



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY**

Wersja jawna.

Warszawa, 10 lipca 2020 r.

RKT.610.03.2019.5B

Decyzja nr RKT-02/2020

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1076), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie,

- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje, że oferowanie możliwości przystąpienia do ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi angażującymi środki w niestandardyzowane sekurytyzacyjne fundusze inwestycyjne zamknięte, polegające na nierzetelnym przekazywaniu informacji o ryzykach wynikających z inwestowania środków pieniężnych ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych w niestandardyzowane sekurytyzacyjne fundusze inwestycyjne zamknięte, związanych z możliwością utraty całości lub części wpłacanych środków, opóźnień w realizacji wykupu, a także nieuzyskania zysku, stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, o jakiej mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2017r. poz. 2070), a w związku z tym stanowiło praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 z dnia 16 lutego 2007r. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 28 grudnia 2017r.

II. Na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1076) nakłada się na Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o których mowa w pkt I niniejszej decyzji poprzez opublikowanie oświadczenia o treści:

„W związku z wydaniem decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKT-02/2020 z dnia 10 lipca 2020r., niniejszym uprzejmie informujemy, iż Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie stosowała wobec konsumentów praktykę związaną z oferowaniem możliwości przystąpienia do ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi angażującymi środki w niestandardyzowane sekurytyzacyjne fundusze inwestycyjne zamknięte, polegającą na nierzetelnym przekazywaniu informacji o

ryzykach wynikających z inwestowania środków pieniężnych ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych w niestandardyzowane sekurytyzacyjne fundusze inwestycyjne zamknięte, związanych z możliwością **utruty całości lub części** wpłacanych środków, opóźnień w realizacji wykupu, a także nieuzyskania zysku, która stanowiła nieuczciwą praktykę rynkową.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKT-02/2020 opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl.

Jednocześnie informujemy, iż prawomocne decyzje Prezesa Urzędu mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenty mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa Urzędu, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie”.

Oświadczenie, o którym mowa powyżej Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie opublikuje - w terminie 14 dni - od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, na swój koszt, na swojej stronie internetowej, która na dzień wydania decyzji mieści się pod adresem www.ideabank.pl (na stronie głównej) w ten sposób, że:

- a. treść przedmiotowego oświadczenia będzie dostępna i utrzymana na tej stronie internetowej przez okres 6 miesięcy od dnia zamieszczenia przedmiotowej informacji na stronie internetowej,
- b. tekst powyższego oświadczenia będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RKT #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RKT #ffffff),
- c. tekst zostanie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny ideabank.pl bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- d. wielkość czcionki powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
- e. fragment oświadczenia o treści „na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod tym adresem www.uokik.gov.pl” powinien być zamieszczony w formie hipertłącza (linka) do niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w związku z art. 112 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 1076), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Idea Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, płatną na rzecz Funduszu Edukacji Finansowej, karę pieniężną w wysokości: 11 511 449 złotych (słownie: jedenaście milionów pięćset jedenaście tysięcy czterysta czterdzieści dziewięć złotych), z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w punkcie I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1076) oraz na podstawie

art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r., poz. 256 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Idea Bank S.A. z siedzibą w Warszawie kosztami ww. postępowania w sprawie o stwierdzenie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, zobowiązując tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 27 złotych (słownie: dwudziestu siedmiu złotych), w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - zwany dalej Prezesem Urzędu, w związku z otrzymanymi sygnałami z urzędu przeprowadził postępowanie wyjaśniające (znak RKT.403.10.2018) w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością Idea Bank Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie (zwanej dalej także Bankiem, Spółką lub Przedsiębiorcą) występuje naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów - zwanej dalej również uokik.

Analiza materiałów uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego dała podstawę do wszczęcia postanowieniem z dnia 30 grudnia 2019 r., postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w sentencji tej decyzji.

Przedsiębiorca o wszczęciu postępowania administracyjnego został zawiadomiony pismem z dnia 30 grudnia 2019 r. W odpowiedzi z dnia 18 lutego 2020r. na wszczęcie postępowania Spółka przekazała stanowisko w sprawie zakresu wszczęcia oraz dodatkowe wyjaśnienia (dowód: karty nr 5355-5364). Podniesione przez Spółkę argumenty zostały omówione w dalszej części decyzji wraz ze stanowiskiem Prezesa Urzędu.

Przedsiębiorca został zawiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego. Spółka nie zapoznała się z materiałem dowodowym (dowód: karty nr 5639-5642).

Ad I

A. Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy pod numerem: 26052 (dowód: karty nr 5307-5314). Przedsiębiorca posiada status banku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 2357 ze zm.). Przedmiotem działalności Banku jest m.in. pośrednictwo pieniężne oraz finansowa działalność usługowa (dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki).

A.1 Zakres działalności Banku związanej z przedmiotem niniejszego postępowania

Bank w oparciu o zawarte z towarzystwami ubezpieczeń umowy agencyjne oferował konsumentom umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami

kapitałowymi - zwane dalej również ubezpieczeniami z UFK (dowód: karty nr 1105). Ten rodzaj ubezpieczenia zgodnie z ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej¹ jest jednym z rodzajów *ubezpieczeń na życie*. W art. 3 pkt 50 ww. ustawy² zdefiniowano *ubezpieczeniowy fundusz kapitałowy w ubezpieczeniu, o którym mowa w dziale I w grupie 3 załącznika do ustawy, przez który należy rozumieć wydzielony fundusz aktywów stanowiący rezerwę tworzoną ze składek ubezpieczeniowych, inwestowany w sposób określony w umowie ubezpieczenia* (dowód: karta nr 23, 25).

Bank zaprzestał oferowania ubezpieczeń na życie z UFK powiązanych z niestandardowanymi sekurytyzacyjnymi funduszami inwestycyjnymi zamkniętymi - zwanymi dalej także NS FIZ 28 grudnia 2017r., natomiast z dniem 1 lipca 2019r. zaniechano oferowania wszystkich ubezpieczeń na życie z UFK (dowód: karty nr 2574-verte, 2569-verte, 5356). Jednak część zawartych przed tą datą umów jest nadal realizowanych. Cechą charakterystyczną tego rodzaju produktu jest powiązanie ubezpieczenia z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. Różnorodność tego rodzaju ubezpieczeń oferowanych przez Bank wynika m.in. z różnej strategii inwestycyjnej poszczególnych *ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych* - dalej zwanych również UFK. Struktura aktywów poszczególnych UFK jest różna i obejmuje m.in. depozyty bankowe, certyfikaty Funduszy Inwestycyjnych Zamkniętych i Otwartych, środki pieniężne, akcje, a także certyfikaty niestandardowanych sekurytyzacyjnych funduszy inwestycyjnych zamkniętych.

Zakres niniejszego postępowania został zawężony do ubezpieczeń z UFK powiązanych z NS FIZ (dowód: karta nr 3801-verte, 4697-4701).

Poszczególne ubezpieczenia na życie z UFK pod poniżej wskazanymi nazwami były oferowane w okresach:

- Universe od 26.09.2014r. do 20.10.2014r.,
- World One od 21.10.2014r. do 20.11.2014r. oraz od 1.12.2014r. do 17.12.2014r.,
- World One II od 26.05.2015r. do 10.08.2015r.,
- Debt & Equity od 24.05.2015 do 30.11.2015r.,
- Debt & Equity II od 30.03.2016r. do 23.05.2016r.,
- Capital+ od 26.01.2015r. do 18.06.2015r.,
- Capital od 22.01.2015r. do 30.01.2015r.,
- Universe 2 Invest od 13.04.2017r. do 28.12.2017r. (dowód: karta nr 2569-verte).

[...] (dowód: karty nr 3801, 4021, 4714).

Ubezpieczenia te ze względu na strukturę inwestycyjną nie były jednorodne (dowód: karty nr 2567-2569, 2574-verte). Wśród wymienionych produktów w przypadku Universe, World One, World One II, Capital, Capital+, Universe 2 Invest, aktywa ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego stanowią wyłącznie Certyfikaty NS FIZ. Natomiast w przypadku produktów Debt&Equity, Debt&Equity II struktura aktywów przedstawia się w następujący sposób:

¹ ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 895 ze zm.) – zwana dalej „ustawą o działalności ubezpieczeniowej”

²definicja ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego umieszczona w ustawie o działalności ubezpieczeniowej jest tożsama z definicją umieszczoną we wcześniejszej ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (art. 2 pkt 13 tej ustawy)

Aktywa	Minimalny udział w strukturze aktywów	Maksymalny udział w strukturze aktywów
Depozyty bankowe	0%	5%
Trigon Quantum Neutral Fundusz Inwestycyjny Zamknięty	0%	100%
Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte utworzone / reprezentowane przez Trigon TFI	0%	100%
Środki pieniężne	0%	100%

(dowód: karta nr 1139).

Prezes Urzędu ustalił, że ubezpieczenia, których dotyczy zakwestionowana praktyka Banku są powiązane z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, które są zarządzane przez Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa SA (Universe, World One, World One II, Debt&Equity, Debt&Equity II) oraz Vienna Life TU na Życie SA Vienna Insurance Group (Capital, Capital+, Universe 2 Invest) (dowód: karty nr 498-verte, 1103-1104). Relacje zachodzące pomiędzy przedsiębiorcami regulują zawarte umowy agencyjne (dowód: karty nr 3188-3579).

Z uzyskanych informacji wynika, że podmiotami zarządzającymi NS FIZ były: ALTUS TFI SA w przypadku World One, World One II, Capital, Capital+, Universe, Universe 2 Invest oraz Trigon TFI SA (obecnie Lartiq TFI SA) w przypadku Debt&Equity i Debt&Equity II (dowód: karta nr 496).

Przedmiotowe produkty zostały scharakteryzowane w poszczególnych dokumentach określających warunki ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych oraz dodatkowych kartach informacyjnych zawierających opisy strategii i celów. Warunki realizacji ww. ubezpieczeń są określane w licznych dokumentach udostępnianych konsumentom przy zawarciu umów: kartach informacyjnych, regulaminach, analizach finansów osobistych, ogólnych warunkach ubezpieczenia, tabelach opłat i limitów (Dowód: karty nr 26-103, 495-496, 493-502, 586-831, 1100-1104, 1106-1550, 1972-2296, 2569, 2583-2674, 4711).

Produkty oferowane pod nazwą Universe, World One, World One II gromadziły środki w ramach UFK Europa Universe I. Strategia inwestycyjna UFK Universe I została określona w Regulaminie UFK w następujący sposób (dowód: karty nr 599-602, 620-634, 659-664, 1230-1232):

§ 4 ust. 1 Aktywa UFK ... stanowią wyłącznie Certyfikaty Inwestycyjne ... NS FIZ, denominowane w złotych polskich.

§ 4 ust. 2 Certyfikaty inwestycyjne są papierami wartościowymi emitowanymi przez ... NS FIZ w celu zgromadzenia przez Fundusz Inwestycyjny środków na nabycie wierzytelności lub praw do świadczeń z tytułu określonych wierzytelności. Nie mniej niż 75% środków pieniężnych uzyskanych z emisji Certyfikatów lokowane jest przez FIZ w wierzytelności lub prawa do świadczeń z tytułu wierzytelności lub pakietów sekurytyzowanych wierzytelności, w tym wynikających z umów o subpartycypację oraz papiery wartościowe inkorporujące wierzytelności pieniężne. Nie mniej niż 20% środków pieniężnych uzyskanych z emisji Certyfikatów lokowane jest przez FIZ w instrumenty rynku pieniężnego.

§ 4 ust. 3 Wyniki historyczne FIZ, którego Certyfikaty stanowią Aktywa UFK, nie mogą stanowić podstawy do oczekiwania podobnych wyników w przyszłości.

§ 4 ust. 4. Wyniki UFK osiągnięte w przeszłości nie mogą stanowić podstawy do oczekiwania podobnych wyników w przyszłości.

Produkt oferowany pod nazwą Capital+, gromadził środki w ramach UFK Skandia Universe 2 (dowód: karty nr 26-72). Strategia inwestycyjna UFK Skandia Universe 2 została określona w Regulaminie w następujący sposób (dowód: karty nr 47-48):

§ 4 ust. 1 Aktywa UFK ... stanowią wyłącznie Certyfikaty Inwestycyjne ... NS FIZ, denominowane w PLN.

§ 4 ust. 2 Certyfikaty są papierami wartościowymi emitowanymi przez ... NS FIZ w celu zgromadzenia przez Fundusz Inwestycyjny zamknięty środków na nabycie wierzytelności lub praw do świadczeń z tytułu określonych wierzytelności. Nie mniej niż 75% środków pieniężnych uzyskanych z emisji Certyfikatów lokowane jest przez FIZ w wierzytelności lub prawa do świadczeń z tytułu wierzytelności lub Pakietów Sekurytyzowanych Wierzytelności, w tym wynikających z umów o subpartycypację oraz papiery wartościowe inkorporujące wierzytelności pieniężne. Nie mniej niż 20% środków pieniężnych z uzyskanych z emisji Certyfikatów lokowane jest przez FIZ w papiery wartościowe inkorporujące wierzytelności pieniężne, depozyty w walucie polskiej i wymienialnych walutach innych państw, w bankach krajowych lub instytucjach kredytowych oraz instrumenty rynku pieniężnego.

Produkt oferowany pod nazwą Capital, gromadził środki w ramach UFK Skandia Universe. Regulamin UFK Skandia Universe strategię inwestycyjną UFK określił w następujący sposób (dowód: karty nr 809–810):

§ 4 ust. 1 Aktywa UFK ... stanowią wyłącznie Certyfikaty Inwestycyjne ... NS FIZ, denominowane w PLN lub gotówka.

§ 4 ust. 2 Certyfikaty inwestycyjne są papierami wartościowymi emitowanymi przez ... NS FIZ w celu zgromadzenia przez Fundusz Inwestycyjny środków na nabycie wierzytelności lub praw do świadczeń z tytułu określonych wierzytelności. Nie mniej niż 75% środków pieniężnych uzyskanych z emisji Certyfikatów lokowane jest przez FIZ w wierzytelności lub prawa do świadczeń z tytułu wierzytelności lub pakietów sekurytyzowanych wierzytelności, w tym wynikających z umów o subpartycypację oraz papiery wartościowe inkorporujące wierzytelności pieniężne. Nie mniej niż 20% środków pieniężnych uzyskanych z emisji Certyfikatów lokowane jest przez FIZ w instrumenty rynku pieniężnego.

§ 4 ust. 3 Wyniki historyczne FIZ, którego Certyfikaty stanowią Aktywa UFK, nie mogą stanowić podstawy do oczekiwania podobnych wyników w przyszłości.

§ 4 ust. 4. Wyniki UFK osiągnane w przeszłości nie mogą stanowić podstawy do oczekiwania podobnych wyników w przyszłości.

Produkt oferowany pod nazwą Universe 2 Invest gromadził środki w ramach UFK VL Universe (dowód: karty nr 1359-1448, 2698-2787). W Dodatkowym Regulaminie UFK strategia inwestycyjna UFK została określona w następujący sposób (dowód: karty nr 1426-1445):

§ 4 ust. 1 Aktywa UFK VL Universe 2 stanowią wyłącznie Certyfikaty Universe 2 NS FIZ, denominowane w PLN.

§ 4 ust. 2 Certyfikaty są papierami wartościowymi emitowanymi przez Universe 2 NS FIZ w celu zgromadzenia przez Fundusz Inwestycyjny Zamknięty środków na nabycie wierzytelności lub praw do świadczeń z tytułu określonych wierzytelności. Nie mniej niż 75% środków pieniężnych uzyskanych z emisji Certyfikatów lokowane jest przez FIZ w wierzytelności lub prawa do świadczeń z tytułu wierzytelności lub Pakietów

Sekurytyzowanych Wierzytelności, w tym wynikających z umów o subpartycypację oraz papiery wartościowe inkorporujące wierzytelności pieniężne. Nie mniej niż 20% środków pieniężnych uzyskanych z emisji Certyfikatów lokowane jest przez FIZ w papiery wartościowe inkorporujące wierzytelności pieniężne, depozyty w walucie polskiej i wymiennalnych walutach innych państw, w bankach krajowych lub instytucjach kredytowych oraz instrumenty rynku pieniężnego.

§ 4 ust. 3 Wyniki historyczne FIZ, którego Certyfikaty stanowią Aktywa UFK, nie mogą stanowić podstawy do oczekiwania podobnych wyników w przyszłości.

§ 4 ust. 4. Wyniki UFK VL Universe 2 osiągnięte w przeszłości nie mogą stanowić podstawy do oczekiwania podobnych wyników w przyszłości.

§ 5 Kryteria doboru aktywów oraz zasady dywersyfikacji aktywów UFK VL Universe 2. 100% aktywów UFK jest inwestowane w Certyfikaty Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego.

§ 6 Limity wielkości inwestycji i inne ograniczenia inwestycyjne UFK VL Universe 2. UFK VL Universe 2 nie stosuje żadnych ograniczeń inwestycyjnych.

Produkt oferowany pod nazwą Debt&Equity II gromadził środki w ramach UFK Debt&Equity II (dowód: karty nr 73-103, 1106-1204). Natomiast produkty oferowane pod nazwą Debt&Equity gromadziły środki w ramach UFK Debt&Equity. Strategie inwestycyjne ww. UFK zostały określone w Regulaminach w następujący sposób (dowód: karty nr 87-90, 1139-1142, 1189-1192):

§ 3 ust. 1 stanowi, iż „Maksymalnie 5% aktywów UFK ... stanowią depozyty bankowe. Pozostałą część aktywów UFK ... stanowią Certyfikaty Inwestycyjne FIZ oraz środki pieniężne. Łączna wartość ekspozycji w Certyfikaty Inwestycyjne poszczególnych FIZ może zawierać się we wskazanych poniżej przedziałach procentowych wartości aktywów UFK, w zależności od oceny sytuacji rynkowej przez zarządzającego.

Struktura aktywów UFK jest następująca:

Aktywa	Minimalny udział w strukturze aktywów	Maksymalny udział w strukturze aktywów
Depozyty bankowe	0%	5%
Trigon Quantum Neutral FIZ	0%	100%
NS FIZ utworzone / reprezentowane przez Trigon TFI	0%	100%
Środki pieniężne (w tym lokaty overnight)	0%	100%

Łączna wartość ekspozycji środków UFK Debt&Equity w aktywa finansowe wymienione w tabeli powyżej, stanowi 100% aktywów UFK Debt&Equity

Depozyty bankowe, Certyfikaty Inwestycyjne FIZ oraz środki pieniężne, o których mowa w niniejszym ustępie, denominowane są w złotych polskich.

2.Strategia Inwestycyjna UFK zakłada alokację Składek Zainwestowanych według poniższego modelu:

- 30% Składki Zainwestowanej alokowane zostanie w Certyfikaty Inwestycyjne Trigon Quantum Neutral Fundusz Inwestycyjny Zamknięty,
- 70% Składki Zainwestowanej alokowane zostanie w certyfikaty Inwestycyjne Niestandaryzowanych Sekurytyzacyjnych Funduszy Inwestycyjnych Zamkniętych reprezentowanych przez Trigon TFI.

Ze względu na różnice w cenie, terminach nabyć i niepodzielności Certyfikatów Inwestycyjnych lub też brak możliwości nabycia danych Certyfikatów Inwestycyjnych dopuszczane są odstępstwa od wskazanego powyżej modelu alokacji.

Strategia Inwestycyjna zakłada stopniowe zwiększanie udziału aktywów Ubezpieczeniowego Funduszu Kapitałowego w Certyfikaty Inwestycyjne Trigon Quantum, Neutral FIZ poprzez umorzenia części posiadanych Certyfikatów Inwestycyjnych NS FIZ reprezentowanych przez Trigon TFI oraz nabywanie za te środki Certyfikatów Inwestycyjnych Trigon Quantum Neutral FIZ, UFK będzie dążył, by po 60 miesiącach od dnia utworzenia „UFK Debt & Equity II” osiągnąć alokację do 100% aktywów UFK w Certyfikaty Inwestycyjne Trigon Quantum Neutral FIZ.

3. W trakcie trwania Okresu Odpowiedzialności, maksymalne udziały poszczególnych aktywów finansowych, o których mowa w tabeli w ust. 1, mogą przejściowo zostać przekroczone na skutek zmiany ich wyceny, a także na skutek realizacji operacji na aktywach UFK. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, zarządzający UFK niezwłocznie doprowadzi do udziału poszczególnych aktywów finansowych do zgodności ze strategią inwestycyjną, o której mowa w ust. 1 i 2.

4. Wyniki historyczne strategii inwestycyjnej, o której mowa w ust. 1 i 2, nie mogą stanowić podstawy do oczekiwania podobnych wyników w przyszłości.

6. Wyniki historyczne danego FIZ, którego Certyfikaty obok depozytów bankowych i środków pieniężnych stanowią aktywa UFK, nie mogą stanowić podstawy do oczekiwania podobnych wyników w przyszłości.

7. Wyniki UFK osiągnięte w przeszłości nie mogą stanowić podstawy do oczekiwania podobnych wyników w przyszłości”.

W wyróżniający sposób podano: „Wyniki, które osiągnął Fundusz Ubezpieczeniowy w przeszłości, mogą różnić się od wyników osiągniętych przez Fundusz Ubezpieczeniowy obecnie lub w przyszłości”.

W trakcie postępowania z dniem 24 maja 2019r. dokonano konwersji środków zgromadzonych w UFK Skandia Universe oraz VL Universe 2 do UFK VL Optimum Subfunduszu Optimum Gotówkowego. Jako powód tej decyzji podano fakt, iż aktywa wchodzące w skład UFK Skandia Universe oraz VL Universe mogły nie zapewnić adekwatnego poziomu stóp zwrotu w stosunku do reprezentowanego poziomu ryzyka inwestycyjnego (dowód: karta 1902).

Z uwagi na ww. strukturę aktywów UFK zachodzi zależność pomiędzy realizacją wypłat z tytułu wniosków konsumentów o wykup jednostek UFK, a realizacją świadczeń przez Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych - zwanych dalej TFI z tytułu odkupu certyfikatów FIZ. Zgodnie z postanowieniami ogólnych warunków ubezpieczenia, wypłata świadczenia z UFK następuje pod warunkiem zrealizowania transakcji umorzenia certyfikatów FIZ przez ten fundusz. W przypadku braku możliwości realizacji tej transakcji z przyczyn wskazanych w statucie FIZ, może nie zostać zrealizowane świadczenie z UFK, z uwagi na brak środków. W sytuacji wprowadzenia redukcji odkupu certyfikatów przez FIZ następuje redukcja spełnienia świadczeń z ubezpieczenia (dowód: karta nr 1901).

A.2 Proces oferowania produktów

A.2.1 Bank przedstawił procedurę oferowania ubezpieczeń z UFK. Praktyka związana z prowadzeniem rozmów z konsumentami dotycząca zawarcia umów ubezpieczeń została

opisana w Procedurze sprzedaży Produktów ubezpieczeniowych z UFK oraz Lokat Strukturyzowanych w Idea Bank SA (dowód: karty nr 497-498, 539-585, 1551-1554, 1565-1628, 1662-1799, 3900-4020). Analiza dokumentów wykazała, że dopuszczały one możliwość zawarcia umowy ubezpieczenia z klientem zainteresowanym danym produktem, pomimo iż analiza adekwatności produktu przeprowadzona na podstawie ankiety Analizy Finansów Osobistych oraz Ankiety Potrzeb towarzystwa ubezpieczeniowego wskazywała, iż dany produkt mógł nie być adekwatny dla klienta.

Proces obsługi klientów składał się z kolejnych etapów:

[...]

A.2.2 Procedury oferowania ubezpieczeń oraz zawierania umów ubezpieczeń na życie z UFK zostały określone w dokumentach pn. „Procedury obsługi operacyjnej produktu ...”, które stanowią załączniki do umów agencyjnych (dowód: karty nr 1629-1661, 3802, 3867-3899, 5439-5470).

Jako przykład przytoczono dokument pn. „PROCEDURY OBSŁUGI OPERACYJNEJ PRODUKTU Debt & Equity” zawiera m.in. następujące informacje:

[...]³ (dowód: karty nr 5445-5449).

A.3 Analiza Finansów Osobistych

Bank stosował dwa rodzaje dokumentów, które miały pozwolić ocenić wiedzę, doświadczenie, a także potrzeby konsumentów dotyczące możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia na życie z UFK (dowód: karty nr 1551-1554, 1565-1628, 2574, 2686-2689, 5472-5518).

A.3.1 Analiza Finansów Osobistych zawierała następujące pytania:

1. *Które stwierdzenie najlepiej opisuje Pana / Pani cel inwestowania? (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)*
 - a. *Zapewnienie odpowiedniego standardu życia po przejściu na emeryturę*
 - b. *Zaplanowane wydatki w przyszłości (np. edukacja dzieci)*
 - c. *Dodatkowe środki na bieżące wydatki*
2. *Dążąc do osiągnięcia zamierzonego zysku, jaki stopień strat Pan / Pani akceptuje? (można zaznaczyć jedną odpowiedź)*
 - a. *Nie akceptuję żadnych strat*
 - b. *Do ok. 10% zainwestowanych środków*
 - c. *Powyżej 10% zainwestowanych środków*
3. *Czy korzystał Pan / Pani w okresie ostatnich 5 lat z następującego rozwiązania inwestycyjnego? (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)*
 - a. *Lokaty strukturyzowane (inwestycyjne)*
 - b. *Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym / Fundusze inwestycyjne*
 - c. *Akcje / inne rozwiązania o wysokim ryzyku inwestycyjnym*
 - d. *Obligacje / inne rozwiązania o średnim ryzyku inwestycyjnym*
 - e. *Nie korzystałem z rozwiązań inwestycyjnych*
4. *Gdzie uzyskał Pan / Pani wiedzę dotyczącą lokowania / inwestowania środków (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)*

³ pkt 10 Procedury dot. produktu Universe brzmi: „[...]”.

- a. W pracy, na stanowisku wymagającym wiedzy dotyczącej produktów finansowych
 - b. W ramach wykształcenia (np. na studiach o profilu ekonomicznym)
 - c. Ze specjalistycznej literatury lub prasy
 - d. Z doświadczenia wynikającego z samodzielnego inwestowania
 - e. Nie posiadam takiej wiedzy
5. Jakiego wykształcenia Pan / Pani posiada? (można zaznaczyć jedną odpowiedź)
- a. Wyższe lub średnie zapewniające wiedzę ekonomiczną lub finansową
 - b. Inne wyższe
 - c. Inne średnie lub podstawowe
6. Jaka jest kwota posiadanych przez Pana / Panią wolnych środków, które mógłby Pan / Pani przeznaczyć na produkt finansowy? (proszę podać kwotę) ...
7. Jaki jest Pana / Pani preferowany czas trwania inwestycji w latach? (można podać jedną odpowiedź)
- a. 1 rok lub krócej
 - b. do 5 lat
 - c. do 10 lat
 - d. Powyżej 10 lat

W sprawie stosowania AFO, uchwałą Zarządu Banku z dnia 24.08.2015r. przyjęty został dokument pn. Metodyka sporządzenia Analiz Finansów Osobistych.

[...] (dowód: karta nr 5519-5522)

A.3.2 Ankiety dotyczące potrzeb klientów w związku z zawarciem umowy ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym stosowane w przypadku oferowania ubezpieczenia na życie z UFK Universe 2 Invest w brzmieniu:

1. Proszę wskazać główny cel zawarcia przez Pana / Panią umowy ubezpieczenia na życie?
 - cel inwestycyjny,
 - cel ochronny,
 - cel inwestycyjno-ochronny
 2. Jaką częstotliwość opłacania składki Pan/Pani preferuje?
 - jednorazowo,
 - regularnie
 3. Na jaki okres chciałby / chciałaby Pan / Pani zawrzeć umowę ubezpieczenia na życie?
 - poniżej 4 lat,
 - od 4 do 10 lat
 - powyżej 10 lat
 4. Informujemy, iż zawarcie umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym wiąże się z ryzykiem utraty części lub całości środków, a możliwość osiągnięcia wyższych zysków z działalności inwestycyjnej zazwyczaj wiąże się z większym ryzykiem.
- Jaki poziom ryzyka inwestycyjnego Pan / Pani akceptuje?
- nie akceptuję żadnego ryzyka straty związanego z inwestowaniem środków pieniężnych
 - akceptuję niskie ryzyko straty związane z inwestowaniem środków pieniężnych w związku z tym wolę bezpieczne rozwiązania nawet kosztem mniejszych zysków
 - akceptuję średnie ryzyko straty związane z inwestowaniem środków pieniężnych, w zamian za możliwość osiągnięcia wyższych zysków

- akceptuję wysokie ryzyko straty związane z inwestowaniem środków pieniężnych, gdyż interesuje mnie wysoki zysk, który wynika z bardziej agresywnych form pomnażania środków w długim okresie.

5. Proszę wskazać najważniejsze źródło Pana / Pani wiedzy w zakresie ubezpieczeń na życie oraz produktów inwestycyjnych?

- nie mam wiedzy o inwestowaniu
- prywatne zainteresowania
- lokowanie własnych środków pieniężnych w praktyce
- wykształcenie lub wykonywany zawód
- informacje przekazane przez doradcę finansowego
- nie wiem

6. Proszę o odpowiedź na poniższe pytania:

6.1 Czy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym zazwyczaj dają gwarancję osiągnięcia zysku?

- tak; - nie; - nie wiem;

6.2 Czy historyczne wyniki ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych stanowią gwarancję uzyskania podobnych wyników w przyszłości?

- tak; - nie; - nie wiem;

6.3 Czy wcześniejsze rozwiązanie umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym może wiązać się z ponoszeniem opłat lub innych negatywnych konsekwencji finansowych?

- tak; - nie; - nie wiem;

6.4 Czy możliwość osiągnięcia przeciętnie wyższych zysków z działalności inwestycyjnej zazwyczaj wiąże się z większym ryzykiem?

- tak; - nie; - nie wiem;

7. Jakiego rodzaju inwestycji dokonywał Pan / Pani w okresie ostatnich 5 lat (proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi):

- ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym
- ubezpieczenie na życie, w którym świadczenie ustalane jest w oparciu o indeksy lub inne wartości bazowe, lub inne, w których wartość na koniec umowy lub wartość wykupu jest narażona na wahania rynków
- o niskim ryzyku, np. depozyty bankowe, fundusze pieniężne, produkty strukturyzowane o pełnej ochronie kapitałowej
- o wysokim ryzyku, np. instrumenty pochodne, akcje, waluty, fundusze akcyjne itp.
- nie inwestowałem / łam
- nie pamiętam

8. Jaka jest Pana / Pani bieżąca sytuacja finansowa?

- Przybliżona wartość moich środków / oszczędności, jakie mogę przeznaczyć na inwestycję to _____ PLN

- Przybliżona wartość miesięcznego dochodu do dyspozycji w moim gospodarstwie domowym wynosi _____ PLN

9. Jak ocenia Pan / Pani stabilność swoich przyszłych dochodów?

- moja sytuacja finansowa zapewnia mi stabilny dochód i przewiduje, że taki stan utrzymać się będzie w przyszłości

- moja sytuacja finansowa zapewnia mi stabilny dochód, lecz nie jestem w stanie zapewnić że taki będzie utrzymać się w przyszłości

- moja sytuacja finansowa nie zawsze zapewnia mi stabilny dochód i nie wiem, czy będę posiadać stabilny dochód w przyszłości (dowód: karty nr 2574, 2685-2689).

Treści oświadczeń przedstawianych konsumentom zależały od wyników uzyskanych z wypełnionych ankiet:

W przypadku produktów: Universe, World One, World One II oferowanych w okresie od 26.05.2015r. do 07.07.2015r., Debt&Equity oferowanego w okresie od 24.05.2015r. do 07.07.2015r., Capital oferowanego w okresie od 22.01.2015r. do 30.01.2015r., Capital+ oferowanego w okresie od 26.01.2015r. do 18.06.2015r. konsumenci otrzymywali następujące treści oświadczeń (dowód: karty nr 4702-4709):

Profil konserwatywny: „Akceptuje Pan/Pani ryzyko na poziomie minimalnym. Bezpieczeństwo środków jest dla Pana/Pani ważniejsze niż możliwość uzyskania dodatkowych zysków”.

Profil umiarkowany: „Akceptuje Pan/Pani wahania wartości inwestycji podczas jej trwania. Rozumie Pan/Pani, że inwestowanie wiąże się z ryzykiem (m.in. ryzykiem utraty części zainwestowanych środków) i może je Pan/Pani zaakceptować jeśli otwiera to szansę na większe zyski, ale nie za wszelką cenę. Oczekuje Pan/Pani, że będzie Pan/Pani w stanie zaakceptować ewentualne straty (na ograniczonym poziomie)”.

Profil dynamiczny: „Chce Pan/Pani ponosić ryzyko, jeśli pozwala to na osiągnięcie dodatkowych zysków. Akceptuje Pan/Pani sytuację, w której wartość inwestycji będzie znacznie odbiegała od Pan/Pani założeń. Stwierdza Pan/Pani, że jeśli takie straty się pojawią to będzie Pan/Pani w stanie całkowicie pokrywać swoje wydatki z innych źródeł dochodów. W szczególności zna Pan/Pani ryzyko związane z inwestycjami w akcje”.

Zgodny: Oświadczam, że jestem świadoma/y i akceptuję, iż Profil inwestora określony dla mnie przez Idea Bank S.A. w ramach Analizy Finansów Osobistych (dalej: AFO) jest zgodny z profilem, do którego został zakwalifikowany produkt inwestycyjny, który zamierzam kupić oraz, że ponoszę w całości ryzyko inwestycyjne związane z podjętą decyzją. Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, iż jakiegokolwiek informacje zawarte w tym dokumencie nie mogą być traktowane jako doradztwo inwestycyjne”.

Niezgodny: „NIEZGODNY: Oświadczam, że jestem świadoma/y i akceptuję, iż Profil inwestora określony dla mnie przez Idea Bank SA. w ramach Analizy Finansów Osobistych (dalej: AFO) różni się od profilu do którego został zakwalifikowany produkt inwestycyjny związany z podjętą decyzją. Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, iż jakiegokolwiek informacje zawarte w tym dokumencie nie mogą być traktowane jako doradztwo inwestycyjne”.

