

Iwona Dorota Czechowska

Etyka działania bankowo-ubezpieczeniowego usługodawcy

Annales. Etyka w życiu gospodarczym 12/1, 153-160

2009

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Etyka działania bankowo-ubezpieczeniowego usługodawcy

1. Wstęp

Jedną z tendencji rozwoju na rynku usług finansowych jest współpraca bankowo-ubezpieczeniowa, dynamicznie rozwijająca się na świecie i w Polsce. Finalnym beneficjentem tej współpracy powinien być klient, dla którego wzbogacanie rynkowej oferty usług finansowych powoduje kreację wartości dodanej. Satysfakcja klienta z tego rodzaju usług ma istotne znaczenie dla dalszego rozwoju współpracy bankowo-ubezpieczeniowej. Celem tego opracowania będzie ocena, czy usługi oferowane klientom w ramach zintegrowanej oferty bankowo-ubezpieczeniowej są przyjazne i użyteczne, a także czy zapewniają im komfort i bezpieczeństwo. Przedmiotem analizy będzie współpraca bankowo-ubezpieczeniowa na przykładzie oferowanych wspólnie pakietów usług w postaci ubezpieczeń dodawanych do kredytów, których celem jest finansowanie nieruchomości.

Wzrost gospodarczy i rozwój łączy się z bezpieczeństwem instytucji finansowych i ich klientów. Etyczny wymiar tej działalności jest ważny dla budowania wzajemnego zaufania. Według słownika języka polskiego etyka to „ogół zasad, norm postępowania przyjętych w danym okresie i środowisku”¹. Etyka ma związek z moralnością, którą interpretuje się, jako zgodność działań ludzkich z prawdą i dobrem². W przypadku współpracy bankowo-ubezpieczeniowej można zastanawiać się nad szansami i zagrożeniami interesów konsumentów, stanowiącymi problemy o wymiarze etycznym, w kontekście takich wartości jak: uczciwość i sprawiedliwość. Po okresie transformacji systemowej w Polsce coraz bardziej widoczny staje się trend do prokonsumenckich przemian na rynku usług finansowych. Coraz większą uwagę przywiązuje się do ochrony konsumenta i wyrównywania dysproporcji siły rynkowej między nim i profesjonalnym usługodawcą, ponieważ to konsument jest słabszą stroną w tych kontaktach.

Celem podjętych w tej materii działań jest rekompensowanie zakłóceń parytetu pozycji rynkowej konsumenta i pośrednika finansowego. Przedmiotem ochrony, jak podkreśla W. Szpringer, jest rynkowa pozycja konsumenta a nie jego indywidualny interes³. Zatem regulacje powinny wyrównywać występujący po stronie konsumenta deficyt wiedzy, doświadczenia i specjalizacji. Uzasadnienie celowości ochrony konsumenta usług bankowo-ubezpieczeniowych łączy się nie tylko z jego słabszą pozycją, ale wynika także z charakte-

¹ *Słownik języka polskiego*, pod red. E. Sobol, PWN, Warszawa 2006, s. 198.

² Tamże, s. 458.

³ W. Szpringer, *Ochrona klienta usług bankowych w Unii Europejskiej i w Polsce*, Twigger, Warszawa 1999, s. 19.

rystyki usługodawców. Są to instytucje zaufania publicznego, działające na obszarze podwyższonego ryzyka, mające niski udział kapitału własnego, polegające na powierzonych środkach finansowych, podatne na negatywne efekty paniki, poza tym gromadzące oszczędności, które stanowią podstawę rozwoju gospodarki. Zatem kwestia wizerunku, będąca wyrazem oceny jakości świadczonych usług, dokonywana przez klientów ma ważne znaczenie dla stabilności tych instytucji.

