



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKIK W KRAKOWIE**

Pl. Szczepański 5
31-011 Kraków
Tel./fax (0-12) 421-75-79, 421-74-98
E-mail: krakow@uokik.gov.pl

RKR-61-13/14/SJ-30/15

Kraków, dnia 23 września 2015 r.

DECYZJA Nr RKR - 10/2015

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz stosownie do treści przepisów art. 33 ust. 4 – 6 tej ustawy, w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 roku o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dawniej: ING Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie)** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. stosowaniu we wzorcach umów indywidualnych ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi postanowień określających jeden z poniższych mechanizmów zmniejszania wartości środków pieniężnych zgromadzonych przez konsumentów na rachunku rejestrującym jednostki uczestnictwa poszczególnych funduszy, nabywane ze składek uiszczanych przez konsumentów, w związku z rozwiązaniem umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, tj.:

1.1. mechanizm wartości wykupu we wzorcach umów dla produktów:

- a. *Emerytura z Perspektywą (ULM0)*,
- b. *Plan Regularnego Oszczędzania Bezpieczne 65+ (ULM1)*,
- c. *BEST INVEST (ULM3)*,
- d. *my BEST INVEST (ULM4)*,
- e. *Plan Inwestycyjny Bezpieczne 65+ (ULS1)*,
- f. *ING Inwestycje Portfelowe (ULS2)*,
- g. *Emerytura Premium (PUL2)*,

1.2. pobieranie opłaty dystrybucyjnej we wzorcach umów dla produktów:

- a. *Best Invest Premium (ULM5)*,
- b. *Best Invest Plus (ULM7)*,
- c. *Single Invest (ULS1)*,

1.3. pobieranie opłaty likwidacyjnej we wzorcach umów dla produktu: *Program Inwestycyjny na Przyszłość (ULS0)*,

1.4. pobieranie opłaty za wypłatę we wzorcach umów dla produktu: *Sposób na Przyszłość (TUL0)*,

co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r., nr 153, poz. 1503 ze zm.), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów.

2. stosowaniu następujących postanowień:

2.1. ***Pozew o roszczenie wynikające z Umowy może być złożony do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania Właściciela polisy, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy albo do sądu właściwego dla siedziby ING Życie*** we wzorcach umów o nazwach: *Ogólne warunki ubezpieczenia inwestycyjnego – Plan Inwestycyjny Bezpieczne 65+ (OWU/ULS1/1/2012)*, *Ogólne warunki indywidualnego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi i składką jednorazową Single Invest (OWU/ULS1/1/2014)*, *Ogólne warunki ubezpieczenia inwestycyjnego ING Inwestycje Portfelowe (OWU/ULS2/1/2014)*, *Ogólne Warunki Indywidualnego Ubezpieczenia Inwestycyjnego Emerytura z Perspektywą (OWU/ULM0/1/2011)*, *Ogólne warunki ubezpieczenia inwestycyjnego – Plan Regularnego Oszczędzania Bezpieczne 65+ (OWU/ULM/1/2012)*, *Ogólne Warunki Indywidualnego Ubezpieczenia Inwestycyjnego BEST INVEST (OWU/ULM3/1/2012, OWU/ULM3/1/2013, OWU/ULM3/2/2013)*, *Ogólne Warunki Indywidualnego Ubezpieczenia Inwestycyjnego my Best Invest (OWU/ULM4/1/2012, OWU/ULM4/1/2013, OWU/ULM4/2/2013)*, *Ogólne Warunki Indywidualnego Ubezpieczenia Inwestycyjnego Best Invest Premium (OWU/ULM5/1/2013, OWU/ULM5/2/2013, OWU/ULM5/1/2014)*, *Ogólne warunki indywidualnego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi i składką regularną Best Invest Plus (OWU ULM7/1/2014)*, *Ogólne warunki ubezpieczenia na życie: Sposób na przyszłość (OWU/TUL0/2/2012)*,

2.2. ***Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia może być wytoczone przed sąd właściwy dla siedziby Ubezpieczyciela albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczonego, Uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia*** we wzorcu umowy o nazwie: *Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z funduszem kapitałowym ze składką jednorazową: Program Inwestycyjny na Przyszłość (OWU/ULS0/1/2012, OWU/ULS0/1/2013, OWU/ULS0/2/2013)*,

2.3. ***Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia może być wytoczone przed sąd właściwy dla siedziby Ubezpieczyciela albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczającego, Uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia*** we wzorcu umowy o nazwie: *Ogólne Warunki Indywidualnego Ubezpieczenia Emerytalnego: Emerytura Premium (OWU/PUL2/1/2012, OWU/PUL2/1/2013, OWU/PUL2/2/2013)*,

2.4. ***Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia może być wytoczone przed sąd właściwy dla siedziby ING Życie albo przed sąd właściwy dla siedziby Banku, miejsca zamieszkania Ubezpieczonego lub miejsca zamieszkania uprawnionego z Umowy ubezpieczenia*** we wzorcach umów o nazwach: *Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem*

Kapitałowym „Smartfonowa Inwestycja” (SWU/SPA1/1/2013), Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Europejska Inwestycja” (SWU/SPA1/2/2013), Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Aktywna Alfa” (SWU/SPA1/3/2013), Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Inwestycja w paliwo i złoto” (SWU/SPA1/4/2013), Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Aktywna Alfa II” (SWU/SPA1/5/2013), Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Europejskie Spółki” (SWU/SPA1/6/2013), Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Spółki Dywidendowe – Strategia 100” (SWU/SPA1/7/2013), Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Spółki Dywidendowe – Strategia 95” (SWU/SPA1/8/2013), Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Smartfonowa Inwestycja 2” (SWU/SPA1/9/2013), Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Światowe Spółki” (SWU/SPA1/10/2013), Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Innowacyjne Spółki” (SWU/SPA1/11/2013), Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Amerykańska Inwestycja” (SWU/SPA1/12/2013),

co może naruszać art. 9 ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej (t.j. Dz. U. z 2013r., poz. 950 z późn. zm.), a w konsekwencji art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów

i po zobowiązaniu się przez Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dawniej: ING Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie) do następujących działań:

A. zniesienia (0%) opłat związanych z rozwiązaniem przez konsumenta umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym we wzorcach umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym dla produktów określonych w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji, stosowanych po 1 stycznia 2016 roku,

B. usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w punkcie I.1. poprzez ograniczenie wysokości opłat likwidacyjnych, w aktualnie wykonywanych umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym zawartych przed 1 stycznia 2016 roku w oparciu o wzorce umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym dla produktów, o których mowa w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji, w następujący sposób:

B.1. w przypadku umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym ze **składką regularną** pobierana będzie niższa z wartości:

i. według tabeli przedstawionej poniżej:

Rok polisowy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oplata jako procent wartości rachunku	15%	15%	13%	12%	8%	7%	5%	2%	1%	0%

albo

ii. wynikająca z obowiązującego Klienta wzorca umownego

B.2. w przypadku umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym ze **składką jednorazową**, pobierana będzie niższa z wartości:

i. wynikająca z obowiązującego Klienta wzorca umownego, albo

ii. kwota 1000 złotych

C. przekazania konsumentom informacji o obniżeniu opłat, o którym mowa w **punkcie I.B.** sentencji niniejszej decyzji, poprzez wysłanie konsumentom oświadczenia o zrzeczeniu się przez Spółkę przyznanego w ogólnych warunkach ubezpieczenia/tabeli limitów i opłat prawa do pobierania części opłaty likwidacyjnej, wynikającej z posiadanego przez Klienta wzorca umownego, przy czym;

C.1. oświadczenie o zrzeczeniu się przyznanego w ogólnych warunkach ubezpieczenia/tabeli limitów i opłat prawa do pobierania części opłat będzie miało charakter nieodwołalny,

C.2. oświadczenie o zrzeczeniu się przyznanego w ogólnych warunkach ubezpieczenia/tabeli limitów i opłat prawa do pobierania części opłat zawierać będzie informację o możliwości dochodzenia roszczeń przez konsumenta na drodze sądowej,

C.3. w zakresie zrzeczenia się przyznanego w ogólnych warunkach ubezpieczenia/tabeli limitów i opłat prawa do pobierania części opłat zostanie podjęta stosowna uchwała Zarządu Spółki

C.4. informacja przesłana konsumentom będzie miała następującą treść:

„(Tutaj wstawione będą numer polisy, data, nazwa umowy oraz osoba objęta ubezpieczeniem w przypadku, jeśli nie jest tą samą osobą, co ubezpieczający)

Szanowna Pani/ Szanowny Panie/ Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, że na skutek wydania przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzji administracyjnej z dnia.... nr..... w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Zarząd Nationale-Nederlanden Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie S.A. podjął uchwałę nr ... o zrzeczeniu się przyznanego w ogólnych warunkach ubezpieczenia/tabeli limitów i opłat prawa do pobierania części opłat (*tutaj wstawiona będzie nazwa adekwatna dla wzorca umownego z opłatami np. dystrybucyjną/wartością wykupu*) w przypadku rozwiązania umowy przez Klienta, w wysokości określonej tabelą.

Szczegółowe zmiany Pana/Pani/Państwa umowy ubezpieczenia prezentuje poniższa tabela:

(tutaj wstawiona będzie tabela adekwatna dla sytuacji danego Klienta; ponadto wyjaśniamy, że tabelka będzie zawierała wartości wykupu albo wartości opłat sprzed dokonania zmiany oraz analogiczne wartości po dokonaniu zmian, jeśli są one korzystniejsze dla Klienta niż dotychczasowa wartość)

Komunikowane zmiany zaczną obowiązywać od dnia 1 stycznia 2016 r.

Jednocześnie informujemy, że zmiana wysokości opłaty nie wyłącza możliwości dochodzenia roszczeń cywilnoprawnych na drodze sądowej w większym wymiarze, niż wynika to z obniżenia wysokości opłaty.

Powyższe zrzeczenie się przyznanego w ogólnych warunkach ubezpieczenia/tabeli limitów i opłat prawa do pobierania części opłat ma charakter nieodwołalny.

W razie pytań prosimy o kontakt z naszą infolinią pod numerem telefonu 801 20 30 40 lub dla użytkowników telefonów komórkowych: (22) 522 71 24.

(Podpis dwóch członków Zarządu)...”

D. dokonania zmian we wzorcach umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, o których mowa w punkcie I.2. sentencji niniejszej decyzji, o ile będą one pozostawały w ofercie Spółki, w zakresie postanowień określonych w ww. punkcie, w ten sposób, że otrzymają one brzmienie: *Powództwo o roszczenia wynikające z umów ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia. Powód będący ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia, może wytoczyć powództwo przed sąd właściwy dla swojego miejsca zamieszkania bądź sąd właściwy dla siedziby Nationale-Nederlanden. Nationale-Nederlanden może wytoczyć powództwo jedynie przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby pozwanego, czyli ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.*

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania do dnia 1 stycznia 2016 roku.

- II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) oraz stosownie do treści przepisów art. 33 ust. 4 – 6 tej ustawy, w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 roku o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dawniej: ING Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie) obowiązek złożenia – w terminie do 31 marca 2016 roku – sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania poprzez:

- 1) przedłożenie wyłącznie w wersji elektronicznej (w wersji .doc oraz .pdf) wzorców umów dla produktów określonych w **punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji** w oparciu, o które Spółka zawierała umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym po 1 stycznia 2016 roku,
- 2) przedłożenie uchwał zarządu Spółki wycofujących z obrotu produkty, o których mowa w **punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji** w kontekście punktu I.A. sentencji niniejszej decyzji, jeśli taka sytuacja będzie miała miejsce po 31 grudnia 2015 roku
- 3) przedłożenie uchwał zarządu Spółki zmieniających Ogólne Warunki Ubezpieczenia lub Tabele Limitów i Opłat dla produktów, o których mowa w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji w kontekście punktu I.A. oraz I.D. sentencji niniejszej decyzji,
- 4) wskazanie liczby umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym zawartych przez spółkę po 1 stycznia 2016 roku (z podziałem na poszczególne produkty),

- 5) wskazanie liczby aktywnych umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, na dzień otrzymania niniejszej decyzji (z podziałem na poszczególne produkty),
- 6) wskazanie liczby aktywnych umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, na dzień 1 stycznia 2016 roku (z podziałem na poszczególne produkty),
- 7) przedłożenie kopii uchwały zarządu Spółki, o której mowa w **punkcie I.C.3. sentencji niniejszej decyzji**,
- 8) przedłożenie pisma wysyłanego do dotychczasowych klientów Spółki zawierającego informację o obniżeniu opłat w kontekście **punktu I.C. sentencji niniejszej decyzji**,
- 9) wskazanie liczby wysłanych do klientów pism, o których mowa w **punkcie II.8) sentencji niniejszej decyzji**, według stanu na dzień 15 marca 2016 roku,
- 10) przedłożenie 10 kopii dokumentów lub innych środków dowodowych potwierdzających fakt zastosowania przez Spółkę nowych zasad ustalania opłat likwidacyjnych, w aktualnie wykonywanych umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, o których mowa w **punkcie I.B. sentencji niniejszej decyzji**, jeśli takie przypadki będą miały miejsce na dzień 15 marca 2016 roku.

