



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA w ŁODZI**

ul. Piotrkowska 120
90-006 Łódź
tel. (42) 636 36 89, fax (42) 636 07 12
e'mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-22(69)/14/AM

Łódź, dnia 23 grudnia 2015 r.

DECYZJA Nr RŁO 12/2015

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po uprawdopodobnieniu stosowania przez „Generali Życie” Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na zastrzeganiu we wzorcach umów ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy ze środków zgromadzonych na rachunku, na którym ewidencjonowane są jednostki uczestnictwa nabyte za składki konsumenta, co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. , Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a tym samym stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i po zobowiązaniu się „Generali Życie” Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie do podjęcia działań zmierzających do usunięcia zarzucanego naruszenia poprzez:

A. wycofanie z obrotu wzorca pn. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Program Inwestycyjny Wygodny Portfel” (kod SPFMI);

B. zmianę zasad wyliczania opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy w obowiązujących w dniu uprawomocnienia się decyzji umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, zawartych na podstawie wzorców pn.:

1. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OmniProfit Premium. Długoterminowy program inwestycyjny ze składką regularną (kod RPFN);
2. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi "Ubezpieczenie z przyszłością - PLUS" ze składką regularną (kod RPFNB);
3. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali OmniProfit ze składką regularną (kody RPFM, RPFM1);
4. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi "Mój Plan Finansowy" (kod RPF21);
5. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Prospero ze składką regularną (kod RPFB);
6. Ubezpieczenie Systematyczny Plan Emerytalno-Inwestycyjny (RPB, RPB1);
7. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OVB Future Invest (kod RPO);
8. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Indywidualny Plan Finansowy Idea (kod RPC);
9. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi db Emerytura – Start (kod RPFME);
10. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Beneficio ze składką jednorazową (kod SPF);
11. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali OmniProfit ze składką jednorazową (kod SPFM);
12. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OmniProfit Premium ze składką jednorazową. Program inwestycyjny ze składką jednorazową (kod SPFM2);
13. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Program Inwestycyjny Wygodny Portfel (kod SPFMI);
14. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością - Firma" ze składką regularną dla Klientów Alior Bank będących posiadaczami rachunku inwestycyjnego (kod RPFAL);
15. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością – Firma PLUS" ze składką regularną dla Klientów Alior Bank będących posiadaczami rachunku inwestycyjnego (kod RPFAL1);
16. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi db "Inwestuj w Przyszłość" - aktywne oszczędzanie (kod RPFMD);
17. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Perspektywa" ze Składką regularną (kod RPFBM);
18. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością" ze składką regularną (kod RPFBP);

w ten sposób, że:

a) w przypadku umów ze składką regularną wysokość opłaty pobieranej przez „Generali Życie” Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy **nie będzie wyższa niż 5 % wartości umowy** (Pojęcie „**wartość umowy**” rozumiane jest jako suma składek regularnych płatnych przez konsumenta w okresie, przez jaki konsument zgodnie z umową zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, przy założeniu ciągłego trwania umowy i regularnego opłacania składek w całym okresie ubezpieczenia. W przypadku, w którym konsument zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy przez okres dłuższy niż 10

lat, wartość umowy będzie ograniczona do sumy składek płatnych przez konsumenta przez okres pierwszych 10 lat trwania umowy. Przy ustalaniu wartości umowy pod uwagę brana będzie wysokość składki wskazana w polisie w momencie zawarcia umowy tj. bez uwzględniania ewentualnych zmian wysokości składek w przyszłości np. z tytułu indeksacji), **przy czym** w przypadku konsumentów, którzy zawarli umowy na podstawie wzorców wskazanych w pkt I.B ppkt 1, 2, 6, 15 sentencji decyzji i złożą wnioszek o częściowy lub całkowity wykup wartości polisy w **pierwszym roku polisowym** opłata w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy **nie będzie wyższa niż 4,5 % wartości umowy, jednocześnie w żadnym wypadku** opłata należna „Generali Życie” Towarzystwu Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy **nie będzie wyższa niż opłata wyliczona na podstawie dotychczasowych postanowień umowy;**

b) w przypadku umów ze składką jednorazową wysokość opłaty pobieranej przez „Generali Życie” Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy nie będzie wyższa niż 6 % wpłaconej składki jednorazowej, jednocześnie w żadnym wypadku nie będzie wyższa niż opłata wyliczona na podstawie dotychczasowych postanowień umowy;

C. wysłanie każdemu z konsumentów, pozostających stroną obowiązujących w dniu uprawomocnienia się decyzji umów, które zostały zawarte z „Generali Życie” Towarzystwem Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie w oparciu o wzorce wskazane w pkt I.B ppkt 1-13 sentencji decyzji, **listem zwykłym:**

1. adresowanego imiennie komunikatu zawierającego informacje:

- 1) o wynikających z treści zobowiązania nowych zasadach wyliczania opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy,
- 2) o możliwości zapoznania się z treścią decyzji zobowiązującej wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wraz ze wskazaniem strony internetowej <http://uokik.gov.pl/decyzje/>;
- 3) o bezterminowej możliwości podpisania aneksu do umowy, który zmienia treść umowy poprzez zmianę zasad wyliczania opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy w sposób wskazany w pkt I.B sentencji decyzji;
- 4) o terminie, od którego obowiązywać będą wynikające z treści zobowiązania nowe zasady wyliczania opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy,
- 5) o tym, że zawarcie aneksu do umowy nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień konsumenta do dochodzenia na drodze cywilnoprawnej dalej idących roszczeń dotyczących wysokości opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy,

o treści:

a) w odniesieniu do konsumentów będących stroną umów ze składką regularną:

„Szanowna Pani / Szanowny Panie,

Niniejszy list dotyczy Pana/Pani umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. Jesteśmy zaszczyceni, że obdarzył nas Pan/obdarzyła nas Pani

zaufaniem i możemy świadczyć ochronę ubezpieczeniową, a także inwestować powierzone nam środki w Pana/Pani imieniu. Z przyjemnością informujemy, że aby jeszcze lepiej sprostać oczekiwaniom naszych klientów podjęliśmy działania mające na celu obniżenie opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy ze środków zgromadzonych na Pana / Pani rachunku. Działania te związane są z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu ... decyzji nr.... Pełna treść decyzji dostępna jest na stronie internetowej

W przypadku umów ze składką regularną, opłaty ograniczone będą w ten sposób, że **nie będą one mogły być wyższe niż 5% procent wartości umowy**. Pojęcie „Wartość umowy” rozumiane jest jako suma składek regularnych płatnych przez konsumenta w okresie, przez jaki konsument zgodnie z umową zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, przy założeniu ciągłego trwania umowy i regularnego opłacania składek w całym okresie ubezpieczenia. W przypadku, w którym konsument zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy przez okres dłuższy niż 10 lat, wartość umowy będzie ograniczona do sumy składek płatnych przez konsumenta przez okres pierwszych 10 lat trwania umowy. Przy ustalaniu wartości umowy pod uwagę brana będzie wysokość składki wskazana w polisie w momencie zawarcia umowy tj. bez uwzględniania ewentualnych zmian wysokości składek w przeszłości np. z tytułu indeksacji.

W przypadku Klientów wypowiadających umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi ze składką regularną w pierwszym roku polisowym, opłata nie będzie wyższa niż 4,5 % wartości umowy.

W żadnym wypadku wprowadzane zmiany nie będą prowadzić do naliczenia opłat wyższych niż dotychczas zastrzeżone w Umowach Ubezpieczenia.

Wyrazem tych działań jest składana obecnie propozycja zawarcia z Panem/Panią aneksu do Umowy Ubezpieczenia, na podstawie którego dojdzie do obniżenia maksymalnej wysokości opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy. Wyrażenie zgody na zaproponowane zmiany w zakresie ograniczenia wysokości opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy powoduje zmianę Umowy Ubezpieczenia jedynie w tym zakresie. Pozostałe prawa i obowiązki wynikające z Umowy Ubezpieczenia nie ulegają zmianie.

Zawarcie aneksu możliwe będzie w dowolnym momencie, tak długo jak będzie Pani / Pan objęta/-y ochroną w ramach Umowy Ubezpieczenia. Nowe zasady naliczania opłat będą obowiązywać od chwili doręczenia Generali Życie TU S.A. podpisanych przez Panią / Pana aneksów.

W przypadku zawartej przez Panią / Pana Umowy Ubezpieczenia oznacza to, że wysokość maksymalnej opłaty wynosić będzie: ...

W celu zawarcia aneksu, uprzejmie prosimy o podpisanie obu załączonych egzemplarzy i przesłanie ich listownie na adres Towarzystwa (ul. Postępu 15 B, 02-676 Warszawa), odesłamy Pani / Panu niezwłocznie jeden egzemplarz podpisany przez obie strony.

Niezależnie od powyższego informujemy, że zawarcie aneksu do umowy nie może być interpretowane jako wyłączające ani ograniczające uprawnień Klienta do dochodzenia dalej

idących roszczeń dotyczących wysokości pobieranych opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, na drodze cywilnoprawnej.

W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości uprzejmie prosimy o kontakt

PODPIS PEŁNOMOCNIKA ZARZĄDU GENERALI ŻYCIE TU S.A.

Informacje prawne

Użyte w treści listu sformułowania:

„Towarzystwo” oznacza Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

„Rachunek” oznacza rachunek na którym ewidencjonowane są jednostki uczestnictwa nabyte za składki uiszczane przez Panią / Pana, na podstawie zawartej przez Panią / Pana Umowę Ubezpieczenia.

„Umowa Ubezpieczenia” oznacza umowę ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, do której zastosowanie znajdują Ogólne Warunki Ubezpieczenia”

b) w odniesieniu do konsumentów będących stroną umów ze składką jednorazową:

„Szanowna Pani / Szanowny Panie,

Niniejszy list dotyczy Pana/Pani umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. Jesteśmy zaszczyceni, że obdarzył nas Pan/obdarzyła nas Pani zaufaniem i możemy świadczyć ochronę ubezpieczeniową, a także inwestować powierzone nam środki w Pana/Pani imieniu. Z przyjemnością informujemy, że aby jeszcze lepiej sprostać oczekiwaniom naszych klientów podjęliśmy działania mające na celu obniżenie opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy ze środków zgromadzonych na Pana / Pani rachunku. Działania te związane są z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu ... decyzji nr Pełna treść decyzji dostępna jest na stronie internetowej

*Wyrazem tych działań jest składana obecnie propozycja zawarcia z Panem/Panią aneksu do Umowy Ubezpieczenia. Na skutek zawarcia aneksu, opłata ograniczone zostanie w ten sposób, że **nie będzie ona mogła być wyższa** niż 6 % składki jednorazowej. Wyrażenie zgody na zaproponowane zmiany w zakresie ograniczenia wysokości opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy powoduje zmianę Umowy Ubezpieczenia jedynie w tym zakresie. Pozostałe prawa i obowiązki wynikające z Umowy Ubezpieczenia nie ulegają zmianie.*

W żadnym wypadku wprowadzane zmiany nie będą prowadzić do naliczenia opłat wyższych niż dotychczas zastrzeżone w Umowach Ubezpieczenia.

Zawarcie aneksu możliwe będzie w dowolnym momencie, tak długo jak będzie Pani / Pan objęta/-y ochroną w ramach Umowy Ubezpieczenia. Nowe zasady naliczania opłat będą obowiązywać od chwili doręczenia Generali Życie TU S.A. podpisanych przez Panią / Pana aneksów.

W celu zawarcia aneksu, uprzejmie prosimy o podpisanie obu załączonych egzemplarzy i przesłanie ich listownie na adres Towarzystwa (ul. Postępu 15 B, 02-676 Warszawa), odeślemy Pani / Panu niezwłocznie jeden egzemplarz podpisany przez obie strony.

Niezależnie od powyższego informujemy, że zawarcie aneksu do umowy nie może być interpretowane jako wyłączające ani ograniczające uprawnień Klienta do dochodzenia dalej

idących roszczeń dotyczących wysokości pobieranych opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, na drodze cywilnoprawnej.

W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości uprzejmie prosimy o kontakt

PODPIS PEŁNOMOCNIKA ZARZĄDU GENERALI ŻYCIE TU S.A.

Informacje prawne

Użyte w treści listu sformułowania:

„Towarzystwo” oznacza Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

„Rachunek” oznacza rachunek na którym ewidencjonowane są jednostki uczestnictwa nabyte za składki uiszczone przez Panią / Pana, na podstawie zawartej przez Panią / Pana Umowę Ubezpieczenia.

„Umowa Ubezpieczenia” oznacza umowę ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, do której zastosowanie znajdują Ogólne Warunki Ubezpieczenia...”;

- 2. oferty zawarcia aneksu do umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, powodującego zmianę mechanizmu wyliczania opłaty pobieranej w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy w sposób wskazany w pkt I.B sentencji decyzji;**

D. wysłanie każdemu z konsumentów, objętych w dniu uprawomocnienia się decyzji ochroną ubezpieczeniową w ramach umów grupowego ubezpieczenia na życie, zawartych z „Generali Życie” Towarzystwem Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie w oparciu o wzorce umów wskazane w pkt I.B ppkt 14-18 sentencji decyzji, listem zwykłym:

1. adresowanego imiennie komunikatu zawierającego informacje:

- 1) o wynikających z treści zobowiązania nowych zasadach wyliczania opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy,
- 2) o możliwości zapoznania się z treścią decyzji zobowiązującej wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wraz ze wskazaniem strony internetowej <http://uokik.gov.pl/decyzje/>;
- 3) o bezterminowej możliwości podpisania porozumienia do umowy, które zmienia treść umowy poprzez zmianę zasad wyliczania opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy w sposób wskazany w pkt I.B sentencji decyzji;
- 4) o terminie, od którego obowiązywać będą wynikające z treści zobowiązania nowe zasady wyliczania opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy,
- 5) o tym, że zawarcie porozumienia do umowy nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień konsumenta do dochodzenia na drodze cywilnoprawnej dalszych roszczeń dotyczących wysokości opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy,

o treści:

„Szanowna Pani / Szanowny Panie,

Niniejszy list dotyczy Pana/Pani umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. Jesteśmy zaszczyceni, że obdarzył nas Pan/obdarzyła nas Pani zaufaniem i możemy świadczyć ochronę ubezpieczeniową, a także inwestować powierzone nam środki w Pana/Pani imieniu. Z przyjemnością informujemy, że aby jeszcze lepiej sprostać oczekiwaniom naszych klientów podjęliśmy działania mające na celu obniżenie opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy ze środków zgromadzonych na Pana / Pani rachunku. Działania te związane są z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu ... decyzji nr Pełna treść decyzji dostępna jest na stronie internetowej

Oplaty ograniczone zostaną w ten sposób, że **nie będą one mogły być wyższe niż 5 % procent wartości umowy**. Pojęcie „Wartość umowy” rozumiane jest jako suma składek regularnych płatnych przez konsumenta w okresie, przez jaki konsument zgodnie z umową zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, przy założeniu ciągłego trwania umowy i regularnego opłacania składek w całym okresie ubezpieczenia. W przypadku, w którym konsument zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy przez okres dłuższy niż 10 lat, wartość umowy będzie ograniczona do sumy składek płatnych przez konsumenta przez okres pierwszych 10 lat trwania umowy. Przy ustalaniu wartości umowy pod uwagę brana będzie wysokość składki wskazana w polisie w momencie zawarcia umowy tj. bez uwzględniania ewentualnych zmian wysokości składek w przyszłości np. z tytułu indeksacji.

W przypadku Ubezpieczonych z Umów Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi ze składką regularną, składających wnioski o całkowity lub częściowy wykup polisy w pierwszym roku polisowym, opłata nie będzie wyższa niż 4,5 % wartości umowy.