2. Regulacje prawne powiązane z ochroną klienta

Powyższa problematyka znalazła odzwierciedlenie w implementacji dyrektyw unijnych dotyczących⁴:

- adekwatności kapitałowej (CAD),
- usług inwestycyjnych (ISD),
- umocnienia nadzoru nad konglomeratami finansowymi (BCCI).

KE podkreśla znaczenie norm bezpieczeństwa, między innymi norm ostrożnościowych dla ochrony konsumenta, zwraca również uwagę na kwestie przejrzystości i zrozumiałości pozyskiwanych przez niego informacji. Analizując podstawy prawne ochrony konsumenta zawarte w prawie europejskim, można dokonać ich podziału na⁵:

- reguły prawne dotyczące ochrony konsumenta w kontekście szerszego zastosowania, także wobec banków (uwzględniając w tym przypadku takie regulacje jak: dotyczące reklamy wprowadzającej w błąd, sprzedaży poza siedzibą przedsiębiorstwa), inaczej regulacje mające charakter pośredni;
- reguły specjalne, mające zastosowanie wyłącznie wobec bankowości, czy ubezpieczeń – reguły ochrony konsumenta, czyli regulacje bezpośrednie. Te z kolei są dzielone ze względu na czas zastosowania, na wyprzedzające i stosowane po zaistnieniu określonych problemów, na przykład: regulacje ostrożnościowe, systemy informacyjne z jednej strony i systemy gwarantowania depozytów, czy ochrony inwestorów z drugiej strony.

Chcąc uporządkować występujące regulacje związane z ochroną konsumenta rynku usług finansowych, można wskazać na ich poszczególne rodzaje odnoszące się do konkretnych rodzajów usług, takich jak na przykład: kredyt konsumpcyjny, kredyt hipoteczny, karty płatnicze, rozliczenia transgraniczne.

Opisując różnego rodzaju inicjatywy, których celem jest ochrona klienta na rynku usług finansowych, należy wspomnieć o opracowaniu przez trzydzieści organizacji finansowych oraz instytucje reprezentujące interesy klientów i innych instytucji rynkowych, przy udziale ekspertów ze środowiska akademickiego, tak zwanego Kanonu Dobrych Praktyk. Kanon ten zawiera zbiór szesnastu uniwersalnych zasad dla całego rynku finansowego, wskazując na podstawowe wartości i ideały etyczne właściwe dla podmiotów finansowych. W szczególności w relacjach z klientami, należą do nich między innymi: uczciwość, staranność i kompetencje, godność, zaufanie, wykorzystywanie zasobów i procedur w dobrej

⁴ Tamże, s. 15.

⁵ Tamże, s. 25.

wierze, zapewnianie odpowiednich warunków wykonywania czynności przez pracowników oraz osoby działające w ich imieniu, zapobieganie konfliktom interesów. Jeżeli pomimo zachowania należytej staranności konflikt zaistniał, należy dążyć do jego rozwiązania w sposób zapewniający uczciwe i rzetelne traktowanie klientów. Ponadto zgodnie z tym Kanonem podmiot finansowy powinien dążyć do jak najlepszego poznania potrzeb swoich klientów i dostosowania do nich oferty, zakresu lub poziomu świadczonych usług, a także chronić informacje o klientach i dbać o to, aby były wykorzystane zgodnie z prawem. Natomiast, jeżeli chodzi o informacje w związku z usługą, to powinien zapewniać klientowi informację jasną, rzetelną, przedstawiającą koszty, ryzyko, możliwe do osiągnięcia korzyści, które ułatwią dokonanie odpowiedniego wyboru. Zasady opisane w Kanonie, dotyczące reklamy, podkreślają rzetelność przekazywanych informacji, zaś w przypadku reklamacji zwrócono uwagę, aby były one rozpatrywane starannie, rzetelnie, terminowo, z wykorzystaniem mediacyjnych i polubownych⁶ form rozstrzygnięcia sporów⁷.