UZASADNIENIE

28 maja 2014 roku – postanowieniem nr RKR-89/2014 – Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „organ ochrony konsumentów” lub „Prezes Urzędu”) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy działania ING Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: „ING Życie”, „przedsiębiorca”, „spółka”, „zakład ubezpieczeń”) podejmowane w związku z oferowaniem ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym uzasadniają wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* (dalej również: „*ustawa o ochronie ...*”) oraz podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

W ramach postępowania wyjaśniającego spółka w zakresie przyczyn i zasad pobierania opłat likwidacyjnych, w razie rozwiązania przez konsumenta umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (dalej: „umowa ubezpieczenia z ufk”), wyjaśniła m. in., że: *W tzw. portfelu umów Towarzystwa znajdują się umowy ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, w stosunku do których w przypadku rozwiązania umowy przez ubezpieczającego, Towarzystwo pobiera opłaty o charakterze likwidacyjnym. Na początku trwania umowy Towarzystwo ponosi duże koszty w postaci wypłaconej prowizji i kosztów zawarcia ubezpieczenia, na które m. in. składają się koszty wprowadzenia polisy do systemów, koszty zawarcia umowy na szczególnych warunkach (tj. koszty związane z medyczną i zawodową oceną ryzyka), jak również ponoszone koszty generowania i wysyłania początkowej korespondencji. W trakcie trwania umowy Towarzystwo pobiera opłaty, które mają służyć zrekompensowaniu wyżej wymienionych kosztów poniesionych przez Towarzystwo. (...) Jeśli ubezpieczający wypowiedzie umowę ubezpieczenia przed pobraniem przez Towarzystwo opłat, które m. in. są przeznaczone na pokrycie kosztów poniesionych na początku trwania ubezpieczenia, powstaje strata, którą Towarzystwo rekompensuje pobraniem opłaty o charakterze likwidacyjnym. Tak więc opłata ta ma związek z kosztami poniesionymi przez Towarzystwo w związku z*

zawarciem umowy. (...) opisywany tu mechanizm zapobiega nieprawidłowościom w gospodarce finansowej zakładów ubezpieczeń. (...) Umowa ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym jest z zasady długoterminowym produktem inwestycyjnym, na co Towarzystwo zwraca uwagę m. in. w Karcie Produktu. (...) Wypowiadając umowę ubezpieczenia w ciągu kilku pierwszych lat trwania umowy, ubezpieczający zmienia pierwotny, ustalony między stronami cel umowy, modyfikując jednostronnie perspektywę długości ubezpieczenia. Zawierając umowę ubezpieczenia na pierwotnych warunkach, ubezpieczyciel miał prawo oczekiwać, że stosunek ubezpieczenia będzie trwał jeszcze wiele lat i przez to możliwe będzie realizowanie opłat, które pomagają finansować ubezpieczenie i jednocześnie zapewniać środki na utrzymywanie odpowiedniego standardu obsługi umowy (...).

Dodatkowo w ww. zakresie zakład ubezpieczeń wskazał, że: Działając w konkurencyjnym otoczeniu rynkowym, Towarzystwo oferuje produkty ubezpieczeniowe zapewniające Klientowi 100% alokacji np. produkty typu ULM: 5, 7. W praktyce oznacza to, że w początkowym etapie Towarzystwo ponosi całe ryzyko finansowe wypłaty prowizji oraz wprowadzenia produktu do systemu, de facto kredytując zawarcie każdej umowy tego typu. Taka umowa ubezpieczenia gwarantuje ujemne wartości w przepływach finansowych Towarzystwa. Te ujemne wartości są sukcesywnie zmniejszane przez pobór opłat, które są wbudowane w produkt i o których Towarzystwo informuje Klienta w ogólnych warunkach ubezpieczenia. Z uwagi na pobieranie opłat w trakcie trwania umowy, wartość nierozliczonych kosztów wstępnych, np. prowizji pośredników ubezpieczeniowych się zmniejsza. Dlatego właśnie wysokość tych opłat określona została na zróżnicowanym poziomie zmniejszając się w kolejnych latach.

Z uwagi na powyższe wyjaśnienia zakładu ubezpieczeń oraz na podstawie całokształtu ustaleń dokonanych w toku ww. postępowania Prezes Urzędu postanowieniem nr RKR-272/2014 wszczął w dniu 30 grudnia 2014 roku postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez ING Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie wskazanym w sentencji niniejszej decyzji.

W piśmie z dnia 30 stycznia 2015 roku spółka przedstawiła swoje szczegółowe stanowisko dotyczące zarzutów określonych w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji oraz wyraziła chęć zakończenia niniejszego postępowania poprzez wydanie decyzji zobowiązującej na zasadach opisanych w art. 28 ustawy o ochronie Swoje stanowisko przedsiębiorca uzupełnił pismem z dnia 16 lutego 2015 roku.

Ponadto w piśmie z dnia 28 maja 2015 roku ING Życie przedstawiło wstępny, ogólny zarys zobowiązania. Pismem z dnia 3 lipca 2015 roku Prezes Urzędu wezwał przedsiębiorcę do przedstawienia konkretnej propozycji zobowiązania. Dlatego też spółka w piśmie z dnia 21 lipca 2015 roku przedstawiła szczegółowy projekt zobowiązania. W ww. piśmie ING Życie poinformowało Prezesa Urzędu o zmianie nazwy firmy, tj. z ING Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna na Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.

29 lipca 2015 roku, tj. podczas spotkania, które odbyło się w siedzibie Delegatury UOKiK w Krakowie, przedsiębiorca został poinformowany o konieczności doprecyzowania przedstawionego przez niego 21 lipca 2015 roku projektu zobowiązania.

Przedsiębiorca pismem z dnia 18 sierpnia 2015 roku doprecyzował treść swojego zobowiązania przedłożonego w toku niniejszego postępowania. Na skutek wezwania Prezesa Urzędu z dnia 27 sierpnia 2015 roku spółka w piśmie z dnia 1 września 2015 roku przedstawiła wyjaśnienia dotyczące poszczególnych punktów swojego zobowiązania oraz

częściowo zmodyfikowała jego treść. W kolejnych pismach, tj. z dnia 11 września 2015 roku oraz 18 września 2015 roku przedsiębiorca dodał dodatkowy punkt do swojego zobowiązania, tj. dotyczący przedstawienia konsumentom komunikatu wyjaśniającego przyczyny działań podejmowanych przez niego w wyniku wydania decyzji zobowiązującej, a także zmienił zobowiązanie dotyczące zarzutu określonego w punkcie I.2. sentencji niniejszej decyzji.

Zawiadomieniem z dnia 15 września 2015 roku strona została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Przedsiębiorca nie skorzystał z przysługującego mu prawa.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A z siedzibą w Warszawie (dalej również: „NN Życie”, „przedsiębiorca”, „spółka”, „zakład ubezpieczeń”) jest wpisane pod numerem KRS 0000025443 do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Przedsiębiorca prowadzi swoją działalność gospodarczą m. in. w zakresie ubezpieczeń na życie.

Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień przedsiębiorcy oraz pełnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego ustalił, że 20 lipca 2015 roku Sąd Rejonowy dla m. st. w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego dokonał wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego polegającego na zmianie firmy ING Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna na Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna (wpis nr 68).

NN Życie w ramach swojej działalności oferuje konsumentom możliwość zawarcia umowy ubezpieczenia w ramach indywidualnego, jak i grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym w oparciu o wzorce umowne stosowane dla poszczególnych produktów ubezpieczeniowych, które zostały określone m. in. w punkcie I.1. oraz I.2. sentencji niniejszej decyzji.

ustalenia poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie punktu I.1. sentencji niniejszej decyzji

W ramach prowadzonego postępowania Prezes Urzędu ustalił, że spółka swoje produkty oferowała poprzez pośredników ubezpieczeniowych. W przypadku produktów: *Sposób na Przyszłość (TUL0)*, *Emerytura Premium (PUL2)* oraz *Single Invest (ULS1)* korzystała z usług wyłącznego pośrednika, tj. ING Usługi Finansowe S.A. z siedzibą w Warszawie. Jednocześnie produkty: *Plan Inwestycyjny Bezpieczne 65+ (ULS1)*, *Plan Regularnego Oszczędzania Bezpieczne 65+ (ULM1)*, *Program Inwestycyjny na Przyszłość (ULS0)* oraz *ING Inwestycje Portfelowe (ULS2)* oferowała poprzez ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach. Dystrybucją pozostałych produktów, tj. *Emerytura z Perspektywą (ULM0)*, *BEST INVEST (ULM3)*, *my Best Invest (ULM4)*, *Best Invest Premium (ULM5)* oraz *Best Invest Plus (ULM7)*, zajmowali się zewnętrznymi pośrednikami ubezpieczeniowi, tj. z tzw. kanału MLA (*Multiple-Line Agency*).

Organ ochrony konsumentów na podstawie dokumentów i wyjaśnień spółki ustalił, że przedsiębiorca []

Dodatkowo ustalono, że dla produktów znajdujących się w ofercie spółki po 30 maja 2014 roku zostały przygotowane tzw. „Karty Produktu”. Treść „Kart Produktu” jest zgodna z opracowaną przez Polską Izbę Ubezpieczeń *Rekomendacją dobrych praktyk informacyjnych dotyczących ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi*.

Przed wszystkim Prezes Urzędu ustalił, że konsument może wypowiedzieć lub też wystąpić z umowy ubezpieczenia z ufk przed terminem, na jaki została ona zawarta. Ponadto umowa ubezpieczenia z ufk może zostać rozwiązana na skutek zaprzestania płacenia składek. W takiej sytuacji spółka wypłaca ubezpieczonemu wartość zgromadzonych przez niego środków, których wysokość jest pomniejszana, gdyż NN Życie w przypadku rozwiązania umowy w pierwszych latach trwania polisy pobiera od konsumentów różne opłaty z tego tytułu np. opłatę likwidacyjną, opłatę dystrybucyjną, opłatę za wypłatę, [] opłatę zmniejszającą wysokość tzw. *Wartości wykupu* poprzez zastosowanie mechanizmu wartości wykupu (zwana również dalej jako: „opłata o charakterze likwidacyjnym”). Analiza przekazanych przez przedsiębiorcę wzorców umów wykazała, iż spółka dla konsumentów prowadzi rachunek, z którego to pobierane są określone wielkości w przypadku rozwiązania umowy ubezpieczenia z ufk przez poszczególnych konsumentów.

[]

Poniżej zostaną opisane ustalenia poczynione przez Prezesa Urzędu dla poszczególnych produktów ubezpieczeniowych określonych w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji, w tym działania, jakie w tym zakresie podejmowała spółka (np. kwestia obniżenia opłat w aktualnie wykonywanych umowach ubezpieczenia z ufk dokonana we wrześniu 2013 roku oraz kwietniu i maju 2014 roku oraz inne), w kontekście praktyki określonej w ww. punkcie niniejszej decyzji.

produkt Emerytura z perspektywą (ULM0) ze składką regularną

Prezes Urzędu ustalił, że dla produktu *Emerytura z perspektywą (ULM0)* spółka stosowała m. in. następujące wzorce umowne: *Ogólne Warunki Indywidualnego Ubezpieczenia Inwestycyjnego „Emerytura z Perspektywą” (OWU/ULM0/1/2011)* (dalej: „*OWU Emerytura z Perspektywą*”) oraz *Tabele limitów i opłat*, w oparciu o które zawierała umowy ubezpieczenia z ufk. Art. 32 *OWU Emerytura z Perspektywą* stanowi, że:

1. *W przypadku rozwiązania Umowy ING Życie wypłaci Wartość wykupu oraz wartość Jednostek uczestnictwa zarejestrowanych na Rachunku lokacyjnym.*
2. *Wysokość Wartości wykupu w kolejnych Latach polisowych obliczana jest zgodnie z poniższą tabelą (przytoczona pod kolejnym akapitem - dodane przez Prezesa Urzędu).*

W toku postępowania spółka wykazała, że 9 września 2013 roku w aktualnie wykonywanych umowach ubezpieczenia z ufk zawartych w oparciu o ww. wzorzec umowny zwiększyła tzw. *wartość wykupu*. W ten sposób przedsiębiorca obniżył wysokość pobieranych przez niego opłat o charakterze likwidacyjnym. W tym zakresie spółka wystosowała do konsumentów pisma, w których złożyła oświadczenie woli o zrzeczeniu się części uprawnienia do pobrania opłaty o charakterze likwidacyjnym wynikającej z umowy ubezpieczenia z ufk. Jednocześnie ustalono, że spółka w przypadku produktu *Emerytura z Perspektywą (ULM0)* []