W żadnym wypadku wprowadzane zmiany nie będą prowadzić do naliczenia opłat wyższych niż dotychczas zastrzeżone w Umowach Ubezpieczenia.

Wyrazem tych działań jest składana obecnie propozycja zawarcia z Panem/Panią porozumienia do Umowy Ubezpieczenia, na podstawie którego dojdzie do obniżenia maksymalnej wysokości opłat, pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy. Wyrażenie zgody na zaproponowane zmiany w zakresie ograniczenia wysokości opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy powoduje zmianę Umowy Ubezpieczenia jedynie w tym zakresie. Pozostałe prawa i obowiązki wynikające z Umowy Ubezpieczenia nie ulegają zmianie.

W przypadku Pani / Pana Umowy Ubezpieczenia, na skutek zawarcia porozumienia, wysokość maksymalnej opłaty wynosić będzie: ...

Zawarcie porozumienia możliwe będzie w dowolnym momencie, tak długo jak będzie Pani / Pan objęta/-y ochroną w ramach Umowy Ubezpieczenia. Nowe zasady naliczania opłat będą obowiązywać od chwili doręczenia Generali Życie TU S.A. podpisanych przez Panią / Pana porozumień.

W celu zawarcia porozumienia, uprzejmie prosimy o podpisanie obu załączonych egzemplarzy i przesłanie ich listownie na adres Towarzystwa (ul. Postępu 15 B, 02-676

Warszawa), odesłamy Pani / Panu niezwłocznie jeden egzemplarz podpisany przez obie strony.

Niezależnie od powyższego informujemy, że zawarcie porozumienia do umowy nie może być interpretowane jako wyłączające ani ograniczające uprawnień Klienta do dochodzenia dalej idących roszczeń dotyczących wysokości pobieranych opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, na drodze cywilnoprawnej.

W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości uprzejmie prosimy o kontakt

PODPIS PEŁNOMOCNIKA ZARZĄDU GENERALI ŻYCIE TU S.A.

Informacje prawne

Użyte w treści listu sformułowania:

„Towarzystwo” oznacza Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

„Rachunek” oznacza rachunek na którym ewidencjonowane są jednostki uczestnictwa nabyte za składki uiszczane przez Panią / Pana, na podstawie zawartej przez Panią / Pana Umowę Ubezpieczenia.

„Umowa Ubezpieczenia” oznacza umowę, do której przystąpił Pan w ramach grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, do której zastosowanie znajdują Ogólne Warunki Ubezpieczenia...”;

2. oferty zawarcia porozumienia dotyczącego polisy ubezpieczonego w ramach umowy grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, powodującego zmianę mechanizmu wyliczania opłaty pobieranej w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy w sposób wskazany w pkt I.B sentencji decyzji;

E. dodatkowo, w przypadku wnioskowania o całkowity lub częściowy wykup wartości polisy, **poinformowanie w nagrywanej rozmowie telefonicznej** konsumentów, którzy nie odesłali podpisanego aneksu lub porozumienia, o możliwości skorzystania z propozycji zmiany zasad wyliczania opłaty pobieranej w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, o której mowa w pkt I.C i I.D sentencji niniejszej decyzji,

F. zamieszczenie i utrzymywanie na stronie internetowej „Generali Życie” Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, zawierającej Aktualności, **komunikatu o treści:**

„Niniejszy komunikat dotyczy umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. Jesteśmy zaszczyceni, że Klienci obdarzają nas zaufaniem i możemy świadczyć ochronę ubezpieczeniową, a także inwestować powierzone nam środki. Z przyjemnością informujemy, że aby jeszcze lepiej sprostać oczekiwaniom naszych Klientów podjęliśmy działania mające na celu obniżenie opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy ze środków zgromadzonych na rachunkach naszych Klientów. Działania te związane są wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu ... decyzji nr Pełna treść decyzji dostępna jest na stronie internetowej

W przypadku umów indywidualnych ze składką jednorazową na skutek zawarcia aneksów, opłata ograniczona będzie w ten sposób, że **nie będzie ona mogła być wyższa niż 6% wpłaconej składki jednorazowej.**

W przypadku umów indywidualnych oraz grupowych ze składką regularną na skutek zawarcia aneksów i porozumień, opłaty ograniczone będą tak, że **nie będą mogły być wyższe niż 5 % procent wartości umowy**. Pojęcie „Wartość umowy” rozumiane jest jako suma składek regularnych płatnych przez konsumenta w okresie, przez jaki konsument zgodnie z umową zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, przy założeniu ciągłego trwania umowy i regularnego opłacania składek w całym okresie ubezpieczenia. W przypadku, w którym konsument zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy przez okres dłuższy niż 10 lat, wartość umowy będzie ograniczona do sumy składek płatnych przez konsumenta przez okres pierwszych 10 lat trwania umowy. Przy ustalaniu wartości umowy pod uwagę brana będzie wysokość składki wskazana w polisie w momencie zawarcia umowy tj. bez uwzględniania ewentualnych zmian wysokości składek w przyszłości np. z tytułu indeksacji.

W przypadku Klientów wypowiadających Umowy Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi ze składką regularną w pierwszym roku polisowym, opłata nie będzie wyższa niż 4,5 % wartości umowy.

W żadnym wypadku wprowadzane zmiany nie będą prowadzić do naliczenia opłat wyższych niż dotychczas zastrzeżone w Umowach Ubezpieczenia.

Wyrazem tych działań są składane Naszym Klientom listownie propozycje zawarcia aneksów lub porozumień do Umów Ubezpieczenia. Wyrażenie zgody na zaproponowane zmiany w zakresie ograniczenia wysokości opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy powoduje zmianę Umów Ubezpieczenia jedynie w tym zakresie. Pozostałe prawa i obowiązki wynikające z tych Umów nie ulegają zmianie.

Zawarcie aneksów i porozumień możliwe będzie w dowolnym momencie, tak długo jak Klienci objęci są ochroną w ramach Umowy Ubezpieczenia. Nowe zasady naliczania opłat będą obowiązywać od chwili doręczenia do Generali Życie TU S.A. podpisanych przez Klientów aneksów lub porozumień.

Niezależnie od powyższego informujemy, że zawarcie aneksu do umowy nie może być interpretowane jako wyłączające ani ograniczające uprawnień Klienta do dochodzenia dalej idących roszczeń dotyczących wysokości pobieranych opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, na drodze cywilnoprawnej.

W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości uprzejmie prosimy o kontakt z naszą Infolinią.

PODPIS PEŁNOMOCNIKA ZARZĄDU GENERALI ŻYCIE TU S.A.

Informacje prawne

Użyte w treści listu sformułowania:

„Towarzystwo” oznacza Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

„Rachunek” oznacza rachunek na którym ewidencjonowane są jednostki uczestnictwa nabyte za składki uiszczone przez Panią / Pana, na podstawie zawartej przez Panią / Pana Umowę Ubezpieczenia.

„Umowa Ubezpieczenia” oznacza umowę ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi lub umowę grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, do której zastosowanie znajdują Ogólne Warunki Ubezpieczenia:

1. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OmniProfit Premium. Długoterminowy program inwestycyjny ze składką regularną (kod RPFN);
2. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi "Ubezpieczenie z przyszłością - PLUS" ze składką regularną (kod RPFNB);
3. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali OmniProfit ze składką regularną (kody RPFM, RPFM1);
4. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi "Mój Plan Finansowy" (kod RPF21);
5. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Prospero ze składką regularną (kod RPFB);
6. Ubezpieczenie Systematyczny Plan Emerytalno-Inwestycyjny (RPB, RPBI);
7. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OVB Future Invest (kod RPO);
8. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Indywidualny Plan Finansowy Idea (kod RPC);
9. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi db Emerytura – Start (kod RPFME);
10. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Beneficio ze składką jednorazową (kod SPF);
11. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali OmniProfit ze składką jednorazową (kod SPFM);
12. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OmniProfit Premium ze składką jednorazową. Program inwestycyjny ze składką jednorazową (SPFM2);
13. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Program Inwestycyjny Wygodny Portfel (SPFMI);
14. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością - Firma" ze składką regularną dla Klientów Alior Bank będących posiadaczami rachunku inwestycyjnego (kod RPFAL);
15. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością – Firma PLUS" ze składką regularną dla Klientów Alior Bank będących posiadaczami rachunku inwestycyjnego (kod RPFAL1);
16. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi db "Inwestuj w Przyszłość" - aktywne oszczędzanie (kod RPFMD);
17. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Perspektywa" ze Składką regularną (kod RPFBM);
18. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością" ze składką regularną (kod RPFBP)”;

G. zamieszczenie i utrzymywanie na głównej stronie działu pn. „Inwestycje”, istniejącego w ramach strony internetowej „Generali Życie” Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, odnośnika do komunikatu, o którym mowa w pkt I.F sentencji decyzji,

nakłada się na „Generali Życie” Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania w następujących terminach:

- w zakresie pkt I.A, I.B, I.C i I.D sentencji decyzji w terminie **3 miesiące** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;

- w zakresie pkt I.E sentencji decyzji w terminie **od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji do ostatniego dnia obowiązywania dotychczasowych zasad wyliczania opłat** pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy w ostatniej z umów zawartych na podstawie wzorców wskazanych w pkt I.B sentencji decyzji;

- w zakresie pkt I.F i I.G sentencji decyzji **przez okres 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.**

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945),

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na „Generali Życie” Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie **obowiązek złożenia, w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, sprawozdania z wykonania przyjętego zobowiązania**, poprzez przedłożenie następujących dokumentów:

1. uchwały Zarządu o wycofaniu z obrotu wzorca umowy pn. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Program Inwestycyjny Wygodny Portfel” (kod SPFMI);

2. wzorów aneksu i porozumienia, o których mowa w pkt I.C i I.D sentencji decyzji;

3. po dwa przykłady imiennie adresowanych, nadanych do konsumentów komunikatów oraz aneksów, o jakich mowa w pkt I.C sentencji decyzji, które dotyczyły umów zawartych w oparciu o wzorce wskazane w pkt I.B ppkt 1-13 sentencji decyzji,

4. po dwa przykłady imiennie adresowanych, nadanych do konsumentów komunikatów oraz porozumień, o jakich mowa w pkt I.D sentencji decyzji, które dotyczyły umów zawartych w oparciu o wzorce wskazane w pkt I.B ppkt 14-18 sentencji decyzji,

5. wydruków ze strony internetowej „Generali Życie” Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, dokonanych w dniu składania sprawozdania, obrazujących publikację komunikatu, o którym mowa w pkt I.F sentencji decyzji oraz odnośnika do komunikatu, o którym mowa w pkt I.G sentencji decyzji,

6. informacji, aktualnej na dzień jej złożenia, dotyczącej:

a) liczby listów nadanych do konsumentów, o jakich mowa w pkt I.C i I.D sentencji decyzji wraz ze wskazaniem daty ich nadania;

b) liczby konsumentów, którzy do dnia złożenia sprawozdania przyjęli ofertę zawarcia aneksu, albo porozumienia, o których mowa w pkt I.C i I.D sentencji decyzji;

c) liczby konsumentów, którzy do dnia złożenia sprawozdania nie przyjęli oferty zawarcia aneksu, albo porozumienia, o których mowa w pkt I.C i I.D sentencji decyzji,

d) nagrań z trzech rozmów przeprowadzonych z konsumentami, którzy nie odesłali podpisanego aneksu, albo porozumienia, o których mowa w pkt I.C i I.D i złożyli wniosek o wykup całkowity lub częściowy, o ile rozmowy takie zostały przeprowadzone w terminie do dnia złożenia sprawozdania z wykonania decyzji.

Uzasadnienie

W dniu 11 maja 2012 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Prezesem Urzędu” – wszczął postępowanie wyjaśniające o sygn. akt RWR-403-9/2012/WS mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie przez „Generali Życie” Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie – zwane dalej: „Generali”, „Towarzystwo”, albo „Spółka”, przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów” – w szczególności jej art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1, uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, na skutek:

1. stosowania we wzorcu umowy pn. „Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Generali Omniprofit ze składką regularną” w pkt IX.3 w zw. z pkt 4 Tabeli opłat i limitów stosowanej przez Spółkę, stanowiącej jego integralną część, zapisów, określających koszty wykupu polisy, w sytuacji wypowiedzenia umowy przed końcem okresu, na jaki została ona zawarta, które mogą być postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod poz. 2161, o treści: *„Oplata likwidacyjna (koszty wykupu środków zgromadzonych na ORJU składek regularnych) – przy dodaniu całkowitego lub częściowego wykupu certyfikatu ubezpieczeniowego – 100% jeżeli składki regularne były łącznie opłacane krócej niż 1 rok”* ,
2. stosowania we wzorcu umowy pn. „Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Omniprofit” – zwanego dalej: „OWU”:
 - a) w pkt XVII.10 postanowień, nakładających wyłącznie na ubezpieczonego obowiązek wysłania korespondencji listem poleconym, które mogą być postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod poz. 1711, o treści: *„Zawiadomienia, oświadczenia i wnioski Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uposażonego związane z umową winny być doręczone na piśmie za potwierdzeniem odbioru w Biurze Głównym Towarzystwa lub listem poleconym na jego adres. Pismo Towarzystwa dostarczone pod ostatni wskazany adres Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uposażonego uznaje się za prawidłowo doręczone”* ,
 - b) w pkt IX.3 w zw. z pkt 4 pn. „Oplata za całkowity wykup wartości polisy” Tabeli opłat i limitów stosowanej przez Spółkę, stanowiącej integralną część OWU, określających koszty wykupu polisy, w sytuacji wypowiedzenia umowy przed końcem okresu, na jaki została ona zawarta, które mogą być postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod poz. 2161, o treści: *„Oplata likwidacyjna (koszt wykupu środków zgromadzonych na ORJU składek regularnych) – przy dokonaniu*

całkowitego lub częściowego wykupu certyfikatu ubezpieczeniowego – 100% jeśli składki regularne były łącznie opłacane krócej niż 1 rok”,

- c) w 2 i 4 Tabeli opłat i limitów stosowanej przez Spółkę (s.25 OWU) postanowień określających zasady zmiany przez Spółkę tabeli opłat i prowizji oraz wypowiedzenia umowy, w sposób sprzeczny z art. 830 §3 k.c., co może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

(dowód: karty Nr 84-86).