Zazwyczaj usługi bankowo-ubezpieczeniowej współpracy oferowane są w masowym obrocie, co powoduje określone konsekwencje dla obu stron. Jedną z nich jest standaryzacja warunków umowy, które nie podlegają indywidualnym negocjacjom. Trzeba pamiętać o tym, że masowość, szybkość, powtarzalność tego typu transakcji może łączyć się z zagrożeniami dla klientów.

3. Konsekwencje masowego charakteru usług finansowych

Charakteryzując stronę popytową usług bankowo-ubezpieczeniowych można zauważyć, że są one adresowane zazwyczaj do masowego klienta detalicznego, co powoduje unifikację i standaryzację oraz brak negocjowalności. Zakłada się, że klient detaliczny jest traktowany jako masowy, jednorodny, mający jednolite wymagania w zakresie obsługi bankowej i charakteryzuje go jednolitość oczekiwań. Jak wynika z obserwacji, stronę popytową tworzą przeważnie klienci klasy średniej i ubożsi, chociaż występuje tu także oferta dla VIP-ów. Klient masowy nie ma praktycznie prawa wniesienia zmian do umowy. Usługodawcy dążą często do przerzucania wielu ryzyk na klienta w formie obowiązujących umów i regulaminów, wykorzystując jego niewiedzę, ponieważ nie istnieje zagrożenie, że straconego, niezadowolonego klienta nie zastąpi inny. Najpoważniejsze zagrożenia praw konsumenta usług bankowych zdaniem autorów raportu opracowanego przez IBnGR łączą się z obowiązaniem dla każdego produktu standardowych wzorów druków: wniosku o uruchomienie, regulaminu i cennika. Zazwyczaj druk umowy jest bardzo krótki, a obowiązki i prawa są przenoszone do regulaminów, zawierających często na kilku kartkach w kilkudziesięciu paragrafach, niejasne sformułowania, a najistotniejsze informacje są umieszczone w odnośnikach, napisanych drobnym drukiem. Często regulamin nie przedstawia kosztów, a w takim przypadku klienci są odsyłani do nieczytelnego cennika. Ponadto podpisywanie wniosków i umów jest realizowane pod presją denerwujących się klientów

⁶ W marcu 2008 r. przy Komisji Nadzoru Finansowego rozpoczął działalność Sąd Polubowny, który stanowi alternatywę dla rozstrzygnięcia sporów przed sądami powszechnymi. Wobec tej instytucji wysuwana jest wątpliwość, czy mnożenie nowych bytów może istotnie poprawić ochronę konsumenta, czy korzyści nie przekroczą kosztów biurokracji i czy nie lepszym rozwiązaniem byłoby zamiast polubownych sądów konsumenckich wprowadzenie uproszczonych procedur sądowych (W. Szpringer, *op.cit.*, s. 279–278).

⁷ Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

oczekujących w kolejce⁸. Takie problemy widoczne są także w relacjach z ubezpieczycielami⁹, co wynika przede wszystkim z nieznanymi praw i obowiązków związanych z zawarciem umowy ubezpieczeniowej, zapisanych w ogólnych warunkach każdego ubezpieczenia. Również z analiz Centrum Badania Opinii Społecznej wynika, że wśród badanych dominuje przekonanie, że umowy z firmami ubezpieczeniowymi formułowane są w sposób niezrozumiały. Siedmiu na dziesięciu ankietowanych jest zdania, że umowy są formułowane w sposób zdecydowanie niezrozumiały, lub też raczej niezrozumiały¹⁰. Pracownik reprezentujący bank i firmę ubezpieczeniową jest zainteresowany sprzedażą i prezentuje wyłącznie walory danego produktu, nie informuje natomiast o ryzyku, czy dodatkowych kosztach. Nie daje czasu klientom na zapoznanie się z zapisami regulaminu i nie wyjaśnia jego zawilej i skomplikowanej treści¹¹.