Wartość wykupu dla ww. produktu prezentowała się następująco:

TABELA NR 1 dot. produktu <i>Emerytura z Perspektywą (ULM0)</i>				
Rok	Wartość wykupu jako % wartości Rachunku (określona w OWU/ULM0/1/2011)	Wysokość opłaty o charakterze likwidacyjnym jako % wartości Rachunku ¹ (określona w OWU /ULM0/1/2011)	Wartość wykupu jako % wartości Rachunku (od 9 września 2013 roku - nadal)	Wysokość opłaty o charakterze likwidacyjnym jako % wartości Rachunku ¹ (od 9 września 2013 roku - nadal)
1.	1%	99%	1%	99%
2.	10%	90%	50%	50%
3.	20%	80%	60%	40%
4.	30%	70%	70%	30%
5.	50%	50%	80%	20%
6.	65%	35%	85%	15%
7.	85%	15%	85%	15%
8.	85%	15%	90%	10%
9.	90%	10%	90%	10%
10.	90%	10%	95%	5%
> 10	100%	Brak	100%	brak

¹ – wyliczenia dokonane przez Prezesa Urzędu

Zgodnie z definicjami zawartymi w art. 1 ww. OWU przez *Wartość wykupu* należy rozumieć: *określony w Warunkach procent wartości Jednostek uczestnictwa zarejestrowanych na Rachunku (...), a Rachunek to: rachunek, na którym rejestrowane są Jednostki uczestnictwa zakupione za Składki.*

Analiza powyższej tabelki wskazuje, że NN Życie od pierwszego roku trwania umowy ubezpieczenia z ufk obciąża konsumentów dodatkową, zryczałtowaną opłatą o charakterze likwidacyjnym (poprzez zastosowanie mechanizmu wartości wykupu) za rozwiązanie umowy ubezpieczenia z ufk w określonym terminie. Jej wysokość uzależniona jest od okresu, w którym następuje rozwiązanie ww. umowy.

Ponadto w trakcie trwania umowy ubezpieczenia z ufk zawartej w oparciu o OWU *Emerytura z Perspektywą (ULM0)* spółka pobiera od konsumentów m. in. następujące opłaty: opłatę administracyjną, opłatę za ryzyko ubezpieczeniowe, opłatę za zarządzanie, czy też opłatę operacyjną.

Organ ochrony konsumentów na podstawie treści poszczególnych *Tabel limitów i opłat* ustalił, że minimalna, miesięczna składka regularna dla tego produktu wynosi 200 zł. Nie została przewidziana w tym przypadku wysokość maksymalnej składki. Ponadto ustalono, że na dzień 28 maja 2015 roku, średnia wysokość miesięcznej składki inwestycyjnej dla produktu *Emerytura z Perspektywą (ULM0)* wynosi [].

Poniżej przedstawiona tabela ukazuje ponadto koszty ponoszone przez konsumenta w różnych latach trwania umowy ubezpieczenia z ufk i *wartość wykupu* na koniec każdego roku ubezpieczenia, przy założeniu ww. miesięcznej, minimalnej składki regularnej za umowę

główną (tabela nr 2). Ponadto uwzględnia ona *Wartość wykupu* na zasadach stosowanych przez spółkę od 9 września 2013 roku (określone w tabeli nr 1).

TABELA NR 2 dot. produktu <i>Emerytura z Perspektywą (ULM0)</i> - zakładana stopa zwrotu: 5,45%								
Rok	Suma wpłaconych składek	Oплата administracyjna	Oплата za ryzyko	Oплата za zarządzanie	Oплата operacyjna	Wartość rachunku (WR)	Wartość wykupu (WW)	Oплата o charakterze likwidacyjnym
1.	2 400	118	0	44	45	2324	23	2301
2.	4 800	118	1	88	90	4684	2342	2342
3.	7 200	118	2	134	137	7081	4249	2832
4.	9 600	118	2	180	184	9515	6660	2854
5.	12 000	118	3	226	231	11986	9589	2397
6.	14 400	118	3	274	280	14495	12321	2174
7.	16 800	118	4	322	329	17043	14487	2557
8.	19 200	118	4	371	379	19631	17668	1963
9.	21 600	118	5	421	430	22259	20033	2226
10.	24 000	118	5	471	481	24928	23682	1246

Jednocześnie ustalono, że na dzień 30 grudnia 2014 roku liczba aktualnie wykonywanych umów ubezpieczenia z ufk zawartych w oparciu o *OWU Emerytura z Perspektywą (ULM0)* wynosiła [], a na dzień 30 czerwca 2015 roku – [].

produkt Plan Regularnego Oszczędzania Bezpieczne 65+ (ULM1) ze składką regularną

Prezes Urzędu ustalił, że dla produktu *Plan Regularnego Oszczędzania Bezpieczne 65+ (ULM1)* spółka stosowała m. in. następujące wzorce umowne: *Ogólne Warunki Indywidualnego Ubezpieczenia Inwestycyjnego – Plan Regularnego Oszczędzania Bezpieczne 65+ (OWU/ULM0/1/2012)* (dalej: „*OWU Plan Regularnego Oszczędzania*”) oraz *Tabele limitów i opłat*, w oparciu o które zawierała umowy ubezpieczenia z ufk. Art. 32 *OWU Plan Regularnego Oszczędzania* stanowi, że:

1. *W przypadku rozwiązania Umowy ING Życie wypłaci Wartość wykupu oraz wartość Jednostek uczestnictwa zarejestrowanych na Rachunku lokacyjnym.*
2. *Wysokość Wartości wykupu w kolejnych Latach polisowych obliczana jest zgodnie z poniższą tabelą (przytoczona pod kolejnym akapitem - dodane przez Prezesa Urzędu).*

W toku postępowania spółka wykazała, że w aktualnie wykonywanych umowach ubezpieczenia z ufk zawartych w oparciu o ww. wzorec umowny dwukrotnie zwiększyła tzw. *wartość wykupu* (9 września 2013 roku oraz 16 kwietnia 2014 roku). W ten sposób przedsiębiorca obniżył wysokość pobieranych przez niego opłat o charakterze likwidacyjnym. W tym zakresie spółka wystosowała do konsumentów pisma, w których złożyła oświadczenie woli o zrzeczeniu się części uprawnienia do pobrania opłaty o charakterze likwidacyjnym wynikającej z umowy ubezpieczenia z ufk. Zmiany dokonane 9 września 2013 roku prezentuje poniższa tabela. 16 kwietnia 2014 roku zmiana polegała na tym, że *wartość wykupu* w 1. roku polisowym wzrosła z 15% wartości rachunku do 50% wartości rachunku. W pozostałym zakresie w ww. terminie spółka nie wprowadzała zmian.

TABELA NR 3 dot. produktu *Plan Regularnego Oszczędzania Bezpieczne 65+ (ULM1)*

rok	Wartość wykupu jako % wartości Rachunku (OWU/ULM1/1/2012)	Wysokość opłaty o charakterze likwidacyjnym jako % wartości Rachunku ¹ (OWU/ULM1/1/2012)	Wartość wykupu jako % wartości Rachunku (od 9 września 2013 roku - nadal)	Wysokość opłaty o charakterze likwidacyjnym jako % wartości Rachunku ¹ (od 9 września 2013 roku - nadal)
1.	15%	85%	15% (od 16.04.2014 roku - 50%)	85% (od 16.04.2014 roku - 50%)
2.	25%	75%	50%	50%
3.	35%	65%	60%	40%
4.	45%	55%	70%	30%
5.	55%	45%	80%	20%
6.	65%	35%	85%	15%
7.	75%	25%	85%	15%
8.	80%	20%	90%	10%
9.	90%	10%	90%	10%
10.	95%	5%	95%	5%
> 10	100%	brak	100%	Brak

¹ – wyliczenia dokonane przez Prezesa Urzędu

W kwestii ww. tabelki odpowiednie zastosowanie mają ustalenia poczynione na str. 10 niniejszej decyzji, które odnoszą się do m. in. definicji, kwestii pobierania innych opłat od konsumentów w trakcie wykonywania umowy ubezpieczenia z ufk, wysokości minimalnej i maksymalnej składki. Ponadto treść tabeli nr 2 (str. 11) ukazującej koszty ponoszone przez konsumenta w różnych latach trwania umowy ubezpieczenia z ufk i *wartość wykupu* na koniec każdego roku ubezpieczenia, przy założeniu miesięcznej składki regularnej za umowę główną w wysokości 200 zł miesięcznie jest tożsama dla produktu *Emerytura z Perspektywą (ULM0)*, jak i *Plan Regularnego Oszczędzania Bezpieczne 65+*. Taka sytuacja ma miejsce przy uwzględnieniu zmian dokonanych przez spółkę 9 września 2013 roku oraz 16 kwietnia 2014 roku. Dwie różnice są następujące:

- 1) wartość wykupu w 1. roku polisowym wynosi 1163 zł,
- 2) opłata o charakterze likwidacyjnym w 1. roku polisowym wynosi 1163 zł.

Organ ochrony konsumentów ustalił również, że na dzień 28 maja 2015 roku, średnia wysokość miesięcznej składki inwestycyjnej dla produktu *Plan Regularnego Oszczędzania Bezpieczne 65+ (ULM1)* wynosiła [].

Jednocześnie ustalono, że na dzień 30 grudnia 2014 roku oraz 30 czerwca 2015 roku liczba aktualnie wykonywanych umów ubezpieczenia z ufk zawartych w oparciu o *OWU Plan Regularnego Oszczędzania (ULM1)* wynosiła [].

produkt BEST INVEST (ULM3) ze składką regularną

Prezes Urzędu ustalił, że dla produktu *BEST INVEST (ULM3)* spółka stosowała m. in. następujące wzorce umowne: *Tabele limitów i opłat oraz Ogólne warunki indywidualnego ubezpieczenia inwestycyjnego BEST INVEST* (dalej: "*OWU BEST INVEST*") o kodach: *OWU/ULM3/1/2012*, *OWU/ULM3/1/2013*, *OWU/ULM3/2/2013*, w oparciu o które zawierała umowy ubezpieczenia z ufk. Ponadto od 16 kwietnia 2014 roku zakład ubezpieczeń stosował *Aneks do umowy*, który podwyższał tzw. *wartość wykupu* (określoną w *OWU/ULM3/2/2013*) w 1. roku polisowym z 1% wartości rachunku do 50% wartości rachunku. Art. 32 *OWU BEST INVEST* stanowi, że:

1. *W przypadku rozwiązania Umowy ING Życie wypłaci Wartość wykupu oraz wartość Jednostek uczestnictwa zarejestrowanych na Rachunku lokacyjnym.*
2. *Wysokość Wartości wykupu w kolejnych Latach polisowych obliczana jest zgodnie z poniższą tabelą:*

TABELA NR 4 dot. produktu *BEST INVEST (ULM3)*

rok	Wartość wykupu jako % wartości Rachunku (<i>OWU/ULM3/1/2012</i>)	Wysokość opłaty o charakterze likwidacyjnym jako % wartości Rachunku ¹ (<i>OWU/ULM3/1/2012</i>)	Wartość wykupu jako % wartości Rachunku (<i>OWU/ULM3/1/2013</i> , <i>OWU/ULM3/2/013</i> oraz <i>aneks do umowy</i>)	Wysokość opłaty o charakterze likwidacyjnym jako % wartości Rachunku ¹ <i>OWU/ULM3/1/2013</i> , <i>OWU/ULM3/2/013</i> oraz <i>aneks do umowy</i>
1.	1%	99%	1% (od 16.04.2014 roku - 50%)	99% (od 16.04.2014 roku - 50%)
2.	10%	90%	50%	50%
3.	20%	80%	60%	40%
4.	30%	70%	70%	30%
5.	50%	50%	80%	20%
6.	65%	35%	85%	15%
7.	85%	15%	85%	15%
8.	85%	15%	90%	10%
9.	90%	10%	90%	10%
10.	90%	10%	95%	5%
> 10	100%	brak	100%	Brak

¹ – wyliczenia dokonane przez Prezesa Urzędu

W toku postępowania spółka wykazała, że w aktualnie wykonywanych umowach ubezpieczenia z ufk zawartych w oparciu o ww. wzorce umowne dwukrotnie zwiększyła tzw. *wartość wykupu* (9 września 2013 roku oraz 16 kwietnia 2014 roku). W ten sposób przedsiębiorca obniżył wysokość pobieranych przez niego opłat o charakterze likwidacyjnym. W tym zakresie spółka wystosowała do konsumentów pisma, w których złożyła oświadczenie woli o zrzeczeniu się części uprawnienia do pobrania opłaty o

charakterze likwidacyjnym wynikającej z umowy ubezpieczenia z ufk. 16 kwietnia 2014 roku zmiana polegała na tym, że *Wartość wykupu* w 1. roku polisowym wzrosła z 1 % wartości rachunku do 50% wartości rachunku. W pozostałym zakresie, tj. od 2. do 10. roku polisowego, spółka nie wprowadzała zmian w ww. terminie.