W dniach 9 i 16 października 2012 r. Prezes Urzędu rozszerzył ww. postępowanie wyjaśniające celem wstępnego ustalenia, czy praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może stanowić ponadto:

- 3. stosowanie przez Generali we wzorcu umowy pn. „Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OVB FUTURE INVEST OWU RPO.08.2007”
 - a) w pkt IX.ust. 2 i 3 w zw. z pkt 5 Tabeli opłat i limitów postanowień określających koszty wykupu polisy przed upływem 3 lat od początku okresu ubezpieczenia polisy, które mogą być postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod poz. 2161, o treści: *„Oplata likwidacyjna (koszt wykupu środków zgromadzonych na ORJU składek regularnych) – przy dokonaniu całkowitego lub częściowego wykupu certyfikatu ubezpieczeniowego – 100% jeśli składki regularne były łącznie opłacane krócej niż 1 rok”,*
 - b) w pkt XVII. 10 postanowień nakładających wyłącznie na ubezpieczającego obowiązek wysłania korespondencji listem poleconym, które mogą być postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod poz. 1711, o treści: *„Zawiadomienia, oświadczenia i wnioski Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uposażonego związane z umową winny być doręczone na piśmie za potwierdzeniem odbioru w Biurze Głównym Towarzystwa lub listem poleconym na jego adres. Pismo Towarzystwa dostarczone pod ostatni wskazany adres Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uposażonego uznaje się za prawidłowo doręczone”,*
 - c) w pkt 2 i 5 Tabeli opłat i limitów stosowanej przez Generali (s. 20 OWU) postanowień określających zasady zmiany przez Spółkę tabeli opłat i prowizji oraz wypowiedzenia umowy, w sposób sprzeczny z art. 830 §3 k.c., co może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- 4. stosowanie we wzorcu umowy pn. „Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Ubezpieczenie z przyszłością ze składką regularną”:

- a) w pkt IX ust. 2 w zw. z pkt 4.1 Tabeli opłat i limitów postanowień określających koszty wykupu polisy przed upływem 3 lat od początku okresu ubezpieczenia polisy, które mogą być postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod poz. 2161, o treści: „*Oplata likwidacyjna (koszt wykupu środków zgromadzonych na ORJU składek regularnych) – przy dokonaniu całkowitego lub częściowego wykupu certyfikatu ubezpieczeniowego – 100% jeśli składki regularne były łącznie opłacane krócej niż 1 rok*”,
- b) w pkt 2,3, i 4 Tabeli opłat i limitów stosowanej przez Spółkę (s. 21 OWU) postanowień określających zasady zmiany przez Spółkę tabeli opłat i prowizji oraz wypowiedzenia umowy, w sposób sprzeczny z art. 830 §3 k.c., co może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Następnie w dniu 17 stycznia 2013 r. Prezes Urzędu kolejny raz rozszerzył ww. postępowanie wyjaśniające celem wstępnego ustalenia, czy praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może stanowić:

5. stosowanie we wzorcu umowy pn. „Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi db Inwestuj w Przyszłość – Aktywne Oszczędzanie” w zw. z pkt 4.1 Tabeli opłat i limitów stosowanej przez Generali postanowień określających wysokość opłaty likwidacyjnej, które mogą być postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod poz. 2161 i 3834, o treści:

„Oplata likwidacyjna (koszt wykupu środków zgromadzonych na ORJU składek regularnych) – przy dokonaniu całkowitego lub częściowego wykupu certyfikatu ubezpieczeniowego – 100% jeśli składki regularne były łącznie opłacane krócej niż 1 rok” (klauzula nr 2161),

„Oplata likwidacyjna jest pobierana w wysokości wskazanej w tabeli poniżej:	
Rok polisowy, w którym jest pobierana opłata likwidacyjna od środków wypłacanych z Subkonta Składek	Wysokość opłaty likwidacyjnej stanowiąca procent środków wypłaconych z Subkonta Składek
1	99%
2	99%
3	80%
4	70%

5	60%
6	50%
7	40%
8	30%
9	20%
10	10%

(klauzula nr 3834)

(dowód: karty Nr 216-218, 219-220).

W dniu 27 maja 2014 r. Prezes Urzędu wszczął natomiast postępowanie wyjaśniające o sygn. RŁO-405-20/13/AM, którego celem było wstępne ustalenie, czy działania Generali nie naruszają chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniając podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach lub wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowych interesów konsumentów (dowód: karta Nr 617).

W dniu 29 maja 2014 r. akta postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RWR-403-9/2012/WS zostały włączone do postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RŁO-405-20/13/AM (dowód: karta Nr 628).

W ramach postępowania wyjaśniającego RŁO-405-20/13/AM Prezes Urzędu dokonał analizy wszystkich stosowanych przez Generali w okresie od dnia 1 stycznia 2013 r. wzorców umów ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. W wyniku tej analizy Prezes Urzędu ustalił, że Generali zawiera z konsumentami umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym na podstawie wzorców umów:

1. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OmniProfit Premium. Długoterminowy program inwestycyjny ze składką regularną (kod RPFN);
2. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi "Ubezpieczenie z przyszłością - PLUS" ze składką regularną (kod RPFNB);
3. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali OmniProfit ze składką regularną (kody RPFM, RPFM1);
4. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi "Mój Plan Finansowy" (kod RPF21);
5. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Prospero ze składką regularną (kod RPFB);

6. Ubezpieczenie Systematyczny Plan Emerytalno-Inwestycyjny (RPB, RPB1);
 7. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OVB Future Invest (kod RPO);
 8. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Indywidualny Plan Finansowy Idea (kod RPC);
 9. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi db Emerytura – Start (kod RPFME);
 10. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Beneficio ze składką jednorazową (kod SPF);
 11. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali OmniProfit ze składką jednorazową (kod SPFM);
 12. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OmniProfit Premium ze składką jednorazową. Program inwestycyjny ze składką jednorazową (kod SPFM2);
 13. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Program Inwestycyjny Wygodny Portfel (kod SPFMI);
 14. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością - Firma" ze składką regularną dla Klientów Alior Bank będących posiadaczami rachunku inwestycyjnego (kod RPFAL);
 15. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością – Firma PLUS" ze składką regularną dla Klientów Alior Bank będących posiadaczami rachunku inwestycyjnego (kod RPFAL1);
 16. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi db "Inwestuj w Przyszłość" - aktywne oszczędzanie (kod RPFMD);
 17. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Perspektywa" ze Składką regularną (kod RPFBM);
 18. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością" ze składką regularną (kod RPFBP)
- (dowód: karty Nr 717-723, 775-792).

Zgodnie z treścią tych wzorców umów ubezpieczający ma prawo do wypowiedzenia umowy albo rezygnacji z umowy (dotyczy to umów grupowego ubezpieczenia) w dowolnym terminie. W takim wypadku umowa ulega rozwiązaniu z chwilą wypłacenia wartości wykupu. Wartość wykupu to kwota stanowiąca iloczyn liczby jednostek uczestnictwa znajdujących się na rachunku, nabytych za składki regularne i składki dodatkowe, i ceny sprzedaży jednostki uczestnictwa, pomniejszona o opłatę za całkowity wykup wartości polisy i opłatę za całkowity wykup wartości dodatkowej. Z chwilą rozwiązania umowy Generali wypłaca zatem konsumentowi środki zgromadzone na rachunku pomniejszone o określoną w umowie opłatę.

W toku postępowania wyjaśniającego Generali wskazało, że ww. opłata ma za zadanie pokryć poniesione przez Generali koszty zawarcia umowy (opłaty dystrybucyjnej). Generali wskazało ponadto, że nienakładanie tego rodzaju opłaty na konsumentów rezygnujących z umowy przed tzw. okresem utrzymania umowy wiązałoby się z koniecznością pokrycia kosztów zawarcia umowy ze środków własnych zakładu ubezpieczeń, albo koniecznością przeniesienia tych kosztów na tych klientów, którzy kontynuują umowy.

Po dokonaniu analizy zgromadzonego w postępowaniu wyjaśniającym materiału dowodowego, Postanowieniem Nr 1-61-22/14/AM z dnia 31 grudnia 2014 r., Prezes Urzędu wszczął wobec Generali postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na zastrzeganiu we wzorcach umów ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy ze środków zgromadzonych na rachunku, na którym ewidencjonowane są jednostki uczestnictwa nabyte za składki konsumenta, co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. , Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a tym samym stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i zawiadomił o tym stronę (dowód: karty Nr 2-11).

W piśmie z dnia 20 lutego 2015 r. (dowód: karty Nr 18-40) stanowiącym odpowiedź na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Generali podniosło, iż jego intencją jest przeprowadzenie postępowania w kierunku wydania przez Prezesa Urzędu decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wskazało także, iż pozostaje w gotowości do podjęcia niezwłocznych działań w celu opracowania propozycji zobowiązań. Generali precyzowało następnie treść propozycji zobowiązania w pismach z dnia: 6 maja 2015 r. (dowód: karty Nr 44-78), 8 czerwca 2015 r. (dowód: karty Nr 2159-2166), 19 sierpnia 2015 r. (dowód: karty Nr 2293-2310), 30 września 2015 r. (dowód: karty Nr 2273-2292), 28 października 2015 r. (dowód: karty Nr 2323-2346) oraz 4 grudnia 2015 r. (karty Nr: 2354-2366).

Niezależnie, w dniach 11 maja 2015 r. (dowód: karta Nr 1203), 29 lipca 2015 r. (dowód: karta Nr 2251) oraz 21 października 2015 r. (dowód: karta Nr 2348) odbyły się spotkania pracowników Urzędu z przedstawicielami Generali, których przedmiotem było omówienie istoty zarzutów postawionych Generali oraz warunków zobowiązania złożonego przez tego przedsiębiorcę.

W dniu 7 grudnia 2015 r. Prezes Urzędu zawiadomił Generali o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w sprawie (dowód: karta Nr 2367).

W piśmie z dnia 11 grudnia 2015 r. stanowiącym ostateczne zajęcie stanowiska w sprawie i ustosunkowanie się do zgromadzonego materiału dowodowego Generali podniosło, iż podtrzymuje propozycje zobowiązania, jakie złożyło w piśmie z dnia 4 grudnia 2015 r., a w pismach z dnia 11 grudnia 2015 r. i 22 grudnia 2015 r. przekazało ujednolicony tekst swojej propozycji zobowiązaniowej (dowód: karty Nr 2369-2392, 2393-2400).

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Generali jest wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000025952. Generali prowadzi działalność na terenie całego kraju. Przedmiotem działalności Generali są ubezpieczenia na życie (dowód: karty Nr 618-626).

Prezes Urzędu ustalił, iż Generali w ramach prowadzonej działalności ubezpieczeniowej zawiera z konsumentami umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Podstawą zawierania tego rodzaju umów są wzorce umowy o nazwach:

1. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OmniProfit Premium. Długoterminowy program inwestycyjny ze składką regularną (kod RPFN) – wzorzec stosowany od dnia 1 kwietnia 2013 r. do dnia 8 marca 2015 r.,
2. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi "Ubezpieczenie z przyszłością - PLUS" ze składką regularną (kod RPFNB) – wzorzec stosowany od dnia 15 stycznia 2014 r. do dnia 25 sierpnia 2015 r.,
3. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali OmniProfit ze składką regularną (kody RPFM, RPFM1) - wzorzec stosowany od dnia 1 lipca 2007 r. do dnia 30 czerwca 2013 r.,
4. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi "Mój Plan Finansowy" (kod RPF21) - wzorzec stosowany od dnia 1 kwietnia 2012 r. do dnia 30 kwietnia 2013 r.,
5. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Prospero ze składką regularną (kod RPFB) wzorzec stosowany od dnia 1 czerwca 2009 r. do dnia 30 kwietnia 2013 r.,
6. Ubezpieczenie Systematyczny Plan Emerytalno-Inwestycyjny (RPB, RPB1) - wzorzec stosowany od dnia 21 stycznia 2002 r. do dnia 8 kwietnia 2015 r.,
7. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OVB Future Invest (kod RPO) - wzorzec stosowany od dnia 1 czerwca 2007 r. do dnia 15 lutego 2014 r.,
8. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Indywidualny Plan Finansowy Idea (kod RPC) - wzorzec stosowany od dnia 1 stycznia 2012 r. do dnia 31 maja 2013 r.,
9. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi db Emerytura – Start (kod RPFME) - wzorzec stosowany od dnia 27 grudnia 2011 r. do dnia 31 marca 2014 r.,
10. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Beneficio ze składką jednorazową (kod SPF) - wzorzec stosowany od dnia 1 maja 2008 r. do dnia 30 września 2013 r.,
11. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali OmniProfit ze składką jednorazową (kod SPFM) - wzorzec stosowany od dnia 1 maja 2008 r. do dnia 30 września 2013 r.,
12. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OmniProfit Premium ze składką jednorazową. Program inwestycyjny ze składką jednorazową (kod SPFM2) - wzorzec stosowany od dnia 1 sierpnia 2013 r. do dnia 19 stycznia 2015 r.,

13. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Program Inwestycyjny Wygodny Portfel (kod SPFMI) - wzorzec stosowany od dnia 12 maja 2014 r. – produkt w aktualnej dystrybucji,

14. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością - Firma" ze składką regularną dla Klientów Alior Bank będących posiadaczami rachunku inwestycyjnego (kod RPFAL) - wzorzec stosowany od dnia 9 sierpnia 2012 r. do dnia 31 marca 2014 r.,

15. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością – Firma PLUS" ze składką regularną dla Klientów Alior Bank będących posiadaczami rachunku inwestycyjnego (kod RPFAL1) - wzorzec stosowany od dnia 1 kwietnia 2014 r. do dnia 3 maja 2015 r.,

16. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi db "Inwestuj w Przyszłość" - aktywne oszczędzanie (kod RPFMD) – wzorzec stosowany od dnia 10 listopada 2008 r. do dnia 31 marca 2014 r.,

17. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Perspektywa" ze Składką regularną (kod RPFBM) - wzorzec stosowany od dnia 10 września 2013 r. do dnia 31 grudnia 2014 r.,

18. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością" ze składką regularną (kod RPFBP) - wzorzec stosowany od dnia 23 września 2009 r. do dnia 31 stycznia 2014 r.

(dowód: karty Nr 719 verte – 721, 2324-2325).

W przypadku indywidualnych umów zawieranych według wskazanych wzorców, w razie doręczenia do Generali pisemnego wniosku ubezpieczającego, Generali dokonuje wypłaty *całkowitej wartości wykupu*, albo *wartości częściowego wykupu*, a w przypadku wypowiedzenia umowy przez ubezpieczającego wypłaty *całkowitej wartości wykupu*.

W umowach grupowego ubezpieczenia Generali wypłaca *wartość wykupu*, albo *wartość częściowego wykupu* z chwilą rezygnacji przez ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej lub wypowiedzenia przez ubezpieczonego umowy. Podstawą wypłaty wartości wykupu jest złożenie oświadczenia ubezpieczającego na formularzu towarzystwa.

Wartość wykupu to kwota stanowiąca iloczyn liczby jednostek uczestnictwa znajdujących się na rachunku, nabytych za składki regularne i składki dodatkowe, i ceny sprzedaży jednostki uczestnictwa, pomniejszona o opłatę za całkowity wykup wartości polisy i opłatę za całkowity wykup wartości dodatkowej.

Wartość częściowego wykupu to kwota stanowiąca iloczyn liczby jednostek uczestnictwa znajdujących się na rachunku, nabytych za składki regularne lub składki dodatkowe, i ceny sprzedaży jednostki uczestnictwa, umarżanych w związku z wykupem częściowym, pomniejszona o opłatę za częściowy wykup wartości polisy lub opłatę za częściowy wykup wartości dodatkowej.

W przypadku umów zawartych według wzorców pn.:

- „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi „Ubezpieczenie z przyszłością – PLUS” ze składką regularną”,

- Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Perspektywa" ze Składką regularną,
 - Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością – Firma PLUS" ze składką regularną dla Klientów Alior Bank będących posiadaczami rachunku inwestycyjnego,
 - „Generali OmniProfit Premium. Długoterminowy program inwestycyjny ze składką regularną”,
 - „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Program Inwestycyjny Wygodny Portfel”,
 - „GeneraliOmniProfit Premium. Program inwestycyjny ze składką jednorazową”
- wypłata wartości wykupu polega na wypłacie kwoty, która odpowiada wartości jednostek uczestnictwa zarejestrowanych na rachunku pomniejszonej o tzw. opłatę dystrybucyjną pobieraną w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy przed upływem okresu utrzymania umowy - i – w zależności od rodzaju umowy - dodatkowo o opłatę za całkowity lub częściowy wykup wartości dodatkowej.