4. Istota i charakter kredytu hipotecznego

Niepełna informacja, ograniczenia praw wynikających z umów oraz przymus i dominacja profesjonalnego pośrednika finansowego wobec klienta są także widoczne na bankowym rynku finansowania nieruchomości. Rozwój rynku nieruchomości w Polsce wpłynął na dynamiczny rozwój kredytów hipotecznych. W literaturze przedmiotu można odnaleźć różne definicje kredytów hipotecznych. Jedną z nich łączy ten rodzaj kredytu długoterminowego z zabezpieczeniem hipotecznym w postaci wpisu w księdze wieczystej roszczenia kredytodawcy wobec właściciela danej nieruchomości i przeznaczeniem na cele inwestycyjne¹². W innej, szerszej definicji zwraca się uwagę na realizowany cel, czas kredytowania i sposób amortyzacji kredytu¹³. Zatem jest to kredyt o następujących cechach:

- przeznaczony na finansowanie inwestycji w postaci nieruchomości mieszkaniowych i niemieszkaniowych;
- łączący się z nabywaną nieruchomością, jako rzeczowym zabezpieczeniem w określonych proporcjach (*LTV – loan to value*, czyli stosunek udzielonego kredytu do wartości nieruchomości);
- zakładający wieloletni okres spłaty;
- wiążący się z niskim ryzykiem ze względu na niską zmienność wartości nieruchomości w dłuższej perspektywie, co determinuje relatywnie niskie oprocentowanie;

⁸ *Zagrożenia dla konsumentów na rynku bankowości detalicznej w Polsce*, Raport opracowany przez Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Warszawa 2003, s. 10–11.

⁹ J. Komarzyński, S. Figiel, *Konkurencyjność usług ubezpieczeniowych w percepcji klientów indywidualnych*, [w:] T. Michalski (red.), *Ubezpieczenia gospodarcze wobec wyzwań globalizacji rynków finansowych*, Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 2007, s. 123.

¹⁰ Badanie „Opinia publiczna na temat ubezpieczeń” CBOP, na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniach 13 do 17 maja 2004 r. Badanie zostało zrealizowane metodą bezpośredniego wywiadu ankietarskiego w ramach projektu omnibus na próbie reprezentatywnej dla ogółu dorosłych mieszkańców Polski o liczebności 956 osób.

¹¹ I.D. Czechowska, *Instytucje wzmacniające pozycję konsumentów korzystających z połączonej oferty bankowo-ubezpieczeniowej*, Uniwersytet M. Kopernika w Toruniu, w druku s. 3–4.

¹² A. Gąsowska, *Bankowość hipoteczna*, Poltext, Warszawa 2000, s. 12.

¹³ R. Papież, *Bankowość hipoteczna w Polsce*, Prace Naukowe Wyższej Szkoły Zarządzania i Bankowości, Kraków 2004, s. 186–187.

- będący wierzytelnością, która może być sprzedawana bezpośrednio na rynku kapitałowym albo może stanowić podstawę do emisji długoterminowych papierów wartościowych – listów zastawnych.

Istniejące rodzaje kredytów hipotecznych można podzielić, biorąc pod uwagę różne kryteria, takie jak np.: okres kredytowania, rodzaj waluty, charakter oprocentowania, sposób spłaty, przedmiot kredytowania. Analizując powyższe cechy można zauważyć, że kredyty hipoteczne są zazwyczaj wieloletnie, nawet do okresu 50 lat, a ich główną zaletą w tym przypadku są niższe raty miesięczne. Jest to dogodne rozwiązanie dla kupujących mieszkanie na wynajem, którzy pokrywają koszty spłacanego kredytu wpływami z najmu¹⁴. Bardziej popularne w Polsce były kredyty hipoteczne denominowane w obcej walucie, co wynikało z atrakcyjności stóp procentowych (niższego oprocentowania w stosunku do kredytów wyrażonych w złotych), chociaż istnieje w ich przypadku ryzyko związane ze zmianą kursów walut, rosnące w sytuacji osłabiania się polskiej waluty. Poza tym problem polega na tym, że wynagrodzenie kredytobiorców i spłaty rat kredytowych są wyrażone w różnych walutach, co determinuje ryzyko. Jeżeli chodzi o sposób oprocentowania, to wyróżnia się kredyty o zmiennym lub stałym oprocentowaniu, które łączy się z długością okresu kredytowania. W większości przypadków w praktyce stosowana jest zmienna, indeksowana stopa oprocentowania, właściwa dla długoterminowych transakcji.