Brak: „PROFIL NIEOKREŚLONY: Oświadczam, że jestem świadoma/y i akceptuję, iż udzielenie informacji jest dobrowolne i odmowa ich udzielenia nie może spowodować odmowy zawarcia np. umowy ubezpieczenia, oraz, że ponoszę w całości ryzyko inwestycyjne związane z podjętą decyzją. Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, iż jakiegokolwiek informacje zawarte w tym dokumencie nie mogą być traktowane jako doradztwo inwestycyjne. Oświadczam, iż zostałem poinformowany, że nie udzielenie wystarczających informacji do dokonania oceny, skutkuje brakiem określenia profilu inwestycyjnego i jednocześnie brakiem możliwości wskazania produktu/ów odpowiedniego/ich dla moich potrzeb”.

W przypadku produktów: World One II oferowanego w okresie od 07.07.2015r. do 10.08.2015r., Debt&Equity oferowanego w okresie 07.07.2015r. do 30.11.2015r. konsumenci otrzymywali następujące treści oświadczeń.

Profil konserwatywny: „Akceptuje Pan/Pani ryzyko na poziomie minimalnym. Bezpieczeństwo środków jest dla Pana/Pani ważniejsze niż możliwość uzyskania dodatkowych zysków”.

Profil umiarkowany: „Akceptuje Pan/Pani wahania wartości inwestycji podczas jej trwania. Rozumie Pan/Pani, że inwestowanie wiąże się z ryzykiem (m.in. ryzykiem utraty części zainwestowanych środków) i może je Pan/Pani zaakceptować jeśli otwiera to szanse na większe zyski, ale nie za wszelką cenę. Oczekuje Pan/Pani, że będzie Pan/Pani w stanie zaakceptować ewentualne straty (na ograniczonym poziomie)”.

Profil dynamiczny: „Chce Pan/Pani ponosić ryzyko, jeśli pozwala to na osiągnięcie dodatkowych zysków. Akceptuje Pan/Pani sytuację, w której wartość inwestycji będzie znacznie odbiegała od Pan/Pani założeń. Stwierdza Pan/Pani, że jeśli takie straty się pojawią to będzie Pan/Pani w stanie całkowicie pokrywać swoje wydatki z innych źródeł dochodów. W szczególności zna Pan/Pani ryzyko związane z inwestycjami w akcje”.

Zgodny: „Zgodny Oświadczam, że powyższe dane są zgodne z prawdą. Zostałem poinformowany, że udzielenie powyższych informacji jest dobrowolne i odmowa ich udzielenia nie może spowodować odmowy zawarcia np. umowy ubezpieczenia. Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, iż jakiegokolwiek informacje zawarte w tym dokumencie nie mogą być traktowane jako doradztwo inwestycyjne. Oświadczam, że zostałem/am poinformowany/a, że na podstawie informacji zawartych w niniejszej ankiecie Podmiot dokonał oceny adekwatności i odpowiedniości produktu ubezpieczeniowego z elementem inwestycyjnym / produktu inwestycyjnego do moich potrzeb, wiedzy i skłonności do podejmowania ryzyka oraz że w wyniku tej oceny stwierdzono, że produkt, który został wybrany przeze mnie i do którego chcę przystąpić, jest dla mnie odpowiedni (adekwatny), o czym zostałem poinformowany”.

Niezgodny: „NIEZGODNY: Oświadczam, że powyższe dane są zgodne z prawdą. Zostałem poinformowany, że udzielenie powyższych informacji jest dobrowolne i odmowa ich udzielenia nie może spowodować odmowy zawarcia np. umowy o produkt. Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, iż jakiegokolwiek informacje zawarte w tym dokumencie nie mogą być traktowane jako doradztwo inwestycyjne. Oświadczam, że zostałem/am poinformowany/a, że na podstawie informacji zawartych w niniejszej ankiecie Podmiot dokonał oceny adekwatności i odpowiedniości produktu z elementem inwestycyjnym / produktu inwestycyjnego do moich potrzeb, wiedzy i skłonności do podejmowania ryzyka oraz że w wyniku tej oceny stwierdzono, że produkt, który został wybrany przeze mnie i do którego chcę przystąpić, nie jest dla mnie odpowiedni (adekwatny), o czym zostałem poinformowany. Oświadczam, że jestem świadomy podjętej decyzji i przysługującego mi prawa wyboru innego niż rekomendowany sposób inwestowania i że ponoszę odpowiedzialność za skutki wyboru produktu na podstawie udzielonych przeze mnie odpowiedzi, poza odpowiedzialnością wynikającą z zawartych umów o produkt ”.

Brak: „Brak określonego PROFILU: Oświadczam, że powyższe dane są zgodne z prawdą. Zostałem poinformowany, że udzielenie powyższych informacji jest dobrowolne i odmowa ich udzielenia nie może spowodować odmowy zawarcia np. umowy ubezpieczenia, oraz że ponoszę w całości ryzyko inwestycyjne związane z podjętą decyzją. Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, iż jakiegokolwiek informacje zawarte w tym dokumencie nie mogą być traktowane jako doradztwo inwestycyjne. Oświadczam, iż zostałem

poinformowany, że nie udzielenie wystarczających informacji do dokonania oceny, skutkuje brakiem określenia profilu inwestycyjnego i jednocześnie brakiem możliwości wskazania produktu/ów odpowiedniego/ich dla moich potrzeb”.

W przypadku produktów: Debt&Equity II oferowanego w okresie od 30.03.2015r. do 23.05.2015r., Universe 2 Invest oferowanego w okresie od 13.04.2017r. do 28.12.2017r., stosowane były następujące treści oświadczeń przedstawiane konsumentom:

Profil konserwatywny: „Akceptuje Pan/Pani ryzyko na poziomie minimalnym. Bezpieczeństwo środków jest dla Pana/Pani ważniejsze niż możliwość uzyskania dodatkowych zysków”.

Profil umiarkowany: „Akceptuje Pan/Pani wahania wartości inwestycji podczas jej trwania. Rozumie Pan/Pani, że inwestowanie wiąże się z ryzykiem (m.in. ryzykiem utraty części zainwestowanych środków) i może je Pan/Pani zaakceptować jeśli otwiera to szanse na większe zyski, ale nie za wszelką cenę. Oczekuje Pan/Pani, że będzie Pan/Pani w stanie zaakceptować ewentualne straty (na ograniczonym poziomie)”.

Profil dynamiczny: „Chce Pan/Pani ponosić ryzyko, jeśli pozwala to na osiągnięcie dodatkowych zysków. Akceptuje Pan/Pani sytuację, w której wartość inwestycji będzie znacznie odbiegała od Pan/Pani założeń. Stwierdza Pan/Pani, że jeśli takie straty się pojawią to będzie Pan/Pani w stanie całkowicie pokrywać swoje wydatki z innych źródeł dochodów. W szczególności zna Pan/Pani ryzyko związane z inwestycjami w akcje”.

Zgodny: „Oświadczam, że podane przeze mnie dane i odpowiedzi są rzetelne i zgodne z prawdą. Przyjmuję do wiadomości, że niniejszy formularz nie stanowi świadczenia przez Bank usług doradztwa inwestycyjnego”.

Niezgodny: „Oświadczam, że podane przeze mnie dane i odpowiedzi są rzetelne i zgodne z prawdą. Przyjmuję do wiadomości, że niniejszy formularz nie stanowi świadczenia przez Bank usług doradztwa inwestycyjnego. Zostałem poinformowany, że wybrany przeze mnie produkt nie jest adekwatny do mojego „Profilu inwestycyjnego” i/lub jest niezgodny z kryterium maksymalnego wieku przystąpienia do produktu i czasu trwania produktu. Oświadczam, że jestem świadomy podjętej decyzji i przysługującego mi prawa wyboru innego niż rekomendowany sposób inwestowania i że ponoszę odpowiedzialność za skutki wyboru produktu”.

Brak: „Oświadczam, że podane przeze mnie dane i odpowiedzi są rzetelne i zgodne z prawdą. Przyjmuję do wiadomości, że niniejszy formularz nie stanowi świadczenia przez Bank usług doradztwa inwestycyjnego. Zostałem poinformowany, że brak odpowiedzi na wszystkie lub część pytań zawartych w Analizie Finansów Osobistych skutkuje brakiem możliwości dobrania adekwatnego dla mnie profilu”.

A.4 Opis dokumentów zawierających warunki umów określane jako Karty informacyjne Debt & Equity (dowód: karty nr 1135-1136)

Karta informacyjna Trigon Profit VI NSFIZ

Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych: Trigon TFI

Fundusz Inwestycyjny: Trigon Profit VI Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty

Opis FIZ: Trigon Profit VI to fundusz sekurytyzacyjny inwestujący w wierzytelności bankowe zabezpieczający minimalną stopę zwrotu oraz chroniący kapitał. Jego wyjątkowa konstrukcja sprawia, że inwestor ma jasno określony horyzont inwestycyjny, zabezpieczoną minimalną roczną stopę zwrotu oraz zabezpieczenie kapitału. Fundusz jest ograniczony

wielkością dzięki czemu dokonuje zakupów z góry określonych i wybranych portfeli wierzytelności charakteryzujących się ponadprzeciętną rentownością.

Polityka inwestycyjna FIZ: Celem inwestycyjnym Funduszu jest realizacja należności z Sekurytyzowanych Wierzytelności oraz osiąganie dochodów z pozostałych lokat. Trigon Profit VI inwestuje nie mniej niż 75% swoich środków w portfele bankowych wierzytelności masowych. Jego polityka inwestycyjna zakłada windykację zakupionych portfeli przy użyciu zarówno metod miękkich jak i sądowo-egzekucyjnych. Inwestycja dokonywana jest w PLN. Fundusz może posiadać depozyty lub środki pieniężne niezbędne do zaspokojenia bieżących zobowiązań.

Serwiser Funduszu: Casus Finanse SA.

Ryzyko inwestycyjne FIZ: bardzo niskie, średnie, wysokie, bardzo wysokie.

Parametry FIZ:

Waluta funduszu: PLN

Wynagrodzenie stałe TFI: 3,25% od aktywów rocznie 20 000 zł / miesięcznie

Wynagrodzenie zmienne TFI: wysokość i zasady naliczania wynagrodzenia zmiennego opisane są w Statucie.

Strategia inwestycyjna FIZ

Aktywa FIZ mogą stanowić wyłącznie:

- 1) sekurytyzowane wierzytelności i prawa do świadczeń z tytułu sekurytyzowanych wierzytelności, a także papiery wartościowe inkorporujące wierzytelności pieniężne;
- 2) jednostki uczestnictwa funduszy rynku pieniężnego oraz depozyty w walucie polskiej i wymiennalnych walutach innych państw, w bankach krajowych oraz instytucjach kredytowych.

FIZ może lokować swoje aktywa w wierzytelności wysokiego ryzyka, w tym w wierzytelności przedawnione, niezabezpieczone lub zajęte.

FIZ utrzymuje część swoich aktywów na pieniężnych rachunkach bankowych w zakresie niezbędnym do zaspokojenia bieżących zobowiązań FIZ.

Aktywa FIZ mogą być lokowane w wierzytelności, które spełniają następujące warunki:

- a. podmiotami zobowiązanymi są osoby fizyczne, osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej;
- b. opiewają na świadczenie pieniężne;
- c. są denominowane w złotych polskich lub innej walucie.

Kryteria doboru sekurytyzowanych wierzytelności, praw do świadczeń z tytułu sekurytyzowanych wierzytelności, a także papierów wartościowych inkorporujących wierzytelności pieniężne:

- a. rodzaje wierzytelności, z uwzględnieniem tytułu, z jakiego wierzytelność powstała i rodzaju wierzyciela;
- b. termin wymagalności;
- c. historię spłat;
- d. okres przedawnienia;
- e. rodzaj dłużnika;
- f. możliwość windykacji należności;
- g. rodzaj i poziom zabezpieczeń;
- h. proporcje występowania w nabywanych Sekurytyzowanych Wierzytelnościach wierzytelności o zróżnicowanym okresie przedawnienia, terminie wymagalności, rodzaju i poziomie zabezpieczeń oraz możliwościach windykacji wierzytelności;

- i. ilość i wartość nominalną wierzytelności wchodzących w skład nabywanych sekurytyzowanych wierzytelności.

Kryteria doboru jednostek uczestnictwa funduszy rynku pieniężnego oraz depozytów:

- a. stopień ryzyka spadku wartości rynkowej;
- b. możliwość wzrostu cen;
- c. bieżący i prognozowany poziom rynkowych stóp procentowych oraz inflacji;
- d. stopień ryzyka braku płynności, zmienności ich cen oraz niewypłacalności emitentów.

Dywersyfikacja lokat:

FIZ lokuje nie mniej niż 75% wartości aktywów FIZ w lokaty wskazane w pkt 1.).

Depozyty w jednym banku krajowym nie mogą stanowić więcej niż 20% aktywów FIZ.

Waluta obca jednego państwa lub EURO nie może stanowić więcej niż 20% wartości Aktywów FIZ.

FIZ nie może udzielać pożyczek, poręczeń lub gwarancji; nie może zaciągać pożyczek lub kredytów w tym w bankach krajowych, instytucjach kredytowych lub bankach zagranicznych w rozumieniu Ustawy. FIZ nie będzie przeprowadzał emisji obligacji.

Ryzyka związane z inwestycją w Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy UFK DEBT & EQUITY wskazane są w Regulaminie UFK.

Szczegółowe informacje dotyczące FIZ dostępne są w Statucie Trigon Profit VI Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty.

Niniejszy dokument opracowany przez Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu ma charakter wyłącznie poglądowy, nie stanowiący oferty w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 121 ze zm.).

Niniejszy dokument oraz zawarte w nim prognozy oparto na informacjach pozyskanych z powszechnie dostępnych i uznanych za wiarygodne źródeł, dokonując należytej staranności, aby informacje zamieszczone w niniejszym dokumencie były rzetelne, niemniej jednak stanowią one wyłącznie wyraz poglądów jego autora i oparte zostały na stanie wiedzy aktualnym na dzień jego sporządzenia i nie można zagwarantować ich poprawności, kompletności i aktualności. Niniejszy dokument nie zawiera pełnych informacji niezbędnych do oceny ryzyka związanego z inwestowaniem w certyfikaty inwestycyjne emitowane poprzez Trigon TFI SA. Pomimo dołożenia należytej staranności przy sporządzaniu niniejszego dokumentu Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. nie może zapewnić, że prezentowane opinie okażą się trafne, a sytuacja na rynku nie ulegnie zmianie. Fundusz nie gwarantuje realizacji założonego celu inwestycyjnego. Niniejszy dokument nie może być wykorzystywany w innych celach niż cele reklamowe (dowód: karty nr 1133-1134).

Karta informacyjna TRIGON QUANTUM NEUTRAL FIZ. Karta zawiera m.in. informacje:

Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych: Trigon TFI S.A.

Fundusz Inwestycyjny: Trigon Quantum Neutral Fundusz Inwestycyjny Zamknięty

Opis FIZ: Trigon Quantum Neutral FIZ to fundusz akcyjny absolutnej stopy zwrotu, który ma na celu wypracowanie dodatnich stóp zwrotu niezależnie od bieżącej koniunktury na rynkach finansowych. Przeznaczony jest dla inwestorów, którzy akceptują ryzyko w zamian za możliwość osiągnięcia wysokich zysków. Celem funduszu jest wzrost wartości aktywów dzięki wykorzystaniu unikalnej strategii inwestycyjnej na rynkach akcji.

Polityka inwestycyjna FIZ: Fundusz Trigon Quantum Neutral FIZ łączy trzy niezależne strategie. Bazują one na różnych segmentach rynku akcji, wykorzystując zróżnicowane narzędzie wspomagające podejmowanie decyzji inwestycyjnych. Zadaniem każdego z trzech subportfeli funduszu jest wypracowanie dodatnich stóp zwrotu poprzez fundamentalną selekcję najlepszych i najgorszych akcji wśród blue chipów, a także najciekawszych spółek z segmentu małych i średnich przedsiębiorstw oraz wykorzystanie nieefektywności rynkowych identyfikowalnych przy pomocy metod ilościowych. Portfel akcyjny zabezpieczony jest przed ryzykiem niekorzystnej koniunktury poprzez pozycje w instrumentach pochodnych i krótkiej sprzedaży. Ryzyko alokacji jest rygorystycznie monitorowane.

Ryzyko inwestycyjne FIZ: bardzo niskie, niskie, średnie, wysokie, bardzo wysokie

Parametry FIZ

Waluta funduszu: PLN

Opłaty FIZ: 4% rocznie, 20% wyniku powyżej 10% zysku

Strategia inwestycyjna.

Aktywa Trigon Quantum Neutral FIZ mogą stanowić:

- papiery wartościowe inne niż Instrumenty Udziałowe,
- wierzytelności, z wyjątkiem wierzytelności wobec osób fizycznych,
- Instrumenty Udziałowe,
- Waluty,
- Instrumenty Pochodne, w tym Niewystandaryzowane Instrumenty Pochodne,
- Towarowe Instrumenty Pochodne,
- Instrumenty Rynku Pieniężnego, pod warunkiem, że są zbywalne,
- Tytuły Uczestnictwa,
- Depozyty.

Struktura aktywów Trigon Quantum Neutral FIZ kształtuje się z uwzględnieniem poniższych limitów inwestycyjnych:

Instrumenty Udziałowe (w tym Instrumenty Udziałowe emitowane przez Spółki Niepubliczne)	0% (0%)	100% (50%)
Papiery Wartościowe inne niż instrumenty Udziałowe, Instrumenty Rynku Pieniężnego oraz wierzytelności	0%	100%
Waluty	0%	100%
Tytuły Uczestnictwa	0%	50%
Depozyty	0%	100%

Definicje poszczególnych aktywów wskazane są w Regulaminie UFK

Kryteria doboru aktywów:

- 1) dla papierów wartościowych zaliczanych do Instrumentów Udziałowych oraz pozostałych Instrumentów udziałowych:
- 2) dla papierów wartościowych zaliczanych do Instrumentów Dłużnych oraz pozostałych Instrumentów Dłużnych:
- 3) dla papierów wartościowych zaliczanych do Tytułów Uczestnictwa oraz pozostałych Tytułów Uczestnictwa:
- 4) dla Wystandaryzowanych Instrumentów Pochodnych i Niewystandaryzowanych Instrumentów Pochodnych:
- 5) dla Towarowych Instrumentów Pochodnych:
- 6) dla wierzytelności:
- 7) dla depozytów:

8) dla walut:

9) dla papierów wartościowych nie wymienionych powyżej:

Główne czynniki ryzyka inwestycji dokonywanych przez FIZ

Z lokatami w Wystandaryzowane Instrumenty Pochodne związane są następujące rodzaje ryzyka:

- 1) ryzyko rynkowe instrumentu bazowego - (...),
- 2) ryzyko stosowania dźwigni finansowej - (...),
- 3) ryzyko niedopasowania wyceny Niewystandaryzowanego Instrumentu Pochodnego do wyceny instrumentu bazowego (...),
- 4) ryzyko rozliczenia transakcji - (...),
- 5) ryzyko operacyjne - (...).

Z lokatami w Niewystandaryzowane Instrumenty Pochodne związane są następujące rodzaje ryzyka: j.w. oraz

- 5) ryzyko niewypłacalności kontrahenta - (...),
- 6) ryzyko płynności - (...)

Z lokatami w Towarowe Instrumenty Pochodne związane są następujące rodzaje ryzyka: (...)

Niniejszy dokument opracowany przez Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu ma charakter wyłącznie poglądowy, nie stanowiący oferty w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 121 ze zm.).

Niniejszy dokument oraz zawarte w nim prognozy oparto na informacjach pozyskanych z powszechnie dostępnych i uznanych za wiarygodne źródeł, dokładając należytej staranności, aby informacje zamieszczone w niniejszym dokumencie były rzetelne, niemniej jednak stanowią one wyłącznie wyraz poglądów jego autora i oparte zostały na stanie wiedzy aktualnym na dzień jego sporządzenia i nie można zagwarantować ich poprawności, kompletności i aktualności. Niniejszy dokument nie zawiera pełnych informacji niezbędnych do oceny ryzyka związanego z inwestowaniem w certyfikaty inwestycyjne emitowane poprzez Trigon TFI SA. Pomimo dołożenia należytej staranności przy sporządzaniu niniejszego dokumentu Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. nie może zapewnić, że prezentowane opinie okażą się trafne, a sytuacja na rynku nie ulegnie zmianie. Fundusz nie gwarantuje realizacji założonego celu inwestycyjnego. Niniejszy dokument nie może być wykorzystywany w innych celach niż cele reklamowe (dowód: karty nr 1135-1136).

Debt & Equity II

Załącznikiem nr 2 do Regulaminu UFK Debt & Equity II jest Karta informacyjna pn. „Niestandaryzowany sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty reprezentowany przez Trigon TFI”. Karta zawiera m.in. informacje:

Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Trigon TFI,

Opis FIZ: Fundusze z serii Trigon Profit (dalej FIZ) to fundusze niestandaryzowane sekurytyzacyjne inwestujące w wierzytelności bankowe i firm pożyczkowych. Ich wyjątkowa konstrukcja sprawia, że inwestor ma jasno określony horyzont inwestycyjny. FIZ są ograniczone wielkością dzięki czemu dokonują zakupów z góry określonych i wybranych portfeli wierzytelności charakteryzujących się ponadprzeciętną rentownością.

Polityka inwestycyjna FIZ: Celem inwestycyjnym FIZ jest realizacja należności z sekurytyzowanych wierzytelności oraz osiąganie dochodów z pozostałych lokat (FIZ nie

gwarantuje osiągnięcia tego celu). FIZ inwestuje nie mniej niż 75% swoich środków w portfele bankowych wierzytelności masowych i wierzytelności firm pożyczkowych. Ich polityka inwestycyjna zakłada windykację zakupionych portfeli przy użyciu zarówno metod miękkich jak i sędowo-egzekucyjnych. FIZ mogą posiadać depozyty lub środki pieniężne niezbędne do zaspokojenia bieżących zobowiązań.

Serwisier Funduszu: Lindorff Polska albo Kredyt Inkaso (albo inny podmiot, z którym Trigon TFI zawrze umowę o zarządzanie FIZ).

Waluta funduszu: PLN

Wynagrodzenie stałe TFI: 3, 25% od aktywów rocznie 20 000 zł / miesięcznie

Wynagrodzenie zmienne TFI: wysokość i zasady naliczania wynagrodzenia zmiennego opisane są w Statucie.

Ryzyko inwestycyjne FIZ: wysokie.

Aktywa FIZ mogą stanowić wyłącznie:

- 1) Sekurytyzowane wierzytelności i prawa do świadczeń z tytułu sekurytyzowanych wierzytelności, w tym wynikających z umów o subpartycypację, a także papiery wartościowe inkorporujące wierzytelności pieniężne;
- 2) jednostki uczestnictwa funduszy rynku pieniężnego oraz depozyty w walucie polskiej i wymiennalnych walutach innych państw, w bankach krajowych oraz instytucjach kredytowych.

FIZ mogą lokować swoje aktywa w wierzytelności wysokiego ryzyka, w tym w wierzytelności przedawnione, niezabezpieczone lub zajęte.

FIZ utrzymuje część swoich aktywów na pieniężnych rachunkach bankowych w zakresie niezbędnym do zaspokojenia bieżących zobowiązań FIZ.

Aktywa FIZ mogą być lokowane w wierzytelności, które spełniają następujące warunki:

- a. podmiotami zobowiązanymi są osoby fizyczne, osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej;
- b. opiekują się świadczenie pieniężne;
- c. są denominowane w złotych polskich lub innej walucie.

Kryteria doboru sekurytyzowanych wierzytelności, praw do świadczeń z tytułu sekurytyzowanych wierzytelności, a także papierów wartościowych inkorporujących wierzytelności pieniężne:

- a. rodzaje wierzytelności, z uwzględnieniem tytułu, z jakiego wierzytelność powstała i rodzaju wierzyciela;
- b. termin wymagalności;
- c. historię spłat;
- d. okres przedawnienia;
- e. rodzaj dłużnika;
- f. możliwość windykacji należności;
- g. rodzaj i poziom zabezpieczeń;
- h. proporcje występowania w nabywanych sekurytyzowanych wierzytelnościach wierzytelności o zróżnicowanym okresie przedawnienia, terminie wymagalności, rodzaju i poziomie zabezpieczeń oraz możliwościach windykacji wierzytelności;
- i. ilość i wartość nominalną wierzytelności wchodzących w skład nabywanych sekurytyzowanych wierzytelności.

Kryteria doboru jednostek uczestnictwa funduszy rynku pieniężnego oraz depozytów:

- a. stopień ryzyka spadku wartości rynkowej;
- b. możliwość wzrostu cen;

- c. bieżący i prognozowany poziom rynkowych stóp procentowych oraz inflacji;
- d. stopień ryzyka braku płynności, zmienności ich cen oraz niewypłacalności emitentów.

Dywersyfikacja lokat:

FIZ lokują nie mniej niż 75% wartości aktywów FIZ w lokaty wskazane w pkt 1).

Depozyty w jednym banku krajowym nie mogą stanowić więcej niż 20% wartości Aktywów FIZ. Waluta obca jednego państwa lub Euro nie może stanowić więcej niż 20% wartości Aktywów FIZ. FIZ nie może udzielać pożyczek, poręczeń lub gwarancji, nie może zaciągać pożyczek lub kredytów w tym w bankach krajowych, instytucjach kredytowych lub bankach zagranicznych w rozumieniu Ustawy. FIZ nie będzie przeprowadzał emisji obligacji.

Ryzyka związane z inwestycją środków w FIZ

Ryzyko makroekonomiczne (...)

Ryzyko zmiany przepisów prawnych, w tym ryzyko zmiany Ustawy o Funduszach inwestycyjnych (...)

Ryzyko inwestycyjne oraz wyceny portfeli wierzytelności

FIZ może lokować swoje aktywa w wierzytelności wysokiego ryzyka, w tym w wierzytelności przedawnione, niezabezpieczone lub zajęte. Dochodowość FIZ jest związana w głównej mierze z właściwym zarządzaniem i podejmowanymi decyzjami inwestycyjnymi. Ryzyko błędnej wyceny pakietów wierzytelności związane z przyjętym przez zarządzającego modelem wyceny. W konsekwencji, wycena wierzytelności będących przedmiotem inwestycji FIZ może różnić się od rzeczywistej ich wartości, ze względu na przyjęcie nieprawidłowych założeń modelu oraz błędnych lub niekompletnych danych, a w rezultacie przyczynić się może do zmiany rentowności inwestycji FIZ, a w skrajnym przypadku jej braku. Ze względu na sposób wyceny portfeli oraz dokonywanie wyceny wartości aktywów netto na Certyfikat Inwestycyjny, może odbiegać od rzeczywistej, możliwej do osiągnięcia na rynku ceny zakupu lub sprzedaży Certyfikatów Inwestycyjnych FIZ.

Ryzyko stopy procentowej (...)

Ryzyko związane ze zmiennością kursów walut

Ryzyko nieefektywnego wykorzystania Środków FIZ

Istnieje ryzyko:

- niepozyskania zamierzonej ilości pakietów (zbiorów) wierzytelności atrakcyjnych z punktu widzenia przyjętej strategii (brak dywersyfikacji ryzyka na różne pakiety wierzytelności);
- nieefektywnego wykorzystania środków związane z późniejszym niż planowane nabyciem przez FIZ wierzytelności sekurytyzowanych;
- braku uznania oczekiwanych rezultatów inwestycyjnych, w wyniku czego FIZ nie zdoła zrealizować zakładanych celów inwestycyjnych.

Ryzyko płynności inwestycji

W przypadku wierzytelności, będących przedmiotem lokat FIZ, mogą wystąpić problemy ze sprzedażą posiadanych lokat w wyniku wystąpienia ograniczonego popytu a tym samym może pojawić się brak możliwości sprzedaży Certyfikatów Inwestycyjnych w zakładanym czasie po wartości odzwierciedlającej wartość aktywów netto na certyfikat.

Ryzyko zmiany Statutu FIZ

Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych może w każdym czasie podjąć decyzję o zmianie Statutu, w szczególności w zakresie prowadzonej przez FIZ polityki inwestycyjnej oraz

innych istotnych parametrów FIZ, w tym kosztów ponoszonych przez FIZ oraz zasad wykupów przeprowadzanych przez FIZ.

Ryzyko pogorszenia sytuacji finansowej dłużników

Przychody FIZ będą uzależnione od możliwości realizacji zobowiązań przez dłużników. Co będzie uzależnione od ich sytuacji finansowej. Przychody FIZ będą zatem zależne od sytuacji finansowej dłużników. Dodatkowo możliwość wystąpienia wśród grona wierzycieli instytucji uprzywilejowanych (ZUS, US) lub zobowiązań uprzywilejowanych (zobowiązania alimentacyjne) a także wykorzystanie kwestii tzw. „upadłości konsumenckiej” powoduje potencjalne ryzyko niewywiązania się dłużnika z obowiązku spłaty wierzycieli oraz ogranicza skuteczność działań egzekucyjnych.

Ryzyko wynikające z możliwości obciążenia FIZ kosztami związanymi z jego funkcjonowaniem (...).

Ryzyko nieosiągnięcia celu zakładanego przez FIZ

FIZ nie gwarantuje osiągnięcia celu inwestycyjnego określonego w Statucie, którym jest realizacja należności z sekurytyzowanych wierzycieli oraz osiąganie dochodów z pozostałych lokat.

Ryzyko związane z przetwarzaniem i przechowywaniem danych osobowych - bezpieczeństwo danych (...).

Ryzyko związane z trudnościami w pozyskaniu i utrzymaniu wykwalifikowanej kadry i zakłóceniami w ciągłości biznesowej Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych lub Zarządzającego.

Ryzyko to związane jest z możliwością zmian kadrowych w Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych lub u Zarządzającego. Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych oraz Zarządzający prowadzą swoją działalność w oparciu o wiedzę i umiejętności pracujących dla niej specjalistów. Zdolność FIZ do utrzymywania konkurencyjnej pozycji oraz realizowania strategii inwestycyjnej zależy w dużym stopniu od zespołu zarządzającego wyższego szczebla zatrudnionego w Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych lub u Zarządzającego. Utrata kluczowych pracowników lub przedstawicieli kierownictwa może wpłynąć niekorzystnie na prowadzoną przez Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych działalność.

Ryzyko związane z podmiotem zarządzającym portfelami wierzycieli FIZ Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych na podstawie art. 46 ust. 2a Ustawy z dnia 27 maja 2004r. o funduszach inwestycyjnych (Dz.U. Nr 146, poz. 1546 z późniejszymi zmianami), powierzyło na czas nieokreślony zarządzanie częścią portfela inwestycyjnego, jakimi są sekurytyzowane wierzycieli FIZ, wyłącznie jednemu podmiotowi.

Ryzyko operacyjne Ryzyko to związane jest z możliwością poniesienia przez FIZ strat wynikających z nieodpowiednich lub niekompletnych przepisów wewnętrznych, nieprzestrzegania istniejących przepisów wewnętrznych, błędów ludzkich, błędów systemów informatycznych lub powstałych w wyniku działania czynników zewnętrznych, w szczególności związanych z nadzwyczajnymi zjawiskami przyrody (dowód: karta nr 1188, 2580).

Załącznikiem nr 1 do Regulaminu UFK Debt & Equity II jest Karta informacyjna pn. „TRIGON QUANTUM NEUTRAL FIZ”. Karta zawiera m.in. informacje:

Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych: Trigon TFI S.A.

Fundusz Inwestycyjny: Trigon Quantum Neutral Fundusz Inwestycyjny Zamknięty

Opis FIZ: Trigon Quantum Neutral FIZ to fundusz akcyjny absolutnej stopy zwrotu, który ma na celu wypracowanie dodatnich stóp zwrotu niezależnie od bieżącej koniunktury na rynkach finansowych. Przeznaczony jest dla inwestorów, którzy akceptują ryzyko utraty części wpłaconych środków w zamian za możliwość osiągnięcia wysokich zysków. Celem funduszu jest wzrost wartości aktywów dzięki wykorzystaniu unikalnej strategii inwestycyjnej na rynkach akcji.

Polityka inwestycyjna FIZ: Fundusz Trigon Quantum Neutral FIZ łączy trzy niezależne strategie (subportfel). Bazują one na różnych segmentach rynku akcji, wykorzystując zróżnicowane narzędzie wspomagające podejmowanie decyzji inwestycyjnych. Zadaniem każdego z trzech subportfeli funduszu jest wypracowanie dodatnich stóp zwrotu poprzez fundamentalną selekcję najlepszych i najgorszych akcji wśród blue chipów (dużych i pewnych spółek giełdowych), a także najciekawszych spółek z segmentu małych i średnich przedsiębiorstw oraz wykorzystanie nieefektywności rynkowych identyfikowalnych przy pomocy metod ilościowych. Portfel akcyjny zabezpieczony jest przed ryzykiem niekorzystnej koniunktury poprzez pozycje w instrumentach pochodnych i krótkiej sprzedaży. Ryzyko alokacji jest rygorystycznie monitorowane.

Waluta funduszu: PLN

Oplaty FIZ: 4% od aktywów rocznie, 20% wyniku powyżej 10% zysku

Ryzyko inwestycyjne FIZ: wysokie

Strategia inwestycyjna.

Aktywa Trigon Quantum Neutral FIZ mogą stanowić:

- Papiery wartościowe inne niż Instrumenty Udziałowe,
- Wierzytelności, z wyjątkiem wierzytelności wobec osób fizycznych,
- Instrumenty Udziałowe,
- Waluty,
- Instrumenty Pochodne, w tym Niewystandaryzowane Instrumenty Pochodne,
- Towarowe Instrumenty Pochodne,
- Instrumenty Rynku Pieniężnego, pod warunkiem, że są zbywalne,
- Tytuły Uczestnictwa,
- Depozyty.