Integralną częścią umów zawieranych przez Generali są *Tabele opłat i limitów*. W tabelach tych określone są opłaty za wykup wartości polisy i opłaty dystrybucyjne. Opłaty te wynoszą:

1. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Mój Plan Finansowy”, który obowiązywał od 1 kwietnia 2012 r. do 30 kwietnia 2013 r.:

Opłata za całkowity wykup Wartości polisy:	
Rok polisy	% Wartości polisy utworzonej ze Składki regularnej należnej w pierwszych pięciu latach polisy
1	95
2	85
3	70
4	60
5	50
6	40
7	30
8	20
9	10
10	5
11 i następne	0
Opłata za częściowy wykup Wartości polisy:	
Rok polisy	% Wartości polisy utworzonej ze Składki regularnej należnej w pierwszych pięciu latach polisy
6	40
7	30
8	20

9	10
10	5
11 i następne	0
Opłata za całkowity wykup Wartości dodatkowej	10,89 zł
Opłata za częściowy wykup Wartości dodatkowej	10,89 zł

2. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali OmniProfit ze składką regularną”, który obowiązywał od 1 lipca 2007 r. do 30 czerwca 2013 r.:

Opłata za całkowity wykup wartości polisy	
Rok polisy	% wartości polisy utworzonej ze składki regularnej należnej w pierwszych pięciu latach polisy
1	98
2	95
3	85
4	70
5	55
6	40
7	25
8	20
9	10
10	5
11 i następne	0
Opłata za częściowy wykup wartości polisy	
Rok polisy	% wypłaconej wartości polisy utworzonej ze składki regularnej należnej w pierwszych pięciu latach polisy
6	40
7	25
8	20
9	10
10	5
11 i następne	0
Opłata za całkowity wykup Wartości dodatkowej	9 zł
Opłata za częściowy wykup Wartości dodatkowej	9 zł

3. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Prospero ze składką regularną”, który obowiązywał od 1 czerwca 2009 r. do 30 kwietnia 2013 r.:

Opłata za całkowity wykup wartości polisy	
Rok polisy	% wartości polisy utworzonej ze składki regularnej należnej w pierwszych pięciu latach polisy
1	98
2	95
3	85
4	70
5	55
6	40
7	25
8	20
9	10
10	5
11 i następne	0
Opłata za częściowy wykup wartości polisy	
Rok polisy	% wypłaconej wartości polisy utworzonej ze składki regularnej należnej w pierwszych pięciu latach polisy
6	40
7	25
8	20
9	10
10	5
11 i następne	0
Opłata za całkowity wykup Wartości dodatkowej	9 zł
Opłata za częściowy wykup Wartości dodatkowej	9 zł

4. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Indywidualny Plan Finansowy Idea”, który obowiązywał od 1 stycznia 2012 r. do 31 maja 2013 r.:

Opłata za całkowity wykup Wartości polisy	
Rok polisy	% wartości polisy utworzonej ze składki regularnej należnej w pierwszych pięciu latach polisy
1	98
2	98

3	80
4	60
5	45
6	30
7	20
8	10
9	10
10	10
11	10
12	10
13	5
14	5
15	5
16 i następne	0
Opłata operacyjna za całkowity wykup Wartości dodatkowej	9 zł
Opłata operacyjna za częściowy wykup Wartości dodatkowej	9 zł

5. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Ubezpieczenie Systematyczny Plan Emerytalno-Inwestycyjny”, który obowiązywał od 21 stycznia 2002 r. do 8 kwietnia 2015 r.:

Opłata za całkowity wykup wartości polisy	
Rok trwania polisy	Opłata jako % wartości polisy
Pierwszy rok	50%
Drugi rok	20%
Trzeci rok	10%
Czwarty rok	5%
Piąty rok i następne	0%
Opłata za częściową lub całkowitą wypłatę wartości dodatkowej	0,3% wartości wypłaty (nie mniej niż 5 zł i nie więcej niż 50 zł)

6. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OVB FUTURE INVEST”, który obowiązywał od 1 czerwca 2007 r. do 15 lutego 2014 r.:

Opłata za wykup wartości polisy	
Rok polisy	% wartości polisy utworzonej ze składki początkowej
1	100
2	100
3	100
4	80
5	65
6	55

7	45
8	35
9	25
10	15
11 i następne	0
Opłata za całkowity wykup wartości dodatkowej	7 zł
Opłata za częściowy wykup wartości dodatkowej	7 zł

7. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi db Inwestuj w Przyszłość - aktywne oszczędzanie”, który obowiązywał od 10 listopada 2008 r. do 31 marca 2014 r.:

Opłata z tytułu całkowitego wykupu Wartości polisy	
Rok polisy	% Wartości polisy powstałej ze Składki regularnej należnej w pierwszych pięciu latach Polisy (nie więcej niż Wartość polisy)
1	98
2	95
3	85
4	70
5	55
6	40
7	25
8	20
9	10
10	5
11 i następne	0
Opłata z tytułu częściowego wykupu Wartości polisy	
Rok polisy	% wypłaconej kwoty z Wartości polisy utworzonej ze Składki regularnej należnej w pierwszych pięciu latach Polisy (pobrany z wypłaconej kwoty nie więcej niż Wartość polisy)
6	40
7	25
8	20
9	10
10	5
11 i następne	0
Opłata z tytułu całkowitego wykup Wartości dodatkowej	9 zł

Opłata z tytułu Częściowego wykup Wartości dodatkowej	9 zł
-------------------------------------------------------	------

8. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi db Emerytura – Start”, który obowiązywał od 27 grudnia 2011 r. do 31 marca 2014 r.:

Opłata za całkowity wykup Wartości polisy	
Rok polisy	% Wartości polisy utworzonej ze Składki regularnej
1	98
2	96
3	85
4	80
5	60
6	45
7	30
8	25
9	15
10	5
11 i następne	0
Opłata za całkowity wykup Wartości dodatkowej	10 zł
Opłata za częściowy wykup Wartości dodatkowej	10 zł

9. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością" ze składką regularną”, który obowiązywał od 23 września 2009 r. do 31 stycznia 2014 r.:

Opłata za całkowity wykup wartości polisy	
Rok polisy	% wartości polisy utworzonej ze składki regularnej należnej w pierwszych pięciu latach polisy
1	98
2	95
3	85
4	70
5	55
6	40
7	25
8	20
9	10
10	5
11 i następne	0

Opłata za częściowy wykup wartości polisy	
Rok polisy	% wypłaconej wartości polisy utworzonej ze składki regularnej należnej w pierwszych pięciu latach polisy
6	40
7	25
8	20
9	10
10	5
11 i następne	0
Opłata za całkowity wykup wartości dodatkowej	9 zł
Opłata za częściowy wykup wartości dodatkowej	9 zł

10. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi "Ubezpieczenie z przyszłością - PLUS" ze składką regularną”, który obowiązywał od 15 stycznia 2014 r. do 25 sierpnia 2015 r.:

Opłata dystrybucyjna – opłata pobierana w przypadku całkowitego wykupu Wartości polisy w Okresie składkowym lub Okresie utrzymania umowy	
Rok polisy	% składki pierwszorocznej
1	120%
2	120%
3	115%
4	115%
5	110%
6	110%
7 i następne Lata polisy do końca Okresu utrzymania umowy lub Okresu składkowego, o ile Okres utrzymania umowy nie wystąpił	100%
Po zakończeniu Okresu utrzymania umowy lub Okresu składkowego, o ile Okres utrzymania umowy nie wystąpił	0%
Opłata za całkowity lub częściowy wykup Wartości dodatkowej	10,89 zł

11. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Perspektywa" ze składką regularną”, który obowiązywał od 10 września 2013 r. do 31 grudnia 2014 r.:

Opłata dystrybucyjna za całkowity wykup Wartości polisy	
Rok polisy	Wielokrotność Składki pierwszorocznej
1-3	1,40
4-6	1,35
7-9	1,30
10	1,25
11	1,20
12	1,15
13	1,10
14	1,05
15	1,00
16 i następne lata	0,00
Opłata za całkowity lub częściowy wykup Wartości dodatkowej	10 zł

Opłata dystrybucyjna za częściowy wykup Wartości polisy	
Rok polisy	% wartości wypłaty z tytułu częściowego wykupu Wartości polisy
8	30%
9	26%
10	22%
11	18%
12	14%
13	10%
14	6%
15	3%
16 i następne lata	0

12. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością - Firma" ze składką regularną dla Klientów Alior Bank będących posiadaczami rachunku inwestycyjnego, który obowiązywał od 9 sierpnia 2012 r. do 31 marca 2014 r.:

Opłata za całkowity wykup Wartości polisy	
Rok polisy	% Wartości polisy utworzonej ze Składki regularnej należnej w pierwszych pięciu latach polisy
1	98
2	95
3	85
4	70
5	55

6	40
7	25
8	20
9	10
10	5
11 i następne	0
Opłata za częściowy wykup Wartości polisy	
Rok polisy	% wypłaconej Wartości polisy utworzonej ze składki regularnej należnej w pierwszych pięciu latach polisy
6	40
7	25
8	20
9	10
10	5
11 i następne	0
Opłata za całkowity wykup Wartości dodatkowej	10 zł
Opłata za częściowy wykup Wartości dodatkowej	10 zł

13. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością – Firma PLUS" ze składką regularną dla Klientów Alior Bank będących posiadaczami rachunku inwestycyjnego”, który obowiązywał od 1 kwietnia 2014 r. do 3 maja 2015 r.:

Opłata dystrybucyjna – opłata pobierana w przypadku całkowitego wykupu Wartości polisy	
Rok polisy	% składki pierwszorzecznej
1	120%
2	120%
3	115%
4	115%
5	110%
6	110%
7	100%
8	100%
9	100%
10	100%
11 i następne Lata polisy	0%
Opłata za całkowity i częściowy wykup Wartości dodatkowej	10 zł

14. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OmniProfit Premium. Długoterminowy program inwestycyjny ze składką regularną”, który obowiązywał od 1 kwietnia 2013 r. do 8 marca 2015 r.:

Opłata dystrybucyjna – opłata pobierana w przypadku całkowitego wykupu Wartości polisy w Okresie składkowym lub Okresie utrzymania umowy	
Rok polisy	% składki pierwszorzecznej
1	120%
2	120%
3	115%
4	115%
5	110%
6	110%
7 i następne Lata polisy do końca Okresu składkowego lub Okresu utrzymania umowy ile Okres utrzymania umowy nie wystąpił	100%
po zakończeniu Okresu utrzymania umowy	0%
Opłata za całkowity lub częściowy wykup Wartości dodatkowej	10,89 zł

15. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Beneficio ze składką jednorazową”, który obowiązywał od 1 maja 2008 r. do 30 września 2013 r.:

Opłata za całkowity lub częściowy wykup wartości polisy:	
Rok polisy	Opłata jako % wartości wypłaty
1	4
2	3
3	2
4	1
5 i następne	0
Opłata za całkowity wykup wartości dodatkowej	9 zł
Opłata za częściowy wykup wartości dodatkowej	9 zł

16. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Omniprofit ze składką jednorazową”, który obowiązywał od 1 maja 2008 r. do 30 września 2013 r.:

Opłata za całkowity lub częściowy wykup wartości polisy:	
Rok polisy	Opłata jako % wartości wypłaty z: - wartości polisy - wartości dodatkowej.
1	9
2	7,5
3	6
4	4,5
5	3
6	1,5
7 i następne	0

17. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Program Inwestycyjny Wygodny Portfel”, który obowiązuje od 12 maja 2014 r.:

Wskaźnik Opłaty dystrybucyjnej				
Rok polisy, w którym dokonywany jest całkowity lub częściowy wykup Wartości polisy				
1	2	3	4	5 i następne
7%	5%	3,5%	1,5%	0%

18. zgodnie z *Tabelą opłat i limitów* stosowaną do wzorca pn. „Generali OmniProfit Premium. Program inwestycyjny ze składką jednorazową”, który obowiązywał od 1 sierpnia 2013 r. do 19 stycznia 2015 r.:

Opłata dystrybucyjna (% Składki jednorazowej) – opłata pobierana w przypadku rozwiązania Umowy przed upływem Okresu utrzymania umowy											
Zadeklarowany Okres utrzymania umowy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11+
	1	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	5,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	7,5	5,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	9,0	7,5	5,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	9,5	9,0	7,5	5,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	10,0	9,5	9,0	7,5	5,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	10,5	10,0	9,5	9,0	7,5	5,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0
8	11,0	10,5	10,0	9,5	9,0	9,0	7,5	5,0	3,0	0,0	0,0
9	11,5	11,0	10,5	10,0	9,5	9,0	7,5	5,0	3,0	0,0	0,0
10	12,0	11,5	11,0	10,5	10,0	9,5	9,0	7,5	5,0	3,0	0,0
Opłata za całkowity lub częściowy wykup Wartości dodatkowej						10,89 zł					

Zastrzeżenie przez Generali opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy powoduje, iż z chwilą rozwiązania umowy wartość wykupu (czyli kwota, jaką Generali wypłaca konsumentowi w związku z rozwiązaniem umowy) pomniejszana jest o określony procent wartości jednostek zgromadzonych przez konsumenta na rachunku ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych. Wysokość wypłacanej konsumentowi kwoty zależna jest przy tym od okresu, w którym następuje rozwiązanie umowy. Im umowa jest rozwiązywana wcześniej, tym niższa jest wartość wykupu wypłacanego konsumentowi. Im okres obowiązywania umowy jest dłuższy, tym niższa staje się wartość opłaty pobieranej przez Generali przy rozwiązaniu umowy.

Z wyjaśnień Generali wynika, że różnica pomiędzy wartością umarżanych jednostek a wartością wykupu jest przeznaczana na pokrycie poniesionych przez Generali **kosztów** zawarcia umowy, które nie mogą być rozliczone w późniejszych okresach z uwagi na wcześniejsze rozwiązanie umowy przez konsumenta. Koszty te to m.in.: koszt wdrożenia produktu i jego promocji oraz koszty akwizycji. Spośród tych kosztów największą pozycję stanowią koszty akwizycji, do których zalicza się prowizja pośrednika (agenta ubezpieczeniowego), przy udziale którego doszło do zawarcia umowy. Zgodnie z panującą na rynku ubezpieczeniowym praktyką prowizja określana jest w procencie składki jednorazowej lub procencie składki regularnej należnej w całym pierwszym roku obowiązywania umowy ubezpieczenia. Powoduje to, że w przypadku składki regularnej Generali z góry wypłaca pośrednikom prowizję zakładając opłacanie składki przez konsumenta przez określony czas. Na pokrycie kosztów prowizji Generali przeznacza środki własne. W przypadku, gdy dojdzie do rozwiązania umowy przed upływem okresu utrzymania umowy Generali nie ma możliwości rozliczenia tych kosztów w sposób przewidziany w umowie. W takim wypadku, w celu pokrycia nierozliczonych jeszcze kosztów, Generali pobiera w zależności od produktu opłatę za wykup wartości polisy, albo opłatę dystrybucyjną (dowód: pismo z dnia 20 lutego 2015 r. s. 5 i 6 – karta Nr 22-23).