Kredyty hipoteczne mogą być spłacane w ratach malejących albo równych, annuitetowych, przy czym raty malejące są zalecane kredytobiorcom bardziej zamożnym, ponieważ na początku okresu spłat miesięczne raty kredytu są najwyższe, gdyż maleje kapitał i spada kwota naliczanych odsetek.

Natomiast ze względu na przedmiot kredytu hipotecznego wyróżniamy: kredyt budowlano-hipoteczny, hipoteczny i pożyczkę hipoteczną. Kredyt budowlano-hipoteczny ma dwa etapy. Pierwszy to etap budowlany, trwający maksymalnie 3 lat. Drugi to etap hipoteczny, mający miejsce w momencie uzyskania przez kredytobiorcę-inwestora pozwolenia na użytkowanie albo w momencie zawiadomienia o zakończeniu budowy. Ten rodzaj kredytu hipotecznego często udzielany jest w transzach, dostosowanych do poszczególnych etapów budowy. Kredyt hipoteczny odnosi się do jednego tylko etapu-hipotecznego. Najczęściej jest wykorzystywany na zakup, wykończenie albo remont mieszkania czy domu, ewentualnie jest przeznaczony na refinansowanie wcześniej zaciągniętego kredytu w innym banku. Zaś pożyczka hipoteczna może być wykorzystywana na dowolny cel i dlatego z jej udzielaniem dla banku łączy się większe ryzyko, gdyż nie ma on kontroli nad przeznaczeniem wydatkowania pożyczonych pieniędzy¹⁵.

5. Zagrożenia interesów klienta korzystającego z kredytu hipotecznego połączonego z ubezpieczeniami

Problemy, z którymi mają do czynienia klienci korzystający z kredytów hipotecznych, można przedstawić jako¹⁶:

¹⁴ M. Bednarek, *Kredyty hipoteczne*, "Gazeta Prawna" z 30.04.2007, Dodatek Firma i Rynek, nr 84, s. 4.

¹⁵ M. Bryx, *Wybrane aspekty funkcjonowania rynku nieruchomości*, SGH, Warszawa 2000, s. 89.

¹⁶ W. Szpringer, *op.cit.*, s. 200.

- niewłaściwe kalkulacje ekonomiczne wynikające z dezinformacji, utrudniające dokonanie racjonalnego wyboru;
- nierównowaga korzyści i obciążeń w relacjach z bankiem (zbyt duże obciążenie początkowe lub w sytuacji opóźnienia spłaty);
- uzależnienie pozyskania kredytu od zakupu świadczeń dodatkowych, powodujące korzystanie z nich wbrew zamiarom konsumenta;
- nadmierne obciążenie zabezpieczeniami, powodujące redukcję ryzyka banku;
- nieuzasadnione utrudnienia lub ograniczania w dochodzeniu praw klienta;
- nieuzasadnione, nadmierne trudności lub obciążenia w momencie wycofywania się klienta z umowy.