Struktura aktywów Trigon Quantum Neutral FIZ kształtuje się z uwzględnieniem poniższych limitów inwestycyjnych:

Instrumenty Udziałowe 0% - 100%

(w tym Instrumenty Udziałowe emitowane przez Spółki Niepubliczne) (0%) - (50%)

Papiery Wartościowe inne niż instrumenty Udziałowe, Instrumenty Rynku Pieniężnego oraz wierzytelności 0% - 100%

Waluty 0% - 100%

Tytuły Uczestnictwa 0% - 50%

Depozyty 0% - 100%

Definicje pszczelnych aktywów wskazane są w Regulaminie UFK

Kryteria doboru aktywów:

- 1) dla papierów wartościowych zaliczanych do Instrumentów Udziałowych oraz pozostałych Instrumentów Udziałowych:
- 2) dla papierów wartościowych zaliczanych do Instrumentów Dłużnych oraz pozostałych Instrumentów Dłużnych:
- 3) dla papierów wartościowych zaliczanych do Tytułów Uczestnictwa oraz pozostałych Tytułów Uczestnictwa:

- 4) dla Wystandaryzowanych Instrumentów Pochodnych i Niewystandaryzowanych Instrumentów Pochodnych:
- 5) dla Towarowych Instrumentów Pochodnych:
- 6) dla wierzytelności:
- 7) dla Depozytów:
- 8) dla Walut:
- 9) dla papierów wartościowych nie wymienionych powyżej:

Czynniki ryzyka związane z otoczeniem, w jakim FIZ prowadzi działalność.

Ryzyko makroekonomiczne, branżowe.

Ryzyko zmian otoczenia prawnego FIZ oraz charakterystyki prawnej lokat stanowiących przedmiot inwestycji FIZ.

Ryzyko stopy procentowej

Czynniki ryzyka związane z działalnością FIZ.

Ryzyko rynkowe. Zmiana sytuacji rynkowej w obszarach działania FIZ mogą powodować spadek efektywności finansowej FIZ. Efektywność finansowa FIZ zależy będzie również od ogólnej stabilności gospodarki oraz tempa jej rozwoju.

Ryzyko płynności. Rozumiane jako brak możliwości szybkiego wycofania się z inwestycji w daną lokatę lub możliwości szybkiej zmiany takiej inwestycji na środki pieniężne bez znaczącego negatywnego wpływu na wartości aktywów netto FIZ. Zważywszy, że FIZ może lokować część środków również w aktywa rynku niepublicznego (nienotowane na żadnym rynku regulowanym), ryzyko płynności polegać może na niemożliwości regulowania zobowiązań FIZ wskutek braku możliwości zbycia określonej liczby instrumentów finansowych oraz innych składników aktywów FIZ po cenie odzwierciedlającej ich wartość w księgach FIZ. Certyfikaty inwestycyjne emitowane przez FIZ nie są przedmiotem notowań na rynku regulowanym i w konsekwencji, obrót wtórny Certyfikatami Inwestycyjnymi będzie wymagał znalezienia drugiej strony transakcji na rynku niepublicznym.

Ryzyko kontrahenta. Przeważająca większość transakcji zawieranych przez FIZ (w tym w szczególności transakcje, których przedmiotem są instrumenty nienotowane na rynku regulowanym) nie jest objęta systemem gwarancyjnym. Oznacza to, że w przypadku niewywiązania się przez kontrahenta z zobowiązań odnoszących się do danej transakcji, FIZ w wyniku tego może ponieść stratę.

Ryzyko koncentracji aktywów (ryzyko braku dywersyfikacji). Koncentracja aktywów FIZ, w przypadku powiązania operacyjnego tych aktywów z jedną grupą kapitałową, typem instrumentów finansowych, rynkiem w ujęciu przedmiotu działalności, obszaru geograficznego działalności emitentów (obszar koncentracji) może prowadzić, w przypadku negatywnych zdarzeń w danym obszarze koncentracji, do obniżenia efektywności finansowej FIZ.

Ryzyko utraty zdolności do obsługi zadłużenia przez spółki. Ryzyko to wiąże się z możliwością pogorszenia się sytuacji finansowej emitentów dłużnych instrumentów finansowych nabytych przez FIZ lub spółek będących pożyczkobiorcami pożyczek udzielonych przez FIZ.

Ryzyko związane z inwestycjami w Instrumenty Finansowe określonych spółek (ryzyko emitenta). Ryzyko dotyczące danej spółki emitenta - związane z jej wynikami finansowymi, sytuacja w danej branży, konkurencja, płynnością i wahaniami cen instrumentów będących przedmiotem inwestycji. Sytuacja operacyjna i finansowa spółki

wpływa na poziom notowań akcji danej spółki, a także na zmienność kursu. Płynność i wahania cen decydują o możliwości zakupu lub sprzedaży akcji.

Ryzyko wyceny. Aktywa FIZ rynku niepublicznego są wyceniane a zobowiązania ustalone według wartości godziwej. Oszacowanie wartości aktywów i zobowiązań FIZ, może odbiegać od ich rzeczywistej wartości. Dotyczy to szczególnie składników lokat nienotowanych na aktywnych rynkach. Ewentualny błąd wyceny może skutkować tym, iż cena nabycia aktywa, będzie wyższa niż odpowiednia wartość rynkowa aktywa, natomiast cena zbycia, może być niższa niż odpowiednia wartość rynkowa. Powyższe zdarzenia mogą wpływać negatywnie na efektywność finansową FIZ

Ryzyko walutowe. W przypadku inwestycji dokonywanych na rynkach zagranicznych oraz inwestycji w aktywa denominowane w innej walucie, niż waluta, w której dokonywane jest ustalanie Wartości aktywów netto na Certyfikat Inwestycyjny, poziom kursów walutowych może wpływać na wartość Certyfikatów Inwestycyjnych.

Czynniki ryzyka związane z działalnością operacyjną FIZ

Ryzyko związane z trudnościami w pozyskaniu i utrzymaniu wykwalifikowanej kadry i zakłóceniami w ciągłości biznesowej Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych. Ryzyko to związane jest z możliwością zmian kadrowych w Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych, lub w podmiocie, któremu Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych powierzyło zarządzanie FIZ oraz w spółkach finansowanych przez FIZ.

Ryzyko operacyjne. Ryzyko to związane jest z możliwością poniesienia przez FIZ lub spółki finansowane przez FIZ strat wynikających z nieodpowiednich, niekompletnych lub nieprzestrzeganych przepisów wewnętrznych, błędów ludzkich, błędów systemów informatycznych lub powstałych w wyniku działania czynników zewnętrznych, w szczególności związanych z nadzwyczajnymi zjawiskami przyrody.

Czynniki ryzyka związane z uczestnictwem w FIZ

Ryzyko zmiany Statutu FIZ. Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych może w każdym czasie podjąć decyzje o zmianie statutu FIZ, w szczególności w zakresie prowadzonej przez FIZ polityki inwestycyjnej oraz innych istotnych parametrów FIZ, w tym kosztów ponoszonych przez FIZ oraz zasad wypłaty dochodów przez FIZ.

Ryzyko nieosiągnięcia oczekiwanej stopy zwrotu z inwestycji w Certyfikaty Inwestycyjne. Ryzyko to polega na niemożności przewidzenia przyszłych zmian aktywów wchodzących w skład portfela inwestycyjnego FIZ i w konsekwencji niemożności przewidzenia zmian w wartości aktywów netto na Certyfikat.

Czynniki ryzyka związane z inwestowaniem w poszczególne klasy instrumentów finansowych.

Ryzyko związane z inwestowaniem w akcje.

Ryzyko związane z inwestowaniem w prawo do akcji (PDA)

Ryzyko związane z inwestowaniem w kontrakty terminowe.

Ryzyko związane z inwestowaniem w opcje.

Ryzyko związane z inwestowaniem w instrumenty finansowe nabywane lub zbywane w zagranicznych miejscach wykonania.

Ryzyko związane z inwestowaniem w krótką sprzedaż.

Ryzyko związane z inwestowaniem w obligacje.

Ryzyko związane z inwestowaniem w jednostki uczestnictwa.

Ryzyko związane z inwestowaniem w warranty subskrypcyjne (dowód: karty nr 1186-1187, 2581-2582).

Inny przykład Karty informacyjnej dot. NS FIZ (dowód: karty nr 2567-verte, 2576-2579).

Karta Produktu ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym „World One II”

„I. Informacje podstawowe

1. Główny cel ubezpieczenia

Ubezpieczenie na życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „WORLD ONE II” ma charakter inwestycyjny.

2. Opis świadczeń: z tytułu ochrony ubezpieczeniowej na wypadek zgonu, świadczenie wykupu w związku z odstąpieniem od Umowy Ubezpieczenia, świadczenia wykupu w związku z wypowiedzeniem Umowy Ubezpieczenia.

3. Horyzont czasowy: Ubezpieczenie zawierane jest na czas nieokreślony. Rekomendowany minimalny okres trwania ubezpieczenia wynosi 5 lat.

4. Sposób opłacania składki.

5. Główne cechy ubezpieczenia

- okres ubezpieczenia jest bezterminowy,
- ubezpieczenie nie gwarantuje zachowania, ani zwrotu wpłaconych środków,
- w produkcie nie ma możliwości zmiany zakresu ubezpieczenia i ubezpieczenia dodatkowych ryzyk,
- składka po pomniejszeniu o Oplatę Wstępną jest w całości alokowana w Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy „UFK EUROPA UNIVERSE I”,
- ubezpieczenie umożliwia wypowiedzenie Umowy Ubezpieczenia w dowolnym momencie.

Wypowiedzenie Umowy Ubezpieczenia w pierwszych 60. Miesiącach Odpowiedzialności wiąże się z pobraniem Oplaty Rozliczeniowej, o której mowa w Rozdziale II pkt 4,

(...)

- w produkcie nie ma możliwości indeksowania świadczeń.

6. Ryzyka związane z ubezpieczeniem

Ubezpieczenie wiąże się między innymi z następującymi ryzykami wynikającymi z jego konstrukcji:

- *ryzykiem nie osiągnięcia zysku lub utraty części lub całości zapłaconej Składki Zainwestowanej w momencie likwidacji Rachunku, ponieważ wynik UFK jest zależny od zmiany wartości Certyfikatów Inwestycyjnych, a tym samym Wartości Jednostki Uczestnictwa UFK, które stanowią udziały w aktywach UFK,*
- *ryzykiem, iż UFK nie odpowiada preferencjom Ubezpieczającego w zakresie produktów ubezpieczeniowych i finansowych, o czym Ubezpieczający został poinformowany przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia,*
- *ryzykiem kredytowym, przez które rozumie się możliwość wystąpienia trwałej lub czasowej niewypłacalności emitenta Certyfikatów Inwestycyjnych, czyli danego FIZ,*
- *ryzykiem ograniczonej płynności, która jest związana z dokonywaniem Całkowitego Wykupu jeden raz w danym miesiącu kalendarzowym,*
- *ryzykiem braku płynności, z uwagi na niską płynność niektórych aktywów wchodzących w skład Funduszu Inwestycyjnego oraz brakiem aktywnego rynku wierzytelności,*
- *ryzykiem likwidacji UFK z przyczyn, o których mowa w § 8 ust. 1 Regulaminu UFK,*
- *ryzykiem podatkowym, przez które rozumie się zmianę obowiązujących przepisów prawa, skutkującą koniecznością pobrania i odprowadzenia przez Ubezpieczyciela kwot na poczet zobowiązań podatkowych, które to pobranie wpłynie na wartość aktywów UFK lub wypłacanych z Umowy Ubezpieczenia świadczeń,*

- ryzykiem związanym z koncentracją aktywów UFK w jednym rodzaju instrumentu finansowego - tylko w Certyfikatach Inwestycyjnych,
- ryzykiem makroekonomicznym, przez które rozumie się zmianę koniunktury gospodarczej skutkującej wahaniami wartości Certyfikatów Inwestycyjnych wyemitowanych przez dany FIZ, a tym samym skutkującą wahaniami Wartości Jednostki Uczestnictwa UFK,
- ryzykiem związanym z charakterystyką Aktywów Ubezpieczeniowego Funduszu Kapitałowego, które stanowią Certyfikaty Inwestycyjne emitowane przez Fundusz Inwestycyjny Zamknięty, który z kolei może lokować środki Funduszu Inwestycyjnego w wierzytelności przyszłe, wierzytelności wysokiego ryzyka, wierzytelności przedawnione, niewymagalne lub już zajęte, o ile są zbywalne,
- ryzykiem nie osiągnięcia celu przez UFK, w związku z nie osiągnięciem celu przez FIZ, którego Certyfikaty Inwestycyjne stanowią aktywa tego UFK,
- ryzykiem związanym z wyceną wierzytelności stanowiących aktywa Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego, które z uwagi na brak aktywnego rynku nie są wyceniane według wartości rynkowej, ale według wartości godziwej wyliczanej w oparciu o przyjęty przez zarządzającego danym Funduszem Inwestycyjnym model wyceny wierzytelności, co może powodować wahania i zmienność Wartości Jednostki Uczestnictwa UFK”.

II. Informacje o opłacie za zarządzanie, opłatach administracyjnej, dystrybucyjnej, (wstępnej), transakcyjnej (z tytułu operacji zleconych przez klienta, wykupu), za ryzyko.

IV. Symulacje wartości ubezpieczenia

V. Scenariusze:

1. bazowy- Zakładana stopa zwrotu z inwestycji w fundusze mieszane, absolutnego zwrotu, nieruchomości i aktywów niepublicznych: 4,06%
2. o obniżonej rentowności (scenariusz o obniżonej rentowności nie jest najgorszym możliwym scenariuszem) - Zakładana stopa zwrotu z inwestycji w fundusze mieszane, absolutnego zwrotu, nieruchomości i aktywów niepublicznych: 1,85%,
3. o podwyższonej rentowności - Zakładana stopa zwrotu z inwestycji w fundusze mieszane, absolutnego zwrotu, nieruchomości i aktywów niepublicznych: 6,60% (dowód: karty nr 1207-1213).

Karta Produktu ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym „Capital”

„I. Główne informacje dotyczące umowy

Jest to rozwiązanie długoterminowe oparte na wpłacie jednorazowej z możliwością alokacji kwot dodatkowych wpłacanych na rachunek Lokacyjny Stały w dowolnym momencie trwania Umowy. Celem Umowy jest ochrona życia Ubezpieczającego oraz inwestowanie środków pochodzących ze Składki Początkowej w Ubezpieczeniowe Fundusze Kapitałowe, w tym w Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy Skandia Universe w całym okresie trwania Umowy, a nie jest realizacja zysków w krótkim horyzoncie czasu.

Podstawowe cechy Umowy

Zawierając Umowę, wybierasz jeden z następujących Wariantów Inwestycyjnych, który będzie obowiązywał dla Twojego Rachunku Jednostek Funduszy:

- Wariant Inwestycyjny Zamknięty - wówczas Twoja Składka Początkowa zostanie zainwestowana w Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy Skandia Universe,
- Wariant Inwestycyjny Otwarty - wówczas będziesz miał dostęp do szerokiej oferty inwestycyjnej Ubezpieczeniowych Funduszy Kapitałowych i Portfeli Modelowych.

Wybór ten w istotny sposób wpływa na poziom ryzyka inwestycyjnego.

Umowa w Wariancie Inwestycyjnym Zamkniętym w ramach którego Składka Początkowa Inwestowana jest w Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy Skandia Universe charakteryzuje się wysokim poziomem ryzyka inwestycyjnego, w związku z czym jest odpowiednia dla klientów świadomie akceptujących możliwość utraty części lub całości wpłaconych środków. Szczegóły dotyczące ryzyk (w tym związanych z inwestycją w Fundusz Skandia Universe) znajdziesz w pkt VIII (Ryzyka).

Wybór Wariantu Inwestycyjnego Zamkniętego nie jest jednak ostateczny. W każdym czasie, ale nie wcześniej niż po roku trwania Umowy możesz zdecydować się na przejście na Wariant Inwestycyjny Otwarty. Natomiast, jeśli wybierzesz Wariant Inwestycyjny Otwarty, zmiana wariantu nie jest możliwa.

(...)

Okres trwania Umowy

Nie musisz wybierać okresu trwania Umowy - zakończy się automatycznie dzień po Rocznicy Polisy (jeżeli mówimy o Rocznicy Polisy, mamy na myśli dzień odpowiadający w kolejnych latach dniowi początku okresu ubezpieczenia, jaki będziesz miał wskazany w Polisie) po dniu ukończenia przez Ubezpieczonego 85 roku życia.

Rekomendowany minimalny okres utrzymania Umowy wynosi 5 lat”.

Dokument zawiera również informacje dotyczące zakresu ochrony ubezpieczeniowej, odpowiedzialności ubezpieczyciela, informacje o opłatach, w sprawie rezygnacji z umowy, skargach i reklamacji, podatkach.

„VIII Ryzyka związane z umową

- Podejmując decyzję o zawarciu Umowy powinieneś wziąć pod uwagę, że w okresie trwania Umowy Wartość Twojego Rachunku może ulegać znacznym wahaniom ze względu na zmiany Cen Jednostek Funduszy.

- Umowa nie zawiera gwarancji zwrotu całości lub określonej części wpłaconych przez Ciebie składek i nie gwarantuje osiągnięcia zysku - musisz liczyć się z ryzykiem utraty części lub całości zainwestowanego kapitału.

- W związku ze zmianą sytuacji na rynkach, ryzykiem zmian stóp procentowych lub ryzykiem kredytowym kontrahentów, będących przedmiotem inwestycji powinieneś liczyć się z ryzykiem utraty części, a w skrajnych przypadkach całości wartości wpłaconego kapitału w wyniku spadku wartości Jednostek UFK.

- W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od nas np. zawieszenia notowań instrumentu finansowego lub wstrzymania umorzeń jednostek uczestnictwa przez fundusze inwestycyjne, będzie miał ograniczony dostęp do Twojego Rachunku.

- W przypadku rezygnacji z umowy ubezpieczenia w pierwszych latach jej trwania musisz mieć świadomość, że wypłata Świadczenia Wykupu może być niższa niż Wartość Twojego Rachunku.

Dodatkowo pamiętaj, że wybór Wariantu Inwestycyjnego Zamkniętego, w ramach którego Składka Początkowa jest inwestowana w Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy Skandia Universe, którego przedmiotem lokat są Certyfikaty Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego wiąże się z szeregiem ryzyk inwestycyjnych, w szczególności:

- ryzykiem kredytowym polegającym na możliwości wystąpienia trwałej lub czasowej niewypłacalności emitenta Certyfikatów Inwestycyjnych, czyli FIZ,
- ryzykiem makroekonomicznym związanym ze zmianą koniunktury gospodarczej mającej wpływ na rynek obrotu wierzytelnościami, skutkującym wahaniami wartości Certyfikatów

wyemitowanych przez FIZ, a tym samym skutkującą wahaniami Wartości Jednostki Funduszu Skandia Universe,

- ryzykiem związanym z koncentracją Aktywów UFK Skandia Universe w jeden rodzaj instrumentu finansowego czyli Certyfikaty emitowane przez Fundusz Inwestycyjny Zamknięty,
- ryzykiem związanym z charakterystyką Aktywów Ubezpieczeniowego Funduszu Kapitałowego Skandia Universe, które stanowią certyfikaty emitowane przez Fundusz Inwestycyjny Zamknięty mogący lokować swoje środki w wierzytelności przyszłe, wierzytelności wysokiego ryzyka, wierzytelności przedawnione, niewymagalne lub już zajęte, o ile są zbywalne,
- ryzykiem braku płynności związanej z niską płynnością głównego aktywa wchodzącego w skład Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego, co może wpływać na brak możliwości dokonania umorzeń Certyfikatów emitowanych przez Fundusz Inwestycyjny Zamknięty i tym samym wpływać na brak możliwości realizacji wypłacanych z tytułu Umowy świadczeń oraz ich wartość,
- ryzykiem związanym z wyceną wierzytelności stanowiących aktywa Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego, które z uwagi na brak aktywnego rynku nie są wyceniane według wartości rynkowej, ale według wartości godziwej wyliczanej w oparciu o przyjęty przez zarządzającego Funduszem Inwestycyjnym Zamkniętym model wyceny wierzytelności, co może powodować wahania i zmienność Wartości Jednostki Funduszu Skandia Universe,
- ryzykiem nieosiągnięcia celu przez UFK Skandia Universe związanym z nieosiągnięciem celu przez dany FIZ, którego Certyfikaty stanowią aktywa UFK Skandia Universe ⁴ (dowód: karty nr 1250-11252).

Dokumenty określające warunki umów stosowane pod nazwą Regulamin UFK (dowód: karty nr 2583-2674):

Regulamin UFK Debt&Equity II

Ryzyka związane z inwestycją w Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy

Par. 8 „W tym paragrafie opisane zostały ryzyka, jakie są związane z inwestycją w Fundusz Ubezpieczeniowy. Pamiętaj, aby się z nimi zapoznać. W razie jakichkolwiek wątpliwości, zawsze możesz zwrócić się do Ubezpieczyciela lub Przedstawiciela Ubezpieczyciela z prośbą o dalsze wyjaśnienia.

⁴ Karta nie wymienia ryzyk, które są określone w Regulaminie tego produktu: ryzyka podatkowego związanego z możliwością zmiany obowiązujących przepisów prawa, skutkującą koniecznością pobrania i odprowadzenia przez Ubezpieczyciela kwot na poczet zobowiązań podatkowych, które to pobranie wpłynie na wartość Aktywów Funduszu Skandia Universe lub wypłacanych z tytułu Umowy świadczeń, oraz ryzyka nieosiągnięcia zysku lub utraty części zapłaconej Składki Początkowej w momencie rozwiązania umowy, ponieważ wynik UFK Skandia Universe jest zależny od zmiany wartości Certyfikatów, a tym samym Wartości Jednostki Funduszu Skandia Universe,

1. Inwestycja w UFK wiąże się z ryzykiem inwestycyjnym. Ryzyko to związane jest z tym, że aktywami UFK są obok depozytów bankowych i środków pieniężnych Certyfikaty Inwestycyjne FIZ.

2. Inwestycja w UFK wiąże się z ryzykiem, a w szczególności z:

a) ryzykiem nie osiągnięcia zysku lub utraty części lub całości zapłaconej Składki Zainwestowanej w momencie likwidacji Rachunku, ponieważ wynik UFK jest zależny od zmiany wartości Certyfikatów Inwestycyjnych, a tym samym Wartości Jednostki Uczestnictwa UFK, które stanowią udziały w aktywach UFK,

b) ryzykiem, iż UFK nie odpowiada preferencjom Ubezpieczającego w zakresie produktów ubezpieczeniowych i finansowych, o czym Ubezpieczający został poinformowany przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia,

c) ryzykiem kredytowym, przez które rozumie się możliwość wystąpienia trwałej lub czasowej niewypłacalności emitenta Certyfikatów Inwestycyjnych, czyli danego FIZ,

d) ryzykiem ograniczonej płynności, która jest związana z dokonywaniem Całkowitego Wykupu jeden raz w danym miesiącu kalendarzowym,

e) ryzykiem braku płynności, z uwagi na niską płynność niektórych aktywów wchodzących w skład FIZ,

f) ryzykiem likwidacji UFK z przyczyn, o których mowa w § 7 ust. 1,

g) ryzykiem podatkowym, przez które rozumie się zmianę obowiązujących przepisów prawa, skutkującą koniecznością pobrania i odprowadzenia przez Ubezpieczyciela kwot na poczet zobowiązań podatkowych, które to pobranie wpłynie na wartość aktywów UFK lub wypłacanych z Umowy Ubezpieczenia świadczeń,

h) ryzykiem związanym z możliwą koncentracją aktywów UFK w jednym rodzaju instrumentu finansowego - tylko w Certyfikatach Inwestycyjnych,

i) ryzykiem makroekonomicznym, przez które rozumie się zmianę koniunktury gospodarczej skutkującą wahaniem Certyfikatów Inwestycyjnych wyemitowanych przez FIZ, a tym samym skutkującą wahaniem Wartości Jednostki Uczestnictwa UFK,

j) ryzykiem nie osiągnięcia celu przez UFK, w związku z nie osiągnięciem celu przez dany FIZ, którego Certyfikaty Inwestycyjne stanowią aktywa UFK,

k) ryzykiem związanym z wyceną niektórych aktywów wchodzących w skład FIZ, które z uwagi na brak aktywnego rynku nie są wyceniane według wartości rynkowej, ale według wartości godziwej wyliczanej w oparciu o przyjęty przez zarządzającego danym FIZ model wyceny, co wiąże się z ryzykiem przyjęcia nieprawidłowych założeń modelu oraz błędnych lub niekompletnych danych.

3. Opis ryzyk związanych z inwestowaniem w dany FIZ, którego Certyfikaty stanowią UFK, znajduje się w statucie danego FIZ oraz w karcie informacyjnej dotyczącego tego FIZ, o których mowa w § 3 ust. 5".

Regulamin podaje m.in. ogólne informacje o działalności UFK

§2.4 „Celem UFK DEBT & EQUITY II jest wzrost wartości aktywów UFK DEBT & EQUITY II”.

§ 2.5 „Ubezpieczenie nie gwarantuje osiągnięcia celu określonego w ust. 4, z uwagi na ryzyka inwestycyjne określone w § 8”.

§ 2.6 „Przy tworzeniu UFK DEBT&EQUITY II pod uwagę brany był przede wszystkim jego cel inwestycyjny, z uwzględnieniem odpowiedniego poziomu ryzyka inwestycyjnego”.

§ 3.4 „Wyniki historyczne strategii inwestycyjnej, o której mowa w ust. 1 i 2, nie mogą stanowić podstawy do oczekiwania podobnych wyników w przyszłości”.

§ 3.5 „Szczegółowe informacje o FIZ, przede wszystkim dotyczące polityki inwestycyjnej danego FIZ, kryteriów doboru aktywów oraz zasad ich dywersyfikacji i innych ograniczeń

inwestycyjnych, zawierają karty informacyjne, stanowiące załączniki do niniejszego Regulaminu. W przypadku prawnej możliwości udostępnienia statutu danego FIZ, Ubezpieczyciel udostępnia jego treść na stronie internetowej www.tueuropa.pl”.

§ 3.6 „Wyniki historyczne danego FIZ, którego Certyfikaty obok depozytów bankowych i środków pieniężnych stanowią aktywa UFK, nie mogą stanowić podstawy do oczekiwania podobnych wyników w przyszłości”.

§ 3.7 „Wyniki UFK osiągnięte w przeszłości nie mogą stanowić podstawy do oczekiwania podobnych wyników w przyszłości”.

Poniżej w ramce w sposób zwracający uwagę podano: „Wyniki, które osiągnął UFK w przeszłości, mogą różnić się od wyników osiągniętych przez Fundusz Ubezpieczeniowy obecnie lub w przyszłości”.

W paragrafie 4 Regulaminu podane są zasady wyceny jednostek UFK. Wyceny są oparte o wartości aktywów Netto UFK. Wycena ma pozwalać na rzetelne odzwierciedlenie wartości aktywów. Przy uwzględnieniu ewentualnych kosztów funkcjonowania Funduszu. W podsumowaniu podano, że „W trakcie trwania Okresu Odpowiedzialności, Wartość Jednostki Ubezpieczeniowego Funduszu Kapitałowego może ulegać istotnym zmianom”. Jednak w kolejnym paragrafie 5 pn. „Korekta wartości jednostki Uczestnictwa UFK” podano, iż Ubezpieczyciel dokonuje korekty Wartości Jednostki Uczestnictwa UFK w przypadku błędnej wyceny Wartości Aktywów Netto UFK”.

Regulamin podaje również warunki zmiany strategii inwestycyjnej UFK oraz przypadki w których Fundusz Ubezpieczeniowy może zostać zlikwidowany (§ 6 i 7 Regulaminu UFK).

W Regulaminie dotyczącym UFK Debt & Equity w sposób tożsamy zdefiniowano warunki ubezpieczenia z UFK.

W Regulaminie dotyczącym UFK Europa Universe I w sposób tożsamy zdefiniowano ryzyka, z jakimi wiąże się inwestowanie w te UFK. Jednak w przypadku tego produktu dodano zapis określający cel UFK.

§ 3.5 „Celem Ubezpieczeniowego Funduszu Kapitałowego jest odzwierciedlenie celu Funduszu Inwestycyjnego, którego Certyfikaty stanowią Aktywa Ubezpieczeniowego Funduszu Kapitałowego. Celem Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego jest osiągnięcie stopy zwrotu odpowiadającej co najmniej 4% wartości Certyfikatu Inwestycyjnego w Dacie Nabycia w skali roku”.

§ 3.6 „Ubezpieczyciel nie gwarantuje osiągnięcia celu określonego w ust. 4-5, z uwagi na ryzyka inwestycyjne określone w § 9”.

Warunki ubezpieczenia na życie z UFK „World One” zostały określone w Regulaminie UFK Europa Universe I, w tożsamy sposób jak w przypadku produktu Universe.

Dodatkowy Regulamin UFK „Skandia Universe” mający zastosowanie do umów zawieranych ze Skandia Życie TU SA pn. ubezpieczenia na życie z UFK „Capital” zawiera zapisy:

§ 3.2 **Dodatkowego Regulaminu** stanowi, że „Celem Ubezpieczeniowego Funduszu Kapitałowego Skandia Universe jest odzwierciedlenie celu Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego, którego Certyfikaty stanowią Aktywa Ubezpieczeniowego Funduszu Kapitałowego Skandia Universe.

§ 3.3. Dodatkowego Regulaminu stanowi, że „Celem Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego jest osiągnięcie przychodów z lokat netto tego funduszu, wzrost wartości aktywów Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego w wyniku wzrostu wartości lokat oraz osiąganie zysku ze zbywania lokat. Fundusz będzie dążył do osiągnięcia stopy zwrotu odpowiadającej co najmniej 4% rocznie. Fundusz nie gwarantuje osiągnięcia celu inwestycyjnego”.

§ 3.4 Dodatkowego Regulaminu stanowi, że „Ubezpieczyciel nie gwarantuje osiągnięcia celu inwestycyjnego”.

§ 4.2 Dodatkowego Regulaminu stanowi, że „Certyfikaty są papierami wartościowymi emitowanymi przez Universe Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny zamknięty w celu zgromadzenia przez Fundusz Inwestycyjny Zamknięty środków na nabycie wierzytelności lub praw do świadczeń z tytułu określonych wierzytelności. Nie mniej niż 75% środków pieniężnych uzyskanych z emisji Certyfikatów lokowane jest przez Funduszu Inwestycyjny Zamknięty w wierzytelności lub prawa do świadczeń z tytułu wierzytelności lub pakietów sekurytyzowanych wierzytelności, w tym wynikających z umów o subpartycypację oraz papiery wartościowe inkorporujące wierzytelności pieniężne. Nie mniej niż 20% środków pieniężnych uzyskanych z emisji Certyfikatów lokowane jest przez Fundusz Inwestycyjny Zamknięty w instrumenty rynku pieniężnego.

§ 8. 1 Inwestowanie w Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy Skandia Universe, którego przedmiotem lokat są Certyfikaty Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego, wiąże się z szeregiem ryzyk inwestycyjnych, w szczególności:

a) ryzykiem kredytowym polegającym na możliwości wystąpienia trwałej lub czasowej niewypłacalności emitenta Certyfikatów Inwestycyjnych, czyli FIZ,

b) ryzykiem makroekonomicznym związanym ze zmianą koniunktury gospodarczej mającej wpływ na rynek obrotu wierzytelnościami, skutkującym wahaniami wartości Certyfikatów wyemitowanych przez FIZ, a tym samym skutkującą wahaniami Wartości Jednostki Funduszu Skandia Universe,

c) ryzykiem związanym z koncentracją Aktywów UFK Skandia Universe w jeden rodzaj instrumentu finansowego czyli Certyfikaty emitowane przez Fundusz Inwestycyjny Zamknięty,

d) ryzykiem związanym z charakterystyką Aktywów Ubezpieczeniowego Funduszu Kapitałowego Skandia Universe, które stanowią certyfikaty emitowane przez Fundusz Inwestycyjny Zamknięty mogący lokować swoje środki w wierzytelności przyszłe, wierzytelności wysokiego ryzyka, wierzytelności przedawnione, niewymagalne lub już zajęte, o ile są zbywalne,

e) ryzykiem braku płynności związanej z niską płynnością głównego aktywa wchodzącego w skład Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego, co może wpływać na brak możliwości dokonania umorzeń Certyfikatów emitowanych przez Fundusz Inwestycyjny Zamknięty i tym samym wpływać na brak możliwości realizacji wypłacanych z tytułu Umowy świadczeń oraz ich wartość,

f) ryzykiem związanym z wyceną wierzytelności stanowiących aktywa Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego, które z uwagi na brak aktywnego rynku nie są wyceniane według wartości rynkowej, ale według wartości godziwej wyliczanej w oparciu o przyjęty przez zarządzającego Funduszem Inwestycyjnym Zamkniętym model wyceny wierzytelności, co może powodować wahania i zmienność Wartości Jednostki Funduszu Skandia Universe,

g) ryzykiem nie osiągnięcia zysku lub utraty części zapłaconej Składki Początkowej w momencie rozwiązania umowy, ponieważ wynik UFK Skandia Universe jest zależny od zmiany wartości Certyfikatów, a tym samym Wartości Jednostki Funduszu Skandia Universe,

h) ryzykiem podatkowym związanym z możliwością zmiany obowiązujących przepisów prawa, skutkującą koniecznością pobrania i odprowadzenia przez Ubezpieczyciela kwot na poczet zobowiązań podatkowych, które to pobranie wpłynie na wartość Aktywów Funduszu Skandia Universe lub wypłacanych z tytułu Umowy świadczeń,

i) ryzykiem nieosiągnięcia celu przez UFK Skandia Universe związanym z nieosiągnięciem celu przez dany FIZ, którego Certyfikaty stanowią aktywa UFK Skandia Universe,

F. Tożsame zapisy zostały umieszczone w Dodatkowym Regulamin UFK „Skandia Universe 2” mającym zastosowanie do umów zawieranych ze Skandia Życie TU SA pn. ubezpieczenia na życie z UFK „Capital +” (dowód: karty nr 26-72).

Tożsame zapisy zostały umieszczone w Dodatkowym Regulamin UFK „VL Universe 2” mającym zastosowanie do umów zawieranych ze Skandia Życie TU SA pn. ubezpieczenia na życie z UFK „Universe 2 Invest”.