W kwestii *Tabeli nr 4* odpowiednie zastosowanie mają ustalenia poczynione na str. 10 niniejszej decyzji, które odnoszą się do m. in. definicji, kwestii pobierania innych opłat od konsumentów w trakcie wykonywania umowy ubezpieczenia z ufk, wysokości minimalnej i maksymalnej składki. Ponadto treść tabeli nr 2 (str. 11) ukazującej koszty ponoszone przez konsumenta w różnych latach trwania umowy ubezpieczenia z ufk i *Wartość wykupu* na koniec każdego roku ubezpieczenia, przy założeniu miesięcznej składki regularnej za umowę główną w wysokości 200 zł miesięcznie jest tożsama dla produktu *Emerytura z Perspektywą (ULM0)*, jak i *BEST INVEST (ULM3)*. Taka sytuacja ma miejsce przy uwzględnieniu zmian dokonanych przez spółkę 9 września 2013 roku oraz 16 kwietnia 2014 roku. Dwie różnice są następujące:

- 1) wartość wykupu w 1. roku polisowym wynosi 1163 zł,
- 2) opłata o charakterze likwidacyjnym w 1. roku polisowym wynosi 1163 zł.

Prezes Urzędu ustalił również, że na dzień 28 maja 2015 roku, średnia wysokość miesięcznej składki inwestycyjnej dla produktu *BEST INVEST (ULM3)* wynosiła [].

Jednocześnie ustalono, że na dzień 30 grudnia 2014 roku liczba aktualnie wykonywanych umów ubezpieczenia z ufk zawartych w ramach produktu *BEST INVEST (ULM3)* wynosiła [], a na dzień 30 czerwca 2015 roku – [].

produkt my BEST INVEST (ULM4) ze składką regularną

Prezes Urzędu ustalił, że dla produktu *my BEST INVEST (ULM4)* spółka stosowała m. in. następujące wzorce umowne: *Tabele limitów i opłat* oraz *Ogólne warunki indywidualnego ubezpieczenia inwestycyjnego my BEST INVEST* (dalej: "*OWU my BEST INVEST*") o kodach: *OWU/ULM4/1/2012*, *OWU/ULM4/1/2013*, *OWU/ULM4/2/2013*, w oparciu o które zawierała umowy ubezpieczenia z ufk. Art. 32 *OWU my BEST INVEST* stanowi, że:

1. *W przypadku rozwiązania Umowy ING Życie wypłaci Wartość wykupu oraz wartość Jednostek uczestnictwa zarejestrowanych na Rachunku lokacyjnym.*
2. *Wysokość Wartości wykupu w kolejnych Latach polisowych obliczana jest zgodnie z poniższą tabelą (przytoczona pod kolejnym akapitem - dodane przez Prezesa Urzędu).*

W toku postępowania spółka wykazała, że w aktualnie wykonywanych umowach ubezpieczenia z ufk zawartych w oparciu o ww. wzorce umowne dwukrotnie zwiększyła tzw. *wartość wykupu* (9 września 2013 roku oraz 16 kwietnia 2014 roku). W ten sposób przedsiębiorca obniżył wysokość pobieranych przez niego opłat o charakterze likwidacyjnym. W tym zakresie spółka wystosowała do konsumentów pisma, w których złożyła oświadczenie woli o zrzeczeniu się części uprawnienia do pobrania opłaty o charakterze likwidacyjnym wynikającej z umowy ubezpieczenia z ufk. 16 kwietnia 2014 roku zmiana polegała na tym, że *Wartość wykupu* w 1. roku polisowym wzrosła z 1 % wartości rachunku do 50% wartości rachunku. W pozostałym zakresie, tj. od 2. do 10. roku polisowego, spółka nie wprowadzała zmian w ww. terminie.

TABELA NR 5 dot. produktu my BEST INVEST (ULM4)

rok	Wartość wykupu jako % wartości Rachunku (OWU/ULM4/1/2012)	Wysokość opłaty o charakterze likwidacyjnym jako % wartości Rachunku ¹ (OWU/ULM4/1/2012)	Wartość wykupu jako % wartości Rachunku (OWU/ULM4/1/2013, OWU/ULM4/2/013)	Wysokość opłaty o charakterze likwidacyjnym jako % wartości Rachunku ¹ (OWU/ULM4/1/2013), (OWU/ULM4/2/013)
1.	1%	99%	1% (od 16.04.2014 roku - 50%)	99% (od 16.04.2014 roku - 50%)
2.	10%	90%	50%	50%
3.	20%	80%	60%	40%
4.	30%	70%	70%	30%
5.	50%	50%	80%	20%
6.	65%	35%	85%	15%
7.	85%	15%	85%	15%
8.	85%	15%	90%	10%
9.	90%	10%	90%	10%
10.	90%	10%	95%	5%
> 10	100%	brak	100%	Brak

¹ – wyliczenia dokonane przez Prezesa Urzędu

W kwestii Tabeli nr 5 odpowiednie zastosowanie mają ustalenia poczynione na str. 10 niniejszej decyzji, które odnoszą się do m. in. definicji, kwestii pobierania innych opłat od konsumentów w trakcie wykonywania umowy ubezpieczenia z ufk, wysokości minimalnej i maksymalnej składki. Ponadto treść tabeli nr 2 (str. 11), ukazującej koszty ponoszone przez konsumenta w różnych latach trwania umowy ubezpieczenia z ufk i *wartość wykupu* na koniec każdego roku ubezpieczenia, przy założeniu miesięcznej składki regularnej za umowę główną w wysokości 200 zł miesięcznie, jest tożsama dla produktu *Emerytura z Perspektywą (ULM0)*, jak i *my BEST INVEST (ULM4)*. Taka sytuacja ma miejsce przy uwzględnieniu zmian dokonanych przez spółkę 9 września 2013 roku oraz 16 kwietnia 2014 roku. Dwie różnice są następujące:

- 1) wartość wykupu w 1. roku polisowym wynosi 1163 zł,
- 2) opłata o charakterze likwidacyjnym w 1. roku polisowym wynosi 1163 zł.

Organ ochrony konsumentów ustalił również, że na dzień 28 maja 2015 roku, średnia wysokość miesięcznej składki inwestycyjnej dla produktu *my BEST INVEST (ULM4)* wynosiła [].

Jednocześnie ustalono, że na dzień 30 grudnia 2014 roku liczba aktualnie wykonywanych umów ubezpieczenia z ufk zawartych w ramach produktu: *my BEST INVEST (ULM4)* wynosiła [], a na dzień 30 czerwca 2015 roku – [].

produkt Best Invest Premium (ULM5) ze składką regularną

Prezes Urzędu ustalił, że dla produktu *Best Invest Premium (ULM5)* spółka stosowała m. in. następujące wzorce umowne: *Tabele limitów i opłat* o kodach:

- a) *TLiO/ULM5/1/2013* [],
- b) *TLiO/ULM5/1/2014* [],
- c) *TLiO/ULM5/2/2014* [],

oraz *Ogólne warunki indywidualnego ubezpieczenia inwestycyjnego BEST INVEST PREMIUM* (dalej: "*OWU Best Invest Premium*") o kodach: *OWU/ULM5/1/2013, OWU/ULM5/2/2013, OWU/ULM5/1/2014, OWU/ULM5/2/2014*, w oparciu o które zawierała umowy ubezpieczenia z ufk.

Art. 29 ww. *OWU* stanowi, że: *W przypadku rozwiązania Umowy w okresie do końca 10. Roku polisowego pobrane zostaną:*

a) **opłata dystrybucyjna** – przeznaczona na pokrycie kosztów pośrednictwa ubezpieczeniowego, stanowiąca określony procent od Składki podstawowej należnej za pierwszy Rok polisowy,

b) **opłata za likwidację Umowy** – przeznaczona na pokrycie kosztów związanych z zawarciem oraz rozwiązaniem Umowy, stanowiąca określoną kwotę.

Wysokości tych opłat wskazane są w *Tabele limitów i opłat*. *Obie opłaty pobrane zostaną z Rachunku podstawowego poprzez sprzedaż odpowiedniej liczby Jednostek uczestnictwa (...).*

W ten sposób Prezes Urzędu ustalił, że w razie rozwiązania umowy ubezpieczenia z ufk zawartej w oparciu o wzorce umowne stosowane dla produktu *Best Invest Premium (ULM5)* spółka pobiera dwie opłaty za ww. czynność ubezpieczającego. Poniżej przedstawiono sposób ustalania opłaty dystrybucyjnej oraz wysokość stałej opłaty likwidacyjnej.

TABELA NR 6 dot. produktu *Best Invest Premium (ULM5)*

rok	opłaty za rozwiązanie umowy od 31 maja 2013 roku do 11 maja 2014 roku (<i>OWU/ULM5/1/2013, OWU/ULM5/2/2013, TLiO/ULM5/1/2013</i>)		opłaty za rozwiązanie umowy od 12 maja 2014 roku do 31 grudnia 2014 roku (<i>OWU/ULM5/1/2014, OWU/ULM5/2/2014, TLiO/ULM5/1/2014, TLiO/ULM5/2/2014</i>)	
	opłata dystrybucyjna (% Składki podstawowej należnej za pierwszy rok polisowy)	opłata likwidacyjna	opłata dystrybucyjna (% Składki podstawowej należnej za pierwszy rok polisowy bez uwzględnienia podwyższeń tej składki)	opłata likwidacyjna
1.	95%	500 zł	85%	500 zł
2.	95%	500 zł	84%	500 zł
3.	95%	500 zł	83%	500 zł
4.	95%	500 zł	80%	500 zł
5.	95%	500 zł	77%	500 zł
6.	95%	500 zł	72%	500 zł
7.	95%	500 zł	65%	500 zł
8.	95%	500 zł	57%	500 zł

9.	95%	500 zł	47%	500 zł
10.	95%	500 zł	35%	500 zł
> 10	brak	brak	brak	brak

W toku postępowania spółka wykazała, że w aktualnie wykonywanych umowach ubezpieczenia z ufk zawartych w oparciu o ww. wzorce umowne zmniejszyła wysokość opłaty dystrybucyjnej, tj. do umów zawartych przed 12 maja 2014 roku stosuje wskaźniki określone w *TLiO/ULM5/1/2014*. W tym zakresie spółka wystosowała do konsumentów pisma, w których złożyła oświadczenie woli o zrzeczeniu się części uprawnienia do pobrania opłaty o charakterze likwidacyjnym wynikającej z umowy ubezpieczenia z ufk.

Analiza tabeli nr 6 wskazuje, że NN Życie od pierwszego roku trwania umowy ubezpieczenia z ufk obciąża konsumentów dodatkowymi, zryczałtowanymi opłatami, tj. likwidacyjną oraz dystrybucyjną za rozwiązanie umowy ubezpieczenia z ufk w określonym terminie. Aktualnie, tj. od 12 maja 2014 roku, wysokość opłaty dystrybucyjnej uzależniona jest od okresu, w którym następuje rozwiązanie umowy.

Ponadto w kwestii *Tabeli nr 6* odpowiednie zastosowanie mają ustalenia poczynione na str. 10 niniejszej decyzji, które odnoszą się do m. in. definicji oraz kwestii pobierania innych opłat od konsumentów w trakcie wykonywania umowy ubezpieczenia z ufk.

Organ ochrony konsumentów na podstawie treści poszczególnych *Tabel limitów i opłat* ustalił, że minimalna, miesięczna składka regularna dla tego produktu wynosi 1 000 zł, a wysokość maksymalnej, miesięcznej składki to 10 000 zł (wprowadzona 12 maja 2014 roku). Ponadto ustalono, że na dzień 28 maja 2015 roku, średnia wysokość miesięcznej składki inwestycyjnej dla produktu *Best Invest Premium (ULM5)* wyniosła [].

Ponadto poniżej przedstawiona tabela (kwoty wyrażone w PLN) ukazuje koszty ponoszone przez konsumenta w różnych latach trwania umowy ubezpieczenia z ufk i *wartość wykupu* na koniec każdego roku ubezpieczenia, przy założeniu miesięcznej, minimalnej składki regularnej za umowę główną. Ponadto poniższa tabela uwzględnia *wartość wykupu* na zasadach stosowanych przez spółkę od 12 maja 2014 roku (określone w tabeli nr 6).