Prezes Urzędu ustalił jednocześnie na podstawie zakwestionowanych w postępowaniu wzorców umowy, że niezależnie od możliwości pobrania opłaty za wykup wartości polisy/opłat dystrybucyjnych Generali, w związku z wykonywaniem umowy ubezpieczenia, pobiera następujące **opłaty**, których wysokość ustala każdorazowo w *Tabeli opłat i limitów* stanowiącej załącznik do każdego wzorca umowy:

- opłatę administracyjną (w przypadku umów ze składką regularną),
- opłatę za zmianę podziału składki regularnej pomiędzy poszczególne fundusze (w przypadku umów ze składką regularną),
- opłatę za wyrównanie zaległych składek (w przypadku umów ze składką regularną),
- opłatę manipulacyjną od składki podstawowej (w przypadku umów ze składką jednorazową),
- opłatę za przeniesienie jednostek uczestnictwa,
- opłatę manipulacyjną od składki dodatkowej,
- opłatę za przekazanie informacji o stanie rachunku,
- opłatę za zarządzanie (w opłatę wliczona jest opłata za ryzyko),
- opłatę za zarządzanie grupą funduszy.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: ustawa o.k.i.k.) jest uprzednie zbadanie przez organ

ochrony konsumentów, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu ustawy o.k.i.k., wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

Zdaniem organu ochrony konsumentów, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są, będą lub mogliby być klientami Generali. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I. sentencji niniejszej decyzji

W toku postępowania, w dniu 18 stycznia 2015 r. weszła w życie ustawa z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945). W dniu 26 stycznia 2015 r. Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej wydał obwieszczenie w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2015 r., poz. 184). Jednakże z art. 3 wskazanej powyżej ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego wynika, że do spraw, w których postępowanie wszczęto przed dniem wejścia w życie tej ustawy (to jest przed dniem 18 stycznia 2015 r.) stosuje się przepisy dotychczasowe, o ile przepisy art. 4, art. 7, art. 10 i art. 11 nie stanowią inaczej. W tym stanie rzeczy, mając na uwadze, że postępowanie w tej sprawie zostało wszczęte w dniu 31 grudnia 2014 r. podstawę rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu stanowią przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu obowiązującym przed nowelizacją.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) - dalej: ustawa o.k.i.k., zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

- 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 101),
- 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
- 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

W odniesieniu do przesłanki bezprawności, w przypadku zastosowania decyzji zobowiązującej, przy jej wykazywaniu należy ponadto uwzględnić art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k.. Zgodnie z tym przepisem, jeżeli w toku postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. W decyzji tej, jak wynika z art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań. Zgodnie z art. 28 ust. 3 tej ustawy, Prezes Urzędu nakładając w decyzji obowiązek wykonania zobowiązań nakłada równocześnie na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Przytoczony powyżej przepis, jako przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji wskazuje: uprawdopodobnienie, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

W niniejszym postępowaniu wymaga zatem rozważenia, czy wskazane warunki zaistniały w odniesieniu do działań i zobowiązań Generali, a ponadto, czy w przypadku ich wystąpienia uzasadnione jest przyjęcie zobowiązania strony postępowania i wydanie przez Prezesa Urzędu decyzji na podstawie art. 28 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym, dla wydania decyzji w tej sprawie konieczne jest uprawdopodobnienie naruszenia przez Generali art. 24 ust. 2 ustawy o.k.i.k. Wymaga to wykazania kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- 1) działania lub zaniechania przedsiębiorcy,
- 2) bezprawność działań lub zaniechań,
- 3) godzenie w zbiorowy interes konsumentów.

Ad 1)

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o.k.i.k., ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2015 r. poz. 584) – zwanej dalej: „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej” – jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Generali jest spółką prawa handlowego, osobą prawną i jest wpisana do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Prowadzi działalność gospodarczą polegającą na zawieraniu umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Generali posiada zatem status przedsiębiorcy w świetle przepisów ustawy o.k.i.k., jako osoba prawna prowadząca w sposób zorganizowany i ciągły w celach zarobkowych działalność ubezpieczeniową.

W związku z powyższym, **Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o.k.i.k. niezbędna do uprawdopodobnienia** stosowania przez Generali praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów **została spełniona.**

Ad 2)

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i

dobrych obyczajów (wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07). Bezprawność jest kategorią obiektywną, a więc niezależna jest od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia jest świadomość istnienia naruszeń lub wystąpienia szkody. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem jedynie kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego.

W art. 24 ust. 2 ustawy o.k.i.k. ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje bezprawnych praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

W przypadku niniejszego postępowania aktem prawnym, do którego należy odwołać się jest ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r., Nr 253, poz. 1503 ze zm.) - dalej: u.z.n.k.. Zgodnie z art. 3 ust. 1 tej ustawy zakazane jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta. Działania przedsiębiorcy sprzeczne z przepisami tej ustawy są - zgodnie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o.k.i.k. - działaniem bezprawnym godzącym w zbiorowe interesy konsumentów.

W art. 3 ust. 2 u.z.n.k. ustawodawca dokonał przykładowego wyliczenia czynów będących czynami nieuczciwej konkurencji. Uznanie danej praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji wymaga wykazania, iż jest ona działaniem lub zaniechaniem podjętym w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, a jej negatywny wydzźwięk przejawia się poprzez zagrożenie lub naruszenie interesu innego przedsiębiorcy (względnie przedsiębiorców) lub klienta (względnie klientów), jeżeli jednocześnie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami.¹ Ochrona uczciwości konkurencji (nazywana również jakością konkurencji) odnosi się bezpośrednio do jednostkowych interesów gospodarczych przedsiębiorców, ale z możliwym pośrednim przełożeniem na szerzej rozumiane interesy klientów, w tym konsumentów.² Należy przy tym zauważyć, iż naruszenie interesów konsumentów ma wpływ również na uczciwość konkurencji, gdyż nieprzestrzeganie dobrych obyczajów w relacjach konsumenckich lub też naruszenie przepisów mających na celu ochronę interesów konsumentów powoduje u tego podmiotu, który dokonuje naruszeń powstanie przewagi rynkowej nad konkurencją, która działa zgodnie z prawem.³

Przepis art. 3 ust. 1 u.z.n.k. odsyła również do przesłanki zagrożenia lub naruszenia interesu innego przedsiębiorcy lub klienta. Pod pojęciem „klienta” należy również rozumieć konsumenta w rozumieniu u.o.k.i.k.⁴ Interesy konsumenta należy rozpatrywać przede wszystkim w wymiarze ekonomicznym, to znaczy, że w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przedsiębiorca powinien dążyć do tego, aby interes ekonomiczny nie doznał nieusprawiedliwionego uszczerbku na skutek nierzetelnych działań przedsiębiorcy.

Analizowany przepis stanowi klauzulę generalną, niemniej jednak w doktrynie i orzecznictwie zaakceptowany jest pogląd, iż art. 3 ust. 1 może stanowić samodzielną podstawę do uznania praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji, pomimo iż nie można go

¹ J. Szawja, Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz, Warszawa 2000, s. 135

² K. Horubski, Publiczne prawo gospodarcze, System Prawa Administracyjnego pod red. R. Hauser, Z. Niewiadomski, A. Wróbel, tom 8B, Legalis 2013.

³ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 24 maja 2014 r., sygn. VI ACa 1355/13;

⁴ Wyrok SOKiK z dnia 20 lutego 2007 r. sygn. akt XVII AmA 95/07; wyrok SOKiK z dnia 2 czerwca 2015 r., sygn. XVII AmA 55/14; M. Kępiński, Prawo konkurencji, System Prawa Prywatnego, t.XV, Legalis 2014.

odnieć do któregośkolwiek ze stypizowanych czynów wyraźnie zakazanych, wymienionych w rozdziale II u.z.n.k.⁵ W rozumieniu tejże ustawy dla uznania konkretnego działania lub zaniechania za czyn nieuczciwej konkurencji wystarczy, jeżeli narusza ono prawo lub dobre obyczaje, przy czym sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami nie musi istnieć jednocześnie. Ponadto do stwierdzenia bezprawności wystarczające jest wykazanie, iż dane działanie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Innymi słowy, bezprawność oznacza sprzeczność z porządkiem prawnym, rozumianym jako nakazy i zakazy wynikające zarówno z normy prawnej, jak również z zasad współżycia społecznego, dobrych obyczajów. Bezprawnym zachowaniem będzie więc takie, które stanowi obiektywne złamanie określonych reguł postępowania. Bez znaczenia jest także zamiar i intencja podmiotu popełniającego dany czyn, istotny jest bowiem sam fakt bezprawności danego działania.⁶ Do wykazania bezprawności postępowania przedsiębiorcy, pozwalającego na pociągnięcie go do odpowiedzialności z tytułu czynu nieuczciwej konkurencji, wystarczające jest wskazanie naruszenia przepisów prawa lub dobrych obyczajów, które jednocześnie narusza lub może naruszać interes innego przedsiębiorcy lub klienta (konsumenta).

Klauzula generalna to zwrot niedookreślony, mający charakter ocenny i wymagający od organów stosujących prawo przeprowadzania określonych wartościowań. Podstawą ich dokonywania powinny być kryteria określone w systemie pozaprawnych ocen (zasad), do których klauzula generalna sama w sobie odsyła. Posługiwanie się przez ustawodawcę przepisami operującymi klauzulami generalnymi tworzy po stronie organów stosujących prawo swobodę decyzyjną (tzw. luz decyzyjny) w zakresie formułowania rozstrzygnięć opartych na tych przepisach. Możliwość odwołania się w procesie stosowania prawa do pozaprawnych, kształtujących się w praktyce życia społecznego i gospodarczego systemów normatywnych jest środkiem uelastyczniania prawa, zapobiegania jego zbyt szybkiej dezaktualizacji oraz sposobem zapewniania słuszności rozstrzygnięć. W doktrynie podnosi się, że w sytuacji stałej zmienności realiów gospodarczych oraz postępu technicznego, technologicznego, a w konsekwencji pojawiania się nowych sposobów nieuczciwego konkurowania, istnieje potrzeba przyjęcia takiej konstrukcji prawnej czynu nieuczciwej konkurencji, którą można objąć również nowe, dotychczas nienazwane nieuczciwe zachowania przedsiębiorców. Taką właśnie funkcję pełni unormowanie czynu nieuczciwej konkurencji zawarte w art. 3 ust. 1 u.z.n.k, ponieważ pozwala na sankcjonowanie zarówno zachowań sprzecznych z prawem, jak i tych, które zasługują na naganną ocenę z punktu widzenia sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz zagrażają lub szkodzą interesom innych przedsiębiorców lub klientów. Przyjmuje się, że wskazana regulacja obejmuje szeroki zakres działań, które wywierają lub mogą wywrzeć wpływ na aktualne lub przyszłe wyniki ekonomiczne przedsiębiorców oraz interesy klientów (w tym konsumentów), a w rezultacie także na interes publiczny⁷.

W niniejszej sprawie zachowanie przedsiębiorcy kwalifikowane zostało jako naruszenie dobrych obyczajów, o których mowa w art. 3 ust. 1 u.z.n.k. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-

⁵ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995, I ACr 308/95; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 15 maja 2014 r., sygn. VI ACa 1356/13; wyrok SOKiK z dnia 24 lutego 2015 r., sygn. XVII Ama 88/14; wyrok SOKiK z dnia 2 czerwca 2015 r., sygn. XVII Ama 55/14.

⁶ J. Szwaja, Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz, Warszawa 2000, s. 147

⁷ K. Horubski, Publiczne prawo gospodarcze, System Prawa Administracyjnego pod red. R. Hauser, Z. Niewiadomski, A. Wróbel, tom 8B, Legalis 2013; wyrok SOKiK z dnia 2 czerwca 2015 r., sygn. XVII Ama 55/14

moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest np. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom, wykorzystanie ich niewiedzy czy braku doświadczenia życiowego.⁸ W doktrynie przybliżając treść omawianego pojęcia, zwraca się także uwagę na fakt, iż wedle tradycyjnego stanowiska dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia zasad etycznych i moralnych, podstawą orzekania zaś miało być „poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słusznie”. Miarę tych wymogów stanowił poziom moralny właściwy godziwemu życiu zarobkowemu i gospodarstwu. Posługiwano się w tym ujęciu pewnym wzorcem w postaci przeciętnego członka danej społeczności, a także odwołaniem do pewnych wartości pożądaných i akceptowanych w obrocie rynkowym.⁹ Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania.

Z uwagi na to, iż normy postępowania będące „dobrymi obyczajami” mają z reguły charakter moralny i zwyczajowy, nie da się określić zamkniętego ich katalogu. Dopiero w konkretnej sytuacji możliwe jest przypisanie im określonej treści poprzez ocenę konkretnego postępowania z punktu widzenia ukształtowanej, uczciwej postawy przedsiębiorców - przyjmując za miernik uczciwości ocenę zorientowaną na zapewnienie niezakłóconego funkcjonowania konkurencji przez rzetelne i niezafałszowane współzawodnictwo pod względem jakości, ceny i innych pożądaných przez klientów cech oferowanych towarów i usług oraz poszanowanie pozycji konsumentów. Jak słusznie zauważył Sąd Najwyższy: „*W płaszczyźnie stosunków kontraktowych zasady te wyrażają się istnieniem powszechnie akceptowanych reguł przyzwoitego zachowania się wobec kontrahenta. Szczególne znaczenie mają reguły uczciwości i rzetelności tzw. „kupieckiej”, których należy wymagać od przedsiębiorcy – profesjonalisty na rynku, a mianowicie przestrzegania dobrych obyczajów, zasad uczciwego obrotu, rzetelnego postępowania czy lojalności i zaufania*”.¹⁰ Zdaniem organu ochrony konsumentów, zasady uczciwości i rzetelności kupieckiej przy tworzeniu umowy ubezpieczenia na życie powinny uwzględniać również interes konsumentów, a przynajmniej go nie naruszać. Działania przedsiębiorcy nie powinny dążyć do uprzywilejowania tylko silniejszej strony kontraktu, z jednoczesnym pokrzywdzeniem tej słabszej – czyli konsumenta.

W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy definiować jako nakaz kształtowania takich warunków umownych, które w nadmierny sposób nie uprzywilejowywałyby tylko jednej, silniejszej strony zobowiązania, czyli przedsiębiorcy. Towarzystwo powinno tak przygotować warunki kontraktu, aby rozkład ciężaru i ryzyka związanego z wykonywaniem umowy nie był istotnie zniekształcony na niekorzyść konsumenta. Konsument ma prawo wymagać, aby konstrukcja produktu dopasowana była do jego potrzeb i wymagań, a w przypadku, gdy tak nie jest, że będzie mógł wypowiedzieć umowę w okresie referencyjnym – czyli w czasie, przez który przedsiębiorca potrąca koszty wstępne - bez ponoszenia z tego tytułu niewspółmiernych sankcji finansowych.

Pomimo, że przepisy u.z.n.k. nie przewidują - przy ocenie zasadności zarzucanej przedsiębiorcy praktyki - przeprowadzenia testu przeciętnego konsumenta, to Prezes UOKiK postanowił taki test przeprowadzić. Przyjęcie kryterium naruszenia (zagrożenia) interesu

⁸ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., sygn. akt VI ACa 774/2004

⁹ zob. A. Kraus, F. Zoll, Polska ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Poznań 1929, s. 26 i 171.

¹⁰ Wyrok SN z dnia 22 czerwca 2010 r., sygn. IV CSK 555/09

przeciętnego konsumenta jest w niniejszej sprawie pomocne dla obiektywnej oceny działań podejmowanych przez Generali.

Mając na względzie okoliczność, że definicja przeciętnego konsumenta zawarta została w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206; dalej: u.p.n.p.r), należy posiłkowo odnieść się do tego aktu prawnego. Zgodnie z art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy ze względu na szczególne cechy, takie jak m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. W świetle orzecznictwa TSUE, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany.¹¹

W ocenie Prezesa Urzędu, należy przyjąć w niniejszej sprawie ogólny model przeciętnego konsumenta, przy założeniu, że ze względu na skomplikowany charakter produktu, jakim bez wątpienia jest umowa ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (dalej: umowa ubezpieczenia ufk), jego wiedza na ten temat jest mniejsza, niż w przypadku zawierania innego typu umów w życiu codziennym (w tym umów sprzedaży). Przeciętny konsument będący stroną umowy ubezpieczenia ufk nie musi posiadać pełnej (fachowej) wiedzy na temat ubezpieczeń ufk, charakteru opłat, które pobiera Towarzystwo, czy skutków, które wynikają z zawarcia w umowie postanowień naruszających dobre obyczaje. Jak słusznie podkreśla się w doktrynie: „*Model ochrony konsumenta rozsądnego zakłada ochronę przez informację i opiera się na założeniu, że słabszą pozycję konsumenta w stosunku do podmiotu profesjonalnego, wynikającą z braku doświadczenia, nieznajomości mechanizmów rynkowych, a często także braku specjalistycznej wiedzy w dziedzinie gospodarki, finansów i rachunkowości, można zrównoważyć przez jego "doinformowanie". Tylko bowiem właściwie zorientowany, świadomy swojej sytuacji ekonomicznej, prawnej oraz gospodarczej i możliwości z niej wynikających klient może rozumnie, świadomie i swobodnie podejmować decyzje gospodarcze, obciążające go określoną odpowiedzialnością i ryzykiem zmiany realiów gospodarczych.*”¹² Rację ma również Rzecznik Ubezpieczonych wskazując, że: „*(...) analiza i zrozumienie produktu ubezpieczeniowego powiązanego z inwestowaniem wymaga od konsumentów nie tylko większego czasu niż to ma miejsce w przypadku tradycyjnych umów ubezpieczenia na życie, ale także ponadprzeciętnej wiedzy z zakresu ekonomii i finansów.*”¹³ Jednocześnie należy zauważyć, że stroną takiej umowy są osoby w różnym wieku, o różnym statusie społecznym, czy wykształceniu, jak i zasobności portfela (możliwe jest bowiem indywidualne definiowanie wysokości składek, dopasowanych do możliwości finansowych konsumenta).