A.5 Wiedza Banku o produktach:

Ustalenia faktyczne co do wiedzy Banku o oferowanych produktach inwestycyjnych dokonano na podstawie wyjaśnień zawartych w piśmie z dnia 19 września 2019r., w którym Bank poinformował, że pełnił rolę jedynie agenta ubezpieczeniowego, czyli dystrybutora produktów tworzonych i zarządzanych przez towarzystwo ubezpieczeń, a jednocześnie nie pełni funkcji nadzorczej nad produktami ubezpieczeniowymi UFK, nad samymi UFK i innymi firmami, które zaangażowane są w dany produkt ubezpieczeniowy z UFK (dowód: karta nr 20-22, 23, 1557, 2571-2572). Z deklaracji Banku wynika, że nie posiadał on wiedzy na temat:

[...].

A.6 Materiały stosowane przez pracowników, jako źródło dodatkowej wiedzy o produktach.

1. Dokument w postaci prezentacji dot. Debt & Equity zawiera m.in. następujące informacje:

[...]” (dowód: karty nr 3851-3857).

2. Dokument w postaci prezentacji dla klienta dotyczący UFK Europa Universe:

[...] (dowód: karty nr 5523-5537).

Spółka stosowała również inne Prezentacje produktu, tj. w sprawie indywidualnego ubezpieczenia na życie z UFK World One (dowód: karty nr 1800-1807), World One II (dowód: karty nr 3858-3866). Dodatkowo stosowano materiały zawierające procedury sprzedaży (dowód: karty nr 5538-5544).

A.7 Korespondencja Banku z pracownikami

Bank przekazywał swoim pracownikom informacje o aktualnie dostępnych dla klientów produktach. Dostępne były jednocześnie lokaty strukturyzowane oraz ubezpieczenia na życie z UFK różnych towarzystw ubezpieczeń. W 2017 roku w ofercie Banku znajdowało się ubezpieczenie na życie z UFK Universe 2 Invest. Było ono wymieniane wśród innych

ubezpieczeń na życie z UFK. W mailach z 2017 ww. produkt został opisany w następujący sposób:

„[...]”.

Inne ubezpieczenia znajdujące się w ofercie zostały opisane w tożsamy sposób (dowód: karty nr 259-260, 263-265, 272-274, 275-277, 278-280, 281-284, 289-295, 306-308, 5471).

B. Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Ocena prawna ustalonych faktów

B.1. Naruszenie interesu publicznego

Wstępnym, a zarazem niezbędnym warunkiem uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozpatrzenia określonej sprawy jest wykazanie, iż ma ona charakter publicznoprawny tzn., że w jej okolicznościach zagrożony jest interes publiczny. Zgodnie z art. 1 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, celem regulacji w niej przyjętej jest m.in. podejmowana w interesie publicznym ochrona konsumentów narażonych na stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Powołana ustawa należy zatem do sfery prawa publicznego i służy ochronie interesu ogólnospołecznego; w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Instrumenty w niej przewidziane mogą być stosowane jedynie wówczas, gdy określone działania przedsiębiorcy nie dotyczą wyłącznie interesów jednostkowych, lecz dotyczą szerszego kręgu uczestników rynku.

W ocenie Prezesa Urzędu niniejsza sprawa ma charakter publicznoprawny. Objęte postawionym zarzutem zachowanie Idea Banku SA wymierzone było bowiem w szeroki krąg uczestników rynku. Było ono skierowane do nieograniczonej ilości konsumentów. Oceniana praktyka była skierowana do wszystkich konsumentów zainteresowanych powierzeniem swoich oszczędności instytucji finansowej. Tym samym w oparciu o informacje przekazywane ustnie oraz za pośrednictwem dokumentów decyzje o zawarciu umów mogli podjąć potencjalni konsumenci, którzy prowadzili rozmowy ze sprzedawcami w okresie oferowania tych produktów. Przekazywana przy zawarciu umów wiedza miała również wpływ na decyzje podejmowane przez konsumentów w trakcie realizacji umów w zakresie kontynuowania umów lub ich rozwiązania w związku ze spadkiem wartości środków pieniężnych zapisanych na rachunkach. Konsumentów analizując wyniki inwestycji, podejmowali decyzje o składaniu reklamacji, gdy uznawali, że produkty nie spełniały ich oczekiwań, a także rozwiązywali umowy. Tym samym uznano, że praktyka stosowana przez Bank oddziaływała na zachowania konsumentów także na etapie realizacji umów. W przedmiotowej sprawie mamy zatem do czynienia z interwencją o charakterze publicznoprawnym, co uzasadnia ocenę zachowania Idea Banku w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przedsiębiorca podał informacje dotyczące ilości otrzymanych reklamacji (dowód: karta nr 2573).

B.2. Naruszenie art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów „zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”. Art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumienie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności: nieuczciwe praktyki rynkowe. W myśl art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie bezprawnymi praktykami przedsiębiorców. Ustawa w art. 24 ust. 2 określa katalog takich praktyk, przy czym podkreślenia wymaga, że katalog ten ma charakter otwarty, gdyż ustawodawca posłużył się w treści powołanego przepisu określeniem „w szczególności”. Oznacza to, że zakazem wynikającym z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów objęte są również inne niż wymienione w ust. 2 pkt 2-4 tego przepisu zachowania przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, a zarazem godzą w interesy konsumentów jako zbiorowości.

Uznanie określonego działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) oceniane zachowanie podejmowane jest przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- 2) zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności lub jest sprzeczne z dobrymi obyczajami,
- 3) zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

B.2.1. Idea Bank SA jako przedsiębiorca

Stosownie do art. 4 pkt 1 lit. a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2018 r. poz. 646), a także osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów ustawy Prawo przedsiębiorców.

Idea Bank S.A. prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000026052. Przedsiębiorca posiada status banku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe. Głównym przedmiotem działalności Spółki jest działalność bankowa. Nie ulega zatem wątpliwości, że Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Idea Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej, podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą być oceniane w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Jednocześnie biorąc od uwagę, iż Przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą jako bank w zakresie tej działalności spoczywają na nim szczególne obowiązki.

„Banki to instytucje, których głównym przedmiotem działalności są usługi o charakterze depozytowo-kredytowym (mieszczące się w zakresie typowej, rdzennie bankowej działalności), za pośrednictwem których dokonuje się alokacja środków finansowych w gospodarce. Z jednej strony banki przyjmują na przechowanie środki pieniężne od klientów, dysponując czasowo wolnymi środkami finansowymi (tzw. bierne operacje bankowe, które składają się na działalność depozytową banku), z drugiej zaś strony udostępniają te środki klientom poszukującym kapitału (kredytu) ze względu na czasowy niedobór środków własnych (tzw. czynne operacje bankowe, które składają się na działalność kredytową banku).

Zgodnie z powszechnie formułowanym w piśmiennictwie poglądem banki stanowią przedsiębiorstwa o szczególnym przedmiocie działalności, a prawna samodzielność banku

jako przedsiębiorcy oznacza, że działa on jako pełnoprawny uczestnik obrotu, uprawniony do nabywania praw i zaciągania zobowiązań we własnym imieniu i na własny rachunek (co wynika z art. 5 ust. 4 pr. bank.). (...)

Specyfika działalności bankowej, wynikająca z definicji legalnej banku (art. 2 pr. bank.), wyrażająca się w obciążeniu ryzykiem środków powierzonych pod jakimkolwiek tytułem zwrotnym, przesądza także o tym, że bank należałoby traktować jako instytucję zaufania publicznego. Świadczy o tym wiele rozwiązań prawnych, wśród których trzeba wskazać m.in.: unormowanie zasad prowadzenia działalności bankowej; określenie przesłanek, od których spełnienia uzależnione jest utworzenie i podjęcie działalności przez banki; publicznoprawną ingerencję w ogólne zasady prawa cywilnego i handlowego prowadzącą do powstania szczególnych reguł działania banków w sferze obrotu akcjami banków (art. 25o, 25p, 25r, 25s i 28 pr. bank.) oraz reguł ich gospodarki finansowej (rozdział 10 pr. bank.) i zrzeszania się (rozdział 9 pr. bank.); szczególne uprawnienia i obowiązki, których co do zasady nie mają inni przedsiębiorcy, służące ochronie interesów klientów banku oraz zabezpieczeniu interesów banku; określenie przepisami ustawowymi celu i zasad funkcjonowania nadzoru nad działalnością banków i przekazanie organom nadzoru funkcji z zakresu władztwa publicznego; szczególną ochronę deponentów, czemu służą publicznoprawne regulacje w zakresie obowiązkowego systemu gwarantowania depozytów przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny oraz ustalane przez Komisję Nadzoru Finansowego (wiążące dla banków) normy płynności i inne normy dopuszczalnego ryzyka w działalności banków. Wszystko to powoduje, że bank nie może być traktowany tylko - jak ma to miejsce w naukach ekonomicznych - jako „przedsiębiorstwo usługowe”, które dąży przede wszystkim do maksymalizacji zysku. Istotą działalności banku, obok zarządzania przepływami strumieni pieniężnych, stanowi zarządzanie ryzykiem, na które narażone są gromadzone przez niego środki pieniężne, dlatego też bank w pierwszej kolejności musi dążyć do minimalizacji ryzyka, a dopiero w następnej - do maksymalizacji zysku, co jest zgodne z najnowszymi trendami w zakresie regulacji rynku finansowego.

Z orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości UE wynika, że działalność depozytową należy rozumieć bardzo szeroko, gdyż może być ona wykonywana nie tylko za pomocą instrumentów finansowych posiadających immanentną (wrodzoną) cechę zwrotności, ale również za pomocą instrumentów finansowych nieposiadających takiej cechy, których zwrotny charakter wynika z postanowień umownych” /Edyta Rutkowska-Tomaszewska: Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych, Lex 2013/.

Z powyższego opracowania wynika, że banki jako przedsiębiorcy pełnią szczególną rolę w obrocie gospodarczym. Działają one nie tylko na własny rachunek, ale dodatkowo muszą wypełniać powierzone im zadania w zakresie ochrony środków pieniężnych m.in. najłabszych uczestników rynku, którymi są konsumenci. Pozycja, którą zajmują banki w obrocie gospodarczym, a więc zarządzanie oszczędnościami m.in. konsumentów wymaga od nich dbania o transparentność działania. Stosowane procedury np. inwestycyjne, rzetelność przekazywanych informacji i ich stałość w całym procesie realizacji umowy muszą być jasne, zrozumiałe dla osób, do których są one kierowane. Konsumenci powinni mieć pewność, że wszelkie otrzymanywane informacje są pewne, niezmiennie i umożliwiają podjęcie racjonalnych decyzji. A więc, że produkty oferowane konsumentom Bank przygotowuje w sposób odpowiedni do ich oczekiwań dotyczących ochrony posiadanych przez nich oszczędności.

B.2.2. Bezprawność działań

Kolejną przesłanką, która musi być spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność działania przedsiębiorcy rozumiana jako sprzeczność działania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub dobrymi obyczajami. Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny zakazane przepisami prawa administracyjnego, przepisami prawa gospodarczego publicznego, przepisami prawa cywilnego. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.

B.2.2.a Praktyka rynkowa

W przedmiotowej sprawie przedsiębiorcy zarzucono działanie sprzeczne z prawem, w związku z podejrzeniem stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej. Zakaz ich stosowania wynika z treści art. 3 upnpr, zgodnie z którym „zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych”.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału nieuczciwych praktyk rynkowych na praktyki w niej stypizowane (i niepodlegające ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 upnpr) oraz praktyki w ustawie nienazwane, ale zakazane po spełnieniu przesłanek ogólnych wynikających z treści art. 4 ust. 1 ustawy.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Zgodnie z art. 2 pkt. 4 upnpr przez praktykę rynkową należy rozumieć działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Istotnym jest, iż wskazane formy mogą być kwalifikowane jako praktyki rynkowe, gdy są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Biorąc pod uwagę powyżej przytoczone rozumienie praktyki rynkowej niewątpliwie działalność Banku związana z oferowaniem konsumentom możliwości zawarcia umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi może zostać poddana ocenie pod kątem naruszenia ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Tym samym sposób poinformowania konsumentów o ryzykach z jakimi wiąże się inwestowanie w ubezpieczenia z UFK powiązane z NS FIZ musi spełniać standardy określone przez tę ustawę.

Przedmiotem oceny w niniejszej decyzji jest sposób przekazania konsumentom ważnych dla nich informacji o warunkach na jakich miały być realizowane umowy.

Mając to na uwadze wskazać trzeba, że w zakresie postawionego zarzutu uznanie praktyk rynkowych za nieuczciwą praktykę rynkową wymaga kumulatywnego spełnienia następujących przesłanek:

- sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z dobrymi obyczajami,
- istotnego zniekształcenia lub możliwości zniekształcenia przez zachowanie przedsiębiorcy zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w czasie jej zawarcia bądź po jej zawarciu.

B.2.2.b Model przeciętnego konsumenta

Zarzucona Spółce praktyka określona w punkcie I sentencji niniejszej decyzji podlega ocenie z punktu widzenia ustalonego modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r., ilekroć w ustawie jest mowa o przeciętnym konsumencie rozumie się przez to konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje 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 wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest więc stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE, Trybunał). 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. Na każdym etapie zawarcia umowy przeciętny konsument ma prawo odbierać kierowane do niego przekazy w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca, od którego pochodzą, przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. W świetle orzecznictwa Trybunału, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany.

W niniejszej sprawie formułując model przeciętnego konsumenta należy wziąć pod uwagę w pierwszej kolejności fakt skierowania oferty do wszystkich klientów Spółki, którzy byli zainteresowani powierzeniem środków pieniężnych Bankowi. Zarówno tych, którzy byli już klientami Przedsiębiorcy, jak też nowych interesujących się jego ofertą.

Należy również uwzględnić skomplikowany charakter produktu, jakim są ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. W ocenianym przypadku zasada działania produktu jest dodatkowo trudna do zrozumienia gdyż został on powiązany z innymi instrumentami finansowymi, tj. z niestandardyzowanymi sekurytyzacyjnymi FIZ. Dla przeciętnego konsumenta możliwość zainwestowania w tego rodzaju instrument jest czymś nowym. Konsumenci nie mają wiedzy i doświadczenia w zakresie jego funkcjonowania.

„Rozwój wolnego rynku stworzył konsumentom niemalże nieograniczone możliwości zaspokajania swoich potrzeb, spełnienia oczekiwań - uzyskiwania całkowitej satysfakcji z nabywanych dóbr i usług. Mechanizmy wolnorynkowe doprowadziły do sytuacji, w której przeciętna osoba - konsument nie potrafi odnaleźć się w "wielkim świecie" regulacji prawnych. Atakuje się konsumenta niezwykle szeroką paletą towarów, usług, przy

jednoczesnym utrzymywaniu jego pozycji jako słabszej strony kontraktu. Dodatkowo masowa produkcja usług, w tym usług bankowych, doprowadziła do standaryzacji warunków umownych". /Edyta Rutkowska-Tomaszewska: Nieuczciwe praktyki na rynku bankowych usług konsumenckich, monografia, ABC, 2011, Lex/.

„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, nieznanomości 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. Banki często nazywane są instytucjami zaufania publicznego. Przejawem tego, oprócz innych obowiązków nakładanych na banki, jest publicznoprawny obowiązek informacyjny, wskazany w rozdziale 8 pr. bank". /Edyta Rutkowska-Tomaszewska: Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich, Warszawa 2009, s. 24/.

W przedmiotowym przypadku mamy do czynienia z praktyką stosowaną przez Bank związaną z przeprowadzaniem z konsumentami transakcji finansowych. „Cechą specyficzną transakcji finansowych jest: nieporównywalnie wielki stopień trudności w przełamaniu deficytu transparentności (transakcje te są znacznie trudniejsze do zrozumienia dla konsumenta, niż wszelkie inne, w jakich konsument występuje). Deficyt wiedzy dotyczy też zarówno etapu przed, jak i w czasie, czy po „skonsumowaniu” usługi finansowej, okoliczność, że jednocześnie chodzi tu o transakcje obciążone dla konsumenta znacznie wyższym ryzykiem ekonomicznym niż inne jego transakcje. Jest to przy tym ryzyko nierównomiernie rozłożone między stronami. W razie nieudania się jednej transakcji konsumenta-klienta, może ona zrujnować mu egzystencję na resztę życia. Dla instytucji finansowej niepowodzenie tej samej transakcji jest natomiast niewiele znaczącym wypadkiem przy pracy. Chodzi tu więc o ryzyko w szczególny sposób rozłożone niesymetrycznie". /E. Łętowska: Prawo umów konsumenckich Wydanie 2, C.H. Beck, 2002r., s. 453-454/.

Jak wynika z powyżej przytoczonych opracowań konsument będący nabywcą usług oferowanych przez Bank odczuwa deficyt wiedzy na ich temat. Wynika to głównie z ilości, różnorodności i stopnia złożoności dostępnych produktów. Identyfikując osobę, która została dotknięta skutkami stosowania ocenianej praktyki należy wziąć pod uwagę, iż nie dotyczy ona standardowo, codziennie zawieranych umów. Tym samym konsument może nie mieć doświadczenia i wiedzy co do warunków, na jakich są realizowane tego typu umowy. Nabywający usługi od Banku pokłada w nim znacznie większe zaufanie, co do sposobu działania niż w stosunku do innych przedsiębiorców. Zaufanie to szczególnie dotyczy poniżej opisanych aspektów. Po pierwsze zawierający umowę wierzy, że Bank proponuje produkty zapewniające ochronę wpłacanych środków pieniężnych. Po drugie wierzy, że informacje przekazywane mu w trakcie zawierania umów są najważniejszymi, najistotniejszymi, o których powinien wiedzieć a także, że zawierając umowę w obecności pracownika Banku otrzyma wyczerpujące informacje. Tym samym konsument ma podstawy, aby uważać, iż przekazane mu dane pozwolą na podjęcie decyzji racjonalnej, dzięki podaniu informacji o ryzykach finansowych z jakimi wiąże się dokonanie wpłaty oszczędności. Udając się do placówki Banku ma prawo uważać, że zachował się racjonalnie

i, że pracownik Banku przekaze mu informacje o produkcie, które doprowadzą do podjęcia decyzji najlepszej dla jego finansów domowych.

„Od instytucji finansowej, jako instytucji zaufania publicznego inwestor, a w szczególności klient detaliczny oczekuje obiektywizmu, należytej staranności oraz rzetelności w zakresie formułowania przekazu informacyjnego w odniesieniu do usług produktów finansowych znajdujących się w ofercie danej instytucji finansowej. Klient o tego rodzaju statusie, nie posiada bowiem w szeregu przypadkach, specjalistycznej wiedzy i kompetencji, które pozwoliłyby mu na orientację co do pełnej charakterystyki danego instrumentu finansowego czy też dokonanie oceny instrumentu pod kątem odpowiedności instrumentu w stosunku do planowanych działań inwestycyjnych. Z tych względów, przy podejmowaniu przez klienta decyzji o nabyciu lub zbyciu instrumentu finansowego niejednokrotnie rozstrzygające są informacje od instytucji finansowej. Istotna przy tym jest nie tylko szeroko rozumiana staranność i rzetelność w podejmowaniu czynności na rzecz inwestora, ale również taki sposób zachowania instytucji, który pozwala inwestorowi na dostateczne rozróżnienie otrzymywanych wiadomości na informacje przekazywane w celu reklamy lub promocji, informacje ograniczone do faktów i liczb oraz rekomendacje sugerujące określone zachowania inwestycyjne. Jest to szczególnie istotne w ostatniej sytuacji, gdyż klient ma prawo zakładać, że sugerowanie przez instytucję finansową określonych zachowań inwestycyjnych w stosunku do danego instrumentu finansowego następuje w wyniku działań w najlepiej pojętym interesie klienta, przy uwzględnieniu jego indywidualnej sytuacji i potrzeb” /Stanowisko w sprawie świadczenia przez firmy inwestycyjne usług doradztwa inwestycyjnego. Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa, dnia 27 marca 2012 r.http://www.knf.gov.pl/Images/Swiadczenie_przez_firmy_%20inwestycyjne_uslug_doradz_twa_inwestycyjnego_tcm75-29884.pdf/. Pomimo, iż powyżej przytoczone stanowisko KNF było skierowane do firm inwestycyjnych świadczących usługi doradztwa, a nie do banków, to jednak można je w pełni zastosować w niniejszej sprawie. Bank występuje w tym przypadku w roli agenta, doradcy. Jednak ten aspekt nie ma znaczenia dla konsumenta. Konsumentom mają prawo uważać, że Bank mając dostęp do wiedzy o różnego rodzaju produktach inwestycyjnych oferuje takie, które odpowiadają potrzebom konsumentów poszukującym produktów gwarantujących ochronę ich oszczędności. Nawet jeżeli konsumentom dysponują wiedzą, że w ofercie Banku znajdują się produkty o wysokim poziomie ryzyka, to jednak mają prawo wierzyć, że produkty, których dotyczą umowy będą dawały ochronę na poziomie przez nich akceptowanym. W celu poznania preferencji konsumentów dokonywane były Analizy Finansów Osobistych. Bank przeprowadza diagnostykę oczekiwań konsumentów. Z tych powodów, konsumentom informowani za pośrednictwem dokumentacji, o możliwości wystąpienia ryzyka utraty środków, mogli nie zdawać sobie sprawy z realnego zagrożenia ich wystąpienia. Konsumentom podpisywali jedynie wydruki zawierające przygotowane wcześniej formuły (dowód: karty 1145-1156, 1194-1204, 1235-1245, 1247-1248, 1253-1254, 1300-1301, 1305-1306, 1360-1364, 1880-1900, 1903-1970). Należy zwrócić uwagę, że konsumentom w kontaktach z Bankiem są przyzwyczajeni do komunikowania się za pośrednictwem gotowych wzorców. Są przyzwyczajeni do podpisywania licznych oświadczeń potwierdzających wyrażenie zgód np. dotyczących z ich danych osobowych. Są to standardowe dokumenty, które otrzymują wszyscy klienci. Dlatego też mogą nie przykładać szczególnej uwagi do zapoznania się z treściami, które podpisują, a dotyczące np. zgody na zawarcie umów, które nie są zgodne z ich oczekiwaniami. Bank nie zastosował żadnych odmiennych zasad działania, które

zwróciłyby uwagę konsumentów na specyficzny charakter produktów, a więc inny niż standardowo oferowany.

Dokonując charakterystyki konsumenta, który nabywał przedmiotowe produkty należy uwzględnić fakt, iż były one powiązane z Funduszami Inwestycyjnymi Zamkniętymi. Charakteryzują się one tym, że dane ich dotyczące są dostępne wyłącznie podmiotom nabywającym certyfikaty, a więc nie są dostępne zarówno Bankowi, jak też konsumentowi. W związku z tym nawet konsument o dużym doświadczeniu nie miał możliwości uzyskania pełnej informacji o działaniu tych funduszy. Tym samym mogli opierać się jedynie na informacjach przekazywanych przez sprzedawców. Jednak również pracownicy Banku nie mieli dostępu do pełnej informacji związanej z tymi produktami, gdyż nabywcą certyfikatów były towarzystwa ubezpieczeń.

Dodatkowo należy uwzględnić fakt, iż UFK których dotyczy postępowanie są powiązane z rynkiem wierzytelności. Konsumentom znają zasady panujące na rynku odzyskiwania długów. Wiedzą, że firmy zajmujące się taką działalnością są bardzo skuteczne i dysponują wieloma instrumentami mającymi na celu doprowadzenie do spłaty powstałych zaległości. Z tych powodów konsumenci uzyskujący informacje, iż aktywa UFK są powiązane z tym rynkiem będą przeświadczeni o możliwości uzyskania znacznych zysków. Będzie to identyfikowane jako możliwość dostępu do rynku, który był do tej pory zarezerwowany dla wybranych inwestorów. Sposób uzyskania zysku przez fundusze inwestycyjne inwestujące w rynki wierzytelności został szczegółowo opisany w powołanych w części ustalającej prezentacjach produktów, a także w mailach powołanych w dalszej części decyzji. Zysk ten wynikał m.in. z zakupu wierzytelności za mniejszą cenę niż ich wartość. W związku z tym uzyskanie przez konsumentów informacji o atutach UFK może doprowadzić do podjęcia decyzji o zawarciu umowy. Sam fakt inwestowania w wierzytelności nie świadczy o tym, że produkty te są szczególnie ryzykowne. Konsument udający się do Banku nie miał możliwości zapoznawania się z regulacjami dotyczącymi ograniczeń obrotem certyfikatami NS FIZ⁵. Tym samym nie miał podstaw aby obawiać się zawarcia umowy.

Dlatego też Prezes Urzędu uznał, że Bank wykorzystał fakt, że instytucje finansowe są obdarzane przez konsumentów zaufaniem, co do jakości przekazywanych przez nich informacji. Konsumentom zakładają, że osoby zatrudnione w danej instytucji posiadają większą wiedzę w zakresie sprzedawanego produktu niż oni sami. Dodatkowo wierzą, iż pracownicy są zobowiązani do oferowania produktów, które gwarantują ochronę ich interesów. Konsument takie samo zaufanie pokłada w przekazywanych przez sprzedawców informacjach, jak też w dokumentach, które określają warunki na jakich zawiera umowy.

Reasumując powyższe, kwalifikacja praktyki rynkowej jako naruszającej dobre obyczaje opiera się na ustaleniu, że w wyniku jej stosowania naruszone zostało lub mogło zostać naruszone prawo do podjęcia świadomej decyzji rynkowej. Skutkiem wprowadzenia w błąd jest uniemożliwienie przeciętnemu konsumentowi dokonania świadomego, a zatem również efektywnego wyboru (pkt 14 Preambuły Dyrektywy 2005/29/WE).

B.2.2.c Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 uokik, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego

⁵ Kwestia ta zostanie omówiona w dalszej części decyzji

potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę⁶.

W ocenie Prezesa UOKiK, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowania Spółki godziły w zbiorowe interesy konsumentów. Bank oferował możliwość przystąpienia do ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi powiązanymi z NS FIZ na terenie całego kraju, bez względu na doświadczenie inwestycyjne konsumentów.

Nie ulega wątpliwości, że działanie Przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. **Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów.**

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes UOKiK oceniając niniejsze praktyki opierał się na materiale dowodowy dostarczony przez Spółkę. Przy ocenie, czy praktyka mogła naruszać zbiorowy interes konsumentów ocenia się, czy dana praktyka mogła dotyczyć potencjalnie nieokreślonej z góry liczby konsumentów, i taka sytuacja, bez wątpienia, miała miejsce w niniejszej sprawie.

B.3 Ocena prawna zarzutu stawianego Przedsiębiorcy.

B.3.1 W pkt I sentencji decyzji Bankowi zarzucono stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na oferowaniu możliwości przystąpienia do ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi angażującymi środki w niestandardyzowane sekurytyzacyjne fundusze inwestycyjne zamknięte, polegającej na nierzetelnym przekazywaniu informacji o ryzykach wynikających z inwestowania środków pieniężnych ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych w niestandardyzowane sekurytyzacyjne fundusze inwestycyjne zamknięte, związanych z możliwością utraty całości lub części wpłacanych środków, opóźnień w realizacji wykupu, a także nieuzyskania zysku, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o jakiej mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w związku z tym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą generalną, nie mającą definicji normatywnej. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo⁷. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą - w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego - być według jakiegoś schematu, mającego walor bezwzględny, oceniane raz na zawsze i w sposób

⁶ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

⁷ A. Wolter, *Prawo cywilne. Zarys części ogólnej*, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

jednakowy⁸. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny⁹. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu, sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „*in minus*” od standardów postępowania. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami istotą zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami „*jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności*”¹⁰.

Polska klauzula dobrych obyczajów powinna być również interpretowana przez pryzmat jej pierwowzoru zawartego w Dyrektywie 2005/29/WE¹¹, w której odpowiednikiem klauzuli dobrych obyczajów jest zasada staranności zawodowej, która oznacza standard dotyczący szczególnej wiedzy i staranności, których można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami, zgodnie z uczciwymi praktykami rynkowymi i/lub ogólną zasadą dobrej wiary w zakresie jego działalności (por. art. 2 lit. h). Oznacza to, że przedsiębiorca - jako jedyny posiadacz wiedzy na temat ryzyk z jakimi wiąże się inwestowanie środków pieniężnych w ubezpieczenia z UFK powiązane z NS FIZ - powinien poinformować konsumentów (klientów) o tych warunkach umowy z należytą starannością. Poprzez tę staranność rozumie się takie przekazanie informacji, które pozwoli konsumentowi zrozumieć na czym polega ryzyko z którym powinien się liczyć aby móc je ocenić, a także pozwoli na określenie prawdopodobieństwa jego wystąpienia. Zawily, lakoniczny i niezrozumiały sposób przekazania tych informacji może doprowadzić do podjęcia przez konsumenta decyzji innej niż gdyby miał świadomość całego spektrum warunków.

Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen w zakresie dobrych obyczajów na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie, za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień

⁸ Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

⁹ Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, „*Wokanda*” 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] „*Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*”, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, „*Dobre obyczaje w prawie polskim*”, „*Przegląd Prawa Handlowego*”, 2002/5.

¹⁰ Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r. (sygn. akt XVII Ama 118/04).

¹¹ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”).

zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych¹². Jak wskazuje motyw 20 Dyrektywy 2005/29/WE „Należy nadać odpowiednie znaczenie kodeksom postępowania, które umożliwiają przedsiębiorcom skuteczne stosowanie zasad niniejszej dyrektywy w poszczególnych dziedzinach gospodarki. W sektorach, w których istnieją szczególne obligatoryjne wymogi regulujące postępowanie przedsiębiorców, powinny one również stanowić podstawę oceny staranności zawodowej w określonym sektorze”.

Zgodnie z „Kodeksem Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)”¹³ „banki, jako instytucje zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Banki i ich pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy”. Kodeks ten przewiduje, że „Bank w stosunkach z Klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów, powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów” (pkt 1.3).

Do poszanowania prawa klienta do informacji odwołuje się również „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”¹⁴ rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego treść norm uwzględniana jest również przez „Kodeks Etyki Bankowej” (pkt 6 „Postanowień ogólnych Kodeksu Etyki Bankowej”). Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą „podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie wyboru” (zasada nr 9).

W niniejszym zarzucie dobre obyczaje należy utożsamiać z rzetelnym przekazywaniem konsumentom informacji, które są istotne dla nich z punktu widzenia produktu, którego dotyczą zawierane umowy. Produkty, których dotyczy niniejsze postępowanie to ubezpieczenia na życie z UFK powiązane z niestandardowymi sekurytyzacyjnymi funduszami inwestycyjnym zamkniętymi. Tego rodzaju produkty dają możliwość zainwestowania środków pieniężnych konsumentom, chcącym pomnożyć swój kapitał. Jednak produkty te ze względu na powiązanie z funduszami inwestycyjnymi wiążą się z ryzykiem utraty środków, gdyż wartość oszczędności zapisana na rachunkach UFK zależy od wyceny certyfikatów FIZ. Dlatego też, istotne informacje, które powinien posiadać konsument dotyczą rodzajów ryzyk z jakimi wiąże się dokonanie wpłat w związku przystąpieniem do ubezpieczeń, które mają charakter inwestycyjny, a więc są obarczone ryzykami dotyczącymi możliwości utraty oszczędności. Konsumentom powinni otrzymać informacje o tych ryzykach za pośrednictwem sprzedawców oraz stosowanych przez przedsiębiorcę dokumentów w sposób, który zagwarantuje im podjęcie racjonalnych decyzji. Podjęcie decyzji w oparciu o rzetelnie przekazane informacje co do ryzyk z jakimi wiążą się produkty może zagwarantować konsumentom ocenę, jaki wpływ na ich sytuację ekonomiczną będzie miała ewentualna strata oszczędności. Tym samym tylko w pełni

¹² M. Kępiński, „Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji”, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

¹³ Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w dniu 18.04.2013 r.

¹⁴ Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

świadomy istnienia prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyk konsument może podjąć decyzję racjonalną. Aby taka decyzja została podjęta praktyka Banku związana z komunikacją z konsumentem musi być zgodna z dobrymi obyczajami.

Analizując całość zgromadzonych dokumentów, a także charakter oferowanych produktów należy uznać, że oferta skierowana do konsumentów powinna być szczególnie traktowana i przygotowywana przy uwzględnieniu podwyższonych standardów jakości przekazywanych informacji. Wymóg szczególnego traktowania konsumentów zawierających ubezpieczenia z UFK powiązanych z NS FIZ wynika m.in. z poniższych regulacji. W sprawie oferowania osobom fizycznym Funduszy Inwestycyjnych Zamkniętych obowiązują regulacje prawne. Wprowadzają one reglamentację możliwości oferowania nabycia ich certyfikatów przez konsumentów. O ważności tego problemu świadczy wprowadzenie zmian mających na celu uszczelnienie ograniczenia sprzedaży certyfikatów FIZ.

B.3.2 Zgodnie z art. 117 ust. 3 ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1355, z późn. zm. - dalej jako: ustawa o funduszach inwestycyjnych), *osoby fizyczne mogły nabyć certyfikaty inwestycyjne funduszu inwestycyjnego zamkniętego¹⁵, o którym mowa w art. 15 ust. 1a, jeżeli dokonają jednorazowo zapisu na certyfikaty o wartości nie mniejszej niż równowartość w złotych 40 000 euro.* Ograniczenia kwotowe wykonywanych transakcji dotyczyły również możliwości oferowania certyfikatów niestandardizowanych sekurytyzacyjnych funduszy inwestycyjnych zamkniętych. Zgodnie z art. 187 ust. 5 pkt 1 i 2 oraz ust. 6 tej ustawy *uczestnikami niestandardizowanego funduszu sekurytyzacyjnego mogły być wyłącznie: osoby prawne; jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej. Statut funduszu mógł przewidywać, że uczestnikami niestandardizowanego funduszu sekurytyzacyjnego mogły być osoby fizyczne. W takim przypadku cena emisyjna jednego certyfikatu nie mogła być niższa niż równowartość w złotych 40 000 euro.* Z powyższych regulacji wynika, że ustawodawca szczególnym regułem poddał możliwość zaoferowania konsumentom ww. produktów inwestycyjnych.