TABELA NR 7 dot. produktu *Best Invest Premium (ULM5)* - zakładana stopa zwrotu: 5,45%

Rok	Suma wpłaconych składek	Opłata administracyjna	Opłata za ryzyko	Opłata za zarządzanie	Opłata operacyjna	Wartość rachunku (WR)	Wartość wykupu (WW)	opłata		
								dystrybucyjna	likwidacyjna	razem
1.	12 000	118	2	228	204	12 103	1 403	10 200	500	10 700
2.	24 000	118	4	460	412	24 423	13 843	10 080	500	10 580
3.	36 000	118	5	697	623	36 965	26 505	9 960	500	10 460
4.	48 000	118	6	938	838	49 734	39 634	9 600	500	10 100
5.	60 000	118	7	1 183	1 057	62 733	52 993	9 240	500	9 740
6.	72 000	118	8	1 432	1 281	75 968	66 828	8 640	500	9 140
7.	84 000	118	7	1 687	1 508	89 443	81 143	7 800	500	8 300
8.	96 000	118	5	1 945	1 739	103 165	95 825	6 840	500	7 340
9.	108 000	118	2	2 209	1 975	117 138	110 998	5 640	500	6 140

10.	120 000	118	0	2 477	2 215	131 367	126 667	4 200	500	4 700
-----	---------	-----	---	-------	-------	---------	---------	--------------	------------	--------------

Jednocześnie ustalono, że na dzień 30 grudnia 2014 roku liczba aktualnie wykonywanych umów ubezpieczenia z ufk zawartych w ramach produktu *Best Invest Premium (ULM5)* wynosiła [], a na dzień 30 czerwca 2015 roku – [].

produkt Best Invest Plus (ULM7) ze składką regularną

Prezes Urzędu ustalił, że dla produktu *Best Invest Plus (ULM7)* spółka stosowała m. in. następujące wzorce umowne: *Tabele limitów i opłat* (o kodach: *TLiO/ULM7/1/2014* i *TLiO/ULM7/2/2014*) oraz *Ogólne warunki indywidualnego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi i składką regularną inwestycyjnego Best Invest Plus* (dalej: "*OWU Best Invest Plus*") (o kodach: *OWU/ULM7/1/2014*, *OWU/ULM7/2/2014*), w oparciu o które zawierała umowy ubezpieczenia z ufk.

Art. 31 ww. *OWU* stanowi, że: *W przypadku rozwiązania Umowy w okresie do końca 10. Roku polisowego pobrane zostaną:*

a) **opłata dystrybucyjna** – przeznaczona na pokrycie kosztów pośrednictwa ubezpieczeniowego, stanowiąca określony procent od Składki podstawowej należnej za pierwszy Rok polisowy,

b) **opłata za likwidację Umowy** – przeznaczona na pokrycie kosztów związanych z zawarciem oraz rozwiązaniem Umowy, stanowiąca określoną kwotę.

Wysokości tych opłat wskazane są w *Tabele limitów i opłat*. Obie opłaty pobrane zostaną z *Rachunku podstawowego poprzez sprzedaż odpowiedniej liczby Jednostek uczestnictwa (...)*.

W ten sposób Prezes Urzędu ustalił, że w razie rozwiązania umowy ubezpieczenia z ufk zawartej w oparciu o wzorce umowne stosowane dla produktu *Best Invest Plus (ULM7)* spółka pobiera dwie opłaty za ww. czynność ubezpieczającego. Poniżej przedstawiono sposób ustalania opłaty dystrybucyjnej oraz wysokość stałej opłaty likwidacyjnej.

TABELA NR 8 dot. produktu *Best Invest Plus (ULM7)*

rok	opłaty za rozwiązanie umowy (<i>OWU/ULM7/1/2014</i> , <i>OWU/ULM7/2/2014</i> , <i>TLiO/ULM7/1/2014</i> , <i>TLiO/ULM7/2/2014</i>)	
	opłata dystrybucyjna (% Składki podstawowej należnej za pierwszy rok polisowy bez uwzględnienia podwyższeń tej składki)	opłata likwidacyjna
1.	85%	500 zł
2.	84%	500 zł
3.	83%	500 zł
4.	80%	500 zł
5.	77%	500 zł
6.	72%	500 zł
7.	65%	500 zł
8.	57%	500 zł
9.	47%	500 zł
10.	35%	500 zł

> 10	brak	brak
------	------	------

Analiza powyższej tabelki wskazuje, że NN Życie od pierwszego roku trwania umowy ubezpieczenia z ufk obciąża konsumentów dodatkowymi, zryczałtowanymi opłatami, tj. likwidacyjną oraz dystrybucyjną za rozwiązanie umowy ubezpieczenia z ufk w określonym terminie. Wysokość opłaty dystrybucyjnej uzależniona jest od okresu, w którym następuje rozwiązanie umowy.

Ponadto w kwestii *Tabeli nr 8* odpowiednie zastosowanie mają ustalenia poczynione na str. 10 niniejszej decyzji, które odnoszą się do m. in. definicji, kwestii pobierania innych opłat od konsumentów w trakcie wykonywania umowy ubezpieczenia z ufk.

Organ ochrony konsumentów na podstawie treści poszczególnych *Tabel limitów i opłat* ustalił, że minimalna, miesięczna, regularna składka inwestycyjna dla tego produktu wynosi: 150 zł, a wysokość maksymalnej, miesięcznej składki inwestycyjnej wynosi 900 zł. Ponadto ustalono, że na dzień 28 maja 2015 roku, średnia wysokość miesięcznej składki inwestycyjnej dla produktu *Best Invest Plus (ULM7)* wyniosła [].

Ponadto poniżej przedstawiona tabela (kwoty wyrażone w PLN) ukazuje koszty ponoszone przez konsumenta w różnych latach trwania umowy ubezpieczenia z ufk i *wartość wykupu* na koniec każdego roku ubezpieczenia, przy założeniu miesięcznej składki regularnej za umowę główną w wysokości 200 zł miesięcznie (minimalna składka inwestycyjna oraz minimalna składka ochronna, tabela nr 9).

TABELA NR 9 dot. produktu <i>Best Invest Plus (ULM7)</i> - zakładana stopa zwrotu: 5,45%										
Rok	Suma wpłaconych składek (inwestycyjnych (dalej: "SI") + ochronne)	Opłata administracyjna	Opłata za ryzyko	Opłata za zarządzanie	Opłata operacyjna	Wartość rachunku (WR)	Wartość wykupu (WW)	opłata		
								dystrybucyjna	likwidacyjna	razem
1.	2 400 (w tym 1800 zł - SI)	118	0	32	23	1 725	0	1 530	500	1 725 (z uwagi na treść TLiO)
2.	4 800 (w tym 3 600 zł - SI)	118	1	65	47	3 486	1 474	1 512	500	2 012
3.	7 200 (w tym 5 400 zł - SI)	118	1	99	71	5 286	3 292	1 494	500	1 994
4.	9 600 (w tym 7 200 zł - SI)	118	2	134	96	7 123	5 183	1 440	500	1 940
5.	12 000 (w tym 9 000 zł - SI)	118	2	169	121	9 000	7 114	1 386	500	1 886
6.	14 400 (w tym 10 800 zł - SI)	118	2	205	147	10 917	9 121	1 296	500	1 796
7.	16 800 (w tym 12 600 zł - SI)	118	3	242	173	12 874	11 204	1 170	500	1 670
8.	19 200 (w tym 14 400 zł - SI)	118	3	279	200	14 874	13 348	1 026	500	1 526
9.	21 600 (w tym 16 200 zł - SI)	118	3	318	227	16 918	15 572	846	500	1 346

10.	2 4000 (w tym 18 000 zł - SI)	118	3	357	255	19 005	17 875	630	500	1 130
-----	----------------------------------	-----	---	-----	-----	--------	--------	------------	------------	--------------

Jednocześnie ustalono, że na dzień 30 grudnia 2014 roku liczba aktualnie wykonywanych umów ubezpieczenia z ufk zawartych w ramach produktu: *Best Invest Plus (ULM7)* wynosiła [], a na dzień 30 czerwca 2015 roku – [].

produkt Sposób na Przyszłość (TULO) ze składką regularną

Prezes Urzędu ustalił, że dla produktu *Sposób na Przyszłość (TULO)* spółka stosowała m. in. następujące wzorce umowne: *Tabele limitów i opłat* oraz *Ogólne warunki ubezpieczenia na życie "Sposób na przyszłość"* (dalej: "*OWU Sposób na Przyszłość*"), w oparciu o które zawierała umowy ubezpieczenia z ufk.

Art. 10 ust. 3 poszczególnych *OWU Sposób na Przyszłość* stanowi: *Oplata za wypłatę. W pierwszych Latach polisowych wypłata z Rachunku podlega opłacie wskazanej w Tabeli limitów i opłat i:*

a) *Stanowi procent kwoty uzyskanej ze sprzedaży Jednostek uczestnictwa,*

b) *jest pobierana poprzez sprzedaż odpowiedniej liczby Jednostek uczestnictwa.*

Oplacie tej podlega również wypłata z Rachunku związana z rozwiązaniem Umowy (...).

Poszczególne *Tabele limitów i opłat* stosowane w ww. okresie określają zasady ustalania wysokości ww. opłaty za wypłatę w następujący sposób:

Tabela nr 10 – produkt <i>Sposób na Przyszłość (TULO)</i> dot. opłaty za wypłatę	
	<i>% kwoty uzyskanej ze sprzedaży jednostek uczestnictwa</i>
<i>W pierwszym Roku polisowym</i>	30%
<i>W drugim Roku polisowym</i>	20%
<i>W trzecim Roku polisowym</i>	10%
<i>W czwartym Roku polisowym</i>	7%
<i>W piątym Roku polisowym</i>	4%
<i>Od szóstego Roku polisowego</i>	0%

Analiza powyższej tabelki wskazuje, że NN *Życie* od pierwszego roku trwania umowy ubezpieczenia z ufk obciąża konsumentów dodatkową, zryczałtowaną opłatą za wypłatę za rozwiązanie umowy ubezpieczenia z ufk w określonym terminie. Jej wysokość uzależniona jest od okresu, w którym następuje rozwiązanie umowy.

Ponadto w trakcie trwania umowy ubezpieczenia z ufk zawartej w oparciu o *OWU Sposób na Przyszłość (TULO)* spółka pobiera od konsumentów następujące opłaty: opłatę wstępną (przeznaczona na pokrycie kosztów związanych z zawarciem umowy) oraz opłatę za zarządzanie.

Prezes Urzędu na podstawie treści poszczególnych *Tabel limitów i opłat* ustalił, że minimalna, miesięczna, regularna składka inwestycyjna dla tego produktu wynosi: 50 zł. Nie została przewidziana w tym przypadku wysokość maksymalnej składki. Ponadto ustalono, że na dzień 28 maja 2015 roku, średnia wysokość miesięcznej składki inwestycyjnej dla produktu *Sposób na Przyszłość (TULO)* wyniosła [].

Poniżej przedstawiona tabela (kwoty wyrażone w PLN) ukazuje koszty ponoszone przez konsumenta w różnych latach trwania umowy ubezpieczenia z ufk i *wartość wykupu* na koniec każdego roku ubezpieczenia, przy założeniu minimalnej, miesięcznej, regularnej składki inwestycyjnej za umowę główną (tabela nr 11).

TABELA NR 11 dot. produktu <i>Sposób na Przyszłość (TULO)</i> - zakładana stopa zwrotu: 5,45%						
Rok	Suma wpłaconych składek inwestycyjnych	Opłata wstępna	Opłata za zarządzanie	Wartość rachunku (WR)	Wartość wykupu (WW)	opłata za wypłatę (OL)
1.	600	300	6	310	217	93
2.	1 200	0	17	941	753	188
3.	1 800	0	30	1 594	1 435	159
4.	2 400	0	42	2 269	2 111	159
5.	3 000	0	55	2 968	2 849	119
6.	3 600	0	68	3 690	3 690	0

Jednocześnie ustalono, że na dzień 30 grudnia 2014 roku liczba aktualnie wykonywanych umów ubezpieczenia z ufk zawartych w ramach produktu: *Sposób na Przyszłość (TULO)* wynosiła [], a na dzień 30 czerwca 2015 roku – [].

produkt Emerytura Premium (PUL2) ze składką regularną

Prezes Urzędu ustalił, że dla produktu *Emeryta Premium (PUL2)* spółka stosowała m. in. następujące wzorce umowne: *Tabele limitów i opłat* oraz *Ogólne warunki indywidualnego ubezpieczenia emerytalnego: Emerytura Premium* (dalej: “*OWU Emerytura Premium*”), w oparciu o które zawierała umowy ubezpieczenia z ufk.

