umowy, którą zawarł on na rachunek swojego klienta jako ubezpieczający. W takim przypadku występuje istotny konflikt interesów. Bank jako ubezpieczający powinien bowiem jak najlepiej dbać o interesy osób ubezpieczonych, a zarazem jako agent zobowiązany byłby do lojalności wobec ubezpieczyciela.

3. Bank jako pośrednik ubezpieczeniowy

Jeśli umowa jest zawierana za pośrednictwem banku występującego w roli pośrednika ubezpieczeniowego, wówczas ubezpieczającym jest sam klient banku. Gdy jest on konsumentem, wówczas cała umowa ma charakter umowy konsumenckiej i kreuje ona stosunek prawny, w którym konsument ma szczególnie przywileje (art. 384 k.c. i n.).

W każdym takim przypadku konsumentowi trzeba doręczyć ogólne warunki ubezpieczenia przed zawarciem umowy, zaś po jej zawarciu polisę ubezpieczeniową. Z uwagi na te ekonomiczne i organizacyjne niedogodności opcja ta stosowana jest rzadziej niż przedstawiona powyżej.

Czy bank może być pośrednikiem ubezpieczeniowym? Odpowiedź jest oczywista. To jasne, że taka możliwość istnieje. Nie jest to sprzeczne z Prawem bankowym, bo również pośrednictwo ubezpieczeniowe można określić jako świadczenie „*innej usługi finansowej*” w rozumieniu art. 6 ust. 1 pkt 7. W związku z tym, że ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym określa zamknięty katalog postaci pośrednictwa ubezpieczeniowego, również banki zobowiązane są do stosowania swej działalności w tym obszarze do przepisów ustawy.

Oznacza to, że bank – wykonując czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego – musi to czynić według reguł określonych przez prawo dla agentów (bądź też multiagentów) lub brokerów ubezpieczeniowych. Brak jest podstaw normatywnych, by wyróżniać odrębny, bankowy kanał pośrednictwa ubezpieczeniowego, choć niewątpliwie istnieje tu wiele odmienności. Dotyczą one zarówno sposobu działania pośrednika – banku, jak i jego cech jako osoby prawnej zdecydowanie innej niż podmioty tradycyjnie trudniące się pośrednictwem ubezpieczeniowym.

Sposób działania banku jako pośrednika ubezpieczeniowego to przede wszystkim **oferowanie zawarcia jednolitych co do zakresu ochrony ubezpieczeniowej umów ubezpieczenia bardzo licznym grupom własnych klientów, bez stosowania typowej dla działalności tradycyjnych agentów ubezpieczeniowych procedury akwizycyjnej**. Procedura jest w takim przypadku zwykle w dużym stopniu zautomatyzowana, zaś klient – kontaktując się w sprawie zawarcia umowy ubezpieczenia – styka się z potężnym organizmem korporacyjnym i często nie rozróżnia korporacji bankowej (pośrednika) i ubezpieczeniowej (ubezpieczyciela).

Należy zauważyć, że jeśli bank występuje przy wykonywaniu czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego jako agent ubezpieczeniowy, wówczas z mocy art. 11 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez bank w związku z wykonywaniem czynności agencyjnych przejmuje ubezpieczyciel. Rozwiązanie to w przypadku współpracy równorzędnych kapitałowo i w podobny sposób wypłacalnych podmiotów – jest w zasadzie zbędne. Zniesienie go (lub uczynienie go względnie obowiązującym) byłoby jednak uznane za niezgodne z prawem europejskim.

W celu normatywnego uregulowania działalności banków jako pośredników ubezpieczeniowych należałoby zapewne uzupełnić ustawę o pośrednictwie ubezpieczeniowym o przepis (lub przepisy) uwzględniające specyfikę pośrednictwa wykonywanego przez banki. Unormowania te nie mogą – co prawda – złagodzić wymogów w zakresie bezpieczeństwa finansowego klientów banku, lecz mogą dostosować przepisy do automatycznego trybu zawierania umów przy pomocy banku jako pośrednika.

Gdy bank działa jako agent ubezpieczeniowy, nie ma wątpliwości, że winien jest lojalność ubezpieczycielowi i to jego interesy powinny być przez agenta preferowane – kosztem klientów (oczywiście zachowując niezbędne ustawowe minimum dbałości o interesy ubezpieczającego). Tylko wówczas, gdy bank jest agentem, działać może według wskazówek ubezpieczyciela, wykonywać zlecenia ubezpieczyciela na prowadzenie w oddziałach banku akcji marketingowych, likwidować szkody w imieniu i na rachunek ubezpieczyciela, trzymać się zaleceń ubezpieczyciela co do sposobu interpretowania prawa itp. Pracownicy banku mogą korzystać z organizowanych przez ubezpieczycieli szkoleń, kursów, konferencji i spotkań.