Kłopoty klientów usług bankowo-ubezpieczonych wynikają z niezajomości albo braku zrozumienia zapisów ogólnych warunków ubezpieczenia¹⁷. Spory, których rozstrzygnięciem zajmuje się Rzecznik Ubezpieczonych, wynikają z restrykcyjnych zapisów, a także błędów przy zawieraniu umów. Podpisując umowę ubezpieczenia sprzedawaną przez bank klientowi powinni znać jej ważne warunki dotyczące przede wszystkim:

- wyłączenia odpowiedzialności za śmierć wskutek choroby, na którą klient cierpiał przed zawarciem umowy;
- ograniczenia wieku, do którego towarzystwo ubezpieczeń odpowiada w razie śmierci ubezpieczonego (zwykle 65 lat);
- wysokości składek ubezpieczeniowych i sposobów ich naliczania zwłaszcza w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu;
- rozwiązywania umów ubezpieczeniowych przed ich terminem.

Trzeba pamiętać, że towarzystwo ubezpieczeń odmawia świadczenia w razie zgonu, czy kalectwa kredytobiorcy, które nastąpiło w wyniku choroby, która pojawiła się przed objęciem go ochroną ubezpieczeniową. W takich sytuacjach klienci bronią się niewiedzą, ale towarzystwa ubezpieczeń wprowadzają zapisy, że niewiedza o chorobie w czasie przystępowania do ubezpieczenia nie jest żadnym usprawiedliwieniem, jeżeli ubezpieczony powinien tym czasie o schorzeniu wiedzieć, albo wyłączają odpowiedzialność, jeżeli choroba albo niepełnosprawność wystąpiły u klienta w ciągu 12 miesięcy przed objęciem go ochroną. Klienci nieświadomi tych zapisów podają nieprawdziwe informacje o stanie zdrowia nie wiedząc, że wiele chorób np. nadciśnienie tętnicze, cukrzyca, nowotwór, padaczka uniemożliwia objęcie ubezpieczeniem na życie¹⁸. Również osoby starsze, nie zawsze mogą liczyć na świadczenie ubezpieczenia na życie nawet, jeżeli opłacały składki.

Ponadto problemy mogą wynikać z odmiennej interpretacji zapisów warunków ubezpieczenia, gwarantującego wypłatę odszkodowania w przypadku trwałej niezdolności do pracy wynikającej z nieszczęśliwego wypadku. Towarzystwa ubezpieczeń zakładają, że wypłata odszkodowania nastąpi, jeżeli w wyniku wypadku klient jest niezdolny do jakiegokolwiek pracy, ponieważ w innym przypadku może się przekwalifikować. Jedynie polisy

¹⁷ I.D. Czechowska, Konsolidacja systemu bankowego z systemem ubezpieczeniowym na przykładzie kredytowania nieruchomości, PSFiB, w druku.

¹⁸ M. Jaworski, *Zatajenie prawdy o stanie zdrowia uzasadnia brak wypłaty odszkodowania*, „Gazeta Prawna”, 19.12.2007, nr 246.

sprzedawane indywidualnie, po wyższych kosztach, przewidują wypłatę w przypadku niemożności powrotu do wykonywanego lub wyczonego zawodu¹⁹.

Kontrowersyjne są także zapisy dotyczące ubezpieczenia utraty pracy, ponieważ towarzystwo ubezpieczeniowe zazwyczaj spłaca należność w ratach maksymalnie przez 12 miesięcy, każda w wysokości 5% zadłużenia. Jeżeli klient podejmie zatrudnienie, to spłata zostaje zawieszona, a jeżeli ponownie traci pracę, może nadal korzystać z tego świadczenia aż do wyczerpania limitu. Natomiast w przypadku, gdy kredyt zaciągają małżonkowie, nie można liczyć na pokrycie przez towarzystwo pełnych rat. Wówczas wypłata jest realizowana w takiej proporcji, w jakiej małżonek, który stracił pracę, partycypował w tworzeniu domowego budżetu²⁰.

Pracownicy banku nie zawsze właściwie kwalifikują kredytobiorców pod kątem wyboru odpowiedniego dla nich ubezpieczenia, pojawia się sprzedaż nieetyczna i w jej następstwie występuje wielu rozczarowanych klientów.