Przedmiotowe przepisy uległy zmianie w następujący sposób: Zgodnie z nowo brzmiącym art. 117 ust. 1 i 3, 4 i 5 ww. ustawy *Fundusz inwestycyjny zamknięty emituje certyfikaty inwestycyjne. Osoby fizyczne mogą nabywać certyfikaty inwestycyjne funduszu inwestycyjnego, o którym mowa w art. 15 ust. 1a, jeżeli wartość certyfikatu inwestycyjnego pierwszej emisji tego funduszu będzie nie mniejsza niż równowartość w złotych kwoty 40 000 euro. W przypadku gdy uczestnikami funduszu inwestycyjnego, o którym mowa w art. 15 ust. 1a, są osoby fizyczne, cena emisyjna drugiej lub następnych emisji certyfikatów inwestycyjnych nie może być niższa niż wartość aktywów netto funduszu przypadająca na certyfikat inwestycyjny według wyceny aktywów netto funduszu dokonanej na 7 dni przed dniem rozpoczęcia przyjmowania zapisów na certyfikaty kolejnej emisji. Przepisu art. 132 ust. 1 nie stosuje się. Fundusz inwestycyjny, o którym mowa w art. 15 ust. 1a, nie może przydzielić osobie fizycznej certyfikatów inwestycyjnych drugiej lub kolejnych emisji za wpłatę do funduszu na certyfikaty inwestycyjne tej emisji w wysokości mniejszej niż równowartość w złotych kwoty 40 000 euro.*

¹⁵ zwanego dalej także jako FIZ

Powyższa zmiana wprowadziła dodatkowe ograniczenia w zakresie oferowania certyfikatów FIZ konsumentom w przypadku kolejnych jego emisji. Ma ona zapewnić dodatkową ochronę konsumentów przed podejmowaniem przez nich niewłaściwych decyzji inwestycyjnych. Przedmiotowa zmiana wprowadziła ograniczenia oferowania konsumentom wszelkiego rodzaju FIZ. Ponieważ NS FIZ są szczególnym rodzajem FIZ, nowe regulacje dotyczące FIZ mają zastosowanie również w ich przypadku. Oceniana praktyka dotyczyła oferowania konsumentom produktów, których wartość składki jednorazowej mogła wynosić np. [...]. Średnia składka jednorazowa wynosiła [...]. Tym samym wpłaty konsumentów mogły być niższe niż 40 tys. euro (dowód: karty nr 501 - verte, 1556, 3801).

B.3.3 Kwestie związane z oferowaniem osobom fizycznym możliwości zainwestowania w produkty sekurytyzacyjne uregulowało rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2402 z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie ustanowienia ogólnych ram dla sekurytyzacji oraz utworzenia szczególnych ram dla prostych, przejrzystych i standardowych sekurytyzacji, a także zmieniające dyrektywy 2009/65/WE, 2009/138/WE i 2011/61/UE oraz rozporządzenia (WE) nr 1060/2009 i (UE) nr 648/2012. Art. 3 ust. 1 - 4 tego rozporządzenia stanowi, że Sprzedawca pozycji sekurytyzacyjnej nie może sprzedać takiej pozycji klientowi detalicznemu, zdefiniowanemu w art. 4 ust. 1 pkt 11 dyrektywy 2014/65/UE, chyba że spełnione są wszystkie poniższe warunki: a) sprzedawca pozycji sekurytyzacyjnej przeprowadził test odpowiedniości zgodnie z art. 25 ust. 2 dyrektywy 2014/65/UE; b) sprzedawca pozycji sekurytyzacyjnej upewnił się, na podstawie testu, o którym mowa w lit. a) że dana pozycja sekurytyzacyjna jest odpowiednia dla tego klienta detalicznego; c) sprzedawca pozycji sekurytyzacyjnej natychmiast przekazuje klientowi detalicznemu wyniki testu odpowiedniości w postaci sprawozdania. W przypadku gdy warunki określone w ust. 1 są spełnione, a portfel instrumentów finansowych tego klienta detalicznego nie przekracza 500 000 EUR, sprzedawca zapewnia - na podstawie informacji dostarczonych przez klienta detalicznego zgodnie z ust. 3 - aby klient detaliczny nie zainwestował łącznej kwoty przekraczającej 10 % portfela instrumentów finansowych tego klienta w pozycje sekurytyzacyjne oraz aby początkowa minimalna kwota zainwestowana w jedną lub większą liczbę pozycji sekurytyzacyjnych wyniosła 10 000 EUR. Klient detaliczny dostarcza sprzedawcy dokładnych informacji o swoim portfelu instrumentów finansowych, w tym wszelkich inwestycjach w pozycje sekurytyzacyjne. Do celów ust. 2 i 3 portfel instrumentów finansowych klienta detalicznego obejmuje depozyty pieniężne i instrumenty finansowe, z wyłączeniem jednakże wszelkich instrumentów finansowych, które zostały użyte jako zabezpieczenie.

Pomimo, iż rozporządzenie zaczęło obowiązywać po zaprzestaniu oferowania przez Bank produktów, których dotyczy postępowanie, to jednak może stanowić odniesienie przy ocenie praktyki związanej z oferowaniem produktów klientom detalicznym. Istotne jest stwierdzenie zawarte w pkt. 15 preambuły tego rozporządzenia stanowiące, że *Instrumenty sekurytyzacyjne generalnie nie są odpowiednie dla klientów detalicznych w rozumieniu dyrektywy 2014/65/UE*. Wynika z niego, że przedsiębiorca oferując produkty powiązane z funduszami sekurytyzacyjnymi powinien zakładać, że nie są one odpowiednie dla konsumentów. Dopuszczenie ich do obrotu nieprofesjonalnego powinno być dokonane wyłącznie przy zastosowaniu specjalnych standardów. Fakt, że w przedmiotowym przypadku mamy do czynienia z obudowaniem tego rodzaju produktu innym również regulowanym, nie powinno umożliwiać przedsiębiorcy zwolnienia się ze standardów jakie mają zastosowanie do NS FIZ. Dlatego stwierdzono, że ubezpieczenia z UFK powiązane z NS

FIZ wymagają dopełnienia szczególnej staranności w zakresie udzielenia informacji o ryzykach z jakimi wiążą się oferowane produkty.

B.4. Analiza instrumentów perswazji stosowanych przez Bank

B.4.1 Analiza reklamacji konsumentów

W przedmiotowym przypadku Bank stosował działania mające cechy perswazji, które poprzez przekazywanie konkretnie dobranych informacji wpływają na podjęcie przez ich adresatów decyzji nabywczych zgodnych z zamiarem Banku. Konsumentom w reklamacjach kierowanych do Banku podnieśli, co następuje:

[...]

Jak zostało wcześniej ustalone konsumenci udawali się do Banku w celu ulokowania swoich oszczędności. Ze względu na fakt, że Bank jest podmiotem posiadającym uprawnienia do przechowania środków pieniężnych konsumentów, wybranie Banku jako podmiotu, który umożliwi im przechowanie na lokatach bankowych lub zaproponuje najlepszy inny produkt należy uznać za bardzo racjonalne. Dzięki takiej decyzji konsumenci mogą uważać, że zminimalizowali ryzyko powierzenia swoich środków podmiotom działającym poza prawem, bez nadzoru instytucji państwowych, a także stosujących nieuczciwe praktyki rynkowe. Konsumentom mają prawo do odczuwania pewności, że ich środki będą wpłacone w związku z zawarciem umowy, która będzie odpowiadała ich potrzebom oraz przyniesie oczekiwane zyski. Bank jako podmiot standardowo zajmujący się przechowywaniem środków pieniężnych, nie jest kojarzony z instytucją, która może zaferować produkty wiążące się z dużym ryzykiem utraty środków. W efekcie takiego postrzegania działalności Banku konsument może nie dopytywać samodzielnie o konkretne ryzyka, które się wiążą z zaproponowanym mu produktem. Dlatego też to na pracownikach Banku ciąży obowiązek, aby proponując dany produkt zwrócić szczególną uwagę konsumentów na cechy produktu, które są inne od standardowo oferowanych przez Bank, a więc o realnych możliwościach wystąpienia ryzyka.

W przypadku produktów, których dotyczy postępowanie, Bank pełnił jedynie rolę agenta, a więc podmiotu sprzedającego, nie pełnił roli ubezpieczyciela, czy też innego podmiotu bezpośrednio zaangażowanego w funkcjonowanie produktów. Jednak dla rozpatrzenia ocenianej sprawy nie ma to znaczenia, gdyż decyzja o przystąpieniu konsumenta do ubezpieczenia zależała od sposobu prezentacji produktu w trakcie kontaktu konsumentów z Bankiem. Konsument nie udał się do towarzystwa ubezpieczeniowego, aby kupić ubezpieczenie z UFK, lecz skierował się do Banku który zatrudnia profesjonalnych pracowników posiadających wiedzę o produktach bankowych, inwestycyjnych. Bank jako podmiot działający od wielu lat na rynku m.in. obsługujący konsumentów ma obowiązek zapewnić obsługę sprzedażową o bardzo wysokim poziomie bez względu na to, czy jest jedynie pośrednikiem, czy też jest stroną zawieranej umowy. To Bank musi dbać, o proces sprzedaży i weryfikować działania towarzystw ubezpieczeń na etapie edukacji sprzedawców. Obowiązek taki wynika m.in. z tego, że przedmiotowe produkty mogą być sprzedawane przez inne instytucje niż banki. Bank mógł nie zdecydować się na oferowanie tego rodzaju produktów. Podjęcie decyzji o zawarciu umów agencyjnych wynikało jedynie z wewnętrznych ocen Banku. Dlatego też Prezes Urzędu stwierdził, że Bank miał możliwość ingerowania w jakość obsługi konsumentów, a tym samym ponosi odpowiedzialność za nią.

B.4.2 Ocena procesu edukacyjnego pracowników Banku

Prezes Urzędu stwierdził, że wiedzę o strukturze inwestycyjnej UFK pracownicy Banku pozyskiwali z dokumentacji produktowej, tj. Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, Regulaminów, Tabel Opłat i Limitów, Kart produktów, a więc z dokumentów, które były wydawane konsumentom i stanowiły części umów (dowód: karta nr 501). Bank wyjaśnił, że informacje te były uzupełniane o prezentacje produktowe udostępniane przez współpracujące towarzystwa ubezpieczeń (dowód: karta nr 2573-verte). Pracownicy dodatkowo [...]

Oceniając proces edukacji sprzedawców należy zwrócić uwagę, na fakt że Bank wyłączył się z procesu edukacji swoich pracowników i nie prowadził żadnego nadzoru nad uzyskiwanymi przez sprzedawców informacjami co do zalet produktów, czy też zagrożeń jakie z nich wynikają dla konsumentów. Ponieważ to pracownicy ostatecznie prowadzili rozmowy z konsumentami, w trakcie których podejmowali oni decyzje o zawarciu umów, wiedza sprzedawców była kluczowym czynnikiem wspomagającym konsumentów przy podjęciu racjonalnej decyzji. Jest to istotne biorąc pod uwagę, że konsumenci podejmowali decyzje o zawarciu umów nawet, gdy wyniki badania wykazały, iż nie były one dla nich odpowiednie.

W ocenie Prezesa Urzędu to Bank powinien był dążyć do przeprowadzenia jak największej ilości szkoleń, a materiały wykorzystywane przy tych szkoleniach powinny być stanowić elementy wewnętrznych procedur, a także być nadzorowane i archiwizowane, w celach weryfikacji jakości prowadzonej sprzedaży. Brak podejmowania przez Bank tych czynności świadczy o niedołożeniu należytej staranności zawodowej w ocenianym aspekcie.

Z przekazanych w piśmie z dnia 4 września 2019r. informacji wynika, że Bank [...]. Ponieważ Bank nie tworzył analizowanych produktów i nie zarządza aktywami UFK nie ma wpływu i wiedzy na temat konkretnych dat operacji oraz cen po jakich towarzystwo ubezpieczeń nabywało certyfikaty inwestycyjne danego NS FIZ oraz ilości nabytych certyfikatów inwestycyjnych. Informacje nt. wycen certyfikatów inwestycyjnych poszczególnych FIZ nie są publicznie dostępne. Ponieważ Bank nie posiada kompetencji nadzoru nad produktami UFK przygotowanymi przez towarzystwa ubezpieczeń, nad samymi UFK i firmami, które zaangażowane są w dany produkt z UFK, nie ma wiedzy nt. realizacji obowiązków przez firmę GetBack SA lub inne firmy, które pełniły rolę podmiotu serwisującego NS FIZ (dowód: karty nr 5317, 5318).

Oceniając przedmiotowy aspekt działalności Banku należy uwzględnić informacje przekazywane konsumentom przez sprzedawców w trakcie realizacji umów. Konsumenci byli zapewniani o bezpieczeństwie ich środków i namawiani do niewycofywania środków pieniężnych. Dodatkowo konsumenci skarżyli się na jakość pracy pracowników Banku w zakresie przekazywania ich wniosków o wykup¹⁶. Opóźnienia w przekazywaniu tych wniosków, mogły doprowadzić do utraty części oszczędności w sytuacji, gdy wycena jednostek UFK zmniejszała się. Takie zachowanie może świadczyć o braku wiedzy pracowników, co do cech produktów.

Bank sprzedawał produkty, w które konsumenci inwestowali swoje oszczędności. Jednak z powyższej analizy wynika, że nie był w stanie przygotować swoich pracowników do prowadzenia sprzedaży zgodnie z zasadami staranności zawodowej oraz dobrych obyczajów, gdyż proces edukacyjny był prowadzony przez inny podmiot, a dostęp do danych o instrumentach inwestycyjnych stanowiących aktywa UFK był ograniczony.

¹⁶ Kwestia ta zostanie omówiona w dalszej części decyzji

B.4.3 Ograniczenia w zakresie przekazywania przez Bank informacji

Bank wyjaśnił, iż produkty, których dotyczy postępowanie to niepubliczne fundusze inwestycyjne. Zgodnie z ustawą z dnia 29 lipca 2005r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (t.j. Dz.U. z 2019 oz. 623), oferta niepubliczna polega na proponowaniu nabycia instrumentów finansowych (np. obligacji, certyfikatów inwestycyjnych) do najwyżej 149 imiennie wskazanych osób. Nie może być więc promowana w środkach masowego przekazu. Jednocześnie zgodnie z art. 53 ust 1 ww. ustawy zakazuje się udostępniania, w dowolnej formie i w dowolny sposób, informacji w celu proponowania bezpośrednio lub pośrednio nabycia lub objęcia papierów wartościowych lub zachęcenia, bezpośrednio lub pośrednio, do ich nabycia lub objęcia, chyba, że informacje udostępnione są mniej niż 150 osobom na terytorium jednego państwa członkowskiego oraz nie są udostępniane nieoznaczonemu adresatowi. W związku z tym Bank stwierdził, że informacje nt. wyceny certyfikatów inwestycyjnych, statutu funduszu, struktury aktywów w danych datach nie są i nie mogą być udostępniane Bankowi, który nie jest uczestnikiem funduszu niepublicznego. W związku tym również na stronach internetowych TFI informacje dot. niepublicznych FIZ-ów są udostępnione po zalogowaniu tylko uczestnikom przedmiotowych funduszy. Bank wyjaśnił, że taka praktyka jest zgodna ze stanowiskiem KNF, opublikowanym w dniu 29 marca 2018r., po którym towarzystwa funduszy inwestycyjnych zamkniętych, towarzystwa ubezpieczeń, znane firmy analityczne takie jak np. analizy.pl, zaprzestały publikowania informacji nt. wyników niepublicznych FIZ-ów, dokumentów dotyczących emisji takich jak: statut, karty informacyjne, itp (dowód: karty nr 2571-2572). Odnosząc się do powyższego Prezes Urzędu stwierdził, że Bank powołał się na zalecenia dotyczące oferowania certyfikatów FIZ. Jednak w przedmiotowym przypadku mamy do czynienia z oferowaniem zawarcia umowy ubezpieczenia. Tym samym Bank oferuje produkty powiązane z produktami inwestycyjnymi, o których rozpowszechnianie informacji jest ograniczone przez co może mieć utrudnioną możliwość przedstawienia kompletnych informacji o cechach produktów, które składają się na aktywa UFK. O realności przedmiotowego problemu świadczy wpisanie na listę ostrzeżeń publicznych prowadzoną przez KNF firmy [...]. Przyczyną dokonania wpisu był zbyt obszerny, w ocenie KNF zakres informacji o emisjach niepublicznych FIZ-ów na stronie internetowej towarzystwa¹⁷. Z przedstawionych przez Bank wyjaśnień wynika, że nawet na pytania konsumentów o wycenę certyfikatów FIZ mogą oni nie uzyskać pełnych informacji.

Biorąc pod uwagę faktyczną sytuację jaka wystąpiła w związku z trudnościami finansowymi TFI, które zarządzały funduszami, których dotyczy postępowanie, należało stwierdzić, że właśnie dane o funkcjonowaniu NS FIZ miały w tym przypadku największe znaczenie przy podejmowaniu decyzji o zawarciu umów ubezpieczenia z UFK. To w statucie były zawarte informacje o okolicznościach, które uprawniają do ograniczenia skupu certyfikatów, czy też zmiany statutu, w taki sposób, że wprowadzane są zapisy umożliwiające zawieszenie spełnienia świadczeń czy otwarcie likwidacji funduszu.

Bank jako profesjonalista podejmując decyzję o zakresie swojej działalności ma obowiązek ocenić, czy konkretny produkt może oferować konsumentom bez naruszenia przepisów prawa, czy też dobrych obyczajów. Tym samym przedstawione uzasadnienie

¹⁷ Komunikat KNF z 14 września 2018r.

Banku nie może zostać uznane za wystarczające do uznania, iż zarzut został niewłaściwie skierowany. Bank wyjaśnił, że to Towarzystwa Ubezpieczeń ukształtowały dokumenty. Jednak to Bank prowadzi sprzedaż w oparciu o samodzielnie podjętą decyzję o oferowaniu produktów konsumentom. Dlatego też Prezes Urzędu uznał, że Bank ponosi odpowiedzialność za jakość procesu sprzedaży ubezpieczeń z UFK powiązanych z NS FIZ.

B.4.4. Ocena sposobu określenia cech produktów w dokumentach

Prezes Urzędu dokonał oceny Regulaminów UFK, które były powiązane z NS FIZ. Podawane w nich były informacje o sposobie dysponowania środkami UFK. Ustalono, iż w przypadku produktów: Universe, World One, World One II, Capital podawano informacje, że aktywa UFK stanowią wyłącznie certyfikaty NS FIZ, przy czym *75% środków pieniężnych uzyskanych z emisji Certyfikatów lokowane jest przez FIZ w wierzytelności lub prawa do świadczeń z tytułu wierzytelności lub pakietów sekurytyzowanych wierzytelności, w tym wynikających z umów o subpartypację oraz papiery wartościowe inkorporujące wierzytelności pieniężne, natomiast nie mniej niż 20% środków pieniężnych z uzyskanych z emisji Certyfikatów lokowane jest przez FIZ w instrumenty rynku pieniężnego.* W przypadku Capital+ oraz Universe 2 Invest 20% środków FIZ jest lokowanych w FIZ w papiery wartościowe inkorporujące wierzytelności pieniężne, depozyty w walucie polskiej i wymiennych walutach innych państw, w bankach krajowych lub instytucjach kredytowych oraz instrumenty rynku pieniężnego. Strategia produktów Debt&Equity i Debt&EquityII zakładała lokowanie środków UFK w różne instytucje finansowe. Jednocześnie określono, że każdy wskazany instrument może mieć udział w wartości UFK od 0% do 100%, a także że 70% Składek Zainwestowanych alokowanych jest w NS FIZ, a 30% w inny rodzaj FIZ.

Oceniając powyżej opisany sposób określenia strategii UFK, Prezes Urzędu stwierdził, że żadna z informacji o sposobie lokowania środków pieniężnych UFK nie została przedstawiona w sposób mający na celu zwrócenie uwagi na inwestowanie środków w ryzykowne instrumenty inwestycyjne. Podanie informacji, iż aktywa UFK w całości lub części stanowią niestandardyzowane sekurytyzowane fundusze inwestycyjne zamknięte nie zawiera wskazówki, która powinna wzbudzić w konsumentach obawy, że mogą utracić swoje oszczędności. Pomimo, iż w przypadku części produktów wskazano, iż fundusze inwestycyjne są powiązane z funduszami sekurytyzacyjnymi, to jednak również to nie musi wzbudzać obaw u konsumentów. Wyedukowani, przygotowani do zawarcia umów z Bankiem konsumenci mogą powiązać tego rodzaju fundusze z działalnością firm windykacyjnych, jednak również ten fakt nie musi dla konsumenta być przesłanką do stwierdzenia możliwości wystąpienia ryzyka utraty środków. Tym bardziej, że konsumenci identyfikują działalność firm windykacyjnych z dużą skutecznością w odzyskiwaniu należności, co może podnosić atrakcyjność tego rodzaju instrumentu inwestycyjnego.

Regulaminy UFK zawierają rozbudowaną listę ryzyk z jakimi wiąże się inwestowanie środków pieniężnych. Są one opisane w różnych aspektach. Wskazano w nich na możliwość wystąpienia m.in. ryzyka kredytowego, braku płynności aktywa, ryzyka związanego z wyceną aktywów, czy też koncentracją aktywa w jednym instrumencie, a także nieosiągnięcia zysku lub utraty części środków. Wymieniono również ryzyka makroekonomiczne oraz podatkowe. Sposób redakcji opisów tych ryzyk powoduje, że konsumenci nie mają możliwości stwierdzenia jakie faktyczne skutki mogą wynikać z ich wystąpienia. Konsumenci zapoznając się z nimi nie mają możliwości stwierdzenia, czy są to realne zagrożenia, czy też poinformowanie o nich wynikało z obowiązków nałożonych na Bank przez regulacje prawne. Konsumenci zawierając umowy z bankami zdają sobie

sprawę, że przepisy prawa nakładają na nie liczne obowiązki informacyjne. Dodatkowo zdają sobie sprawę, że w wielu branżach przedsiębiorcy mają obowiązek podawania ostrzeżeń, jak np. w przypadku produktów leczniczych. W przypadku leków na ulotkach wskazywane są prawdopodobne skutki uboczne, z wystąpieniem których powinien się liczyć konsument. Jednak to od sposobu przekazania ostrzeżeń zależy czy konsumenci wykorzystają otrzymane informacje do oceny adekwatności produktu z ich oczekiwaniami, czy tylko zapoznają się z nimi.

W tych samych dokumentach na ich początku określone zostały cele działania produktu inwestycyjnego. Jako cel działania FIZ, w sytuacji, gdy UFK inwestuje wyłącznie w jeden instrument określono *„osiągnięcie przychodów z lokat netto tego funduszu, wzrost wartości aktywów Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego w wyniku wzrostu wartości lokat oraz osiąganie zysku ze zbywania lokat. Fundusz będzie dążył do osiągnięcia stopy zwrotu odpowiadającej co najmniej 4% rocznie. Fundusz nie gwarantuje osiągnięcia celu inwestycyjnego”*. Z przytoczonego zdania wynika, że jedynym celem działania FIZ jest dążenie do wzrostu jego wartości, co przekłada się na wzrost wartości oszczędności konsumentów. TFI założył konkretną wartość stopy zwrotu *„co najmniej 4% rocznie”*¹⁸. Wskazanie konkretnej wartości świadczy o pewności przedsiębiorcy co do wymiernych zysków osiągniętych z przedmiotowych inwestycji. Umieszczenie dodatkowych wyjaśnień, że Przedsiębiorca nie gwarantuje osiągnięcia celu nie zmieniło sposobu postrzegania deklaracji co do planowanej wysokości stopy zysku. Fakt podania jednoznacznej wielkości stopy zwrotu mógł dla konsumentów stanowić informację o pewnej minimalnej wartości zysku. Konsumenci nie mieli podstaw do uznania, że informacja ta miała charakter wyznaczenia celu, który prawdopodobnie nie zostanie osiągnięty. Konsumenci mogli założyć, że profesjonalny przedsiębiorca nie podałyby takiej informacji, gdyby nie był jej pewny. Natomiast pozostałe informacje mogły zostać odebrane jako standardowe ostrzeżenia.

Jednocześnie wśród celów nie wskazano ochrony wartości aktywów UFK. Jednak fakt podania, że celem jest wzrost wartości aktywów UFK jest dla konsumentów jasnym przekazem, że ochrona wpłaconej wartości jest gwarantowana. Dodatkowo w dokumentach wskazano, że cel wzrostu wartości aktywa nie musi być osiągnięty w związku z możliwością wystąpienia ryzyk. Jednak nie odniesiono tych ryzyk do ochrony wpłaconych środków.

Specyfika produktów powoduje, że w ich realizację jest zaangażowanych wiele podmiotów, które zarządzają funduszami i dbają o płynność funduszy. Konstrukcja produktu, powoduje, że konsumenci mogli uważać, że wszyscy zaangażowani w sprzedaż i zarządzanie UFK oraz FIZ dążą do wygenerowania zysku przez fundusze oraz UFK, tym samym skorzystali z unikalnej możliwości uczestniczenia w podziale tego zysku.

Kolejnym źródłem informacji są Karty Produktu. Zawierają one podstawowe dane dotyczące zasad działania funduszy, w które są inwestowane środki konsumentów i które stanowią aktywa UFK. Zawierają one opisy ryzyk, z którymi powinni się liczyć konsumenci. Ze względu na specyfikę produktów, których dotyczy postępowanie, a więc inwestowanie środków UFK w FIZ klienci Banku mają ograniczony dostęp do dokumentów zawierających kompendium informacji o warunkach funkcjonowania FIZ. Dlatego też tak ważne są

¹⁸ W przypadku produktów, które inwestowały w dwa rodzaje FIZ tj. NS FIZ oraz Trigon Quantum Neutral FIZ, nie określono wielkości planowanej stopy zwrotu. Jednak w tych przypadkach założono zwiększenie ochrony dzięki dywersyfikacji inwestycji. Aktywa tych UFK składają się z dwóch działających funduszy inwestycyjnych.

dokumenty określające cechy FIZ, udostępniane konsumentom przy zawieraniu umów. Dokumenty te zawierają opisy strategii inwestowania oraz sposoby funkcjonowania funduszy powiązanych z rynkiem wierzytelności. Tak jak w przypadku wcześniej omówionych Regulaminów zawierają one wykaz ryzyk, które się wiążą z inwestowaniem w UFK oraz wynikające z działania poszczególnych NS FIZ. Tym samym są to kolejne dokumenty zawierające podobne informacje.

Konsument chcąc podjąć racjonalną decyzję o zawarciu umowy musi zapoznać się z wszystkimi dokumentami. Konieczność zapoznania się z wszystkimi dokumentami wynika z tego, iż produkty oferowane konsumentom łączą różne produkty inwestycyjne uregulowane w różnych przepisach prawa. Część z dokumentów dotyczy funkcjonowania UFK, część NS FIZ, a także FIZ. W każdym przypadku ryzyka z jakimi powinien się liczyć konsument mogą się różnić. Ponieważ mogą one być sporządzone przez różnych przedsiębiorców tożsame ryzyka mogły być przedstawione w różny sposób, przy użyciu różnych sformułowań, co dodatkowo utrudniało konsumentom ich zrozumienie. W efekcie tego konsument musiał zapoznać się z około kilkudziesięcioma ryzykami. Dodatkowo powinien zrozumieć okoliczności ich wystąpienia.

W efekcie tego konsumenci mogli mieć utrudnioną możliwość dokonania oceny korelacji zachodzącej pomiędzy funkcjonowaniem instrumentów finansowych. Dotyczy to stwierdzenia, które z ryzyk i zagrożeń wynikają z funkcjonowania UFK, co wiąże się z działalnością Towarzystw Ubezpieczeń, a które ryzyka wynikają z funkcjonowania FIZ, w szczególności NS FIZ. Np. w każdym z dokumentów jest podana informacja o zagrożeniach związanych z ryzykiem wypłaty środków, jednak w przypadku dokumentów dot. UFK konsument nie ma pewności czy informacja ta dotyczy wypłat z FIZ, czy też UFK.

Jak zostało wskazane wcześniej trudność w zrozumieniu kwestii związanej z ryzykami jakie wiążą się z tymi inwestycjami wynika z faktu, że konsumenci są przyzwyczajeni do charakteru ubezpieczeń na życie. Wiedzą, iż w przypadku tego rodzaju ubezpieczeń istnieje gwarancja wypłaty świadczenia w sytuacji wystąpienia określonych sytuacji. Tym samym mogą się spodziewać, że ubezpieczenie powiązane z UFK daje tożsame gwarancje. Konsumenci mogli interpretować np. ryzyko niedokonania wypłat w taki sposób, że dotyczy ono wyłącznie NS FIZ, a dzięki „obudowaniu” ubezpieczeniem, wypłata na rzecz konsumenta z UFK jest gwarantowana.

Pomimo, iż w dokumentach zamieszczane były informacje, iż „ubezpieczenie nie gwarantuje zachowania, ani zwrotu wpłaconych środków”, nie musiało to wzbudzać obaw konsumentów. Informacja ta została przedstawiona w sposób niezwracający uwagi konsumenta. Wykorzystano tożsamy sposób prezentacji, jak w przypadku innych informacji. Podanie tej informacji nie miało charakteru podsumowania wszystkich ryzyk jakie mogą wystąpić, a jedynie lakonicznej informacji. Dlatego też zostało uznane, że sposób podania tej informacji nie jest właściwy. Nie gwarantuje on zniwelowania różnic wiedzy o zagrożeniu utraty środków przez klienta i Banku oraz Towarzystw Ubezpieczeń, a więc nie wypełniono normy wynikającej z obowiązku przestrzegania stosowania zasady dobrych obyczajów.

B.4.5 Ocena Analizy Finansów Osobistych konsumentów przychodzących do Banku w celu zadysponowania posiadanymi oszczędnościami.

Bank początkowo stosował dokument pn. Analiza Finansów Osobistych. Służył on do oceny wiedzy i doświadczenia konsumentów w zakresie funkcjonowania ubezpieczenia na życie z UFK. W oparciu o udzielone odpowiedzi przy użyciu algorytmu określany był profil

konsumenta pod kątem akceptowania potencjalnego ryzyka inwestycyjnego. Dodatkowo określany był produkt adekwatny z potrzebami konsumentów. Jak zostało przytoczone w części ustalającej konsument podawał informacje dotyczące akceptowalnego poziomu strat w kontekście możliwości osiągnięcia zamierzonego zysku. Konsument mógł wybrać jedną z 3 opcji: nie akceptuje żadnych strat, straty mogą wynieść do 10% zainwestowanych środków lub stwierdzić, że akceptuje straty wynoszące powyżej 10% zainwestowanych środków. Analizując to pytanie należy stwierdzić, że konsumenci nie mieli możliwości wyrażenia swojego zdania co do możliwości utraty znacznej wartości, czy też utraty całości środków. Określona w pytaniu wielkość utraty 10% zainwestowanych środków może być mniejsza niż wielkość kosztów potrącanych przez instytucje zarządzające funduszami. W związku z tym samoocena sytuacji finansowej konsumenta dotycząca możliwości utraty 10% może się mieścić w akceptowalnej wysokości kosztów jakie wiążą się z inwestycją. Tym samym podana w ankiecie wielkość nie musi świadczyć automatycznie, o tym, że produkt wiąże się z ryzykiem utraty nawet całości środków. Dlatego jedynie udzielenie odpowiedzi, że konsument nie akceptuje żadnej straty daje jednoznaczną informację o preferencjach konsumenta co do akceptacji faktu nie odzyskania całości wpłaconych środków.

Wśród pytań zawartych w ankiecie jedno dotyczyło potrzeb, które mają zostać zaspokojone w przyszłości dzięki inwestycji. Jednak podane konsumentom do wyboru przykłady nie dostarczają przedsiębiorcy miarodajnych informacji, które pozwoliłyby na ocenienie sytuacji finansowej konsumentów. Wszystkie odpowiedzi są związane z poprawą sytuacji materialnej konsumentów w przyszłości. Sposób redakcji odpowiedzi powoduje, że ich wybór zależy od sytuacji rodzinnej, wieku konsumentów, a także od ich wiedzy i nie dostarcza żadnych informacji, które posłużyłyby do oceny faktycznych potrzeb konsumentów. Przedsiębiorca w oparciu o udzielone odpowiedzi nie może stwierdzić, czy utrata wpłaconych środków spowoduje utratę środków pieniężnych, które miały zapewnić realizację konkretnych planów, czy też zapewnić odpowiedni standard życia po przejściu na emeryturę lub sfinansować bieżące wydatki. Wszystkie te opisane cele są równie ważne i nieosiągnięcie ich w taki sam sposób pogorszy sytuację życiową konsumentów.

Kolejne pytanie dotyczyło doświadczenia konsumenta osiągniętego w okresie ostatnich 5 lat z tytułu zawierania różnych umów związanych z instrumentami inwestycyjnymi. Jednak analizując produkty objęte niniejszym postępowaniem, a także pozostałe ubezpieczenia z UFK można stwierdzić, że one ulegały zmianom na przestrzeni lat. Konsumenci, którzy zawierali umowy dotyczące produktów o takich samych nazwach po kilku latach mogli otrzymać produkty o innych cechach, w szczególności dotyczących gwarancji wypłat, ryzyk, przedmiotu inwestowania.

Dwa pytania ankiety mają na celu ustalenie wiedzy konsumenta w zakresie inwestowania środków pieniężnych. Jednak zostało stwierdzone, że uzyskanie informacji o źródłach wiedzy konsumenta o lokowaniu i inwestowaniu środków, a także o wykształceniu nie może stanowić przesłanki do stwierdzenia, iż konsument posiada wystarczające kompetencje do samodzielnego zrozumienia zasady działania produktów, których dotyczy postępowanie, w szczególności, że są one powiązane z innymi skomplikowanymi instrumentami finansowymi.

Sposób analizy odpowiedzi na ankietę AFO zawiera dokument pn. Metodyka AFO. Algorytm określony w tym dokumencie pozwala na zdiagnozowanie profilu konsumenta według standardu przyjętego przez Bank. Poziom awersji do ryzyka jest oceniany na

podstawie wyboru odpowiedzi: nie akceptuję żadnych strat, do ok. 10% zainwestowanych środków; powyżej 10% zainwestowanych środków.