Gdy bank jest multiagentem, wówczas odpowiedzialność za jego działania w zakresie czynności pośrednictwa ponosi ubezpieczyciel, z którym została zawarta umowa ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. Organizacja

szkoleń, seminariów i warsztatów dla osób związanych z zawieraniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia w banku obciąża ten zakład ubezpieczeń, który cechuje większa „determinacja marketingowa” (co zapewne zwiększy „sprzedaż produktów” tego ubezpieczyciela w sieci multiagentów).

Nie jest – z formalnego punktu widzenia – wykluczone rozwiązanie polegające na tym, że **pośrednikiem nie jest sam bank, lecz jego pracownicy, pracujący jako agenci ubezpieczeniowi**. W takiej sytuacji konieczne byłoby zawarcie umowy agencyjnej między ubezpieczycielem a pracownikiem (a w niej m.in. określone byłyby zasady zawierania i wykonywania umów ubezpieczenia przez agentów-pracowników), dodatkowego porozumienia między bankiem i pracownikami opisującego zmieniony (zmniejszony) zakres obowiązków wynikających ze świadczenia pracy na podstawie umowy o pracę, kwestię lojalności oraz godzenia interesów banku i ubezpieczyciela. Ważne jest również zawarcie porozumienia między bankiem a ubezpieczycielem o zasadach harmonijnej współpracy oraz „dzieleniu się” pracownikami.

Konieczne będzie w takiej sytuacji również szczegółowe określenie zasad udostępniania baz danych, lokali i sposobności kontaktu z klientami banku dla działalności agentów ubezpieczyciela oraz ustalenie reguły wynagradzania banku za wszelkie te czynności.

Nic nie stoi na przeszkodzie, by bank podejmował czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego o charakterze brokerskim – jeśli tylko spełni formalne i merytoryczne wymogi stawiane przez ustawę o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Rozwiązanie to – dziś raczej nieznaną zastosowania – może stać się ważnym elementem rynku *bancassurance* w przyszłości, gdy miejsce powszechnej dziś konkurencji cenowej zajmie dbałość o jakość oferowanego produktu ubezpieczeniowego. Wtedy być może pracownicy zatrudnieni przez banki będą w sposób indywidualny poszukiwali najlepszych ofert ubezpieczeniowych – najpierw dla bankowych klientów VIP, później dla wszystkich.

Należy wspomnieć o tym, że samo zawarte w treści art. 6 ust. 1 pkt 6 Prawa bankowego sformułowanie, że bank może „*świadczyć usługi konsultacyjno-doradcze w sprawach finansowych*”, nie powinno być traktowane jako zwolnienie banku od wypełniania wszelkich wymagań zawartych w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Istotną częścią usługi brokerskiej jest bowiem konsultacja i doradztwo, lecz nie obejmują one swą treścią wszystkiego, czym broker służyć powinien swojemu klientowi.

4. Pozycja prawna banku a interesy konsumenta usług bankowo-ubezpieczeniowych – podsumowanie

Kwestią fundamentalną jest jasność co do rozdziału ról w zawieranej umowie ubezpieczenia. Każda nieścisłość w tym zakresie powoduje bowiem dezorientację ubezpieczonych i nieumiejętność skutecznej ochrony swych praw.

Drugą niezwykle istotną sprawą jest określenie, jak umiejscowienie banku – jako ubezpieczającego lub też jako pośrednika ubezpieczeniowego – wpływa na zakres jego praw i obowiązków.

Wnioskiem praktycznym przeprowadzonych rozważań jest przede wszystkim konieczność wzmocnienia nacisków na precyzyjne określenie pozycji banku, zaś w przypadku, gdy bank jest ubezpieczającym – również promowanie (jeśli nawet nie wymuszanie przez prawo) obowiązku formalizowania umowy o obejmowanie ochroną ubezpieczeniową i o zasadach finansowania składki. Formalne zawieranie tego rodzaju umów spowodowałoby, że określenie zasad rządzących najbardziej popularną usługą *bancassurance* przestałoby być odczytywaniem hipotetycznej woli stron, które przecież na temat tej umowy nie rozmawiały ani chwili.

Wspólną intencją wszystkich osób, którym na sercu leży dobra jakość polskiej praktyki ubezpieczeniowej, powinno być stworzenie dla *bancassurance* dobrych standardów – branżowych i nadzorczych, a jeśli te zawiodą – prawnych. Jeśli to się uda, polski rynek *bancassurance* będzie rynkiem dochodowym i działającym prawidłowo. ■

Legal Status of the Bank in Bancassurance

The key issue in the banking and insurance cooperation is the determination of the role of the bank. According to the author of the article, there are two principal ways of defining the bank's role, namely as a party of the insurance relation concluded for the account of its clients or as an insurance intermediary (particularly an agent). The criterion to decide which role the bank performs in an individual case should depend on the bank's guaranteed participation in the premium (commission), and not on the formulation of the contract. If bank participates in the commission, the bank acts as an insurance agent. If it does not, the bank ought to be treated as the insurant. Therefore, the author calls for the conclusion of a contract between the bank and the insured client which will clearly define the principles of financing and possible returning of the insurance premium when the bank acts as the insurant.