Art. 27 ust. 2 *OWU Emerytura Premium* stanowi, że: *Wartość wykupu jest to odpowiedni, wskazany w Tabeli limitów i opłat, procent wartości jednostek uczestnictwa zakupionych za składki podstawowe, zarejestrowanych na rachunku głównym w dniu wartości wykupu.*

Poszczególne *Tabele limitów i opłat* określają zasady ustalania ww. *Wartości wykupu* w następujący sposób:

Tabela nr 12 – produkt <i>Emerytura Premium (PUL2)</i> dot. wartości wykupu		
rok	wartość wykupu – % wartości jednostek uczestnictwa zgromadzonych na rachunku głównym	Wysokość opłaty o charakterze likwidacyjnym jako % wartości jednostek uczestnictwa zgromadzonych na rachunku głównym ¹
1.	50%	50%
2.	80%	20%
3.	90%	10%
4.	95%	5%
5.	99%	1%
6.i kolejne	0%	0%

¹ – wyliczenia dokonane przez Prezesa Urzędu

Analiza powyższej tabelki wskazuje, że NN *Życie* od pierwszego roku trwania umowy ubezpieczenia z ufk obciąża konsumentów dodatkową, zryczałtowaną opłatą o charakterze likwidacyjnym (poprzez zastosowanie mechanizmu wartości wykupu) za rozwiązanie umowy ubezpieczenia z ufk w określonym terminie. Jej wysokość uzależniona jest od okresu, w którym następuje rozwiązanie umowy.

Ponadto w trakcie trwania umowy ubezpieczenia z ufk zawartej w oparciu o *OWU Emerytura Premium (PUL2)* spółka pobiera od konsumentów m. in. następujące opłaty: opłatę za zawarcie i wykonywanie umowy ubezpieczenia (jest to część składki podstawowej i lokacyjnej niepodlegająca alokacji w Fundusze), opłatę administracyjną, opłatę za ryzyko ubezpieczeniowe, opłatę za zarządzanie, czy też opłatę operacyjną.

Prezes Urzędu na podstawie treści poszczególnych *Tabel limitów i opłat* ustalił, że minimalna, miesięczna, regularna składka inwestycyjna dla tego produktu wynosi: 350 zł (dla osób od 18. do 40. roku życia) oraz 400 zł (dla osób od 41. do 50. roku życia). Nie została przewidziana w tym przypadku wysokość maksymalnej składki. Ponadto ustalono, że na dzień 28 maja 2015 roku, średnia wysokość miesięcznej składki inwestycyjnej dla produktu *Emerytura Premium (PUL2)* wyniosła [].

Dodatkowo poniżej przedstawiona tabela (kwoty wyrażone w PLN) ukazuje koszty ponoszone przez konsumenta w różnych latach trwania umowy ubezpieczenia z ufk i *wartość wykupu* na koniec każdego roku ubezpieczenia, przy założeniu miesięcznej składki regularnej za umowę główną w wysokości 350 zł miesięcznie (tabela nr 13).

TABELA NR 13 dot. produktu <i>Emerytura Premium (PUL2)</i> - zakładana stopa zwrotu: 5,45%										
rok	Suma wpłaconych składek	Alokacja składki	Niealokowana składka	Opłata za zarządzanie	Opłata operacyjna	Opłata za ryzyko	Opłata administracyjna	Wartość rachunku (WR)	Wartość wykupu (WW)	Opłata o charakterze likwidacyjnym
1.	4 200	2 730	1 470	50	26	3	118	2 676	1 338	1 338
2.	8 400	3 990	210	126	64	4	118	6 711	5 369	1 342
3.	12 600	3 990	210	203	104	5	118	10 855	9 769	1 085
4.	16 800	3 990	210	283	144	6	118	15 103	14 348	755
5.	21 000	3 990	210	364	186	6	118	19 460	19 265	195
6.	25 200	3 990	210	448	229	6	118	23 928	23 928	0

Jednocześnie ustalono, że na dzień 30 grudnia 2014 roku liczba aktualnie wykonywanych umów ubezpieczenia z ufk zawartych w ramach produktu *Emerytura Premium (PUL2)* wynosiła [], a na dzień 30 czerwca 2015 roku – [].

produkt Program Inwestycyjny na Przyszłość (ULS0) ze składką jednorazową

Prezes Urzędu ustalił, że dla produktu *Program Inwestycyjny na Przyszłość (ULS0)* spółka stosowała m. in. następujące wzorce umowne: *Tabele limitów i opłat* oraz *Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z funduszem kapitałowym ze składką jednorazową: Program Inwestycyjny na Przyszłość* (dalej: “*OWU Program Inwestycyjny na Przyszłość*”), w oparciu o które zawierała umowy ubezpieczenia z ufk.

Ponadto art. 27 ust. 2 *OWU Program Inwestycyjny na Przyszłość* stanowi, że: *Wartość wykupu jest to wartość jednostek uczestnictwa zarejestrowanych na rachunku głównym pomniejszona o wartość opłaty likwidacyjnej, wskazanej w art. 23. (...).* Ww. art. 23 wskazuje, że: *Oplacie likwidacyjnej podlega wypłata z rachunku głównego oraz wypłata wartości wykupu. Wysokość opłaty likwidacyjnej, określona jako procent odpisywanych na poczet wypłaty jednostek uczestnictwa, jest wskazana w Tabeli limitów i opłat. Z tego względu ustalono, że w razie rozwiązania umowy ubezpieczenia z ufk w przypadku produktu *Program Inwestycyjny na Przyszłość* pobierana jest opłata likwidacyjna.*

Poszczególne *Tabele limitów i opłat* określają zasady ustalania wysokości ww. opłaty likwidacyjnej w następujący sposób:

Rok trwania polisy	Tabela nr 14 – produkt <i>Program Inwestycyjny na Przyszłość (ULS0)</i> dot. opłaty likwidacyjnej			
-	Kwota pierwszej wpłaty			
-	5.000 – 19.999,99	20.000 – 49.999,99	50.000 – 99.999,99	100.000 i więcej
1.	6,5%	5%	4%	3%
2.	5%	4%	3%	2%
3.	4%	3%	2%	1%
4.	3%	2%	1%	0,5%
5.	2%	1%	0%	0%
6.	0%	0%	0%	0%

Analiza powyższej tabelki wskazuje, że NN Życie od pierwszego roku trwania umowy ubezpieczenia z ufk obciąża konsumentów dodatkową, zryczałtowaną opłatą likwidacyjną za rozwiązanie umowy ubezpieczenia z ufk w określonym terminie. Jej wysokość uzależniona jest od okresu, w którym następuje rozwiązanie umowy, a także od wysokości uiszczony przez konsumenta wpłaty, gdyż jest to produkt ze składką jednorazową.

Ponadto w trakcie trwania umowy ubezpieczenia z ufk zawartej w oparciu o *OWU Program Inwestycyjny na Przyszłość* spółka pobiera od konsumentów m. in. następujące opłaty: opłatę za zawarcie i wykonywanie umowy ubezpieczenia, opłatę za obsługę rachunku, opłatę administracyjną, opłatę za ryzyko ubezpieczeniowe, czy też opłatę za zarządzanie.

Prezes Urzędu na podstawie treści poszczególnych *Tabel limitów i opłat* ustalił, że minimalna składka (wpłata) jednorazowa dla tego produktu wynosi 5 000 zł. Nie została przewidziana w tym przypadku wysokość maksymalnej składki. Ponadto ustalono, że na dzień 28 maja 2015 roku, średnia wysokość składki jednorazowej dla produktu *Program Inwestycyjny na Przyszłość (ULS0)* wyniosła [].

Dodatkowo poniżej przedstawiona tabela (kwoty wyrażone w PLN) ukazuje koszty ponoszone przez konsumenta w różnych latach trwania umowy ubezpieczenia z ufk i *wartość wykupu* na koniec każdego roku ubezpieczenia, przy założeniu minimalnej składki jednorazowej za umowę główną (tabela nr 15).

TABELA NR 15 dot. produktu <i>Program Inwestycyjny na Przyszłość (ULS0)</i> - zakładana stopa zwrotu: 5,45%										
rok	Wpłacone składki	Alokacja składki	Niealokowana składka	Opłata za zarządzanie	Opłata za obsługę rachunku	Opłata za ryzyko	Opłata administracyjna	Wartość rachunku (WR)	Wartość wykupu (WW)	Opłata likwidacyjna
1.	5 000	4 800	200	90	118	0	46	4 802	4 489	312
2.	0	0	0	90	118	1	46	4 803	4 562	240
3.	0	0	0	90	118	1	46	4 803	4 611	192
4.	0	0	0	90	118	1	46	4 804	4 660	144
5.	0	0	0	90	118	1	46	4 805	4 709	96
6.	0	0	0	90	118	1	46	4 805	4 805	0

Jednocześnie ustalono, że na dzień 30 grudnia 2014 roku liczba aktualnie wykonywanych umów ubezpieczenia z ufk zawartych w ramach produktu: *Program Inwestycyjny na Przyszłość (ULS0)* wynosiła [], a na dzień 30 czerwca 2015 roku [].

produkt Plan Inwestycyjny Bezpieczne 65+ (ULS1) ze składką jednorazową

Prezes Urzędu ustalił, że dla produktu *Plan Inwestycyjny Bezpieczne 65+ (ULS1)* spółka stosowała m. in. następujące wzorce umowne: *Tabele limitów i opłat* oraz *Ogólne warunki indywidualnego ubezpieczenia inwestycyjnego – Plan Inwestycyjny Bezpieczne 65+* (dalej: *OWU Plan Inwestycyjny Bezpieczne 65+*), w oparciu o które zawierała umowy ubezpieczenia z ufk.

Ponadto art. 25 ww. *OWU* stanowi, że: 1. *W przypadku rozwiązania Umowy ING Życie wypłaci Wartość wykupu oraz Wartość Rachunku lokacyjnego.* 2. *Wysokość Wartości wykupu w kolejnych Latach polisowych obliczana jest zgodnie z poniższą tabelą:*

Tabela nr 16 – produkt <i>Plan Inwestycyjny Bezpieczne 65+ (ULS1)</i> dot. wartości wykupu		
rok	wartość wykupu, jako % wartości rachunku	wysokość opłaty o charakterze likwidacyjnym jako % wartości rachunku ¹
1.	93%	7%
2.	94%	6%
3.	95%	5%
4.	97%	3%
5.	99%	1%
6.i kolejne	100%	0%

¹ – wyliczenia dokonane przez Prezesa Urzędu

Analiza powyższej tabelki wskazuje, że NN Życie od pierwszego roku trwania umowy ubezpieczenia z ufk obciąża konsumentów dodatkową, zryczałtowaną opłatą o charakterze likwidacyjnym (poprzez zastosowanie mechanizmu wartości wykupu) za rozwiązanie umowy ubezpieczenia z ufk w określonym terminie. Jej wysokość uzależniona jest od okresu, w którym następuje rozwiązanie umowy.

Ponadto w trakcie trwania umowy ubezpieczenia z ufk zawartej w oparciu o *OWU Plan Inwestycyjny Bezpieczne 65+* spółka pobiera od konsumentów m. in. następujące opłaty: opłatę operacyjną, opłatę za ryzyko ubezpieczeniowe, czy też opłatę za zarządzanie.

Organ ochrony konsumentów na podstawie treści *Tabel limitów i opłat* ustalił, że minimalna, jednorazowa składka dla tego produktu wynosi 10 000 zł. Nie została przewidziana w tym przypadku wysokość maksymalnej składki.

Dodatkowo poniżej przedstawiona tabela (kwoty wyrażone w PLN) ukazuje koszty ponoszone przez konsumenta w różnych latach trwania umowy ubezpieczenia z ufk i *wartość wykupu* na koniec każdego roku ubezpieczenia, przy założeniu minimalnej składki jednorazowej za umowę główną (tabela nr 17).

TABELA NR 17 dot. produktu <i>Plan Inwestycyjny Bezpieczne 65+ (ULS1)</i> - zakładana stopa zwrotu: 5,45%							
rok	Wpłacone składki	Opłata za zarządzanie	Opłata operacyjna	Opłata za ryzyko	Wartość rachunku (WR)	Wartość wykupu (WW)	Opłata o charakterze likwidacyjnym
1.	10 000	192	196	1	10 155	9 445	711
2.	0	195	199	1	10 314	9 695	619

3.	0	198	202	0	10 475	9 951	524
4.	0	201	205	0	10 640	10 320	319
5.	0	204	209	0	10 806	10 698	108
6.	0	207	74	0	11 114	11 114	0

Jednocześnie ustalono, że na dzień 30 grudnia 2014 roku oraz 30 czerwca 2015 roku liczba aktualnie wykonywanych umów ubezpieczenia z ufk zawartych w ramach produktu *Plan Inwestycyjny Bezpieczne 65+ (ULSI)* wynosiła [].