Uzyskanym odpowiedziom na pytania są przyporządkowane wagi. [...] Efektem tej analizy jest określenie profili do których należą konsumenci. W zależności od określenia profilu konsumentów powinny im zostać zaproponowane konkretne produkty inwestycyjne. Jednak ostatecznie mogą zostać zawarte umowy dotyczące produktu, którego charakter nie jest zgodny z wynikami analiz.

W kolejnej stosowanej Ankiecie dotyczącej potrzeb klientów zmodyfikowano pytania. Istotna zmiana dotyczy pytania w sprawie poziomu ryzyka straty, którą konsument może zaakceptować. Pytanie to brzmi: *„Informujemy, iż zawarcie umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym wiąże się z ryzykiem utraty części lub całości środków, a możliwość osiągnięcia wyższych zysków z działalności inwestycyjnej zazwyczaj wiąże się z większym ryzykiem. Jaki poziom ryzyka inwestycyjnego Pan / Pani akceptuje?”* Konsument może wybrać opcje z pośród następujących:

*„- nie akceptuję żadnego ryzyka straty związanego z inwestowaniem środków pieniężnych
- akceptuję niskie ryzyko straty związane z inwestowaniem środków pieniężnych w związku z tym wolę bezpieczne rozwiązania nawet kosztem mniejszych zysków
- akceptuję średnie ryzyko straty związane z inwestowaniem środków pieniężnych, w zamian za możliwość osiągnięcia wyższych zysków
- akceptuję wysokie ryzyko straty związane z inwestowaniem środków pieniężnych, gdyż interesuje mnie wysoki zysk, który wynika z bardziej agresywnych form pomnażania środków w długim okresie”.*

Pytanie sugeruje, że w przypadku zainwestowania środków w ubezpieczenie na życie z UFK istnieje ryzyko utraty części lub całości środków. Jednak w dalszej części pytania odniesiono się do możliwości osiągnięcia wyższego zysku. Taka redakcja pytania powoduje, że konsumenci są informowani o możliwości uzyskania zysku, gdy zainwestują swoje środki w ubezpieczenie z UFK. Jednocześnie żadna z propozycji odpowiedzi nie dotyczy akceptacji przez konsumenta utraty całości środków. Tym samym przedmiotem rozmowy nie jest fakt, że w przypadku zainwestowania środków w ten produkt może wystąpić sytuacja utraty całości oszczędności.

Podsumowując powyższą analizę stwierdzono, iż przeprowadzenie rozmowy z konsumentem w oparciu o ankiety nie dostarczało Przedsiębiorcy miarodajnych informacji, które pozwoliłyby na stwierdzenie, że ubezpieczenie z UFK powiązane z NS FIZ jest zgodne z jego potrzebami. Natomiast konsumenci, z którymi przeprowadzane były rozmowy zgodnie z pytaniami zawartymi w ankiecie mogli w efekcie tego uznać, że sprzedawcy w sposób kompetentny doradzą produkt, który będzie dla nich odpowiedni. Ankiety stawiały się kanwą prowadzenia rozmowy w taki sposób, że konsument będzie oczekiwał że zaproponowany produkt zapewni możliwość osiągnięcia znacznych zysków, przy równoczesnym zagrożeniu strat oscylujących w okolicy 10% zainwestowanych środków. Konsument prowadząc rozmowę ze sprzedawcą nie jest pytany, jaki jest jego stosunek do utraty całości oszczędności. Dlatego też umieszczona w warunkach umowy informacja, że inwestycja może wiązać się z utratą całości środków nie musi być odebrana przez konsumenta jako ostrzeżenie. Konsument pamięta, że w trakcie rozmowy był oceniany jego stosunek do możliwości utraty około 10% środków. Rozmowa dotyczyła również planów wydatkowania zainwestowanych środków. Analiza tej kwestii mogła konsumentom dawać przekonanie, że będą oni w przyszłości dysponować środkami, które pozwolą na różnego rodzaju wydatki, czy dofinansowanie bieżących wydatków. Taki sposób prowadzenia

rozmowy może wywołać u konsumenta przeświadczenie, że nie musi się obawiać utraty środków.

Tym samym stwierdzono, że w trakcie rozmowy prowadzonej przy wypełnieniu ankiety konsument nie powziął wiedzy o ryzykach z jakimi wiązą się ubezpieczenia z UFK powiązane z NS FIZ, a mógł zostać utwierdzony w przekonaniu, że będzie mógł zarobione i zainwestowane środki wydatkować zgodnie z wcześniejszymi planami, a więc, że ich nie straci. Nie ma przy tym znaczenia w jaki sposób został oceniony konsument, a więc do jakiego profilu został zakwalifikowany w oparciu o udzielone odpowiedzi. Bez względu na wynik badania konsumenci mogli zawrzeć umowy dotyczące produktów nieodpowiednich dla nich.

B.4.6 Analiza Procedur oferowania.

Dokumenty określające procedury oferowania stanowiące załącznik do umów agencyjnych określają poszczególne czynności jakie sprzedawca powinien wykonać. Pierwsza czynność dotyczy sprawdzenia danych osobowych klienta. Następnie przeprowadzana była ankieta, która miała pomóc w ocenie czy ubezpieczenie jest odpowiednie dla danego ubezpieczającego biorąc pod uwagę jego poziom wiedzy i doświadczenie.

Z przedstawionych w postępowaniu wyjaśnień Banku wynika, że opisane wcześniej ankiety były przeprowadzane przez pracowników, którzy odczytywali pytania i zaznaczali w systemie komputerowym odpowiedzi. Następnie wypełniona przez pracownika Banku ankieta była drukowana. Wydruk zawierał również wnioski dotyczące oceny rodzaju klienta, a także stwierdzenie, czy dany produkt jest adekwatny dla badanego konsumenta. Wnioski te były przedstawiane w formie oświadczeń, z którymi konsumenci powinni się zapoznać. Otrzymywane przez konsumentów dokumenty przyjmowały formę druków, wzorców. Konsumenci w celu akceptacji wyników badania i potwierdzenia zapoznania się z nimi byli zobowiązani jedynie do złożenia podpisów. Konsumenci nie musieli samodzielnie wpisywać treści oświadczeń, co gwarantowałoby potwierdzenie znajomości ich brzmienia. Stosowanie przez Przedsiębiorcę gotowych druków, które wymagały jedynie podpisu powoduje, iż konsumenci mogli je potraktować jako kolejne dokumenty mające charakter wstępny, niepowodujący poważnych konsekwencji. Konsumenci w przypadku stwierdzenia niezgodności potrzeb z charakterem produktu podpisywali oświadczenie: *Oświadczam, że jestem świadomy podjętej decyzji i przysługującego mi prawa wyboru innego niż rekomendowany sposób inwestowania i że ponoszę odpowiedzialność za skutki wyboru produktu na podstawie udzielonych przeze mnie odpowiedzi, poza odpowiedzialnością wynikającą z zawartych umów o produkt (dowód: karty nr 4702-4710).* W efekcie podpisania tego oświadczenia konsument potwierdzał, iż pomimo tego, że produkt nie jest adekwatny do jego potrzeb, to chce zawrzeć umowę dotyczącą takiego produktu.

Analizując przedmiotową kwestię należy uwzględnić fakt, iż ankieta była wypełniana na początku spotkania. Z procedur wewnętrznych Banku wynika, że wywiad był przeprowadzany zanim konsument został zapoznany z warunkami ubezpieczenia.

Bank wyjaśnił, że ankieta była przeprowadzana po wstępnej rozmowie, która miała sprecyzować cel wizyty klienta, określić jego potrzeby i oczekiwania. Przed przeprowadzeniem ankiety pracownik mógł przedstawić jedynie ogólne założenia dostępnych w Banku produktów inwestycyjnych: nazwy produktów, formy i konstrukcji produktu (ubezpieczenie z elementem inwestycyjnym), zakres ochrony ubezpieczeniowej, alokacje składki ubezpieczeniowej, informacje o braku gwarancji ochrony kapitałowej. W związku z tym z procedury wynika, iż ankieta nie powinna dotyczyć konkretnego produktu,

a jedynie wykazać jaki z dostępnych w Banku produktów byłby adekwatny dla konsumenta. Wyniki powinny stanowić podstawę doboru produktu. Konsument powinien dopiero po podjęciu świadomej decyzji podpisywać oświadczenia, z których wynika, że decyduje się na zawarcie umowy, pomimo iż nie jest dla niego odpowiednia. Przed tą decyzją konsument powinien mieć możliwość oceny ryzyk, z którymi wiąże się poszczególne produkty.

Jak wynika z wyjaśnień przedstawionych przez Bank, [...]. Przyjęcie takiej praktyki świadczy o tym, że konsument ma prawo uznać, iż podpisywane przez niego dokumenty mają charakter wyłącznie porządkujący i umożliwiający prowadzenie dalszej rozmowy ze sprzedawcą a nie stanowią o zaakceptowaniu produktu, który zaproponuje sprzedawca.

Analizując ten etap zawarcia umowy Prezes Urzędu stwierdził, że wymaganie podpisywania przez konsumentów oświadczeń przytoczonych w części ustalającej przed przedstawieniem konsumentom warunków umów i przed zapoznaniem ich z ryzykami jakie się wiąże z proponowanymi produktami nie jest właściwe. Analizując ten aspekt procesu zawierania umów Prezes Urzędu stwierdził, że proces informowania konsumentów o ryzykach z jakimi wiąże się produkty naruszał dobre obyczaje. Konsumenti podpisywali oświadczenia, że godzą się na przystąpienie do ryzykownych produktów inwestycyjnych, pomimo że otrzymywali niejednoznaczne informacje o wynikach badania i swoją charakterystykę dotyczącą akceptacji możliwości poniesienia strat. Forma prowadzenia tego badania a także forma dokumentu udostępnionego do podpisu nie umożliwia stwierdzenia, że Bank dołożył należytej staranności, aby konsument podjął świadomą decyzję o zawarciu umowy w oparciu o pełną wiedzę co do ryzyk.

Opisany proces sprzedaży ubezpieczeń jest istotny przy ocenie zakwestionowanej praktyki, gdyż ww. Procedura opisuje kolejne czynności wykonywane przez sprzedawcę. Przewiduje ona automatyczne wydanie klientowi Karty Produktu, która jest drukowana wraz z Wnioskiem o zawarcie umowy dopiero po wykonaniu badania ankietowego. Jednocześnie procedura nie przewiduje przeprowadzenia dodatkowych rozmów z konsumentami, w trakcie których omówione zostałyby wyniki badania i warunki umów opisane w wydanych dokumentach. Jednocześnie należy stwierdzić, że otrzymanie wyniku stwierdzającego adekwatność produktu z potrzebami konsumentów nie powinno zwalniać sprzedawców z dodatkowego omówienia cech oferowanego produktu, w szczególności ryzyk.

Powołane procedury w sposób jednoznaczny wskazują jedynie na obieg dokumentów pomiędzy konsumentem a sprzedawcą. Odnośnik do jakości przekazywanych informacji znajduje się tylko w jednym miejscu umieszczonym w Procedurach przed opisem procedury sprzedaży. Wynika z niego, że „[...]”.

Biorąc pod uwagę powyższe Procedury stwierdzono, że nie określały one obowiązku przeprowadzenia rozmowy z konsumentami w sprawie ryzyk z jakimi wiąże się produkty. Tym samym sprzedawcom nie określono, czy, a jeżeli tak, to na jakim etapie procesu sprzedaży powinny zostać omówione kwestie związane z ryzykami. Dodatkowo formalne procedury stosowane w Banku nie przewidują etapu zapoznawania konsumentów z warunkami umów, a więc z dokumentami. Tym samym Procedury stosowane przez Bank nie gwarantują zapoznania konsumentów z ryzykami z jakimi wiąże się produkty, a więc dołożenia należytej staranności w celu zwiększenia wiedzy konsumentów.

B.4.7. Analiza ryzyk związanych z zakupionymi produktami

Bankowi zarzucono, iż prezentacja możliwości przystąpienia do ubezpieczeń na życie i dożycie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi powiązanych z NS FIZ jest prowadzona w sposób naruszający dobre obyczaje w zakresie ryzyk związanych z inwestowaniem środków pieniężnych w ramach przedmiotowych produktów.

W opracowaniu Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 26 września 2012r. w sprawie praktyk sprzedażowych związanych z oferowaniem produktów inwestycyjnych skierowanym do podmiotów z rynku bankowego i ubezpieczeniowego zostało stwierdzone co następuje: *„Oferujący produkty inwestycyjne powinni w sposób zrozumiały zapoznawać potencjalnego klienta ze wszystkimi rodzajami ryzyka związanego z produktem (wypełnienie tego wymogu powinno być wykonane w sposób, umożliwiający weryfikację poprawności jego spełnienia w przyszłości) oraz upewnić się, że klient to ryzyko rozumie. W szczególności przekazując klientom stosowne informacje należy uwzględnić: ryzyko rynkowe związane ze spadkiem wartości aktywów bazowych, na których oparty jest produkt. Konieczne jest czytelne zaprezentowanie klientowi, na jakiej formule opiera się stopa zwrotu i jak będzie się ona kształtować w różnych warunkach rynkowych (przy uwzględnieniu co najmniej aktualnych warunków rynkowych oraz sytuacji niekorzystnego kształtowania się parametrów rynkowych wpływających na stopę zwrotu produktu inwestycyjnego). Klient powinien mieć możliwość sprawdzenia ex ante rentowności i płynności produktu przy różnych scenariuszach. W przypadku dokonywania porównań pomiędzy instrumentami istotne jest dobranie adekwatnej pod względem profilu (zwrotu i ryzyka) bazy do analizowanej inwestycji. Ryzyko upadłości bądź niewypłacalności podmiotu, który dysponuje powierzonymi środkami (jeżeli środki nie są objęte gwarancjami ustawowymi). Potencjalny klient powinien zostać poinformowany, jaka część jego środków podlega ochronie oraz na czym ta ochrona polega. Jeżeli środki nie są objęte ustawowym systemem gwarantowania zainwestowanych środków, należy zapoznać klienta z oceną wiarygodności finansowej podmiotu, który dysponuje powierzonymi środkami oraz wskazać, kto tej oceny dokonał, w jakich okolicznościach i według jakiej skali oceny. Ryzyko płynności związane z warunkami wycofania środków przed terminem, przy wyraźnym wskazaniu wszelkich prowizji, opłat, potrąceń i kar związanych z wcześniejszym zakończeniem inwestycji”* /http://www.knf.gov.pl/Images/praktyki_sprzedazowe_26_09_2012_tcm75-31955.pdf/.

Jak wynika z powyższego fragmentu przedsiębiorca, aby wypełnić obowiązek informacyjny względem konsumentów musi podawać informacje o ryzykach, jakie wiążą się ze sprzedawanymi przez niego produktami. Jest to w tym przypadku szczególnie ważne, gdyż dotyczy oszczędności konsumentów. Podjęcie niewłaściwej decyzji dotyczącej ulokowania swoich środków pieniężnych naraża konsumentów na bardzo duże trudności finansowe. Natomiast Bank jako instytucja zaufania publicznego ma obowiązek wprowadzać procedury, które zapewnią, iż konsumenci będą podejmować racjonalne decyzje.

Na podstawie zgromadzonych dokumentów stwierdzono, że opisywały one różnego rodzaju ryzyka jakie mogą wystąpić w trakcie realizacji umów. Dotyczyły one kwestii ekonomicznych w ujęciu szerokim, jak też skupiały się na specyficznych aspektach działania UFK oraz NS FIZ. Jednak w każdym przypadku informacje związane z ostrzeżeniem konsumentów przed sytuacjami związanymi z możliwością nieuzyskania zwrotu części lub całości środków, opóźnieniami wypłat, czy też nieosiągnięcia zysku nie zostały podane w sposób zwracający uwagę. Były one podawane wśród innych informacji

nie związanych z ryzykami, z którymi powinien się liczyć konsument lub wymieniane wśród wielu hipotetycznych innych zagrożeń.

B.4.7.1 Ryzyko utraty części lub całości środków

Konsumenci w pismach kierowanych do Banku informowali, że w sytuacji, gdy przed upływem terminu, na który zawierali umowy chcieli je rozwiązać kwota, jaka miała zostać im zwrócona była znacznie niższa niż wartość wpłaconych środków pieniężnych.

[...]

Z przytoczonych reklamacji wynika, że konsumenci oczekiwali od Banku objęcia ich oszczędności ochroną. Przez ochronę konsumenci rozumieeli prawo do otrzymania zwrotu równowartości wpłaconych środków pieniężnych w przypadku wypłaty z tytułu rozwiązania umów lub upływu terminów na jakie zostały zawarte umowy (dowód: karty nr 2899-2901, 2911-2920, 2921-2923, 2933-2934, 2935-2937, 2947-2949, 3030-3032, 3082-3084, 4042-4044, 4045-4072, 4079-4081, 4082-4083, 4096-4101, 4167-4169, 4170-4176, 4177-4182, 4203-4212, 4213-4215, 4235-4236, 4250-4254, 4257-4260, 4267-4269, 4285-4320, 4341-4375, 4376-4381, 4403-4412, 4438-4442, 4465-4467, 4517-4518, 4651-4652, 4770-4754, 4757-4758, 4750-4763, 4782-4792, 4793-4798, 4799-4801, 4825-4826, 4841-4851, 4864-4866, 4869-4870, 4886-4887, 4897-4902, 4908-4913, 4914-4917, 4951-4953, 4963-4967, 4973-4978, 4979-4981, 4982-4983, 4990-4991, 4992-4993, 4998-5006, 5007-5015, 5016-5620, 5021-5025, 5029-5036, 5037-5038, 5041-5042, 5047-5052, 5055-5060, 5063-5066, 5067-5069, 5070-5075, 5079-5066, 5087-5120, 5134-5138, 5149-5154, 5160-5161). Jednak z warunków umów wynika, że wypłata takiej wielkości nie jest gwarantowana. Ze środków zgromadzonych na rachunkach konsumentów potrącane są różne opłaty. Dodatkowo ze względu na charakter UFK wartość oszczędności ulega zmianie w trakcie trwania umów, gdyż ich wartość jest zależna od wyceny jednostek UFK¹⁹. Dlatego też w zależności od wyceny tych jednostek, wartość rachunków konsumentów wzrasta lub maleje odpowiednio jak zwiększa lub zmniejsza się wycena jednostek UFK. W efekcie tych czynników wartość jednostek UFK posiadanych przez konsumentów na dzień wyceny może się zmieniać w taki sposób, że konsumenci jednego dnia mogą mieć oszczędności o wartości wyższej niż wpłacili, a innego wycena może być niższa, co może być interpretowane jako strata. Dlatego też oprócz informacji o pobieranych opłatach istotne jest przekazanie konsumentom w jasny, jednoznaczny sposób informacji o ryzyku utraty części lub całości środków, a także o przesłankach z których to wynika. Wskazanie w dokumentach, że konsument powinien liczyć się ze stratą środków, gdy równocześnie w trakcie rozmowy przed zawarciem umowy jest zapewniany przez sprzedawcę o ich ochronie oraz o możliwości uzyskania zysku, powoduje, że konsument może uważać, że prezentowany produkt posiada cechy gwarantujące przynajmniej zwrot środków jak w przypadku lokat bankowych.

W dokumentacji udostępnianej konsumentom są wymieniane ryzyka, których wystąpienie może doprowadzić do utraty całości lub części środków. Jednak konsumenci nie tylko zapoznają się z dokumentacją, ale czerpią informacje od sprzedawców. To w trakcie rozmowy konsumenci uzyskują wiedzę o produktach, która ma wpływ na podjęcie decyzji o zawarciu umowy. Wśród przedstawionych ryzyk wymienione są nie tylko związane z produktem, ale związane z ogólną sytuacją koniunkturalną, gospodarczą. Użycie bardzo formalnych, specjalistycznych pojęć mogło doprowadzić do tego, że konsument podjął

¹⁹ Wartość oszczędności odpowiada wartości rachunku, na którym są zapisane nabyte przez Konsumentów jednostki UFK. Wartość jednostek UFK jest wyceniana zgodnie z warunkami ubezpieczenia.

decyzję o zawarciu umowy bez świadomości skutków wystąpienia ryzyk. Dlatego też najważniejszym źródłem wiedzy były informacje przekazywane przez sprzedawców. I to one miały główny wpływ na podjęcie decyzji o zawarciu umów. Z reklamacji wynika, że konsumenci byli zapewniani o korzyściach wynikających z produktów. Przekazanie informacji o gwarancji ochrony oszczędności i potencjalnych zyskach, należy uznać za potwierdzenie, że konsument zawierając umowę nie musi się obawiać utraty środków.

Oceniając przedmiotową praktykę należy również uwzględnić kwestie związane z informacjami przekazywanymi przez sprzedawców konsumentom w trakcie realizacji umów, gdy konsumenci zgłaszali obawy co do funkcjonowania funduszy, a także komunikowali chęć rozwiązania umów:

[...]

Przedmiotowa kwestia była również podnoszona w innych reklamacjach konsumentów (dowód: karty nr 487-490, 2845-2847, 2848-2849, 2850-2851, 2852-2853, 2854-2893, 2894-2898, 2899-2901, 2902-2904, 2905-2907, 2927-2929, 2930-2932, 2938-2940, 2941-2943, 2944-2946, 2962, 2974-2976, 2977-2979, 2980-2982, 2983-2985, 2986-2988, 2989-2995, 2996-2999, 3012-3016, 3017-3018, 3019-3020, 3026-3029, 3049-3057, 3070-3072, 3092-3094, 3096-3098, 3099-3104, 3105-3107, 3108-3110, 3132-3136, 3148-3150, 3155-3156, 3158-3167, 3172-3174, 3177, 3180-3187, 4025-4041, 4042-4044, 4045-4072, 4073-4075, 4076-4078, 4091-4092, 4156-4164, 4170-4176, 4240-4242, 4263-4266, 4275-4282, 4283-4284, 4285-4320, 4388-4397, 4398-4402, 4458-4460, 4553-4554, 4556-4583, 4651-4652, 4757-4758, 4827-4828, 4880-1883, 4888-4891, 4914-4917, 4973-4978, 4979-4981, 4984-4987, 4994-4997, 5016-5620, 5021-5025, 5134-5138).

Z przytoczonych fragmentów skarg wynika, że konsumenci byli zapewniani, że pomimo obaw o notowania, czy też zawirowania dotyczące działalności GetBack fundusze nadal są bezpieczne, i że oszczędnościom konsumentów nic nie zagraża. Sprzedawcy utwierdzali swoich klientów w przeświadczeniu, że produkty które nabyli nie wiążą się z żadnymi zagrożeniami.

W ocenianej sprawie istotne jest to, że UFK inwestują środki pieniężne w NS FIZ, które zostały zakwalifikowane jako bardzo ryzykowne produkty. W przytoczonym wcześniej rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2402 z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie ustanowienia ogólnych ram dla sekurytyzacji oraz utworzenia szczególnych ram dla prostych, przejrzystych i standardowych sekurytyzacji zostało stwierdzone, że produkty tego rodzaju nie są właściwe dla osób fizycznych. Z tych też powodów zostało uznane, iż sposób podania konsumentom informacji o ryzykach związanych z możliwością utraty części, a nawet całości środków za pośrednictwem dokumentacji, a także w trakcie rozmów ze sprzedawcami naruszał dobre obyczaje.

B.4.7.2 Ryzyko opóźnienia w realizacji wykupu

W przypadku części funduszy nastąpiła czasowa redukcja wykupu certyfikatów FIZ (dowód: karty nr 1901, 2573, 3800-verte). Ze zgromadzonych dokumentów wynika, że celem wprowadzenia czasowej redukcji była ochrona wartości certyfikatów inwestycyjnych przed gwałtowną i nieuzasadnioną przeceną i co za tym idzie ochrona interesów uczestników funduszu. Gdyby fundusz musiał natychmiast spieniężyć większość posiadanych aktywów, wiązałoby się to z otrzymaniem znacznie niższej kwoty, niż po spieniężeniu aktywów funduszu w normalnym toku czynności. Certyfikaty inwestycyjne oraz jednostki

uczestnictwa są umarzone ze środków pozyskanych ze sprzedaży aktywów należących do funduszy. W przypadku, gdy wpłynie duża liczba wniosków o umorzenia to fundusz może sprzedać aktywa bez względu na cenę, którą jest w stanie osiągnąć z tej sprzedaży lub zahamować trend składania wniosków o wykup i nie zbywać aktywów jednak jest to możliwe tylko w sytuacji wstrzymania odkupu certyfikatów.

Redukcja odkupu certyfikatów jest powiązana z redukcją realizacji świadczeń z tytułu składanych wniosków o wykup jednostek UFK. Tym samym otrzymanie zwrotu środków przez konsumentów składających wnioski o wykup całkowity jednostek UFK zależy od działania funduszu, który stanowią aktywa UFK, a także od przyjętych w statutach zasad redukcji odkupu certyfikatów. Jednym z opisanych w dokumentach przekazywanych konsumentom ryzyk jest *brak płynności związanej z niską płynnością głównego aktywa wchodzącego w skład funduszu inwestycyjnego zamkniętego, co może wpływać na brak możliwości dokonywania umorzeń certyfikatów emitowanych przez fundusz inwestycyjny zamknięty i tym samym wpływać na brak możliwości realizacji wypłacanych z tytułu Umowy świadczeń oraz ich wartość*. Bank w trakcie niniejszego postępowania przedstawił dodatkowe wyjaśnienia dotyczące definicji ryzyka braku płynności. Może ono polegać na tym, że w przypadku wpływu zbyt dużej ilości zleceń wykupu certyfikatów inwestycyjnych, emitent zawiesi wykup tych certyfikatów, bądź też w terminach wykupu nie będzie wykupywał wszystkich certyfikatów, co do których zgłoszono żądania (redukcja).

Powyżej przytoczone zostały dwa wyjaśnienia tego samego pojęcia. Ich analiza wykazała, że formalna definicja zawarta w dokumentach wydawanych konsumentom wykorzystuje trudne do zrozumienia pojęcia: *niska płynność głównego aktywa, brak możliwości dokonywania umorzeń certyfikatów emitowanych, brak możliwości realizacji wypłacanych z tytułu Umowy świadczeń oraz ich wartość*. Zrozumienie znaczenia tych pojęć wymaga specjalistycznej wiedzy. Natomiast druga definicja używa prostszych pojęć: *zawiesi wykup tych certyfikatów, bądź też w terminach wykupu nie będzie wykupywał wszystkich certyfikatów, co do których zgłoszono żądania (redukcja)*. Analiza tych definicji wykazała, że tylko druga z nich odnosi się w sposób bezpośredni do zaprzestania wykupu certyfikatów. Natomiast formalne warunki umów zostały sporządzone przy użyciu bardzo trudnych pojęć. Nie określono w nich w sposób przystępny ryzyka związanego z ograniczeniem wykupu. Świadczy to o tym, że nawet gdy konsument zapoznał się z definicjami pojęć umieszczonych w dokumentacji nie musiał uświadamiać sobie konsekwencji ryzyk z jakimi wiążą się te produkty i okoliczności gdy te ryzyka faktycznie wystąpią.

Przedstawione porównanie wykazało, że w celu umożliwienia konsumentom podjęcia racjonalnych decyzji o zawarciu umów konieczne jest wsparcie merytoryczne polegające na przedstawieniu przez sprzedawcę dodatkowych, jasnych wyjaśnień. Zapoznanie się przez konsumentów z dokumentacją może nie być wystarczające. Nawet świadomy konsument posiadający ponad przeciętną wiedzę, może nie mieć świadomości co do sytuacji, które mogą wpływać na opóźnienia wypłat świadczenia i wysokość wartości wykupu. Konsument standardowo zawiera umowy ubezpieczenia zarówno majątkowe, jak i na życie, jednak określają one wartości które zostaną wypłacone w sytuacji wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego. Zadaniem ubezpieczycieli jest prowadzenie działalności, która zapewni posiadanie środków na wypłatę świadczeń. W przypadku ocenianych umów ryzyko związane z inwestycją zostało przeniesione na konsumenta. Jest to unikalna sytuacja w przypadku ubezpieczeń. Tym samym fakt, iż świadczenie należne ubezpieczonemu może nie zostać wypłacone przy zachowaniu standardowej procedury

mającej zastosowanie w przypadku typowych ubezpieczeń, powoduje, że powinno zostać bardziej uwypuklone i podane w sposób bardziej jednoznaczny, przy zastosowaniu zrozumiałych dla klientów Banku sformułowań. Stosowany w przypadku ocenianej praktyki sposób informowania o możliwym ryzyku wystąpienia redukcji wypłat świadczeń narusza dobre obyczaje, gdyż nie zapewniał zrozumienie przez konsumentów zasad działania tego ryzyka oraz nie został podany w sposób gwarantujący zapoznanie się z nim. (dowód: karty nr 4699-4701).

W przypadku ocenianej sprawy taka sytuacja miała miejsce w związku z trudnościami finansowymi GetBacku pełniącego rolę m.in. serwisera wiarygodności stanowiących aktywa części z NS FIZ. Jak wynika z przytoczonych wcześniej stanowisk dotyczących instrumentów finansowych, w szczególności funduszy powiązanych z rynkiem wiarygodności, UFK są bardzo uzależnione od trudności jakie dotyczą fundusze stanowiące ich aktywa, np. redukcje odkupu certyfikatów. W związku z tym konsumenci powinni być informowani w sposób bezpośredni o tym, że muszą się liczyć z opóźnieniami w realizacji składanych zleceń wykupu.

Po drugie opóźnienia w wypłacie środków w stosunku do oczekiwań konsumentów wynikają z tego, że Bank, do którego konsumenci składali wnioski o wykup pełni jedynie rolę agenta i pośrednika w przekazywaniu informacji. W reklamacjach konsumenci opisywali problemy tego dotyczące, w następujący sposób:

[...]

Przedmiotowe problemy były opisywane również w innych reklamacjach (dowód: karty nr 2812-2817, 2818-2819, 2826-2827, 2828-2829, 2885-2886, 2902-2904, 2908-2910, 2924-2926, 2947-2949, 3009-3011, 3033-3034, 3035-3037, 3038-3040, 3041-3043, 3045-3048, 3068-3069, 3088-3091, 3115, 3152-3154, 3175-3176, 4079-4081, 4102-4106, 4130-4146, 4150-4155, 4177-4182, 4183-4185, 4189-4196, 4203-422, 4216-4217, 4222-4223, 4224-4225, 4250-4254, 4257-4260, 4270-4274, 4333-4335, 4339-4340, 4420-4424, 4467-4476, 4477-4480, 4481-4483, 4492-4494, 4495-4497, 4546-4547, 4584-4585, 4595-4602, 4666-4670, 4679-4694, 4770-4754, 4755-4756, 4757-4758, 4750-4763, 4764-4767, 4769-4772, 4773-4776, 4793-4798, 4806-4807, 4882-4884, 4858-4861, 4871-4879, 4943-4945, 4954-4956, 4960-4962, 4971-4972, 4988-4989, 5026-5028, 5043-5046, 5121-5122, 5123-5129, 5130-5131, 5132-5133, 5134-5138, 5139-5140, 5141-5142, 5143-5145, 5149-5154, 51558-5156, 5157-5159, 5162-5166). W związku z tym, przy ocenie praktyki stosowanej przez Bank konieczne jest uwzględnienie okoliczności przekazywania wniosków konsumentów złożonych w Banku innemu podmiotowi, co dodatkowo wydłuża procedurę rozwiązania umów i może doprowadzić do opóźnień. Jak wynika ze skarg konsumentów, dokumentacja w niektórych przypadkach była przekazywana z opóźnieniem. Konsumenci składali reklamacje tego dotyczące, które były rozpatrywane indywidualnie. Dlatego też należało uznać, że fakt, iż otrzymanie środków przez konsumenta zależy od skuteczności działania pracowników Banku, jest jednym z czynników zwiększających ryzyko tej inwestycji związanym m.in. z opóźnieniem wypłaty środków w stosunku do oczekiwań konsumentów.

Analizując powyższe kwestie, w szczególności stany faktyczne opisane w reklamacjach konsumentów Prezes Urzędu stwierdził, że fakt wystąpienia opóźnienia w wypłacie środków jest realnie występującym ryzykiem. Po pierwsze opóźnienia te występują z tytułu redukcji wykupu certyfikatów NS FIZ co przekłada się na brak środków w UFK, które mogłyby zostać wypłacone konsumentom. Konsekwencją wprowadzenia takiej reedukacji jest przesunięcie realizacji wykupu w czasie do momentu rozpoczęcia realizacji

odkupu certyfikatów FIZ. Kolejna kwestia dotyczy rzetelności pracy sprzedawców Banku obsługujących konsumentów. Ponieważ termin uznania wpływu wniosku o wykup jednostek UFK ma znaczenie przy określeniu wartości jednostki, terminy przekazywania wniosków konsumentów są ważne. Zwłoka w przekazaniu tych dokumentów może mieć realny wpływ na spadek wyceny certyfikatów, a w konsekwencji na obniżenie wartości środków wypłacanych konsumentom. Z treści skarg wynika, że takie sytuacje faktycznie wystąpiły. Dlatego też w opinii Prezesa Urzędu niepoinformowanie konsumentów w sposób jednoznaczny przed zawarciem umów o tych okolicznościach, czy też niewprowadzenie odpowiednich procedur, z których mogą skorzystać konsumenci narusza dobre obyczaje. Dopiero uświadomienie konsumentom możliwości wystąpienia takich sytuacji zagwarantuje im podjęcie dodatkowych czynności jak np. składanie wniosków bezpośrednio w Towarzystwach Ubezpieczeniowych lub żądanie potwierdzenia przyjęcia przez pracownika Banku wniosku o wykup.

B.4.7.3 Nieuzyskanie zysku

Konsumenci powierzający swoje oszczędności oczekują uzyskania zysku. Podejmując takie decyzje potwierdzają, iż są racjonalnymi konsumentami. Po pierwsze wybrali profesjonalną instytucję nadzorowaną przez KNF. Tym samym wykazali się przezornością, i potwierdzili, że najważniejsza jest profesjonalna obsługa. Konsumenci zdawali sobie sprawę, że banki oferują produkty oszczędnościowe, które gwarantują określone oprocentowanie. Tym samym mieli podstawy uważać, że również inne oferowane produkty zapewniają uzyskanie zysku. Z wcześniej przytoczonych fragmentów reklamacji wynika, że w trakcie rozmów ze sprzedawcami zapewniano ich o uzyskaniu zysku. Również w innych reklamacjach podnoszona była ta kwestia:

[...]