¹¹ por. C-342/97 Lloyd Schuhfabrik Meyer Rec. 1999, s. I-3819, pkt 26; C-299/99 Philips Rec. 2002, s. I-5475, pkt 63, a także wyroki z 2007 r. w sprawach C-353/03 Nestle przeciwko Mars, pkt 25; T-241/05 Procter & Gamble, pkt 43; T-33/04 House of Donut Int, pkt 50-51.

¹² E.Rutkowska-Tomaszewska, Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich, el. Lex

¹³ Raport Rzecznika Ubezpieczonych, Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, Warszawa 2012, s.102.

Jak wynika z powyższego, mimo posiadania przez przeciętnego konsumenta pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości nie można jednak uznać, że jego świadomość warunków umownych jest na tyle pełna, że zna on szczegółowe regulacje prawne związane z umowami ubezpieczenia ufk, czy z wypowiedzaniem takich umów.

Tak zdefiniowany konsument ma prawo domniemywać zgodności z prawem warunków umownych (zarówno z normami prawnymi, jak i dobrymi obyczajami), gdyż przedsiębiorca, jako profesjonalista – powinien być podmiotem wiarygodnym i nie powinien nadużywać swojej uprzywilejowanej pozycji względem ubezpieczającego. Przedsiębiorca powinien więc wykazać się szczególną ostrożnością w podejmowaniu decyzji biznesowych związanych z umowami zawartymi z konsumentami, aby nie wystąpiła możliwość naruszenia dobrych obyczajów. Przyjęty model biznesowy powinien charakteryzować się równością w rozkładzie korzyści i ryzyka wynikającego z zawartej umowy. Nie może prowadzić do sytuacji, w której wszystkie negatywne następstwa zawarcia umowy, czy też późniejszego wypowiedzenia jej przez konsumenta w okresie referencyjnym będą obciążały słabszą stronę stosunku obligacyjnego.

W celu dokonania oceny, czy dana praktyka narusza ww. dobre obyczaje konieczne jest określenie skutków, jakie z niej wynikają zarówno dla przeciętnego konsumenta, jak i dla przedsiębiorcy.

W toku postępowania ustalono, że Generali pozbawia konsumentów znacznej części środków zgromadzonych w ramach umowy ubezpieczenia, jeśli dochodzi do rozwiązania umowy. Wysokość wartości wykupu uzależniona jest od okresu, w którym dochodzi do rozwiązania umowy. Im wcześniej konsument umowę rozwiązuje, tym większa jest wartość środków zatrzymywanych przez Generali. Mechanizm ten ma jeden i ten sam cel: jest nim przerzucenie na ubezpieczonych kosztów początkowych ubezpieczenia (kosztów wstępnych), czyli kosztów zawarcia umowy ubezpieczenia, na które składają się w głównej mierze koszty akwizycyjne, w tym wysokość prowizji i innego rodzaju wynagrodzenia agenta ubezpieczeniowego. W ocenie Prezesa Urzędu powyższe wskazuje na to, że Generali zbudowało taki model biznesowy, w którym charakter produktu nastawiony jest na długoterminowe „uwiązanie” konsumenta wyłącznie w celu odrobienia przez Towarzystwo kosztów początkowych wynikających z prowizji pośrednika ubezpieczeniowego.

Przeciętny konsument może spodziewać się przy umowach ufk pewnego stopnia ryzyka finansowego, ale nie spodziewa się, że po pierwsze postanowienia umowy de facto ograniczają jego ustawowe uprawnienie do wypowiedzenia umowy i nie spodziewa się, że w razie rezygnacji z umowy może zostać pozbawiony nawet całości wpłaconych środków.

Trzeba tutaj zauważyć, że umowa ubezpieczenia osobowego, do której należy umowa ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, może zostać wypowiedziana przez ubezpieczającego w każdym czasie (art. 830 § 1 k.c.). Uprawnienie do wypowiedzenia umowy przysługuje wyłącznie ubezpieczającemu.

Przewidziany przez ustawodawcę model znajduje swoje głębokie uzasadnienie zarówno w aspekcie ochronnym umowy ubezpieczenia na życie, jak i aspekcie inwestycyjnym umowy ubezpieczenia ufk. Prawo wypowiedzenia umowy ubezpieczenia osobowego nie jest w żaden sposób ograniczone ustawowo. Może być ono realizowane w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia określonego w umowie lub ogólnych warunkach ubezpieczenia, a razie jego braku – ze skutkiem natychmiastowym. Wypowiedzenie umowy ma charakter jednostronnego oświadczenia woli. Skuteczność wypowiedzenia umowy ubezpieczenia osobowego nie jest uzależniona od zgody ubezpieczyciela ani od spełnienia jakichkolwiek dodatkowych przesłanek.

Inne wymogi dotyczące np. wartości jednostek uczestnictwa ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego, czy czasu, w ciągu którego możliwym jest wypowiedzenie umowy (np. po upływie pierwszych dwóch lat trwania umowy ubezpieczenia) stanowią naruszenie art. 830 § 1 k.c., który w swej treści jest przepisem bezwzględnie obowiązującym. Identycznym z czasowym ograniczeniem uprawnienia do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia ufk jest pomniejszenie środków zgromadzonych na rachunku jednostek uczestnictwa, dokonywane w konsekwencji wypowiedzenia umowy. Dotyczy to zarówno jawnych opłat likwidacyjnych, tzn. takich, które pobierane są w przypadku rozwiązania umowy ubezpieczenia przed upływem okresu referencyjnego, jak i ukrytych „opłat likwidacyjnych”, formalnie niezastrzeżonych w treści umowy ubezpieczenia (OWU), lecz pomniejszających kwotę wypłacanych środków pieniężnych w następstwie wypowiedzenia umowy ubezpieczenia (tzw. wartość wykupu).

Zarówno w pierwszym, jak i w drugim przypadku na zachowanie ubezpieczającego będzie miało wpływ to, czy w wyniku rozwiązania umowy ubezpieczenia na skutek jej wypowiedzenia Towarzystwo pomniejszy wartość ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego o jakiegokolwiek kwoty. Groźba utraty części bądź całości środków ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego stanowi materialne ograniczenie uprawnienia do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia ufk w każdym czasie. W takim też tonie wypowiedział się Sąd Najwyższy, który wskazał, że: *„Nie ulega wątpliwości, że niedozwolone są także postanowienia umowne uszczuplające ustawowe uprawnienia konsumenta; nałożenie we wzorcu umowy na konsumenta obowiązku zapłaty kwoty pieniężnej i to w znacznej wysokości, w razie skorzystania przez niego z prawa przyznanego mu w ustawie, jest sprzeczne zarówno z ustawą, jak i dobrymi obyczajami, gdyż zmierza do ograniczenia ustawowego prawa konsumenta, czyniąc ekonomicznie nieopłacalnym korzystanie z tego prawa”*.¹⁴

Przechodząc do niniejszej sprawy wskazać należy, że pomniejszanie wartości wykupu w okresie referencyjnym stanowi nieuprawnioną sankcję znacznie utrudniającą, a w pierwszych kilku latach trwania umowy wręcz uniemożliwiającą konsumentowi dokonanie wypowiedzenia umowy ubezpieczenia z ufk w trakcie jej trwania. Brak jest również podstaw do uzasadniania istnienia opłat likwidacyjnych poprzez twierdzenie, że umowa ubezpieczenia ufk jest kontraktem z natury rzeczy długoterminowym. Długoterminowość wynika wyłącznie z konieczności rozłożenia przez ubezpieczyciela w długiej perspektywie czasu wysokich kosztów początkowych. Prowadzi to do wniosku, że ubezpieczeni mogą spodziewać się odrobienia poniesionych przez nich strat generowanych głównie przez prowizję agentów ubezpieczeniowych w jeszcze dłuższej perspektywie.

W aktualnym stanie prawnym brak jest również podstaw do twierdzenia, że rozwiązanie umowy ubezpieczenia przed tzw. okresem referencyjnym powoduje konieczność poniesienia kary umownej, czy quasi-sankcji powodującej pomniejszenie kwoty podlegającej wypłacie o nierozliczone koszty początkowe. Powyższe prowadzi do konstatacji, że przy braku regulacji normatywnej ryzyko obrania takiego, a nie innego modelu rozliczenia deficytu początkowego, generowanego przez koszt prowizji agencji, wpisuje się w ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej. Dzieje się tak dlatego też, że przyjęty model sprzedaży ubezpieczeń musi uwzględniać cenę usługi pośredników ubezpieczeniowych. Na jej wysokość nie ma wpływu ubezpieczający, który skutecznie może zawrzeć umowę ubezpieczenia z pominięciem pośredników ubezpieczeniowych. Ryzyko dystrybucji ubezpieczeń kapitałowych w oparciu o wykreowany przez siebie model sprzedaży - w opinii Prezesa Urzędu - nie powinno być przerzucane na konsumenta w taki sposób, w jaki ma to miejsce w przypadku działań Generali będących przedmiotem niniejszego postępowania. Działalność ubezpieczeniowa jest działalnością zarobkową, która ma być

¹⁴ Wyrok SN z dnia 23 marca 2005 r., sygn. I CK 586/04.

nakierowana na osiągnięcie zysku. Nie wyklucza to jednak takiej sytuacji, kiedy działalność ta będzie przynosić straty. Wymogi prowadzenia reglamentowanej działalności ubezpieczeniowej wymagają jednak, że powstałe niedobory w środkach własnych muszą być pokrywane z dodatkowych kapitałów. Ryzyko poniesienia straty jest ryzykiem gospodarczym ubezpieczyciela, które musi zostać uwzględnione w prowadzonej działalności. Nie może jednak to prowadzić do stosowania rozwiązań umownych, które są sprzeczne z dobrymi obyczajami. Rozwiązania godzące w równowagę kontraktową i zasadę równorzędności stron umowy ubezpieczenia naruszają dobre obyczaje, co pozwala je zakwalifikować jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

W rezultacie należy przyjąć, że zarzucane Generali w niniejszym postępowaniu praktyki, naruszają dobre obyczaje, które powinny obowiązywać w relacjach z przeciętnym konsumentem, który jest w tym stosunku stroną słabszą, nie mającą wpływu na przyjętą przez Generali konstrukcję umowy. W ocenie Prezesa Urzędu działanie Generali stanowi wyraz nadużywania przez przedsiębiorcę uprzywilejowanej pozycji względem słabszej strony stosunku obligacyjnego. Stosowanie mechanizmów wykupu skutkujących pomniejszaniem świadczenia wykupu w nieuczciwy sposób powoduje „zatrzymanie” konsumenta przy umowie wyłącznie za pomocą swoistej sankcji ekonomicznej, a nie np. poprzez atrakcyjność oferowanych produktów. Poprzez zastosowanie wskazanego powyżej postanowienia konsument może albo kontynuować ubezpieczenie i płacić składki pomimo, że tego nie chce, albo zrezygnować z ubezpieczenia i utracić całość lub znaczną część środków finansowych zgromadzonych na wszystkich rachunkach. De facto więc wskutek zastosowania analizowanych w niniejszym postępowaniu postanowień umownych konsument może być pozbawiony faktycznej możliwości rozwiązania umowy.

Reasumując - pobieranie przez Generali opłat z tytułu wykupu wartości polisy prowadzi do przeniesienia na konsumentów ryzyka prowadzonej przez Generali działalności gospodarczej. W stosunkach z konsumentami jest to niedopuszczalne tym bardziej w tych sytuacjach, gdy konsument ponosi także ryzyko inwestycji dokonywanych przez przedsiębiorcę, w tym tzw. ryzyko strategiczne, czyli ryzyko związane z podejmowaniem niekorzystnych lub błędnych decyzji strategicznych, brakiem lub wadliwą realizacją przyjętej strategii oraz ze zmianami w otoczeniu zewnętrznym i niewłaściwą reakcją na te zmiany. W ocenie Prezesa Urzędu tak ukształtowane relacje umowne rażąco godzą w dobre obyczaje i godzą w uczciwą konkurencję na rynku usług finansowych. Konsument „związany” z zakładem ubezpieczeń umową, której nie może natychmiastowo rozwiązać bez ponoszenia strat finansowych zmuszony jest do ponoszenia skutków warunków umów zawartych przez towarzystwa ubezpieczeniowe z agentami ubezpieczeniowymi, jak i złych wyników finansowych funduszu. Stosowanie opłat z tytułu wykupu w praktyce pozbawia konsumentów możliwości swobodnego dysponowania środkami i jednocześnie utrudnia im inwestowanie w inne instrumenty finansowe, które w określonych okolicznościach mogłyby okazać się korzystniejsze. Stosowanie opłat z tytułu wykupu może także wpływać na obniżenie efektywności działania zakładu ubezpieczeń. Zakład ubezpieczeń ma zagwarantowane stałe zyski z tytułu obsługi umowy mimo, że nie ponosi żadnego ryzyka związanego z umową i jednocześnie poprzez mechanizm opłat z tytułu wykupu faktycznie pozbawia konsumenta możliwości wcześniejszej rezygnacji z umowy nawet, jeśli umowę wykonuje nierzetelnie.

W tym stanie rzeczy w ocenie Prezesa UOKiK, opisywane w niniejszej decyzji praktyki Generali mogą naruszać dobre obyczaje, gdyż powstaje możliwość ponoszenia przez konsumentów nieuzasadnionych kosztów, które nie mają związku z rzeczywistymi kosztami rozwiązania umowy ubezpieczenia ufk. **Wobec tego Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka** niezbędna do **uprawdopodobnienia** stosowania przez Generali praktyk

wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona**.

Ad 3)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż „... nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów.”¹⁵

Dla udowodnienia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie znacznej liczby konsumentów tj. tych, którzy mogli zawrzeć umowę ubezpieczenia ufk z Generali. W tej sytuacji bezprawne działanie Generali nie dotyczy interesów poszczególnych konsumentów, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Generali.

Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych.

W omawianej sprawie naruszenie zbiorowego interesu konsumentów przejawia się w możliwości powstrzymania konsumentów od złożenia wniosku o wykup całkowity, wypowiedzenia umowy albo złożenia z niej rezygnacji (w przypadku umów grupowego ubezpieczenia) z uwagi na przyjęte przez Generali zasady ustalania wartości wykupu. Zastosowanie wskaźnika wykupu na poziomie niższym niż 100% powoduje, że wypłacone konsumentom w takich sytuacjach środki pieniężne są niższe, niż wartość środków zaewidencjonowanych na ich rachunkach. Pod wpływem stosowanych przez Generali zasad

¹⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

obliczania wartości wykupu konsumenci mogą rezygnować z rozwiązania umowy tylko ze względów ekonomicznych - nałożenia na nich swoistej sankcji finansowej.