Ponadto informacje przekazane przez NN Życie wykazały, że pod kodem *ULSI* występują dwa produkty: *Plan Inwestycyjny Bezpieczne 65+* oraz *Single Invest* (aktualna wersja produktu, opisany poniżej). W przypadku [] polis zawartych w ramach produktu: *Plan Inwestycyjny Bezpieczne 65+* na mocy aneksów podpisanych z klientami [] w miejsce dotychczasowego *OWU Plan Inwestycyjny Bezpieczne 65+* wprowadzone zostały *Ogólne warunki indywidualnego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi i składką jednorazową „Single Invest”*.

produkt Single Invest (ULSI) ze składką jednorazową

Prezes Urzędu ustalił, że dla produktu *Single Invest (ULSI)* spółka stosowała m. in. następujące wzorce umowne: *Tabele limitów i opłat* oraz *Ogólne warunki indywidualnego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi i składką jednorazową „Single Invest”* (dalej: “*OWU Single Invest*”), w oparciu o które zawierane były umowy ubezpieczenia z ufk.

Ponadto art. 20 ust. 1 ww. *OWU* stanowi, że: *W przypadku rozwiązania Umowy wypłacimy Ci Wartość wykupu, czyli Wartość Rachunku podstawowego pomniejszoną o opłatę związane z rozwiązaniem umowy. Ww. opłata została określona w art. 22 OWU Single Invest, który wskazuje, że: W przypadku rozwiązania Umowy w okresie do końca 5. Roku polisowego pobrana zostanie opłata dystrybucyjna. Opłata ta jest przeznaczona na pokrycie Kosztów dystrybucji (tj. koszty pośrednictwa ubezpieczeniowego – dodane przez Prezesa Urzędu na podstawie definicji określonej w art. 1 ww. OWU) i jest wyrażona jako procent Składki wskazany w Tabeli limitów i opłat, przy czym nie jest większa, niż ten sam procent Wartości Rachunku podstawowego. Opłata podlega redukcji w poszczególnych Latach polisowych.*

Poszczególne *Tabele limitów i opłat* określają zasady ustalania wysokości ww. opłaty dystrybucyjnej w następujący sposób:

Tabela nr 18 – produkt <i>Single Invest (ULSI)</i> dot. opłaty dystrybucyjnej	
rok	opłata dystrybucyjna (% składki wskazany w TLiO, przy czym nie jest większa niż ten sam % wartości Rachunku podstawowego
1.	7%
2.	6%
3.	5%
4.	3%
5.	1%
> 6.	0%

Analiza powyższej tabelki wskazuje, że NN Życie od pierwszego roku trwania umowy ubezpieczenia z ufk obciąża konsumentów dodatkową, zryczałtowaną opłatą

dystrybucyjną za rozwiązanie umowy ubezpieczenia z ufk w określonym terminie. Jej wysokość uzależniona jest od okresu, w którym następuje rozwiązanie umowy.

Ponadto w trakcie trwania umowy ubezpieczenia z ufk zawartej w oparciu o *OWU Single Invest* spółka pobiera od konsumentów m. in. następujące opłaty: opłatę operacyjną, opłatę za ryzyko ubezpieczeniowe, czy też opłatę za zarządzanie.

Prezes Urzędu na podstawie treści poszczególnych *Tabel limitów i opłat* ustalił, że minimalna składka (wpłata) jednorazowa dla tego produktu wynosi: 20 000 zł, a maksymalna: 1 000 000 zł. Ponadto ustalono, że na dzień 28 maja 2015 roku, średnia wysokość składki jednorazowej dla produktu *Single Invest (ULS1)* wyniosła [].

Dodatkowo poniżej przedstawiona tabela (kwoty wyrażone w PLN) ukazuje koszty ponoszone przez konsumenta w różnych latach trwania umowy ubezpieczenia z ufk i *wartość wykupu* na koniec każdego roku ubezpieczenia, przy założeniu minimalnej składki jednorazowej za umowę główną w wysokości 20 000 zł (tabela nr 19).

TABELA NR 19 dot. produktu <i>Single Invest (ULS1)</i> - zakładana stopa zwrotu: 5,45%							
rok	Wpłacone składki	Opłata za zarządzanie	Opłata operacyjna	Opłata za ryzyko	Wartość rachunku (WR)	Wartość wykupu (WW)	Opłata o charakterze likwidacyjnym
1.	20 000	384	255	3	20 448	19 048	1 400
2.	0	393	261	2	20 907	19 707	1 200
3.	0	401	267	0	21 379	20 379	1 000
4.	0	410	273	0	21 861	21 261	600
5.	0	420	279	0	22 354	22 154	200
6.	0	429	285	0	22 858	22 858	0

Jednocześnie ustalono, że na dzień 30 grudnia 2014 roku liczba aktualnie wykonywanych umów ubezpieczenia z ufk zawartych w ramach produktu: *Single Invest (ULS1)* wyniosła [], a na dzień 30 czerwca 2015 roku – [].

produkt ING Inwestycje Portfelowe (ULS2) ze składką jednorazową

Prezes Urzędu ustalił, że umowy ubezpieczenia z ufk dla produktu *ING Inwestycje Portfelowe (ULS2)* są zawierane przez spółkę od 24 lipca 2014 roku. W tym zakresie spółka w ww. okresie stosowała m. in. następujące wzorce umowne: *Tabele limitów i opłat* oraz *Ogólne warunki indywidualnego ubezpieczenia inwestycyjnego „ING Inwestycje Portfelowe”* (dalej: „*OWU Inwestycje Portfelowe*”). Art. 22 ww. *OWU* stanowi, że:

1. *W przypadku rozwiązania Umowy Nationale-Nederlanden wypłaci Wartość wykupu.*
2. *Wysokość Wartości wykupu w kolejnych Latach polisowych obliczana jest zgodnie z poniższą tabelą:*

Tabela nr 20 – produkt <i>ING Inwestycje Portfelowe (ULS2)</i> dot. wartości wykupu		
rok	wartość wykupu, jako % wartości rachunku	wysokość opłaty o charakterze likwidacyjnym jako % wartości rachunku ¹
1.	99,25%	0,75%
2. i kolejne	100%	0%

¹ – wyliczenia dokonane przez Prezesa Urzędu

Analiza powyższej tabelki wskazuje, że NN Życie w pierwszym roku trwania umowy ubezpieczenia z ufk obciąża konsumentów dodatkową, zryczałtowaną opłatą o charakterze likwidacyjnym (poprzez zastosowanie mechanizmu wartości wykupu) za rozwiązanie umowy ubezpieczenia z ufk w ww. terminie.

Ponadto w trakcie pierwszego roku i następnych lat trwania umowy ubezpieczenia z ufk zawartej w oparciu o *OWU Inwestycje Portfelowe* spółka pobiera od konsumentów m. in. następujące opłaty: opłatę za usługi powiernicze, opłatę za ryzyko ubezpieczeniowe, czy też opłatę za zarządzanie.

Organ ochrony konsumentów na podstawie treści poszczególnych *Tabel limitów i opłat* ustalił, że minimalna składka (wpłata) jednorazowa dla tego produktu wynosi 100 000 zł. Nie została przewidziana w tym przypadku wysokość maksymalnej składki. Ponadto ustalono, że na dzień 28 maja 2015 roku, średnia wysokość składki jednorazowej dla produktu *ING Inwestycje Portfelowe (ULS2)* wyniosła [].

Dodatkowo poniżej przedstawiona tabela (kwoty wyrażone w PLN) ukazuje koszty ponoszone przez konsumenta w 1. i 2. roku trwania umowy ubezpieczenia z ufk i *Wartość wykupu* na koniec każdego roku ubezpieczenia, przy założeniu minimalnej składki jednorazowej za umowę główną (tabela nr 21).

TABELA NR 21 dot. produktu <i>ING Inwestycje Portfelowe (ULS2)</i> - zakładana stopa zwrotu: 5,45%							
rok	Wpłacone składki	Opłata za zarządzanie	Opłata za usługi powiernicze	Opłata za ryzyko	Wartość rachunku (WR)	Wartość wykupu (WW)	Opłata o charakterze likwidacyjnym
1.	100 000	1 620	200	12	104 047	103 267	780
2.	0	1 685	208	4	108 267	108 267	0

Jednocześnie ustalono, że na dzień 30 grudnia 2014 roku liczba aktualnie wykonywanych umów ubezpieczenia z ufk zawartych w ramach produktu *ING Inwestycje Portfelowe (ULS2)* wynosiła [], a na dzień 30 czerwca 2015 roku – [].

ustalenia poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie punktu I.2. sentencji niniejszej decyzji

W ramach prowadzonego postępowania Prezes Urzędu ustalił, że przedsiębiorca stosował następujące postanowienia dotyczące sposobu ustalania właściwości miejscowej sądu:

- 1) ***Pozew o roszczenie wynikające z Umowy może być złożony do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania Właściciela polisy, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy albo do sądu właściwego dla siedziby ING Życie (dalej: „1”),***
- 2) ***Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia może być wytoczone przed sąd właściwy dla siedziby Ubezpieczyciela albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczonego, Uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia (dalej: „2”),***
- 3) ***Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia może być wytoczone przed sąd właściwy dla siedziby Ubezpieczyciela albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczającego, Uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia (dalej: „3”),***

4) Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia może być wytoczone przed sąd właściwy dla siedziby ING Życie albo przed sąd właściwy dla siedziby Banku, miejsca zamieszkania Ubezpieczonego lub miejsca zamieszkania uprawnionego z Umowy ubezpieczenia (dalej: „4”).

W poniższej tabeli (opracowanej przez Prezesa Urzędu) zostaną zaprezentowane nazwy wzorców umownych wraz z ich kodami zawierających ww. postanowienia (dalej: „P”).

TABELA nr 22 dotycząca postanowień określających właściwość sądu (punkt I.2. sentencji decyzji)		
P	nazwa wzorca umownego	kod wzorca
1	<i>Ogólne warunki ubezpieczenia inwestycyjnego – Plan Inwestycyjny Bezpieczne 65+</i>	<i>OWU/ULS1/1/2012</i>
1	<i>Ogólne warunki indywidualnego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi i składką jednorazową Single Invest</i>	<i>OWU/ULS1/1/2014</i>
1	<i>Ogólne warunki ubezpieczenia inwestycyjnego ING Inwestycje Portfelowe</i>	<i>OWU/ULS2/1/2014</i>
1	<i>Ogólne Warunki Indywidualnego Ubezpieczenia Inwestycyjnego Emerytura z Perspektywą</i>	<i>OWU/ULM0/1/2011</i>
1	<i>Ogólne warunki ubezpieczenia inwestycyjnego – Plan Regularnego Oszczędzania Bezpieczne 65+</i>	<i>OWU/ULM1/1/2012</i>
1	<i>Ogólne Warunki Indywidualnego Ubezpieczenia Inwestycyjnego BEST INVEST</i>	<i>OWU/ULM3/1/2012, OWU/ULM3/1/2013, OWU/ULM3/2/2013</i>
1	<i>Ogólne Warunki Indywidualnego Ubezpieczenia Inwestycyjnego my Best Invest</i>	<i>OWU/ULM4/1/2012, OWU/ULM4/1/2013, OWU/ULM4/2/2013</i>
1	<i>Ogólne Warunki Indywidualnego Ubezpieczenia Inwestycyjnego Best Invest Premium</i>	<i>OWU/ULM5/1/2013, OWU/ULM5/2/2013, OWU/ULM5/1/2014, OWU/ULM5/2/2014</i>
1	<i>Ogólne warunki indywidualnego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi i składką regularną Best Invest Plus</i>	<i>OWU/ULM7/1/2014, OWU/ULM7/2/2014</i>
1	<i>Ogólne warunki ubezpieczenia na życie: Sposób na przyszłość</i>	<i>OWU/TUL0/2/2012</i>
2	<i>Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z funduszem kapitałowym ze składką jednorazową: Program Inwestycyjny na Przyszłość</i>	<i>OWU/ULS0/1/2012, OWU/ULS0/1/2013, OWU/ULS0/2/2013</i>
3	<i>Ogólne Warunki Indywidualnego Ubezpieczenia Emerytalnego: Emerytura Premium</i>	<i>OWU/PUL2/1/2012, OWU/PUL2/1/2013, OWU/PUL2/2/2013</i>
4	<i>Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Smartfonowa Inwestycja”</i>	<i>SWU/SPA1/1/2013</i>
4	<i>Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z</i>	<i>SWU/SPA1/2/2013</i>

	<i>Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Europejska Inwestycja”</i>	
4	<i>Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Aktywna Alfa”</i>	<i>SWU/SPA1/3/2013</i>
4	<i>Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Inwestycja w paliwo i złoto”</i>	<i>SWU/SPA1/4/2013</i>
4	<i>Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Aktywna Alfa II”</i>	<i>SWU/SPA1/5/2013</i>
4	<i>Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Europejskie Spółki”</i>	<i>SWU/SPA1/6/2013</i>
4	<i>Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Spółki Dywidendowe – Strategia 100”</i>	<i>SWU/SPA1/7/2013</i>
4	<i>Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Spółki Dywidendowe – Strategia 95”</i>	<i>SWU/SPA1/8/2013</i>
4	<i>Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Smartfonowa Inwestycja 2”</i>	<i>SWU/SPA1/9/2013</i>
4	<i>Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Światowe Spółki”</i>	<i>SWU/SPA1/10/2013</i>
4	<i>Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Innowacyjne Spółki”</i>	<i>SWU/SPA1/11/2013</i>
4	<i>Szczególne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Amerykańska Inwestycja”</i>	<i>SWU/SPA1/12/2013</i>

Na podstawie dokonanych ustaleń, Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Treść art. 1 ust. 1 *ustawy o ochronie ...* ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej *ustawie* jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców – naruszając jej przepisy – stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczyło stosowania przez NN Życie we wzorcach umów indywidualnych ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi postanowień określających różnego rodzaju mechanizmy zmniejszania wartości środków pieniężnych zgromadzonych przez konsumentów na rachunku rejestrującym jednostki uczestnictwa poszczególnych funduszy, nabywane ze składek uiszczanych przez konsumentów, w związku z rozwiązaniem umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, a także postanowień określających sposób ustalania właściwości miejscowej sądu w razie wystąpienia sporu pomiędzy konsumentem, a zakładem ubezpieczeń. W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy mogli lub nadal mogą zawrzeć umowę ubezpieczenia z ufk w oparciu o zakwestionowane przez organ ochrony konsumentów wzorce umów. Interes

publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż każde naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem w niniejszej sprawie uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w *ustawie o ochronie* W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy w/w *ustawy*, a dotyczące jej postępowanie było prowadzone w interesie publicznym.