Przedmiotowa kwestia była również podnoszona w innych reklamacjach konsumentów (dowód: karty nr 454-481, 482-484, 2828-2829, 2832-2834, 2837-2838, 2905-2907, 3092-3094, 3099-3104, 3177, 4025-4041, 4084-4086, 4096-4101, 4129,-4129, 4170-4176, 4186-4188, 4189-4196, 4213-4215, 4285-4320, 4328-4330, 4341-4375, 4376-4381, 445-4438, 4465-4467, 4526-4541, 4604-4606, 4651-4652, 4676-4677, 4679-4681, 4864-4866, 4869-4870, 4979-4981, 4992-4993, 4994-4997, 4998-5006, 5007-5015, 5029-5036, 5037-5038, 5041-5042, 5047-5052, 5055-5060, 5079-5066, 5087-5118, 5134-5138, 5160-5161).

Ponieważ ryzyka z jakimi powinni się liczyć klienci Banku zależą od rodzaju instrumentów finansowych, które stanowią aktywa UFK, to uwaga konsumentów powinna być w sposób szczególny zwrócona na te ryzyka, które są z nimi związane. W przypadku NS FIZ ryzyko utraty płynności jest istotne, gdyż wynika z większej ilości czynników niż w przypadku innych instrumentów finansowych. Ten rodzaj funduszu jest powiązany z rynkiem wierzycelności. Dlatego efekty jego funkcjonowania zależą nie tylko od czynników ekonomicznych, koniunkturalnych, ale od możliwości finansowych innych konsumentów co do spłaty swojego zadłużenia. Przekłada się to na zwiększoną niepewność osiągnięcia zysku NS FIZ, co odzwierciedla się w niepewności wygenerowania zysku przez UFK.

Dlatego też jak zostało stwierdzone wcześniej opisywanie potencjalnych korzyści z inwestowania środków pieniężnych konsumentów w tego rodzaju produkty bez podania w jasny sposób, że takie zyski mogą nie zostać osiągnięte, a nawet konsument może utracić całość środków narusza dobre obyczaje.

Podanie lakonicznej informacji o tym, że konsument powinien liczyć się z *utratą całości lub części środków* przy opisie cech UFK nie jest wystarczające. Zostało

stwierdzone, że w przypadku inwestowania środków UFK, w produkty, które nie są odpowiednie dla konsumentów, ostrzeżenia o możliwości utraty środków muszą być podane w sposób zwracający uwagę tych konsumentów. W przedmiotowym przypadku istotne jest to, że cechy produktów, a więc powiązanie ich z funduszami sekurytazacyjnymi przedstawiano, jako element podnoszący atrakcyjność funduszy, gdy z przedstawionych wcześniej regulacji i stanowiska KNF wynika, że są to produkty bardzo ryzykowne i nie przeznaczone dla przeciętnych konsumentów. Podano, że produkty proponowane przez sprzedawców mogą wygenerować zyski dzięki szczególnym rozwiązaniom inwestycyjnym, co konsumenci przyjmowali za zapewnienie uzyskania zysku w przyszłości. Tym bardziej, że również w Regulaminach określono przewidywane stopy zwrotu. Należy stwierdzić, że otrzymanie przez konsumenta informacji o potencjalnych zyskach jest odbierane silniej niż o ryzykach. Dopiero podanie informacji o ryzykach w sposób zwracający uwagę konsumentów zostałoby uznane za przekazanie informacji w sposób zgodny z dobrymi obyczajami. Za dobry obyczaj należy uznać takie przekazanie informacji, które nie wymusza poszukiwania w całości dokumentacji informacji, które doprecyzowują cele działania Funduszu w zakresie osiągnięcia zysku, a więc informacji o tym, że nie tylko konsument może nie uzyskać zysku, ale że może ponieść stratę, a nawet utracić wpłacone środki. Dodatkowo w trakcie prezentacji ustnej sprzedawcy powinni zapewnić konsumentom uzyskanie informacji, które pozwolą ocenić nie tylko wysokość przewidywanego zysku, ale również zweryfikować posiadane informacje co do możliwości nieosiągnięcia tego celu.

Z analizy skarg oraz dokumentów wynika, że nie zachowano równowagi w zakresie prezentacji w sprawie możliwości nieuzyskania zysku. Tym samym sposób prezentacji o możliwości osiągnięcia zysku naruszył dobre obyczaje.

B.4.8 Informacje przekazywane konsumentom za pośrednictwem komunikacji zdalnej
Konsumentom za pośrednictwem poczty elektronicznej otrzymywali od sprzedawców informacje dotyczące dostępnych w Banku produktów. Wiadomości zawierały opisy cech ubezpieczeń z UFK:

[...]

Konsument za pośrednictwem poczty elektronicznej otrzymał następujące informacje: [...]

Powyżej przytoczone maile kierowane do konsumentów w sposób jednoznaczny potwierdzają fakt, iż rynek wierzycielności, w który inwestowane były środki UFK przedstawiono konsumentom jako atrakcyjny. Konsumentom mieli prawo uważać, że nabycie jednostek UFK jest bezpieczną, pewną inwestycją zapewniającą w przyszłości uzyskanie zysków.

Sprzedawcy komunikowali się z konsumentami za pośrednictwem połączeń telefonicznych. Potwierdza to konsument w treści reklamacji: [...] (dowód: karta nr 4520-4523). Konsumentom w reklamacjach powoływali się również na rozmowy telefoniczne: [...]

Przytoczone powyżej treści zawarte w korespondencji mailowej potwierdzają informacje przekazywane w reklamacjach przez konsumentów co do sposobu prezentacji produktów. W treści maili produkty były opisywane jako bezpieczne i mające potencjał wygenerowania dużych zysków. Potwierdzają to dokumenty przekazane przez innych konsumentów (dowód: karty nr 3111-3114, 4084-4090, 4556-4583, 4604-4606, 4695, 4784-4788, 4841-4851, 4864-4866, 4963-4967, 4994-4997, 5005, 5012, 5021-5025, 5079-5066). Świadczy to o tym, że sprzedawcy przekazując za pośrednictwem maili takie zapewnienia,

byli przekonani o ich słuszności, tym samym należy uznać, że przekazywali je również ustnie w trakcie spotkań bezpośrednich. Na podstawie otrzymanych informacji konsumenci nie mieli podstaw do stwierdzenia, że produkty wiążą się z jakimikolwiek ryzykami utraty środków, czy zagrożeniami wypłaty świadczeń lub nieotrzymania zysku. Byli oni zapewniani o pełnym sukcesie inwestycyjnym tych funduszy.

B.4.9 Bank analizował otrzymywane od konsumentów reklamacje i przekazywał swoje stanowisko. Bank twierdził, że [...] (dowód: karty nr 4502-4516, 4128, 4556-4583, 4695, 4679-4696). Oceniając przedmiotowe wyjaśnienia Banku zostało stwierdzone, że oprócz podpisanych dokumentów potwierdzających zapoznanie się z dokumentacją, Przedsiębiorca nie ma dowodów, że konsumenci zdawali sobie sprawę z ryzyk utraty środków, redukcji wypłat, czy też nieuzyskania zysku. Dlatego też zostało stwierdzone, że obie strony, zarówno konsumenci, jak też Bank, mają utrudnioną możliwość udowodnienia stanu faktycznego, co do posiadania wiedzy o ryzykach, czy też nieposiadania takiej wiedzy.

W odpowiedzi na inną reklamację Bank stwierdził, że [...] (dowód: karty nr 4510, 4613-4616). W odpowiedzi na powyższą reklamację, w której konsument powołał się na treści przekazane mu w mailu, Bank wyjaśnił, co następuje: „[...]”

Bank oceniając proces sprzedaży ubezpieczeń wykorzystał jedynie analizę wewnętrznych procedur sprzedaży oraz fakt potwierdzenia przez konsumenta otrzymania dokumentacji. Jednak na dokumentach tych zamieszczone są wyłącznie podpisy konsumentów, co nie potwierdza faktycznego przebiegu rozmowy przeprowadzonej przez sprzedawcę. W opinii Prezesa Urzędu posiadanie przez Bank jedynie podpisu konsumenta pod przygotowanymi przez Bank wydrukowanymi oświadczeniami może nie zostać uznane za wystarczające do stwierdzenia, iż sprzedawcy umożliwiali konsumentom zapoznanie się z informacjami w sposób zgodny z dobrymi obyczajami. Zbieżność informacji przekazywanych przez konsumentów co do ich przeświadczenia o zapewnieniu gwarancji ochrony powierzonych środków, otrzymania środków na każde żądanie, a także uzyskania zysku świadczy o tym, że w taki sposób zrozumieli cechy produktu. Dlatego też, faktu umieszczenia we wzorcach dodatkowych informacji o ryzykach związanych z powyższymi konsekwencjami nie można uznać za wystarczający do wypełnienia zasady stosowania w obrocie konsumenckim praktyki zgodnej z dobrymi obyczajami.

Bank założył, że każdy konsument składając podpis przeczytał całość treści umieszczonej powyżej podpisu. Jednak w przypadku konsumentów przystępujących do ubezpieczenia z UFK, którego aktywa stanowią NS FIZ, Bank powinien stosować wyższe standardy jakości zapoznawania konsumentów z warunkami umów. Z wcześniej przytoczonych fragmentów warunków ubezpieczenia UFK, wynika, że są one bardzo skomplikowane. Dodatkowo zostało ustalone, że tego rodzaju produkty nie są polecane dla konsumentów. Dlatego Bank powinien był zapewnić sobie dokumentację, która faktycznie zapewniłaby posiadanie potwierdzenia wiedzy konsumentów o ww. ryzykach innego niż złożenie podpisu na druku. Bank prowadzi analizy wpływających skarg, dzięki czemu mógł w trakcie oferowania tego rodzaju produktów modyfikować stosowane dokumenty oraz procedury, czego jednak nie zrobił. Stosował on na przestrzeni lat takie same procedury oraz zasady prezentacji cech produktów.

Na podstawie powyżej przedstawionej analizy Prezes Urzędu stwierdził, że część z konsumentów zgłaszających się do Banku posiadających oszczędności chciała je powierzyć

w ramach oferowanych przez Bank lokat terminowych lub innych produktów, które cechowała ochrona powierzonych środków. Zgodnie z procedurą wewnętrzną przed zawarciem umów ubezpieczenia dokonywana była analiza związana z posiadanymi oszczędnościami konsumentów i ich akceptacja poziomu ryzyka, z którym wiąże się inwestycja. Wyniki tej analizy miały pozwolić sprzedawcom na dokonanie doboru produktów, które będą odpowiednie dla konsumentów. Jednak nawet w sytuacji stwierdzenia, że wynik badania wskazuje na to, że ubezpieczenie z UFK powiązane z NS FIZ nie jest odpowiednie dla badanego konsumenta, to po podpisaniu przedstawionych druków umowa taka mogła zostać zawarta. Jak zostało stwierdzone wcześniej, Bank nie przewidywał żadnej dodatkowej procedury, przedstawienia cech produktów osobom, dla których produkt nie jest adekwatny. Procedura była tożsama dla wszystkich klientów. Bank nie stosował żadnych dodatkowych etapów, czynności, które wymusiłyby na konsumentach faktyczne zapoznanie się z ryzykami, czy też zastanowienie się, czy faktycznie jest zainteresowany zaproponowanym produktem, co umożliwiłoby Bankowi udokumentowanie tej okoliczności.

Oceniana praktyka dotyczy oferowania produktów, które są powiązane z rynkiem wierzycielności. Jak wynika z powołanych wcześniej analiz rynek ten charakteryzuje się wysokim ryzykiem poniesienia strat. Dlatego też m.in. do regulacji prawnych zostały wprowadzone liczne ograniczenia możliwości oferowania konsumentom udziału w niestandardyzowanych sekurytyzowanych funduszach inwestycyjnych zamkniętych, a także w przypadku regulacji dotyczących produktów powiązanych z funduszami sekurytyzacyjnymi zostało stwierdzone, że produkt ten nie jest odpowiedni dla konsumentów. Dlatego uznano, że przyjęte przez Bank procedury oferowania i zawarcia tego rodzaju ubezpieczeń nie spełniały wymogów zachowania dobrych obyczajów w zakresie przekazania informacji o ryzykach. Podjęcie decyzji przez Bank o oferowaniu tego rodzaju produktów powinno spowodować wprowadzenie specjalnych zasad, które zagwarantowałyby wyrównanie różnic wiedzy o tych produktach. Fakt, że Bank pełni jedynie funkcję agenta nie zwalnia Przedsiębiorcy z obowiązku dochowania należytej staranności i dbania o jakość wykorzystywanych dokumentów, jakość prowadzonych szkoleń oraz wiedzę sprzedawców o cechach produktów, która pozwoliłaby pomóc konsumentom przy podjęciu racjonalnych decyzji.

W niniejszej sprawie przeciętny konsument miał prawo do otrzymania informacji o cechach oferowanych produktów sporządzonych zgodnie ze standardami dobrych obyczajów, a więc mających na celu zrównoważenie różnic zachodzących pomiędzy wiedzą posiadaną przez konsumentów i Bank. W szczególności konsument miał prawo do otrzymania informacji o wszelkich ryzykach, jakie wiążą się z inwestowaniem oszczędności w przedmiotowe produkty. Informacje na temat korzyści, ale również zagrożeń oraz kosztów powinny być podawane w sposób pełny, niezdominowany przez jeden z rodzajów informacji oraz w sposób jasny. Konsument nie musieli się spodziewać, że przychodząc do Banku i chcąc powierzyć Bankowi swoje oszczędności mogą zawrzeć umowy, na podstawie których przystąpią do ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi powiązanych z NS FIZ, co będzie się wiązało z ryzykiem utraty oszczędności. W wyniku przekazanych konsumentom informacji w trakcie ich wizyt w Banku, nawet ostrożni i uważni, a także wyedukowani konsumenci przy dochowaniu należytej staranności mogli podjąć decyzje o podpisaniu przedłożonych dokumentów, w efekcie czego wyrazili zgodę

na przystąpienie do ubezpieczeń, których by nie podjęli, gdyby Przedsiębiorca nie stosował zakwestionowanej w niniejszej decyzji praktyki.

Mając na względzie wszystkie przytoczone powyżej okoliczności stwierdzono, że Bank stosował praktykę naruszającą dobre obyczaje. Przez dobry obyczaj w niniejszej sprawie należy uznać dostarczanie konsumentom informacji o ryzykach jakie wiążą się z produktami w taki sposób, aby konsument mógł podjąć racjonalną decyzję co do rozporządzania swoim mieniem.

Powyżej przedstawiona analiza zaistniałych okoliczności zawierania umów przez konsumentów pozwoliła Prezesowi Urzędu na uznanie, że konsumenci podejmowali decyzje o przystąpieniu do ubezpieczeń, których by nie podejmowali, gdyby posiadali pełną wiedzę o cechach oferowanych produktów w szczególności o ryzykach, jakie wiążą się z tymi produktami.

B.5. Bank odpowiadając na zawiadomienie o wszczęciu postępowania poinformował, że nie zgadza się z treścią i uzasadnieniem przedstawionych zarzutów.

B.5.1 W związku z faktem, że przedmiotem zarzutów Prezesa są jedynie UFK powiązane z NS FIZ, a dokładnie produkty funkcjonujące pod nazwami Capital, Capilat+, Universe 2 Invest, Universe, Debt&Equity, Debt&Equity II, World One oraz World One II, dalsze rozważania zostały ograniczone tylko do tych produktów.

Bank podniósł kwestie przedawnienia stosowania praktyki.

Bank wskazał, że jego zdaniem postępowanie Prezesa w zakresie produktów: Universe, World One, World One II, Debt&Equity, Capital, Capital+ powinno zostać umorzono z uwagi na przedawnienie. Do dnia 17 kwietnia 2016 roku, czyli do czasu wejścia w życie ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw z dnia 5 sierpnia 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 1634), art. 105 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowił: *„Nie wszczyna się postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli od końca roku, w którym zaprzestano ich stosowania, upłynął rok”*. Ponadto zgodnie z art. 10 Ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw z dnia 5 sierpnia 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 1634): *„Do praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zaniechanych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy stosuje się przepis art 105 ustawy zmienianej w art 1, w brzmieniu dotychczasowym”*. Do dnia 17 kwietnia 2016 roku

Bank zaprzestał oferowania produktów wskazanych w pkt 1 powyżej odpowiednio:

- a. Universe – dnia 21 października 2014,
- b. World One – dnia 17 grudnia 2014,
- c. World One II – dnia 18 sierpnia 2015,
- d. Debt&Equity – dnia 30 listopada 2015,
- e. Capital - dnia 18 czerwca 2015,
- f. Capital+ - dnia 30 stycznia 2016.

Postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało zaś przez Prezesa wszczęte dnia 30 grudnia 2019 roku. W oparciu o zestawienie powyższych dat w opinii Banku Prezes - ze względu na upływ terminu przedawnienia - nie miał kompetencji do badania oferowania produktów wskazanych powyżej pod kątem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ponieważ zarzut w przedmiotowej sprawie dotyczy etapu przedkontraktowego tj. oferowania konsumentom możliwości przystąpienia do ubezpieczeń na życie z UFK - początek biegu terminu przedawnienia dla każdego z produktów należy liczyć od końca roku, w którym Bank zaprzestał oferowania poszczególnych produktów. Zaprzestania stosowania praktyki nie należy przy tym mylić z usunięciem skutków jej stosowania.

Wprawdzie Bank zaprzestał definitywnie oferowania produktów na życie z UFK z dniem 1 lipca 2019 roku, ale produkty, będące obecnie przedmiotem postępowania Prezesa, przestały być oferowane przez Bank znacznie wcześniej – były systematycznie wycofywane z oferty od 21 października 2014 r. do 30 stycznia 2016 r. Zdaniem Banku każdy z tych produktów powinien być zatem traktowany samodzielnie i czas przedawnienia powinien być obliczany odrębnie dla każdego z oferowanych przez Bank produktów. W przypadku produktu Capital+, z oferowania którego Bank zrezygnował najpóźniej - tj. z dniem 30 stycznia 2016 r. - termin wszczęcia przez Prezesa UOKiK postępowania w tej sprawie upłynął z dniem 31 grudnia 2017 r. W przypadku pozostałych produktów, termin przedawnienia upłynął odpowiednio: z dniem 31 grudnia 2015 r. (produkty Universe, World One) oraz 31 grudnia 2016 r. (produkty World One II, Debt&Equity, Capital).

Odnosząc się do powyższego zarzutu Prezes Urzędu stwierdził, że w sposób właściwy wszczął postępowanie w sprawie praktyki stosowane przez Bank związanej z oferowaniem konsumentom całościowo ujętych ubezpieczeń na życie z UFK powiązanych z NS FIZ, nie zaś konkretnych produktów należących do tej kategorii.

W trakcie postępowania ustalono okresy oferowania poszczególnych produktów:

- Universe od 26.09.2014r. do 20.10.2014r.,
- World One od 21.10.2014r. do 20.11.2014r. oraz od 1.12.2014r. do 17.12.2014r.,
- World One II od 26.05.2015r. do 10.08.2015r.,
- Debt & Equity od 24.05.2015 do 30.11.2015r.,
- Debt & Equity II od 30.03.2016r. do 23.05.2016r.,
- Capital+ od 26.01.2015r. do 18.06.2015r.,
- Capital od 22.01.2015r. do 30.01.2015r.,
- Universe 2 Invest od 13.04.2017r. do 28.12.2017r.

Z powyższego zestawienia wynika, że faktycznie ten rodzaj produktów był oferowany prawie przez cały czas od września 2014r. z małymi przerwami. Dopiero pomiędzy Debt & Equity II, a Universe 2 Invest wystąpiła dłuższa przerwa. Dodatkowo zostało stwierdzone, że część produktów była oferowana równolegle. Tym samym należy przyjąć, że praktyka oferowania ubezpieczeń z UFK powiązanych z NS FIZ miała charakter ciągły - była praktyką stosowaną od 2014r. do 28 grudnia 2017r.

Ze zgromadzonych dokumentów stosowanych przy zawieraniu umów z konsumentami wynika, że ich treści nieznacznie się różnią. Jednak wprowadzane zmiany nie mają znaczenia dla oceny zakwestionowanej praktyki. Procedury oferowania produktów, analizy adekwatności produktów pod kątem profilu konsumentów były tożsame. Należy zaznaczyć że równolegle konsumentom oferowane były ubezpieczenia z UFK o innej strukturze inwestycyjnej. Produkty do których zawężono niniejsze postępowanie należy uznać za jednorodne i wymagające szczególnego podejścia. Przedsiębiorca przedstawiając swoje stanowisko nie wykazał powodów dla których należy ocenić okoliczności oferowania poszczególnych produktów według terminów stosowania poszczególnych nazw marketingowych. W ocenie Prezesa Urzędu takie podejście nie ma uzasadnienia ze względu na tożsamą strukturę poszczególnych produktów. Jednocześnie

należy zaznaczyć, że nie ma tutaj również znaczenia, że w przypadku dwóch UFK ich aktywa stanowiły dwa fundusze inwestycyjne zamknięte, przy czym tylko jeden z nich był niestandardowym sekurytyzacyjnym FIZ. Fakt, że część środków UFK było inwestowanych w NS FIZ jest wystarczające do stwierdzenia, iż w ich przypadku powinny zostać wdrożone specjalne procedury sprzedaży konsumentom UFK. Za przedmiotową wykładnią przemawia fakt, że w przypadku niezaniechania oferowania tego rodzaju produktów praktyka byłaby nadal stosowana.

Z przekazanych dokumentów wynika, że ubezpieczenia z UFK powiązane z NS FIZ były skutecznie oferowane w 2017 r. (dowód: karty nr 3802, 4021). Zgodnie z brzmieniem art. 105 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obowiązującym od 17 kwietnia 2016r. nie wszczyna się postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli od końca roku, w którym zaprzestano ich stosowania, upłynęły 3 lata. Natomiast wcześniej przepis przewidywał możliwość wszczęcia postępowania w terminie 1 roku od końca roku, w którym zaprzestano stosowania praktyki. W związku z tym zostało stwierdzone, że w sposób zgodny zarówno z wcześniej obowiązującymi, jak i nowymi przepisami prawa Prezes Urzędu wszczął postępowanie.

B.5.2 Bank powołał wyrok Sądu Najwyższego z dnia 16 lipca 2019 r., I NSK 5/19, który pisząc o zawartych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentach przepisach dotyczących przedawnienia wskazał, że służy ono zabezpieczeniu obrotu prawnego przed negatywnymi skutkami wynikającymi z trwającej przez dłuższy czas beczynności organów publicznych w zakresie wykrywania i zapobiegania zakazanym praktykom rynkowym. W ocenie Sądu Najwyższego „Ingerencja ze strony organu antymonopolowego w ukształtowane i trwające przez dłuższy czas stosunki prawne prowadzić może do istotnego zachwiania pewności i stabilności obrotu w wielu - często bardzo wrażliwych – obszarach”²⁰. W ocenie Sądu Najwyższego zasadne było przyjęcie, że „zachowanie uznane przez Prezesa UOKiK za spełniające dyspozycję art 9 ust.2 pkt 1 ustawy antymonopolowej ustalo najpóźniej w momencie zawarcia ostatniej z wyżej wymienionych umów”. Jakkolwiek powołany wyrok dotyczy praktyk ograniczających konkurencję, tym niemniej zawarte w nim tezy znajdują odpowiednie zastosowanie do praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Upływ terminu przedawnienia powoduje niemożność wydania rozstrzygnięcia, czy zachowanie przedsiębiorcy ma rzeczywiście charakter niedozwolony, skoro niedopuszczalne jest wszczęcie postępowania właściwego. Dlatego

²⁰ Podobnie w wyroku z dnia 19 marca 2003 r. Sąd Najwyższy wskazał, że w przypadku praktyki monopolistycznej określonej w art. 5 ust. 1 pkt 6 ustawy początek biegu rocznego terminu dla wszczęcia postępowania antymonopolowego rozpoczyna się z końcem roku, w którym zawarto umowę narzucającą uciążliwe warunki. Sąd Najwyższy podkreślił w tym kontekście, że chwila uzyskania nieuzasadnionych korzyści przez podmiot dominujący nie miała wpływu na rozpoczęcie biegu tego terminu (I OKN 81/01). Także w praktyce orzeczniczej Sądu Okręgowego w W. — Sądu Antymonopolowego wyrażany jest pogląd, że do narzucania cen nieuczciwych dochodzi już w trakcie negocjacji, a nawet złożenia oferty cenowej, bez względu na to czy doszło do zawarcia określonej umowy czy też nie (zob. Wyrok Sądu Okręgowego w W. — Sadu Antymonopolowego z dnia 19 listopada 1992 r., XVII Amr). W wyroku z dnia 7 marca 2003 r. Sąd Najwyższy stwierdził, że „początek biegu terminu dla wszczęcia postępowania antymonopolowego należałoby łączyć z datą zawarcia umowy w której narzucone kontrahentowi uciążliwe warunki umowy lub na podstawie, której dokonano sprzedaży towarów w sposób uprzywilejowujący niektórych kontrahentów” (I CKN 79/01);

Prezes UOKiK powinien uwzględnić dyspozycję art. 105 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - najpóźniej przed przystąpieniem w decyzji kończącej postępowanie do oceny działań przedsiębiorcy²¹.

Odnosząc się do powyższego Prezes Urzędu stwierdził, iż powołane orzecznictwo jest nieadekwatne do niniejszej sprawy. Oceniana praktyka dotyczy oferowania konsumentom produktów o określonych cechach, a więc praktyki mającej charakter ciągły, a nie dotyczy indywidualnych okoliczności zachodzących przy zawarciu każdej kolejnej umowy. Istotne jest również to, że Bank jeszcze w 2017r. oferował przedmiotowe produkty, a więc konsumenci mogli zawrzeć umowy ubezpieczenia pod wpływem praktyki ocenianej w niniejszej decyzji. W powołanym wyroku Sąd dodatkowo stwierdził, że *„Wobec powyższego w ocenie Sądu Najwyższego w realiach niniejszej sprawy zasadne jest przyjęcie, że zachowanie uznane przez Prezesa UOKiK za spełniające dyspozycję art. 9 ust. 2 pkt 1 ustawy antymonopolowej ustalo najpóźniej w momencie zawarcia ostatniej z wyżej wymienionych umów, tj. w momencie zawarcia umowy między Powodem a Gminą M. w dniu 1 lipca 2008 r.”* Jednak takie rozstrzygnięcie wynikało z innego stanu faktycznego niż ma to miejsce w niniejszej sprawie. Sąd stwierdził, że *„Powyższe oznacza, że zawarcie umów z gminami ościennymi M. oraz S. wyczerpało zakres potencjalnych kontrahentów, a tym samym możliwość kontynuowania praktyki narzucania nieuczciwych cen”*. Tym samym w ocenianej w wyroku sprawie nawet potencjalnie żadna nowa umowa nie mogła zostać zawarta. Natomiast w niniejszej sprawie produkt znajdował się w ofercie do 28 grudnia 2017r. Tym samym oceniana praktyka była stosowana od roku 2014 do 2017. Fakt zawarcia umowy z konsumentem świadczy o tym, że ubezpieczenie z UFK powiązane z NS FIZ było faktycznie oferowane. Zakwestionowana praktyka dotyczy oferowania konsumentom produktów, w sposób który mógł spowodować podjęcie przez nich decyzji innej niż te które zostałyby podjęte, gdyby posiadali oni odpowiednie informacje o ryzykach. W związku z tym do oceny niniejszej praktyki wystarczające jest, że Bank oferował produkty o wskazanej strukturze aktywów UFK. Fakt, że umowy ubezpieczenia z UFK powiązanych z NS FIZ nie były już zawierane w dużej ilości nie świadczy, że praktyka nie była stosowana. O zaprzestaniu stosowania praktyki świadczy podjęcie decyzji o wyeliminowaniu z oferty określonego rodzaju produktu, bez względu na nazwę pod jaką był on oferowany.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności zostało stwierdzone że postępowanie zostało wszczęte zgodnie z wymogami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

B.5.3 Rola Banku w procesie oferowania UFK

Bank wyjaśnił, że w ramach swojej działalności zawarł z TU na Życie Europa S.A. oraz Skandia Życie TU S.A. (obecnie funkcjonujące pod nazwą Vienna Life TU na Życie S.A.) umowy agencyjne dotyczące dystrybucji różnego rodzaju produktów znajdujących się w ofercie Ubezpieczycieli, w tym również UFK.

Wyjaśniono, że to po stronie TU leżało każdorazowo przygotowanie dokumentacji produktowej, a także kompletu dokumentów jakie powinny być przedstawiane klientom przy oferowaniu konkretnych produktów. Pełna szczegółowa treść tych dokumentów, oświadczenia TU, wskazania konkretnych ryzyk wraz z ich opisem była przygotowywana przez TU.

²¹ Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, Komentarz pod red. T. Skoczego, 2 Wydanie, str. 1208;

Bank – działając wyłącznie jako agent Ubezpieczyciela - miał za zadanie prawidłowe, zgodne z postanowieniami odpowiednich umów agencyjnych przeprowadzenie procesu oferowania danego produktu w oparciu o materiały i dokumenty dostarczone przez TU.

Zdaniem Banku nieprawidłowe jest stanowisko Prezesa w zakresie stawiania zarzutów Bankowi odnośnie do prezentowania ryzyk konkretnych UFK, skoro to nie Bank był autorem tych produktów, a co więcej nie był autorem dokumentacji produktowej, która była przedstawiana konsumentom.

Również alokacją środków zgromadzonych w danym UFK zarządza towarzystwo ubezpieczeń, zgodnie ze strategią inwestycyjną danego UFK, która szczegółowo opisana jest w regulaminie danego UFK, stanowiącym element dokumentacji ubezpieczeniowej. Oznacza to również, że Bank nie prowadzi monitoringu aktywów, w które inwestują poszczególne UFK, gdyż prowadzenie takich analiz nie należy do czynności agencyjnych. Bank (jako agent TU) nie jest zresztą w posiadaniu wiedzy, która byłaby konieczna aby taki monitoring mógł być prowadzony.

W przypadku UFK, których środki były alokowane w NS FIZ, w momencie oferowania przedmiotowych produktów Bank dysponował wiedzą na temat wykazu UFK, gdyż wykaz stanowi element dokumentacji ubezpieczeniowej. Miał także wiedzę i ogólne informacje nt. strategii inwestycyjnej danego UFK, mianowicie, czy dane UFK lokuje środki w jednostki uczestnictwa funduszu inwestycyjnego otwartego (jakiego funduszu), czy w certyfikaty inwestycyjne FIZ (jakiego FIZ, jeśli taka informacja była zawarta w dokumentacji ubezpieczeniowej lub została przekazana przez towarzystwo ubezpieczeń do Banku w innej formie: np. szkolenia).

Bank stwierdził, że przedstawione stanowisko jest zgodne z poglądami KNF, która wskazuje, że: *Organ nadzoru, zwraca uwagę, że pomimo iż w produktach należących do grupy 3 działu I ryzyko inwestycyjne leży po stronie ubezpieczającego, zakłady ubezpieczeń zobowiązane są do przestrzegania zasady „ostrożnego inwestora”, zawartej w regulacji art 276 u.d.u.r. Wskazuje ona w szczególności na sposób lokowania środków finansowych w celu, osiągnięcia jak największego stopnia bezpieczeństwa, jakości i rentowności przy jednoczesnym zachowaniu płynności środków oraz lokowania w sposób zgodny z interesami ubezpieczających, ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia, z uwzględnieniem ujawnionych celów prowadzonej polityki lokacyjnej. Ponadto zakłady ubezpieczeń zobowiązane są do lokowania środków finansowych wyłącznie w aktywa i instrumenty finansowe, których ryzyko mogą właściwie określić, mierzyć monitorować i którym mogą właściwie zarządzać*.²²

Ponadto, zgodnie ze stanowiskiem KNF: *„W tym miejscu zaznaczyć należy, że to na zakładzie ubezpieczeń spoczywa obowiązek zaproponowania adekwatnego produktu. W przypadku ubezpieczeń z UFK realizacja tego obowiązku powinna uwzględniać konieczność zaferowania UFK, którego deklarowana faktycznie realizowana strategia inwestycyjna, a tym samym ryzyko inwestycyjne są najlepiej dopasowane do profilu inwestycyjnego klienta tj. poziomu jego tolerancji i skłonności do ryzyka, wiedzy i możliwości*

²² Stanowisko Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego dotyczące ubezpieczeń z grupy 3 działu I załącznika do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 17 lipca 2019 roku

finansowych, a poziom udzielanej ochrony ubezpieczeniowej powinien być również ustalony z klientem."²³

Odnosząc się do powyższego stanowiska Prezes Urzędu stwierdził, że dokument sporządzony przez KNF został opublikowany po zaniechaniu stosowania praktyki. Jednak jest on istotny do oceny działań przedsiębiorców prowadzonych wcześniej. Z powołanego przez Bank stanowiska wynika, że przedsiębiorcy oferujący opisane produkty powinni dołożyć szczególną wagę do aspektu ochrony oszczędności konsumentów zarówno w aspekcie budowy produktu, jak też doboru produktu do możliwości finansowych konsumentów. Odnosząc się do kwestii, że towarzystwa ubezpieczeń ponoszą odpowiedzialność za jakość procesu sprzedaży oraz dobór produktu do potrzeb konsumentów, a nie Bank, Prezes Urzędu stwierdził, że to Bank podjął decyzję o prowadzeniu działalności sprzedaży ubezpieczeń z UFK. Jak zostało stwierdzone wcześniej, Bank nie był zobowiązany do prowadzenia takiej działalności. Dlatego podejmując decyzję o oferowaniu konsumentom tego rodzaju produktów, ponosi odpowiedzialność za jakość informacji przekazywanych konsumentom. W przedmiotowym przypadku konsument podejmuje decyzję o zawarciu umowy nie tylko w oparciu o informacje zawarte w dokumentach, ale również informacje przekazywane przez sprzedawców. Dlatego też zarzut stosowania praktyki został skierowany do właściwego Przedsiębiorcy, którego pracownicy wykonywali badanie adekwatności produktów z potrzebami konsumentów, oferowali konkretne produkty i omawiali ich cechy, a także przedstawiali dokumenty do zapoznania się z nimi i ich akceptacji. Dlatego też zostało stwierdzone, że Bank samodzielnie przyjął na siebie odpowiedzialność za jakość procesu sprzedaży ubezpieczeń z UFK powiązanych z NS FIZ.