Wobec tego Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Generali praktyk wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k., jeżeli w toku postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Po przedstawieniu zarzutu w postanowieniu wszczynającym postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Generali złożyło wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej dotyczącej zakwestionowanych przez Prezes Urzędu wzorców umowy. W kolejnych pismach Generali przekazało Prezesowi Urzędu informację o wycofaniu lub zamiarze wycofania z obrotu zakwestionowanych wzorców. Wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej został następnie doprecyzowany przez Generali w następujący sposób.

Generali zobowiązało się do podjęcia niezbędnych działań w celu zmiany zasad wyliczania opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy ze środków zgromadzonych na rachunku, na którym ewidencjonowane są jednostki uczestnictwa nabyte za składki konsumenta, zastrzeganych w następujących wzorcach umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi:

1. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OmniProfit Premium. Długoterminowy program inwestycyjny ze składką regularną (kod RPFN);
2. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi "Ubezpieczenie z przyszłością - PLUS" ze składką regularną (kod RPFNB);
3. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali OmniProfit ze składką regularną (kody RPFM, RPFM1);
4. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi "Mój Plan Finansowy" (kod RPF21);
5. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Prospero ze składką regularną (kod RPFB);
6. Ubezpieczenie Systematyczny Plan Emerytalno-Inwestycyjny (RPB, RPB1);
7. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OVB Future Invest (kod RPO);
8. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Indywidualny Plan Finansowy Idea (kod RPC);
9. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi db Emerytura – Start (kod RPFME);
10. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Beneficio ze składką jednorazową (kod SPF);
11. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali OmniProfit ze składką jednorazową (kod SPFM);

12. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OmniProfit Premium ze składką jednorazową. Program inwestycyjny ze składką jednorazową (kod SPFM2);
13. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Program Inwestycyjny Wygodny Portfel (kod SPFMI);
14. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością - Firma" ze składką regularną dla Klientów Alior Bank będących posiadaczami rachunku inwestycyjnego (kod RPFAL);
15. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością – Firma PLUS" ze składką regularną dla Klientów Alior Bank będących posiadaczami rachunku inwestycyjnego (kod RPFAL1);
16. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi db "Inwestuj w Przyszłość" - aktywne oszczędzanie (kod RPFMD);
17. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Perspektywa" ze Składką regularną (kod RPFBM);
18. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością" ze składką regularną (kod RPFBP)

poprzez:

A. wycofanie z obrotu wzorca „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Program Inwestycyjny Wygodny Portfel” (kod SPFMI);

B. w odniesieniu do obowiązujących umów obejmujących **składkę regularną**, zawartych przy wykorzystaniu wzorców objętych postępowaniem Generali zobowiązało się do:

1. ograniczenia wysokości opłat, pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy ze środków zgromadzonych na rachunku, na którym ewidencjonowane są jednostki uczestnictwa nabyte za składki konsumenta, w ten sposób, że:

- a. [**wartość maksymalna**] opłata pobierana przez Generali Życie TU S.A. nie będzie wyższa niż **5 % wartości umowy**, przy czym pojęcie „**wartość umowy**” rozumiane jest jako suma składek regularnych płatnych przez konsumenta w okresie, przez jaki konsument zgodnie z umową zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, przy założeniu ciągłego trwania umowy i regularnego opłacania składek w całym okresie ubezpieczenia. W przypadku, w którym konsument zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy przez okres dłuższy niż 10 lat, wartość umowy będzie ograniczona do sumy składek płatnych przez konsumenta przez okres pierwszych 10 lat trwania umowy. Przy ustalaniu wartości umowy pod uwagę brana będzie wysokość składki wskazana w polisie w momencie zawarcia umowy tj. bez uwzględniania ewentualnych zmian wysokości składek w przyszłości np. z tytułu indeksacji;
- b. [**dalsze ograniczenie – pierwszy rok polisowy**] w przypadku konsumentów zobowiązanych do ponoszenia przedmiotowych opłat w pierwszym roku polisowym na podstawie umów, objętych wzorcami wskazanymi w ww. pkt 1, 2, 6, 15, opłata należna Generali Życie TU S.A., obliczona w sposób określony w lit. a powyżej, **nie będzie wyższa niż 4,5 % wartości umowy**, w rozumieniu przyjętym w lit. a powyżej;

- c. **[uprzywilejowanie treści wzorca]** opłata należna Generali Życie TU S.A. w żadnym przypadku nie będzie mogła być wyższa niż opłata wyliczona na podstawie dotychczasowych postanowień umowy;

C. w odniesieniu do obowiązujących umów obejmujących **składkę jednorazową**, zawartych przy wykorzystaniu wzorców objętych postępowaniem:

1. ograniczenie wysokości opłat, pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy ze środków zgromadzonych na rachunku, na którym ewidencjonowane są jednostki uczestnictwa nabyte za składki konsumenta, w ten sposób, że:

a. opłata należna Generali Życie TU S.A. nie będzie wyższa niż **6 %** wpłaconej składki jednorazowej;

b. opłata należna Generali Życie TU S.A. w żadnym przypadku nie będzie mogła być wyższa niż opłata wyliczona na podstawie dotychczasowych postanowień umowy.

Wykonanie powyższego zobowiązania nastąpi poprzez:

D. wysłanie każdemu z konsumentów, pozostających stroną obowiązujących umów zawartych z Generali Życie TU S.A. w oparciu o wzorce umów wskazane w ww. pkt 1-13, w formie pisemnej listem zwykłym:

1. adresowanego imiennie komunikatu zawierającego informacje:

- 1) o wynikających z treści zobowiązania zasadach naliczania opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy;
- 2) o możliwości zapoznania się z treścią decyzji zobowiązującej wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wraz ze wskazaniem strony internetowej <http://uokik.gov.pl/decyzje/>;
- 3) o bezterminowej możliwości podpisania aneksu do umowy, który zmienia treść umowy poprzez zmianę mechanizmu wyliczania opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, w sposób wskazany w ww. pkt B i C.;
- 4) o terminie, od którego obowiązywać będą wynikające z treści zobowiązania nowe zasady wyliczania opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy;
- 5) o tym, że zawarcie aneksu do umowy nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień konsumenta do dochodzenia na drodze cywilnoprawnej dalej idących roszczeń dotyczących wysokości opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy;

o treści:

D.1. w odniesieniu do konsumentów będących stroną umów ze składką regularną:

Szanowna Pani / Szanowny Pan

Szanowna Pani / Szanowny Panie,

Niniejszy list dotyczy Pana/Pani umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. Jesteśmy zaszczyceni, że obdarzył nas Pan/obdarzyła nas Pani zaufaniem i możemy świadczyć ochronę ubezpieczeniową, a także inwestować powierzone nam środki w Pana/Pani imieniu. Z przyjemnością informujemy, że aby jeszcze lepiej sprostać oczekiwaniom naszych klientów podjęliśmy działania mające na celu obniżenie opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy ze środków zgromadzonych na Pana / Pani rachunku. Działania te związane są z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu ... decyzji nr Pełna treść decyzji dostępna jest na stronie internetowej

W przypadku umów ze składką regularną, opłaty ograniczone będą w ten sposób, że **nie będą one mogły być wyższe niż 5% procent wartości umowy**. Pojęcie „Wartość umowy” rozumiane jest jako suma składek regularnych płatnych przez konsumenta w okresie, przez jaki konsument zgodnie z umową zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, przy założeniu ciągłego trwania umowy i regularnego opłacania składek w całym okresie ubezpieczenia. W przypadku, w którym konsument zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy przez okres dłuższy niż 10 lat, wartość umowy będzie ograniczona do sumy składek płatnych przez konsumenta przez okres pierwszych 10 lat trwania umowy. Przy ustalaniu wartości umowy pod uwagę brana będzie wysokość składki wskazana w polisie w momencie zawarcia umowy tj. bez uwzględniania ewentualnych zmian wysokości składek w przeszłości np. z tytułu indeksacji.

W przypadku Klientów wypowiadających umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi ze składką regularną w pierwszym roku polisowym, opłata nie będzie wyższa niż 4,5 % wartości umowy.

W żadnym wypadku wprowadzane zmiany nie będą prowadzić do naliczenia opłat wyższych niż dotychczas zastrzeżone w Umowach Ubezpieczenia.

Wyrazem tych działań jest składana obecnie propozycja zawarcia z Panem/Panią aneksu do Umowy Ubezpieczenia, na podstawie którego dojdzie do obniżenia maksymalnej wysokości opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy. Wyrażenie zgody na zaproponowane zmiany w zakresie ograniczenia wysokości opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy powoduje zmianę Umowy Ubezpieczenia jedynie w tym zakresie. Pozostałe prawa i obowiązki wynikające z Umowy Ubezpieczenia nie ulegają zmianie.

Zawarcie aneksu możliwe będzie w dowolnym momencie, tak długo jak będzie Pani / Pan objęta/-y ochroną w ramach Umowy Ubezpieczenia. Nowe zasady naliczania opłat będą obowiązywać od chwili doręczenia Generali Życie TU S.A. podpisanych przez Panią / Pana aneksów.

W przypadku zawartej przez Panią / Pana Umowy Ubezpieczenia oznacza to, że wysokość maksymalnej opłaty wynosić będzie:

W celu zawarcia aneksu, uprzejmie prosimy o podpisanie obu załączonych egzemplarzy i przesłanie ich listownie na adres Towarzystwa (ul. Postępu 15 B, 02-676 Warszawa), odeślemy Pani / Panu niezwłocznie jeden egzemplarz podpisany przez obie strony.

Niezależnie od powyższego informujemy, że zawarcie aneksu do umowy nie może być interpretowane jako wyłączające ani ograniczające uprawnień Klienta do dochodzenia dalej idących roszczeń dotyczących wysokości pobieranych opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, na drodze cywilnoprawnej.

W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości uprzejmie prosimy o kontakt

PODPIS PEŁNOMOCNIKA ZARZĄDU GENERALI ŻYCIE TU S.A.

Informacje prawne

Użyte w treści listu sformułowania:

„Towarzystwo” oznacza Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

„Rachunek” oznacza rachunek na którym ewidencjonowane są jednostki uczestnictwa nabyte za składki uiszczone przez Panią / Pana, na podstawie zawartej przez Panią / Pana Umowę Ubezpieczenia.

„Umowa Ubezpieczenia” oznacza umowę ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, do której zastosowanie znajdują Ogólne Warunki Ubezpieczenia ...

D.2. w odniesieniu do konsumentów będących stroną umów ze składką jednorazową:

Szanowna Pani / Szanowny Pan

Szanowna Pani / Szanowny Panie,

Niniejszy list dotyczy Pana/Pani umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. Jesteśmy zaszczyceni, że obdarzył nas Pan/obdarzyła nas Pani zaufaniem i możemy świadczyć ochronę ubezpieczeniową, a także inwestować powierzone nam środki w Pana/Pani imieniu. Z przyjemnością informujemy, że aby jeszcze lepiej sprostać oczekiwaniom naszych klientów podjęliśmy działania mające na celu obniżenie opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy ze środków zgromadzonych na Pana / Pani rachunku. Działania te związane są z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu ... decyzji nr Pełna treść decyzji dostępna jest na stronie internetowej

*Wyrazem tych działań jest składana obecnie propozycja zawarcia z Panem/Panią aneksu do Umowy Ubezpieczenia. Na skutek zawarcia aneksu, opłata ograniczone zostanie w ten sposób, że **nie będzie ona mogła być wyższa** niż 6 % składki jednorazowej. Wyrażenie zgody na zaproponowane zmiany w zakresie ograniczenia wysokości opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy powoduje zmianę Umowy Ubezpieczenia jedynie w tym zakresie. Pozostałe prawa i obowiązki wynikające z Umowy Ubezpieczenia nie ulegają zmianie.*

W żadnym wypadku wprowadzane zmiany nie będą prowadzić do naliczenia opłat wyższych niż dotychczas zastrzeżone w Umowach Ubezpieczenia.

Zawarcie aneksu możliwe będzie w dowolnym momencie, tak długo jak będzie Pani / Pan objęta/-y ochroną w ramach Umowy Ubezpieczenia. Nowe zasady naliczania opłat będą obowiązywać od chwili doręczenia Generali Życie TU S.A. podpisanych przez Panią / Pana aneksów.

W celu zawarcia aneksu, uprzejmie prosimy o podpisanie obu załączonych egzemplarzy i przesłanie ich listownie na adres Towarzystwa (ul. Postępu 15 B, 02-676 Warszawa), odeślemy Pani / Panu niezwłocznie jeden egzemplarz podpisany przez obie strony.

Niezależnie od powyższego informujemy, że zawarcie aneksu do umowy nie może być interpretowane jako wyłączające ani ograniczające uprawnień Klienta do dochodzenia dalej idących roszczeń dotyczących wysokości pobieranych opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, na drodze cywilnoprawnej.

W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości uprzejmie prosimy o kontakt

PODPIS PEŁNOMOCNIKA ZARZĄDU GENERALI ŻYCIE TU S.A.

Informacje prawne

Użyte w treści listu sformułowania:

„Towarzystwo” oznacza Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

„Rachunek” oznacza rachunek na którym ewidencjonowane są jednostki uczestnictwa nabyte za składki uiszczone przez Panią / Pana, na podstawie zawartej przez Panią / Pana Umowę Ubezpieczenia.

„Umowa Ubezpieczenia” oznacza umowę ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, do której zastosowanie znajdują Ogólne Warunki Ubezpieczenia...

2. oferty zawarcia **aneksu** do umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, powodującego zmianę mechanizmu wyliczania opłaty pobieranej w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, w sposób wskazany w pkt B i C.;

E. wysłanie każdemu z konsumentów, objętych w dniu wysłania komunikatu ochroną ubezpieczeniową w ramach umów grupowego ubezpieczenia na życie, zawartych z Generali Życie TU S.A. w oparciu o wzorce umów wskazane w ww. pkt 14-18, w formie pisemnej listem zwykłym:

1. adresowanego imiennie komunikatu zawierającego informacje:

- 1) o wynikających z treści zobowiązania zasadach naliczania opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy;
- 2) o możliwości zapoznania się z treścią decyzji zobowiązującej wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wraz ze wskazaniem strony internetowej <http://uokik.gov.pl/decyzje/>;
- 3) o bezterminowej możliwości podpisania porozumienia do umowy, które zmienia treść umowy poprzez zmianę mechanizmu wyliczania opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, w sposób wskazany w ww. pkt B i C,

- 4) o terminie, od którego obowiązywać będą wynikające z treści zobowiązania nowe zasady naliczania opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy;
- 5) o tym, że zawarcie porozumienia do umowy nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień konsumenta do dochodzenia na drodze cywilnoprawnej dalej idących roszczeń dotyczących wysokości opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy;

o treści:

Szanowna Pani / Szanowny Pan

Szanowna Pani / Szanowny Panie,

Niniejszy list dotyczy Pana/Pani umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. Jesteśmy zaszczyceni, że obdarzył nas Pan/obdarzyła nas Pani zaufaniem i możemy świadczyć ochronę ubezpieczeniową, a także inwestować powierzone nam środki w Pana/Pani imieniu. Z przyjemnością informujemy, że aby jeszcze lepiej sprostać oczekiwaniom naszych klientów podjęliśmy działania mające na celu obniżenie opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy ze środków zgromadzonych na Pana / Pani rachunku. Działania te związane są z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu ... decyzji nr Pełna treść decyzji dostępna jest na stronie internetowej

*Opłaty ograniczone zostaną w ten sposób, że **nie będą one mogły być wyższe niż 5 % procent wartości umowy**. Pojęcie „Wartość umowy” rozumiane jest jako suma składek regularnych płatnych przez konsumenta w okresie, przez jaki konsument zgodnie z umową zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, przy założeniu ciągłego trwania umowy i regularnego opłacania składek w całym okresie ubezpieczenia. W przypadku, w którym konsument zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy przez okres dłuższy niż 10 lat, wartość umowy będzie ograniczona do sumy składek płatnych przez konsumenta przez okres pierwszych 10 lat trwania umowy. Przy ustalaniu wartości umowy pod uwagę brana będzie wysokość składki wskazana w polisie w momencie zawarcia umowy tj. bez uwzględniania ewentualnych zmian wysokości składek w przyszłości np. z tytułu indeksacji.*

W przypadku Ubezpieczonych z Umów Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi ze składką regularną, składających wnioski o całkowity lub częściowy wykup wartości polisy w pierwszym roku polisowym, opłata nie będzie wyższa niż 4,5 % wartości umowy.