Podsumowując klienci zintegrowanych usług bankowo-ubezpieczeniowych narzekają na:

- brak możliwości wyboru ubezpieczyciela;
- wysoki poziom składki ubezpieczeniowej, narzucony przez bank, zwiększający koszt obsługi kredytu;
- obciążanie skutkami zaniedbań ze strony banku (np. nie potrącanie składki);
- brak możliwości rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu.

Istotny problem związany z funkcjonowaniem ubezpieczeń bankowych to także kwestia kosztów. Koszt polisy faktycznie ponosi klient. Banki często proponują dodatkowe ubezpieczenia, aby zrekomensować sobie różne formy zniżek, jak na przykład zerową prowizję, ponieważ bardzo duża część składki ubezpieczeniowej zatrzymywana jest przez bank, jako jego wynagrodzenie za sprzedaż i stanowi dodatkowy zysk. Obowiązkowe ubezpieczenie dla kredytów bez wkładu własnego może sięgnąć do 2% kwoty kredytu. Także przymusowe ubezpieczenie pomostowe od momentu uruchomienia kredytu do czasu wpisania hipoteki do księgi wieczystej łączy się z kosztami dla klienta związanymi na przykład z zapłatą stawki miesięcznej albo za rok z góry. Ubezpieczenie na życie, jako dodatkowe zabezpieczenie spłaty zadłużenia może być opłacane według stawki 0,2% od aktualnego stanu zadłużenia²¹.

5. Zakończenie

Wydaje się, że problem ochrony interesów klienta usług finansowych wciąż jest niedoceniany, chociaż poglądy na ten temat wykazują tendencje rozwojowe i można zaobserwować zmianę orientacji działania, w której centrum znajduje się klient. Jednak pozycja klienta wobec bankowo-ubezpieczeniowego usługodawcy wciąż wymaga wzmocnienia nie tylko poprzez działania administracyjne, ale także większą troskę ze strony banków, bo to

¹⁹ M. Jaworski, *Jaka polisa zabezpieczy kredytobiorcę*, „Gazeta Prawna” z 29.01.2008, nr 20.

²⁰ Tamże.

²¹ M. Jaworski, *Umowę najlepiej zawrzeć w grupie*, „Gazeta Prawna”, 2.01.2008, nr 1. M. Bednarek, *Kredyt bez polisy oferują trzy banki*, „Gazeta Prawna”, 13 września 2007, nr 178.

one w percepcji klientów są odpowiedzialne za wspólnie oferowane w ramach zdywersyfikowanych pakietów usługi bankowo-ubezpieczeniowe. Wskazane zatem byłoby połączenie zasobów intelektualnych obu dziedzin i wykorzystanie ich w kierunku zapewnienia uczciwości i sprawiedliwości oferowanych usług. Kwestia celowości wprowadzenia takich zmian, łączących się dla banków i firm ubezpieczeniowych z pewnym wysiłkiem finansowym i organizacyjnym, nie oznacza jedynie niedogodności dla finansowych usługodawców, ale w ostatecznym rozrachunku będzie mieć konsekwencje nad wyraz pozytywne, ponieważ prowadzące do ograniczania ryzyka, wzrostu zaufania klientów do instytucji pośrednictwa, czyli stabilności systemu finansowego a przez to rozwoju całej gospodarki.

Ethics of a Bancassurance Service Provider

Summary

The expansion of competition on financial services market forces to search for new ways of development. A bank-insurance cooperation, which is more and more popular in the world and in Poland, becomes an effective remedy to this problem and a factor which stimulates rivalry and competition. The final beneficent of this cooperation is a customer for whom a diverse market offer of financial services means creation of added value. The customer's satisfaction with that kind of services is important to further development of bank-insurance cooperation. The aim of this work is to estimate whether the services of an integrated bank-insurance offer and insurances with mortgage credits are friendly and useful, and also whether they assure comfort and safety or may cause risk.

Key words: *bancassurance, mortgage credits, customer rights*