B.5.4 Stanowisko Banku co do zarzutów Prezesa odnośnie stosowanej praktyki

Bank nie zgadza się ze stanowiskiem Prezesa, że produkty UFK powiązane z NS FIZ są produktami bardzo skomplikowanymi. Takie wrażenie mogło dotyczyć UFK na etapie, gdy dopiero wchodziły one na polski rynek, nie zaś po około 20 latach ich funkcjonowania. Ponadto takie stwierdzenie Prezesa nie jest poparte merytorycznym uzasadnieniem, a stanowi w zasadzie subiektywną ocenę organu.

Nie jest również prawidłowe stanowisko, że UFK nie są usługami standardowo oferowanymi przez banki. Od dawna na polskim rynku w ofercie banków znajduje się szeroka gama produktów, które są przez bank oferowane przy współpracy z podmiotami trzecimi. Oprócz UFK do takich produktów należą certyfikaty funduszy inwestycyjnych, czy nawet akcje i obligacje.

Produkty UFK są lub były oferowane przez największe banki w Polsce, a także wiele mniejszych podmiotów. Stąd nie można uznać, że klient udając się do banku w celu zainwestowania swoich środków, nie miał świadomości, że może mu zostać zaproponowany inwestycyjny produkt ubezpieczeniowy.

Odnosząc się do powyższego twierdzenia Banku Prezes Urzędu stwierdza, iż fakt, oferowania przez różne banki produktów, których dotyczy postępowanie nie jest przesłanką do stwierdzenia, że są one typowymi produktami przeznaczonymi dla ich klientów. Produkt ten jest wymieniony w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i

²³ Ibid

reasekuracji, a nie w Prawie bankowym. Ponieważ za usługi standardowo oferowane przez banki należy uznawać te wymienione w ustawie regulującej działalność bankową, produktów których dotyczy postępowanie nie zaliczają się do nich. Pomimo licznych nowelizacji zakresu produktowego Prawa bankowego np. przez szczegółowe uregulowanie oferowanych przez banki lokat strukturyzowanych, nie wpisano w tę ustawę ubezpieczeń na życie z UFK jako produktu bankowego. Istotne jest, że tego rodzaju ubezpieczenia mogą być również oferowane przez inne podmioty niż tylko banki. Konsumentom są przyzwyczajeni, że umowy ubezpieczeń zawierają za pośrednictwem wyspecjalizowanych w tym agentów. W związku z tym, oceniając kwestię, czy konsumenci chcący powierzyć swoje oszczędności bankowi spodziewają się, że właśnie w Banku będą mogli zawrzeć umowy ubezpieczenia powiązane z UFK, należy uwzględnić, że tego rodzaju produkt nie został przewidziany zarówno przez Prawo bankowe, jak też przez ustawy określające produkty inwestycyjne.

W związku z powyższymi okolicznościami Prezes Urzędu uznał, że Bank jako profesjonalista dbający o interesy konsumentów, a także podmiot oferujący różnego rodzaju produkty inwestycyjne powinien dokładać szczególnych starań w zakresie jakości obsługi konsumentów. Konsumentom ufający profesjonalizmowi Banku spodziewają się, że właśnie tego rodzaju placówki będą wolne od nieuczciwych praktyk rynkowych w zakresie sprzedaży każdego rodzaju produktu, bez względu na to czy jest to produkt standardowy, czy też nowatorski.

Kwestia złożoności produktu została już wcześniej omówiona. Złożoność produktu wynika z powiązania produktów z funduszami sekurytyzacyjnymi charakteryzującymi się licznymi ryzykami, a także użycia specjalistycznego języka przy formułowaniu warunków świadczenia tego ubezpieczenia. W związku z tym Prezes Urzędu uznał, że Bank nie zapewnił przekazywania konsumentom informacji o produktach podanych w sposób dla nich zrozumiały.

B.5.5 Bank stwierdził, że niezrozumiały jest również argument Prezesa, że cechy poszczególnych produktów są opisywane w kilku dokumentach, wskutek czego konsument przed podjęciem decyzji musiał zapoznać się z dużą ilością dokumentów i mógł mieć trudność w skupieniu się na najważniejszych cechach produktu. Spółka wysnuła z tego wniosek, że Prezes zarzuca Bankowi, że przedstawiane konsumentom opisy produktów są zbyt obszerne, co stoi w rażącej sprzeczności z dotychczas prezentowanym przez Prezesa stanowiskiem, który wielokrotnie stawiał bankom i innym instytucjom finansowym zarzuty, że dokumentacja przedstawiana konsumentom jest zbyt uboga i nie zawiera informacji o wszystkich ryzykach związanych z nabywanym produktem. Podkreślono, że Prezes nie czyni zarzutu, że dokumentacja była niekompletna, czy nie zawierała informacji o konkretnych ryzykach związanych z oferowanymi produktami.

Oceniając argumentację Banku należy ją uznać za nietrafioną. Zarzut dotyczy jakości sposobu poinformowania konsumentów o ryzykach z jakimi wiążą się produkty. Prezes Urzędu zarzuca, że sposób podania informacji o ryzykach nie może zostać uznany za rzetelny. Sposób prezentacji informacji może doprowadzić do podejmowania przez konsumentów decyzji zgodnych z oczekiwaniem przedsiębiorcy. Właśnie ten aspekt jest przedmiotem oceny. W opinii Prezesa Urzędu sposób podania informacji o ryzykach nie doprowadza do podjęcia przez konsumentów racjonalnych decyzji. Natomiast z uwagi na

dużą ilość dokumentów to na sprzedawcach ciąży obowiązek wyjaśnienia zawłości cech tych produktów i wyjaśnienia ryzyk z jakimi wiąże się zawarcie umów.

Odnosząc się do stanowiska Banku, Prezes Urzędu uznał, iż pomimo, że Bank stwierdził, że podawał wszelkie informacje o ryzykach, a sprzedawcy nie wymagali od konsumentów podpisania umów bez przeczytania, to jednak konsumenci fakt zapoznania się z dokumentacją stwierdzali przez podpisanie blankietowych oświadczeń. Bank w stosowanych procedurach nie przewidział działania, które mogłoby wywołać u konsumenta wątpliwości, czy wyartykułowania zastrzeżenia. Również zapoznanie się z wynikami oceny dostosowania produktów do potrzeb konsumentów było potwierdzane przez umieszczenie podpisu pod wygenerowaną formułką. Tym samym fakt zapoznania się z dokumentacją jest potwierdzany w taki sam sposób jak zapoznanie się z innymi wymaganymi oświadczeniami np. dot. przetwarzania danych. Dlatego też Prezes Urzędu stwierdził, że argument stwierdzający, że konsument mógł zapoznać się z dokumentacją i zadawać pytania nie znajduje potwierdzenia w stosowanych procedurach. Należy dodać, że kwestia ta nie stanowi przedmiotu praktyki.

B.5.6 Bank stwierdził, że część konsumentów uznawała, iż umowy które zawarli nie są realizowane zgodnie z ich oczekiwaniami początkowymi, gdyż nie zapoznali się z dokumentacją. Wynika z tego, że w opinii Banku fakt zapoznania się z wszystkimi dokumentami przygotowałby każdego konsumenta do zaakceptowania skutków wynikających z utraty części lub całości oszczędności lub nieosiągnięcia zysku. W opinii Banku każdy konsument udający się do banku w celu powierzenia bankowi swoich oszczędności powinien cechować się wysoką świadomością w zakresie zasad funkcjonowania działalności bankowej, tak jak konsument korzystający z usług lotniczych. Bank jednak nie zauważa różnicy jaka występuje pomiędzy klientami linii lotniczych i usług bankowych. W przypadku zakupu usługi lotniczej, konsument nie dokonuje wyboru pomiędzy zakupem biletu tramwajowego, kolejowego, promu. Musi w takim przypadku dokonać jedynie wyboru standardu lotu, przewoźnika. W związku z tym podejmuje jedynie decyzje co do cech konkretnego rodzaju usługi a nie rodzaju środka transportu. Natomiast w ocenianej sprawie konsument może wpłacić swoje oszczędności w ramach różnych rodzajów usług. Należy je uznać odpowiednio za różne środki transportu. Porównując te rodzaje produktów, w przypadku lotu konsument dobiera poszczególne cechy, jak rodzaj bagażu, standard - ekonomiczny, business, rodzaj miejsca, te cechy bardzo często wymagają od konsumenta poniesienia dodatkowych opłat, jednak nawet, gdy konsument nie wyrazi chęci skorzystania z konkretnych udogodnień to ostatecznie dotrze do wskazanego miejsca. Natomiast w przypadku usług oferowanych przez bank konsekwencje podjętej decyzji mogą się wiązać z utratą oszczędności całej rodziny, co spowoduje trudności w możliwości zakupu dóbr, możliwości leczenia, studiowania. W przypadku lokaty standardowej konsument może nie uzyskać wysokich zysków, jednak ma pewność otrzymania zwrotu środków. W przypadku wspomnianych lokat strukturyzowanych, które dopiero w 2016 roku zostały uregulowane w prawie bankowym, konsument ma gwarancje otrzymania określonych środków w sytuacji, jeżeli nie dojdzie do zerwania lokaty przed terminem. Natomiast w przypadku ubezpieczeń z UFK konsument w większości przypadków nie ma żadnych gwarancji. W przypadku tego ostatniego produktu należy stwierdzić, że szczególnie różnica wynika z tego, iż Bank w tym przypadku pełni jedynie rolę agenta. A więc konsument nie wpłaca środków na rachunek bankowy, a należący do Towarzystwa

Ubezpieczeń, przy czym zgodnie z ustawą fundusz jest zarządzany przez inny podmiot. Powyższa analiza była niezbędna w celu wykazania, że konsument udając się do banku mógł zapoznać się z ofertą konkurentów np. w zakresie oferowanych przez nich lokat bankowych, jednak mógł nie dokonać pełnej analizy wszelkich oferowanych przez banki na dany dzień produktów. Tym bardziej, że w przypadku ofert inwestycyjnych nie są dostępne porównywarki internetowe takie jak w przypadku ofert innych branż.

Dlatego też zostało stwierdzone, że racjonalność decyzji konsumentów zależy od jakości podanych informacji przez sprzedających, a także posiadania przez nich świadomości o występujących ryzykach. Jednak świadomość konsumentów jest kształtowana przez sprzedawców produktów inwestycyjnych.

B.5.7 Bank stwierdził, że liczba skarg klientów na produkty z UFK uległa zwiększeniu dopiero wtedy, gdy produkty przestały przynosić takie zyski, jakich oczekiwali konsumenci. Jeszcze w 2017 roku na wszystkie produkty będące przedmiotem postępowania Bank zanotował jedynie [...] reklamacji, a dopiero w 2018 roku liczba reklamacji [...] sztuk. Zwrócono uwagę, że ostatni z produktów zakwestionowanych przez Prezesa przestał być oferowany wcześniej. Oznacza to, że konsumenci nie mieli uwag do samego procesu oferowania i sprzedaży, bowiem takie reklamacje powinny być składane bezpośrednio po nabyciu produktu. Bank nie może jednak ponosić odpowiedzialności za to, że konsumenci są rozczarowani brakiem zysku, czy stratami UFK, skoro dochował należytej staranności przy prezentowaniu tych produktów, w szczególności uprzedzał o potencjalnym ryzyku.

Przedstawiona przez Bank analiza dotycząca okoliczności składanych przez konsumentów reklamacji wbrew twierdzeniu Banku w opinii Prezesa Urzędu dowodzi, iż konsumenci składający reklamacje w związku z brakiem zysku byli rozczarowani efektem jaki im przynosi produkt. Rozczarowanie to świadczy o tym, że spodziewali się, iż produkt będzie przynosił zysk, a nie straty. Właśnie okoliczności składania reklamacji, o których pisze Bank świadczą o przedmiocie rozczarowania, a więc o tym, że konsumenci nie zdawali sobie sprawy z istnienia ryzyka. Konsumenci nie składali reklamacji po zawarciu umowy, gdyż byli przekonani, iż podjęli racjonalne decyzje i oczekiwali na wzrost wartości swoich oszczędności. Dopiero utrata środków spowodowała konieczność złożenia reklamacji.

B.5.8 Bank nie zgodził się z twierdzeniem Prezesa, że dokumentacja produktowa została napisana trudnym, hermetycznym językiem. Pojawiające się co jakiś czas słowo „ryzyko”, a zwłaszcza nagromadzenie tego słowa w opisanych możliwych ryzykach związanych z produktem, pozwalało konsumentowi zwrócić uwagę na ten aspekt umowy. Przede wszystkim zaś rozważny i rozsądnie myślący, krytyczny konsument nie powinien inwestować swoich środków w produkt, jeśli nie jest w stanie zrozumieć umowy, którą zamierza zawrzeć. Ochrona konsumentów nie może być tak daleko posunięta, aby chronić ich również wtedy, gdy zawierają umowę, której nie rozumieją, czy z której treścią zaniedbali zapoznania się (np. z powodu zbytnej obszerności otrzymanego materiału).

W opinii Prezesa Urzędu wyjaśnienia Banku, iż wyłącznie konsument odpowiada za konsekwencje podjęcia decyzji o zawarciu umowy świadczą o tym, iż Przedsiębiorca nie akceptuje faktu, iż konsument zajmuje pozycję słabszą w stosunku do Banku. W efekcie tego należy uznać, iż w swojej działalności Bank nie uwzględnia obowiązku przekazywania informacji w sposób niwelujący różnice poziomu wiedzy o produktach bankowych, inwestycyjnych. Prezes Urzędu stwierdza, że o skomplikowaniu produktów świadczy

przywołany przez Bank opis ryzyk z jakimi wiązało się dla konsumentów zawarcie umów ubezpieczenia z UFK Debt&Equity II. Aby zrozumieć całe spektrum ryzyk z jakimi wiąże się zawarcie tej umowy, konsument musiałby posiadać wiedzę z zakresu funkcjonowania następujących produktów: bankowych, gdyż produkt oferuje Bank, który występuje wyłącznie jako agent TU, ubezpieczeniowych, gdyż produktem jest ubezpieczenie na życie przy czym jest on rozbudowanym ubezpieczeniem z UFK, inwestycyjnych, gdyż aktywa UFK stanowią instrumenty finansowe, które jednak nie stanowią przedmiotu obrotu rynkowego, a ich wartość jest wyznaczana w oparciu o ceny godziwe. W opinii Prezesa Urzędu świadomy, racjonalnie podejmujący decyzje klient Banku nie musi posiadać wiedzy z tych dziedzin. Dodatkowo należy przytoczyć sformułowania, którymi posłużono się przy podawaniu opisu ryzyk:

Ryzyko kredytowe, możliwości wystąpienia trwałej lub czasowej niewypłacalności emitenta Certyfikatów czyli Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego, rynek obrotu wierzytelnościami, wahania wartości Certyfikatów wyemitowanych przez Fundusz Inwestycyjny Zamknięty wahania Wartości Jednostki Funduszu Skandia Universe, koncentracja Aktywów Ubezpieczeniowego Funduszu Kapitałowego Skandia Universe, Certyfikaty emitowane przez Fundusz Inwestycyjny Zamknięty mogący lokować swoje środki w wierzytelności, przyszłe, wierzytelności wysokiego ryzyka, wierzytelności przedawnione, niewymagalne lub już zajęte, o ile są zbywalne, ryzyko braku płynności, niska płynność głównego aktywa wchodzącego w skład FIZ, umorzenie Certyfikatów emitowanych przez FIZ, brak możliwości realizacji wypłacanych z tytułu Umowy świadczeń oraz ich wartość, wycena wierzytelności stanowiących aktywa FIZ, aktywny rynek, wartość rynkowa, wartość godziwa, model wyceny wierzytelności, wahania i zmienność Wartości Jednostki Funduszu Skandia Universe. Jak wynika z przytoczonych pojęć dopiero ich zrozumienie umożliwi konsumentom zrozumienie ryzyk z jakimi wiąże się inwestowanie w ubezpieczenia będące przedmiotem postępowania. Natomiast w sytuacji, gdy pojęcia te nie zostaną podane w sposób przystępny konsument może je interpretować we własny sposób, który może nie być zgodny z prawdą. Prezes zgadza się, że konsumenci powinni zawierać umowy wyłącznie te, których warunki rozumieją. Jednak jak wynika z wcześniejszych części decyzji na podjęcie przez konsumenta decyzji nie miało wpływu jedynie brzmienie dokumentów, ale sposób prezentacji produktów przez sprzedawców.

W wyniku analizy całości stanowiska Banku złożonego w odpowiedzi na wszczęcie postępowania, Prezes Urzędu stwierdził, że nie znajduje ono uzasadnienia w stanie faktycznym oraz zakresie prowadzonego postępowania.

Konsument wybierając produkt oferowany przez przedsiębiorcę, zajmującego się zawodowo szacowaniem wszelkiego rodzaju ryzyk jest przeświadczony, że podjął właściwą decyzję powierzając dokonanie wyboru produktu profesjonalście. Tym samym podmiot zarządzający UFK daje swego rodzaju gwarancje ochrony inwestycji. W ocenianym przypadku poczucie bezpieczeństwa jest dodatkowo podnoszone przez fakt, iż produkt oferuje Bank. Z tych też powodów sposób podania w Regulaminie listy ryzyk nie zostanie odebrany przez konsumentów jako zagrożenie utraty środków, czy też trudności w uzyskaniu zwrotu środków w wyniku redukcji wypłat. Dlatego też zostało stwierdzone, że wymienienie listy ryzyk nie jest wystarczające, aby konsument nabył wiedzę co do okoliczności, w których może nie uzyskać zwrotu środków, czy też uzyskać jedynie ich część. Ważne jest to, w jaki sposób zostaną one przedstawione w związku z innymi

warunkami umowy. Fakt stwierdzenia, iż przedsiębiorcy będą dążyć do osiągnięcia zysku, bez odniesienia się do tego, że 100% wartości wpłaconych środków nie jest chroniona narusza dobre obyczaje. W celu uzyskania informacji o ryzyku utraty oszczędności konieczne jest zapoznanie się z całością materiału. Biorąc pod uwagę powyższe stwierdzenie dotyczące wysokiego poziomu ryzyka, analizując tę informację konieczne jest wzięcie pod uwagę, że UFK oferowana jest konsumentom wpłacającym również kwoty mniejsze niż 40 000 euro, a więc Bank musi podawać wszelkie informacje ważne dla nich. Tym samym musi odnosić się nie tylko do możliwości osiągnięcia zysku, ale w szczególności do możliwości utraty środków.

Podsumowując Prezes Urzędu stwierdził, że Bank zaprzestał oferowania ubezpieczeń na życie z UFK powiązanych z niestandardyzowanymi sekurytyzacyjnymi funduszami inwestycyjnymi zamkniętymi - zwanymi dalej także NS FIZ 28 grudnia 2017r. (dowód: karta nr 2574-verte), natomiast z dniem 1 lipca 2019r. zaniechano oferowania wszystkich ubezpieczeń na życie z UFK. Tym samym zaniechał stosowania opisanej powyżej praktyki (dowód: karty nr 2569-verte, 2574-verte, 5356).

Dlatego też w związku z faktem, że zaistniały łącznie przesłanki wynikające z art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy oraz godzenie w zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu uznał ocenianą praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził jej zaniechanie z dniem 28 grudnia 2017r.

W świetle ww. okoliczności orzeczono jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Ad II. Środki usunięcia skutków stosowania praktyk

Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokik w decyzji stwierdzającej stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Treść oświadczenia powinna, poza określeniem przedsiębiorcy, wskazywać na naruszenia, jakich dopuścił się przedsiębiorca. W myśl art. 26 ust. 4 uokik środki, o których mowa w ust. 2, powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków. Zgodnie z art. 27 ust. 4 uokik w sytuacji zaprzestania stosowania niedozwolonych praktyk przepisy art. 26 ust. 2-4 tej ustawy stosuje się odpowiednio.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu środków usunięcia trwających skutków stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanych w pkt II sentencji niniejszej decyzji polegających na opublikowaniu oświadczenia o konkretnej treści na stronie internetowej Banku.

Istotą opisywanego w niniejszej decyzji naruszenia jest stosowanie praktyk sprzecznych z dobrymi obyczajami. W ocenie Prezesa UOKiK, powyższe okoliczności uzasadniają zastosowanie wskazanego wyżej środka, jakim jest publikacja oświadczenia na stronie internetowej Przedsiębiorcy. Spółka powinna, zdaniem Prezesa UOKiK, poinformować konsumentów o swojej nieuczciwej praktyce, co spełni funkcję edukacyjną. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Bank oraz

innych przedsiębiorców do podobnego rodzaju praktyk (w obliczu ryzyka złożenia oświadczenia, które może wpłynąć na postrzeganie Spółki przez konsumentów).

Oświadczenie zamieszczone na stronie internetowej Idea Banku ma za zadanie poinformowanie konsumentów o fakcie wydania decyzji, jej oznaczeniu i dacie wydania (w celu jej późniejszej identyfikacji lub ułatwienia dotarcia do jej treści) oraz przystępne wskazanie, jakie działania Spółki zostały uznane za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Obowiązek zamieszczenia oświadczenia na stronie internetowej Przedsiębiorcy, umożliwi zapoznanie się z treścią decyzji wszystkim konsumentom, którzy są zainteresowani usługami bankowymi, a w szczególności usługami świadczonymi przez Idea Bank.

Określenie parametrów technicznych oświadczenia jest zaś niezbędne i ma za zadanie zapewnienie jego widoczności i czytelności na stronie internetowej Przedsiębiorcy.

Oświadczenie zostanie zaprezentowana na stronie internetowej Przedsiębiorcy i dzięki temu wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży oraz mediów. W ocenie Prezesa UOKiK, strona internetowa to medium o licznym gronie odbiorców, które poprzez swoją powszechność i możliwość zapoznania się z prezentowanymi tam treściami w dowolnym czasie stosownym dla każdego odbiorcy najskuteczniej jest w stanie dotrzeć do świadomości odbiorców.

Wśród konsumentów komunikat tej treści powinien zwiększyć wiedzę o przepisach chroniących ich prawa i krytycyzm względem ofert dotyczących instrumentów finansowych, w szczególności ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi powiązanych z NS FIZ. Przedsiębiorcy powinni z kolei dowiedzieć się o negatywnych konsekwencjach naruszania praw konsumentów, co poza wychowawczą spełni również funkcję prewencyjną.

Ponadto, w zakresie informacji, iż prawomocna decyzja Prezesa Urzędu stanowi prejudykat w postępowaniu sądowym oraz że ustalenia Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące, może stanowić dla konsumentów istotną podpowiedź i zachętę do skorzystania z indywidualnych możliwości dochodzenia swoich roszczeń w postępowaniu sądowym.

Zgodnie z poglądem występującym w orzecznictwie **prawomocna decyzja Prezesa UOKiK ma charakter prejudykatu przeciwko przedsiębiorcy, któremu zarzucany był czyn z zakresu praktyk ograniczających konkurencję - i odpowiednio praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w tym m.in. stwierdzającej stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej - i może znacząco ułatwić dochodzenie roszczeń przez podmiot poszkodowany przed sądem cywilnym²⁴.**

Na poparcie powyższej tezy należy przywołać stanowisko doktryny, które wskazuje, że „na zasadzie analogii do rozstrzygnięć dotyczących decyzji stwierdzających praktyki ograniczające konkurencję (vide: uchwała SN z 23.7.2008 r., III CZP 52/08, Legalis), ostateczna decyzja uznająca praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów

²⁴ vide: wyrok SN z 4 marca 2008 r., IV CSK 441/07; uchwała SN z 23 lipca 2008 r. III CZP 52/08; postanowienie SN z dnia 23 kwietnia 2015 r., sygn. III SK 61/14),

powinna być postrzegana jako rozstrzygnięcie wiążące sądy cywilne w ewentualnych postępowaniach cywilnych wytoczonych przez indywidualnych konsumentów, w celu uzyskania odszkodowania za szkody, poniesione przez nich wskutek stosowania przez danego przedsiębiorcę praktyki zakazanej przez art. 24 OchrKonkurU. Pogląd wyrażony przez A. Jurkowską-Gomułkę potwierdzony został w postanowieniu SN z 23.4.2015 r. (vide: III SK 61/14, Legalis). W uzasadnieniu do tego postanowienia, w kontekście nałożenia na przedsiębiorcę obowiązku publikacyjnego (przez co do konsumentów dociera informacja o dopuszczeniu się przez przedsiębiorcę nieuczciwej praktyki rynkowej), SN przywołał tezę z uchwały z 23.7.2008 r. wskazującą, że „ostateczna decyzja organu ochrony konsumentów stwierdzająca naruszenie OchrKonkurU jest dla sądu powszechnego wiążąca”. W konsekwencji zatem stwierdzić można, iż SN uznał prejudycjalny charakter decyzji Prezesa UOKiK wydanej w sprawie praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów²⁵.

W związku z powyższym, wydanie niniejszej decyzji stwierdzającej naruszenie zbiorowych interesów konsumentów przez Idea Bank, a następnie jej uprawomocnienie w takim kształcie, ma doniosłe znaczenie z punktu widzenia możliwości dochodzenia indywidualnych roszczeń na drodze cywilnoprawnej w związku z naruszeniem przepisów dotyczących ochrony interesów konsumentów (private enforcement), o ile przedmiotowe roszczenie po stronie konsumenta nie ulegnie przedawnieniu. Związanie sądu decyzją Prezesa Urzędu sprowadza się do tego, że okoliczności faktyczne stwierdzone w sentencji decyzji stają się elementem ustaleń faktycznych sądu, co oznacza, że w tym zakresie sąd nie przeprowadza odrębnego postępowania dowodowego, przykładowo w zakresie stwierdzenia wprowadzenia w błąd.

Jedną z intencji określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest zwiększenie skuteczności administracyjnego trybu stwierdzenia naruszeń w zakresie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Środki te mogą mieć charakter informacyjny. Dzięki informacji zamieszczonej na stronie internetowej Spółki konsumenci mogą dowiedzieć się, że zastosowanie wobec nich nieuczciwe działania zakwestionowane przez Prezesa są wobec nich bezskuteczne i mają możliwość indywidualnego dochodzenia od przedsiębiorcy roszczeń w tym zakresie²⁶.

Zakres obowiązków publikacyjnych jest proporcjonalny do możliwości Przedsiębiorcy i wagi naruszeń. Należy zwrócić uwagę, że zakwestionowana przez Prezesa praktyka stosowana była przez kilka lat. Obowiązek publikacji decyzji na stronie internetowej przez 6 miesięcy, w ocenie Prezesa UOKiK, nie będzie uciążliwy dla strony niniejszego postępowania.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w pkt II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Ad III Kara pieniężna

²⁵ A. Szafran, J. Ulański, *Prejudycjalny charakter decyzji Prezesa UOKiK w indywidualnym sporze konsumenta z przedsiębiorcą*, [w:] M. Czarnecka, T. Skoczny (red.), *Prawo konsumenckie w praktyce*, Warszawa 2016, s. 166-167; A. Jurkowska-Gomułka, w: T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2014, s. 789, 795;

²⁶ M. Namysłowska, A. Piszcz: *ustawa o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 5.8.2015r.*, Komentarz; Wydawnictwo C.H. Beck; Warszawa 2016, s. 26;

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zatem zasadę fakultatywności nakładania kar przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Przedmiotowa ustawa nie przesądza bezwzględnie wysokości kary nakładanej przez Prezesa Urzędu, który, decydując o tym w każdym konkretnym przypadku, kieruje się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną (penalną), jak i prewencyjną (dyscyplinującą) oraz wychowawczą (edukacyjną).

Podstawą obliczenia wysokości kary jest obrót osiągnięty przez Spółkę w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Artykuł 106 ust. 3 uokik wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje w pkt 1 m.in. że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.

W niniejszej sprawie obrót został ustalony na podstawie informacji z pisma Spółki z dnia 24 marca 2020r. (dowód: karty nr 5440-verte, 5625, 5626), potwierdzonych przekazaniem rachunkiem zysków i strat, z których wynika, że jej obrót w 2019 r. wyniósł [...] złotych (słownie: [...] złotych). Zatem maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na Spółkę w oparciu o przepis art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wynosi [...] złotych (słownie: [...] złotych).

Jak wskazano powyżej kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).

Ustalając wysokość kar pieniężnych, Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 uokik, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 w zw. z art. 111 ust. 4 pkt 1 lit. c-d ww. ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim charakter przypisanej Spółce praktyki i jej negatywne skutki w sferze pozaekonomicznych i ekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania wobec Spółki tego środka represji.

Przy nakładaniu kary istnieje zatem konieczność stwierdzenia, czy naruszenie dokonane było nieumyślnie czy umyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa nieumyślność naruszenia przepisów ustawy nie wyklucza istnienia podstaw do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej. Stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia ustawy daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego. Dokonując oceny strony podmiotowej praktyki Spółki wskazanej w pkt I rozstrzygnięcia decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, że praktyka spowodowana była niezachowaniem przez Spółkę należytego stopnia ostrożności oraz niedołożeniem wystarczających starań w dostosowaniu swojej działalności do obowiązujących regulacji prawnych. Przede wszystkim Spółka, jako profesjonalista i podmiot do którego kluczowych aktywności należy zawieranie umów o świadczenie usług finansowych, oszczędnościowych w obrocie konsumenckim, powinna była zachować podwyższoną staranność w zapewnieniu zgodności swojej praktyki z przepisami prawa, a w szczególności z dobrymi obyczajami. Jak sama Spółka podniosła oferuje ona ubezpieczenia na życie z UFK od kilkunastu lat. Tym samym podejmując decyzję o prowadzeniu działalności polegającej na oferowaniu konsumentom ubezpieczeń na życie z UFK powiązanych z niestandardyzowanymi sekurytyzacyjnymi FIZ powinna zdawać sobie sprawę, z konieczności podjęcia wszelkich możliwych działań, które zapewnią właściwy sposób oferowania tych ubezpieczeń, w tym również nadzór nad procesem edukacyjnym swoich pracowników, prezentacją informacji sporządzanych przez Towarzystwa Ubezpieczeń oraz TFI.

Nakładając karę pieniężną, uwzględniono całokształt okoliczności sprawy, z których wynika że nie ma dowodów wyraźnej intencji wskazującej na umyślne naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Zebrane w trakcie postępowania wyjaśnienia i informacje wskazują zatem na działanie nieumyślne. Pomimo tego, jak wskazano powyżej, samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki stanowi podstawę do nałożenia kary pieniężnej.

Tym samym ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na co najmniej nieumyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 24 uokik. Podejmując opisanie w niniejszej decyzji działanie Spółka, jako podmiot o dużym doświadczeniu rynkowym powinna była uwzględnić możliwość naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W świetle powyższego należy stwierdzić, że stosując zarzucaną praktykę, Spółka działała co najmniej nieumyślnie, co w konsekwencji skutkuje wypełnieniem przesłanki z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, umożliwiającej nałożenie kary pieniężnej.

Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie - w oparciu o zaistniałe w

sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary - dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Przy ustalaniu wagi i skutków naruszenia Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę godzi w zbiorowe interesy konsumentów na etapie przedkontraktowym, tj. przed zawarciem przez Spółkę umów z konsumentami. Uwzględniono również naturę naruszenia. W efekcie stosowania zakwestionowanej praktyki konsumenci powierzali swoje oszczędności Bankowi przy czym oczekiwali, iż warunki realizacji umów oraz ryzyka jakie wiążą się z tymi produktami są inne niż faktyczne ich cechy. Tym samym podejmowali decyzje inne, niż decyzje, które by podejmowali, gdyby dysponowali pełną, rzetelną informacją. W wyniku stosowania przez Bank praktyki konsumenci ponosili straty w postaci otrzymywania zwrotu środków w niższej wysokości niż się spodziewali.

Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę także długotrwały okres stosowania przez przedsiębiorcę praktyki, który wyniósł około 4 lat.

Stopień naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zdaniem Prezesa Urzędu znaczny.

Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi [...] zł (słownie: [...] złotych).

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt I decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Przedsiębiorcę praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o 20%. Natomiast, jako okoliczność łagodzącą obniżającą kwotę bazową o 30 % uznał zaniechanie kwestionowanej praktyki jeszcze przed wszczęciem postępowania w niniejszej sprawie. Razem dało to obniżenie kwoty bazowej o 10%.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 11 511 449 złotych (słownie: jedenaście milionów pięćset jedenaście tysięcy czterysta czterdzieści dziewięć złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [...] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r., czyli [...] % maksymalnego wymiaru kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 112 ust. 2 i 3 uokik, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rzecz Funduszu Edukacji Finansowej na

rachunek Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego należało orzec jak w punkcie III sentencji decyzji.

Ad IV. Koszty postępowania

Stosownie do art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie natomiast z art. 264 § 1 k.p.a. jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia. Zgodnie z art. 263 § 1 k.p.a. do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56, koszty spowodowane oględzinami na miejscu, koszty doręczenia stronom pism urzędowych, a także koszty mediacji.

Postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną. W związku z powyższym postanowiono obciążyć przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 27 złotych (słownie: dwudziestu siedmiu złotych).

Koszty niniejszego postępowania określone w pkt IV rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Spółka obowiązana jest wpłacić w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III sentencji niniejszej decyzji.

Pouczenie

Zgodnie z art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeksu postępowania cywilnego (Dz. U. z 2019 r. poz. 1460 z późn. zm.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (ul. Kościuszki 43, 40-048 Katowice) w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV. niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 kpc i na podstawie art. 264 § 2 k.p.a. w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, można wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (40-048 Katowice, ul. Kościuszki 43) w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 755 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 103 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy. Stosownie do treści art. 117 § 1, § 2, § 3 i § 4 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.

Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.

Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Prezes Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Tomasz Chróstny