W żadnym wypadku wprowadzane zmiany nie będą prowadzić do naliczenia opłat wyższych niż dotychczas zastrzeżone w Umowach Ubezpieczenia.

Wyrazem tych działań jest składana obecnie propozycja zawarcia z Panem/Panią porozumienia do Umowy Ubezpieczenia, na podstawie którego dojdzie do obniżenia maksymalnej wysokości opłat, pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy. Wyrażenie zgody na zaproponowane zmiany w zakresie ograniczenia wysokości opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego

wykupu wartości polisy powoduje zmianę Umowy Ubezpieczenia jedynie w tym zakresie. Pozostałe prawa i obowiązki wynikające z Umowy Ubezpieczenia nie ulegają zmianie.

W przypadku Pani / Pana Umowy Ubezpieczenia, na skutek zawarcia porozumienia, wysokość maksymalnej opłaty wynosić będzie: ...

Zawarcie porozumienia możliwe będzie w dowolnym momencie, tak długo jak będzie Pani / Pan objęta/-y ochroną w ramach Umowy Ubezpieczenia. Nowe zasady naliczania opłat będą obowiązywać od chwili doręczenia Generali Życie TU S.A. podpisanych przez Panią / Pana porozumień.

W celu zawarcia porozumienia, uprzejmie prosimy o podpisanie obu załączonych egzemplarzy i przesłanie ich listownie na adres Towarzystwa (ul. Postępu 15 B, 02-676 Warszawa), odeślemy Pani / Panu niezwłocznie jeden egzemplarz podpisany przez obie strony.

Niezależnie od powyższego informujemy, że zawarcie porozumienia do umowy nie może być interpretowane jako wyłączające ani ograniczające uprawnień Klienta do dochodzenia dalej idących roszczeń dotyczących wysokości pobieranych opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, na drodze cywilnoprawnej.

W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości uprzejmie prosimy o kontakt

PODPIS PEŁNOMOCNIKA ZARZĄDU GENERALI ŻYCIE TU S.A.

Informacje prawne

Użyte w treści listu sformułowania:

„Towarzystwo” oznacza Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

„Rachunek” oznacza rachunek na którym ewidencjonowane są jednostki uczestnictwa nabyte za składki uiszczone przez Panią / Pana, na podstawie zawartej przez Panią / Pana Umowę Ubezpieczenia.

„Umowa Ubezpieczenia” oznacza umowę, do której przystąpił Pan w ramach grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, do której zastosowanie znajdują Ogólne Warunki Ubezpieczenia

2. oferty zawarcia **porozumienia** dotyczącego polisy ubezpieczonego w ramach umowy grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, powodującego zmianę mechanizmu wyliczenia opłaty pobieranej w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, w sposób wskazany w ww. pkt B i C;

F. dodatkowo, w przypadku wnioskowania o całkowity lub częściowy wykup wartości polisy, **poinformowanie w nagrywanej rozmowie telefonicznej** konsumentów, którzy nie odesłali podpisanego aneksu lub porozumienia, o możliwości skorzystania z propozycji zmiany mechanizmu wyliczenia opłaty pobieranej w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, o której mowa w ww. pkt B i C, do ostatniego dnia obowiązywania dotychczasowego mechanizmu wyliczenia świadczenia całkowitego

wykupu w ostatniej z umów zawartych na podstawie wzorców wskazanych w ww. pkt 1-18;

G. zamieszczenie i utrzymywanie przez okres 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, **na stronie internetowej** zawierającej Aktualności, **komunikatu** o treści:

Niniejszy komunikat dotyczy umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. Jesteśmy zaszczyceni, że Klienci obdarzają nas zaufaniem i możemy świadczyć ochronę ubezpieczeniową, a także inwestować powierzone nam środki. Z przyjemnością informujemy, że aby jeszcze lepiej sprostać oczekiwaniom naszych Klientów podjęliśmy działania mające na celu obniżenie opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy ze środków zgromadzonych na rachunkach naszych Klientów. Działania te związane są wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu ... decyzji nr Pełna treść decyzji dostępna jest na stronie internetowej

*W przypadku umów indywidualnych ze składką jednorazową na skutek zawarcia aneksów, opłata ograniczona będzie w ten sposób, że **nie będzie ona mogła być wyższa** niż 6% wpłaconej składki jednorazowej.*

*W przypadku umów indywidualnych oraz grupowych ze składką regularną na skutek zawarcia aneksów i porozumień, opłaty ograniczone będą tak, że **nie będą mogły być wyższe niż 5 % procent wartości umowy**. Pojęcie „Wartość umowy” rozumiane jest jako suma składek regularnych płatnych przez konsumenta w okresie, przez jaki konsument zgodnie z umową zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, przy założeniu ciągłego trwania umowy i regularnego opłacania składek w całym okresie ubezpieczenia. W przypadku, w którym konsument zobowiązany jest do ponoszenia opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy przez okres dłuższy niż 10 lat, wartość umowy będzie ograniczona do sumy składek płatnych przez konsumenta przez okres pierwszych 10 lat trwania umowy. Przy ustalaniu wartości umowy pod uwagę brana będzie wysokość składki wskazana w polisie w momencie zawarcia umowy tj. bez uwzględniania ewentualnych zmian wysokości składek w przyszłości np. z tytułu indeksacji.*

W przypadku Klientów wypowiadających Umowy Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi ze składką regularną w pierwszym roku polisowym, opłata nie będzie wyższa niż 4,5 % wartości umowy.

W żadnym wypadku wprowadzane zmiany nie będą prowadzić do naliczenia opłat wyższych niż dotychczas zastrzeżone w Umowach Ubezpieczenia.

Wyrazem tych działań są składane Naszym Klientom listownie propozycje zawarcia aneksów lub porozumień do Umów Ubezpieczenia. Wyrażenie zgody na zaproponowane zmiany w zakresie ograniczenia wysokości opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy powoduje zmianę Umów Ubezpieczenia jedynie w tym zakresie. Pozostałe prawa i obowiązki wynikające z tych Umów nie ulegają zmianie.

Zawarcie aneksów i porozumień możliwe będzie w dowolnym momencie, tak długo jak Klienci objęci są ochroną w ramach Umowy Ubezpieczenia. Nowe zasady naliczania opłat będą obowiązywać od chwili doręczenia do Generali Życie TU S.A. podpisanych przez Klientów aneksów lub porozumień.

Niezależnie od powyższego informujemy, że zawarcie aneksu do umowy nie może być interpretowane jako wyłączające ani ograniczające uprawnień Klienta do dochodzenia dalej idących roszczeń dotyczących wysokości pobieranych opłat w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy, na drodze cywilnoprawnej.

W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości uprzejmie prosimy o kontakt z naszą Infolinią.

PODPIS PEŁNOMOCNIKA ZARZĄDU GENERALI ŻYCIE TU S.A.

Informacje prawne

Użyte w treści listu sformułowania:

„Towarzystwo” oznacza Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

„Rachunek” oznacza rachunek na którym ewidencjonowane są jednostki uczestnictwa nabyte za składki uiszczone przez Panią / Pana, na podstawie zawartej przez Panią / Pana Umowę Ubezpieczenia.

„Umowa Ubezpieczenia” oznacza umowę ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi lub umowę grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, do której zastosowanie znajdują Ogólne Warunki Ubezpieczenia:

1. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OmniProfit Premium. Długoterminowy program inwestycyjny ze składką regularną (kod RPFN);
2. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi "Ubezpieczenie z przyszłością - PLUS" ze składką regularną (kod RPFNB);
3. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali OmniProfit ze składką regularną (kody RPFM, RPFM1);
4. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi "Mój Plan Finansowy" (kod RPF21);
5. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Prospero ze składką regularną (kod RPFB);
6. Ubezpieczenie Systematyczny Plan Emerytalno-Inwestycyjny (RPB, RPB1);
7. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OVB Future Invest (kod RPO);
8. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Indywidualny Plan Finansowy Idea (kod RPC);
9. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi db Emerytura – Start (kod RPFME);
10. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali Beneficio ze składką jednorazową (kod SPF);
11. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali OmniProfit ze składką jednorazową (kod SPFM);
12. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OmniProfit Premium ze składką jednorazową. Program inwestycyjny ze składką jednorazową (SPFM2);
13. Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Program Inwestycyjny Wygodny Portfel (SPFMI);
14. Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością - Firma" ze składką regularną dla Klientów Alior Bank będących posiadaczami rachunku inwestycyjnego (kod RPFAL);

15. *Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością – Firma PLUS" ze składką regularną dla Klientów Alior Bank będących posiadaczami rachunku inwestycyjnego (kod RPFALI);*
16. *Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi db "Inwestuj w Przyszłość" - aktywne oszczędzanie (kod RPFMD);*
17. *Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Perspektywa" ze Składką regularną (kod RPFBM);*
18. *Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Generali "Ubezpieczenie z przyszłością" ze składką regularną (kod RPFBP);*

H. zamieszczenie i utrzymywanie przez okres 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, na głównej stronie działu Inwestycje strony Internetowej Towarzystwa, **odnośnika do komunikatu, o którym mowa w lit. G.**

Generali oświadczyło, że wykona zobowiązanie w powyższym zakresie w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji oraz zobowiązało się do złożenia sprawozdania z wykonania zobowiązania w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

Przyjęte w zobowiązaniu nowe zasady wyliczania wartości wykupu pozwalają przyjąć, iż po stronie konsumentów zostanie wyeliminowana „blokada” uniemożliwiająca im podjęcie decyzji o rozwiązaniu umowy (bez względu na przyczyny). Jednocześnie, w ocenie Prezesa Urzędu sposób zmiany warunków umowy w trakcie trwania umów ubezpieczenia ufk w propozycji przedstawionej przez Generali nie narusza przepisów bezwzględnie obowiązującego prawa, a sama zmiana umowy zależy wyłącznie od akceptacji przez konsumenta propozycji przedstawionej przez Towarzystwo. Należy zauważyć, iż konsument zainteresowany zmianą umowy może skorzystać z propozycji przedstawionej w aneksie/porozumieniu bezterminowo. Dodatkowo zaakceptowanie aneksu/porozumienia nie wyłącza możliwości kwestionowania przez konsumenta, w szczególności w ramach sądowej kontroli incydentalnej, postanowienia umowy określającego sposób obliczania wartości wykupu. Warto w tym miejscu podkreślić, iż w przypadku podpisania przez konsumenta aneksu/porozumienia Generali nie uzna powyższego za zamknięcie drogi do dochodzenia przez konsumentów dalszych roszczeń dotyczących wartości wykupu. Oznacza to, że konsument może dochodzić zwrotu całej zatrzymanej przez Generali kwoty.

Powyższe jednoznacznie wskazuje na to, że zaakceptowanie przez Prezesa Urzędu zobowiązania złożonego przez Generali nie oznacza akceptacji dla pobierania przez Generali opłat w wypadku częściowego lub całkowitego wykupu polisy. Przyjęcie zobowiązania Generali w żadnym wypadku nie pozbawia konsumentów uprawnień do dochodzenia dalej idących roszczeń dotyczących opłat pobranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy.

Analizując powyższe zobowiązanie Generali Prezes Urzędu uznał zatem, iż brak jest przeciwwskazań do przyjęcia tego zobowiązania w omawianym zakresie. Podjęte przez Generali zobowiązanie zmierza bezpośrednio do usunięcia skutków naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o.k.i.k., wobec czego Prezes Urzędu nałożył na Generali obowiązek wykonania zobowiązania w następujących terminach:

- w zakresie wycofania z obrotu wzorca pn. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Program Inwestycyjny Wygodny Portfel” (kod SPFMI) oraz wysłania do konsumentów komunikatu oraz propozycji zmiany umowy/zawarcia porozumienia w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji,

- w zakresie informowania konsumentów, którzy nie odesłali aneksu/porozumienia, w nagrywanej rozmowie telefonicznej, o możliwości skorzystania z wynikających z zobowiązania nowych zasad wyliczania wartości wykupu, w terminie do ostatniego dnia obowiązywania dotychczasowych zasad wyliczania wartości wykupu w ostatniej z umów zawartych na podstawie wzorców wskazanych w decyzji zobowiązaniowej,

- w zakresie opublikowania i utrzymywania na stronie Generali komunikatu o nowych zasadach wyliczania opłat pobieranych w przypadku całkowitego lub częściowego wykupu wartości polisy oraz w zakresie zamieszczenia i utrzymywania na stronie internetowej odnośnika do tego komunikatu - przez okres 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

Wobec tego orzeczono, jak w pkt I sentencji decyzji.

Ad II. sentencji niniejszej decyzji

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o.k.i.k. w decyzji zobowiązującej Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Zgodnie z tym przepisem Generali zostało zobowiązane do złożenia - w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji – sprawozdania o realizacji przyjętego zobowiązania, zawierającego:

1. uchwałę Zarządu o wycofaniu z obrotu wzorca umowy pn. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Program Inwestycyjny Wygodny Portfel” (kod SPFMI);
2. wzory aneksu i porozumienia, o których mowa w pkt I.C i I.D sentencji decyzji;
3. po dwa przykłady imiennie adresowanych, nadanych do konsumentów komunikatów oraz aneksów, o jakich mowa w pkt I.C sentencji decyzji, które dotyczyły umów zawartych w oparciu o wzorce wskazane w pkt I.B ppkt 1-13 sentencji decyzji,
4. po dwa przykłady imiennie adresowanych, nadanych do konsumentów komunikatów oraz porozumień, o jakich mowa w pkt I.D sentencji decyzji, które dotyczyły umów zawartych w oparciu o wzorce wskazane w pkt I.B ppkt 14-18 sentencji decyzji,
5. wydruków ze strony internetowej „Generali Życie” Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, dokonanych w dniu składania sprawozdania, obrazujących publikację komunikatu, o którym mowa w pkt I.F sentencji decyzji oraz odnośnika do komunikatu, o którym mowa w pkt I.G sentencji decyzji,
6. informację, aktualną na dzień jej złożenia, dotyczącą:
 - a) liczby listów nadanych do konsumentów, o jakich mowa w pkt I.C i I.D sentencji decyzji wraz ze wskazaniem daty ich nadania;
 - b) liczby konsumentów, którzy do dnia złożenia sprawozdania przyjęli ofertę zawarcia aneksu, albo porozumienia, o których mowa w pkt I.C i I.D sentencji decyzji;
 - c) liczby konsumentów, którzy do dnia złożenia sprawozdania nie przyjęli oferty zawarcia aneksu, albo porozumienia, o których mowa w pkt I.C i I.D sentencji decyzji,
 - d) nagrań z trzech rozmów przeprowadzonych z konsumentami, którzy nie odesłali podpisanego aneksu, albo porozumienia, o których mowa w pkt I.C i I.D i złożyli wniosek o wykup całkowity lub częściowy, o ile rozmowy takie zostały przeprowadzone w terminie do dnia złożenia sprawozdania z wykonania decyzji.

Mając powyższe na uwadze orzeczono, jak w pkt II sentencji.

Pouczenie:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), w zw. z art. 3 i art. 11 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945) w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 101 ze zm.), od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

*Z upoważnienia
Prezesa
Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Z-ca Dyrektora Delegatury*

Andrzej Kędzia