Stosownie do treści art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie* ... – „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: (...) 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji”. Natomiast, stosownie do art. 28 ust. 1 tej *ustawy*: *jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy (...), lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.*

W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 *ustawy o ochronie* ... zachodzi w niniejszej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez NN Życie art. 24 ww. *ustawy*. Wymaga to uprawdopodobnienia łącznego zaistnienia następujących przesłanek:

- kwestionowane działania są działaniami przedsiębiorcy,
- działania te mają bezprawny charakter,
- działania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

strona jako przedsiębiorca

Zgodnie z art. 4 pkt 1 *ustawy o ochronie* ... przez przedsiębiorcę rozumie się m. in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Stosownie do art. 4 ust. 1 *ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej* (tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 584 ze zm.) przedsiębiorcą jest m.in. osoba prawna – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Stroną w niniejszej sprawie jest przedsiębiorca prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą, działający w formie spółki akcyjnej, to jest będący osobą prawną, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Podmiot ten jest zatem bezspornie przedsiębiorcą w rozumieniu *ustawy o ochronie*

bezprawność działania przedsiębiorcy

Odnosząc się do kolejnej z przesłanek – bezprawności działań przedsiębiorcy - stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego. Chodzi tu mianowicie o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym, jako całością. Jako „bezprawne” 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: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. *Bezprawność jest taką cechą*

*działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współzycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.*¹. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tzn. niezależnym od wystąpienia szkody, czy zaistnienia zamiaru po stronie podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Przepisy *ustawy o ochronie konkurencji konsumentów* nie definiują pojęcia bezprawności działań przedsiębiorcy, w związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Bezprawność zachowań przedsiębiorcy zostanie rozważona oddzielnie w odniesieniu do każdej z praktyk.

praktyka określona w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji

Zgodnie z art. 3 ust. 1 *ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (zwana dalej również: „*u.z.n.k.*” lub „*ustawa o zwalczaniu ...*”) - zakazane jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta. W art. 3 ust. 2 *ww. ustawy* ustawodawca dokonał przykładowego wyliczenia czynów będących czynami nieuczciwej konkurencji.

Uznanie danej praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji wymaga wykazania, iż jest ona działaniem lub zaniechaniem podjętym w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, a jej negatywny wydźwięk przejawia się poprzez zagrożenie lub naruszenie interesu innego przedsiębiorcy (względnie przedsiębiorców) lub klienta (względnie klientów), jeżeli jednocześnie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Ochrona uczciwości konkurencji (nazywana również jakością konkurencji) odnosi się bezpośrednio do jednostkowych interesów gospodarczych przedsiębiorców, ale z możliwym pośrednim przełożeniem na szerzej rozumiane interesy klientów, w tym konsumentów². Należy przy tym zauważyć, iż naruszenie interesów konsumentów ma wpływ również na uczciwość konkurencji, gdyż nieprzestrzeganie dobrych obyczajów w relacjach konsumenckich lub też naruszenie przepisów mających na celu ochronę interesów konsumentów powoduje u tego podmiotu, który dokonuje naruszeń powstanie przewagi rynkowej nad konkurencją, która działa zgodnie z prawem³.

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

Analizowany przepis stanowi klauzulę generalną, niemniej jednak w doktrynie i orzecznictwie zaakceptowany jest pogląd, iż art. 3 ust. 1 *u.z.n.k.* może stanowić samodzielną podstawę do uznania praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji, pomimo iż nie można go odnieść do któregośkolwiek ze stypizowanych czynów wyraźnie zakazanych, wymienionych w rozdziale II *ustawy o zwalczaniu ...*. W rozumieniu *ww. ustawy* dla uznania konkretnego

¹ *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz.*, pr. zb. pod red. J. Szwajgi, CH BECK, 2000, s.117 – 118.

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

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

działania lub zaniechania za czyn nieuczciwej konkurencji wystarczy, jeżeli narusza ono prawo lub dobre obyczaje, przy czym sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami nie musi istnieć jednocześnie. Ponadto do stwierdzenia bezprawności wystarczające jest wykazanie, iż dane działanie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Innymi słowy, bezprawność oznacza sprzeczność z porządkiem prawnym, rozumianym jako nakazy i zakazy wynikające zarówno z normy prawnej, jak również z zasad współżycia społecznego, dobrych obyczajów. Bezprawnym zachowaniem będzie więc takie, które stanowi obiektywne złamanie określonych reguł postępowania. Bez znaczenia jest także zamiar i intencja podmiotu popełniającego dany czyn, istotny jest bowiem sam fakt bezprawności danego działania⁴. Do wykazania bezprawności postępowania przedsiębiorcy, pozwalającego na pociągnięcie go do odpowiedzialności z tytułu czynu nieuczciwej konkurencji, wystarczające jest wskazanie naruszenia przepisów prawa lub dobrych obyczajów, który jednocześnie narusza lub może naruszać interes innego przedsiębiorcy lub klienta (konsumenta).

Klauzula generalna to zwrot niedookreślony, mający charakter ocenny i wymagający od organów stosujących prawo przeprowadzenia określonych wartościowań. Podstawą ich dokonywania powinny być kryteria określone w systemie pozaprawnych ocen (zasad), do których klauzula generalna sama w sobie odsyła. Posługiwanie się przez ustawodawcę przepisami operującymi klauzulami generalnymi tworzy po stronie organów stosujących prawo swobodę decyzyjną (tzw. luz decyzyjny) w zakresie formułowania rozstrzygnięć opartych na tych przepisach. Możliwość odwołania się w procesie stosowania prawa do pozaprawnych, kształtujących się w praktyce życia społecznego i gospodarczego systemów normatywnych jest środkiem uelastyczniania prawa, zapobiegania jego zbyt szybkiej dezaktualizacji oraz sposobem zapewniania słuszności rozstrzygnięć. W doktrynie podnosi się, że w sytuacji stałej zmienności realiów gospodarczych oraz postępu technicznego, technologicznego, a w konsekwencji pojawiania się nowych sposobów nieuczciwego konkurencji, istnieje potrzeba przyjęcia takiej konstrukcji prawnej czynu nieuczciwej konkurencji, którą można objąć również nowe, dotychczas nienazwane nieuczciwe zachowania przedsiębiorców. Taką właśnie funkcję pełni unormowanie czynu nieuczciwej konkurencji zawarte w art. 3 ust. 1 *u.z.n.k.*, ponieważ pozwala na sankcjonowanie zarówno zachowań sprzecznych z prawem, jak i tych, które zasługują na naganną ocenę z punktu widzenia sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz zagrażają lub szkodzą interesom innych przedsiębiorców lub klientów. Przyjmuje się, że wskazana regulacja obejmuje szeroki zakres działań, które wywierają lub mogą wywrzeć wpływ na aktualne lub przyszłe wyniki ekonomiczne przedsiębiorców oraz interesy klientów (w tym konsumentów), a w rezultacie także na interes publiczny⁵.

W niniejszej sprawie zachowanie przedsiębiorcy określone w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji zostało zakwalifikowane jako naruszenie dobrych obyczajów, o których mowa w art. 3 ust. 1 *u.z.n.k.* Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

⁴ J. Szwaia, *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*, Warszawa 2000, s. 147.

⁵ K. Horubski, *Publiczne prawo gospodarcze, System Prawa Administracyjnego pod red. R. Hauser, Z. Nieniadomski, A. Wróbel*, tom 8B, Legalis 2013; wyrok SOKiK z dnia 2 czerwca 2015 r., sygn. XVII Ama 55/14.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m. in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest np. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom, wykorzystanie ich niewiedzy czy braku doświadczenia życiowego⁶. W doktrynie przybliżając treść omawianego pojęcia, zwraca się także uwagę na fakt, iż wedle tradycyjnego stanowiska dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia zasad etycznych i moralnych, podstawą orzekania zaś miało być „poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słusznie”. Miarę tych wymogów stanowił poziom moralny właściwy godziwemu życiu zarobkowemu i gospodarczemu. Posługiwano się w tym ujęciu pewnym wzorcem w postaci przeciętnego członka danej społeczności, a także odwołaniem do pewnych wartości pożądaných i akceptowanych w obrocie rynkowym⁷. W literaturze dopuszcza się także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania.

Z uwagi na to, iż normy postępowania będące „dobrymi obyczajami” mają z reguły charakter moralny i zwyczajowy, nie da się określić zamkniętego ich katalogu. Dopiero w konkretnej sytuacji możliwe jest przypisanie im określonej treści poprzez ocenę konkretnego postępowania z punktu widzenia ukształtowanej, uczciwej postawy przedsiębiorców – przyjmując za miernik uczciwości ocenę zorientowaną na zapewnienie niezakłóconego funkcjonowania konkurencji przez rzetelne i niezafałszowane współzawodnictwo pod względem jakości, ceny i innych pożądaných przez klientów cech oferowanych towarów i usług oraz poszanowanie pozycji konsumentów. Jak słusznie zauważył Sąd Najwyższy: *W płaszczyźnie stosunków kontraktowych zasady te wyrażają się istnieniem powszechnie akceptowanych reguł przyzwoitego zachowania się wobec kontrahenta. Szczególne znaczenie mają reguły uczciwości i rzetelności tzw. „kupieckiej”, których należy wymagać od przedsiębiorcy – profesjonalisty na rynku, a mianowicie przestrzegania dobrych obyczajów, zasad uczciwego obrotu, rzetelnego postępowania czy lojalności i zaufania*⁸. Zdaniem organu ochrony konsumentów, zasady uczciwości i rzetelności kupieckiej przy tworzeniu umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym powinny uwzględniać również interes konsumentów, a przynajmniej go nie naruszać. Działania przedsiębiorcy nie powinny dążyć do uprzywilejowania tylko silniejszej strony kontraktu, z jednoczesnym pokrzywdzeniem tej słabszej – czyli konsumenta.

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

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

⁶ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., sygn. akt VI ACa 774/2004.

⁷ zob. A. Kraus, F. Zoll, *Polska ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*, Poznań 1929, s. 26 i 171.

⁸ Wyrok SN z dnia 22 czerwca 2010 r., sygn. IV CSK 555/09.

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

Mając na względzie okoliczność, że definicja przeciętnego konsumenta zawarta została w *ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Dz. U. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.) (dalej: „*u.p.n.p.r.*”), należy posiłkowo odnieść się do tego aktu prawnego. Zgodnie z art. 2 pkt 8 *u.p.n.p.r.* przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy ze względu na szczególne cechy, takie jak m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. W świetle orzecznictwa TSUE, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany⁹.

W ocenie Prezesa Urzędu, należy przyjąć w niniejszej sprawie ogólny model przeciętnego konsumenta, przy założeniu, że ze względu na skomplikowany charakter produktu, jakim bez wątpienia jest umowa ubezpieczenia z ufk, jego wiedza na ten temat jest mniejsza, niż w przypadku zawierania innego typu umów w życiu codziennym (w tym umów sprzedaży). Przeciętny konsument będący stroną umowy ubezpieczenia z ufk nie musi posiadać pełnej (fachowej) wiedzy na temat ubezpieczeń z ufk, charakteru opłat, które pobiera zakład ubezpieczeń, czy skutków, które wynikają z zawarcia w umowie postanowień naruszających dobre obyczaje. Jak słusznie podkreśla się w doktrynie *„Model ochrony konsumenta rozsądnego zakłada ochronę przez informację i opiera się na założeniu, że słabszą pozycję konsumenta w stosunku do podmiotu profesjonalnego, wynikającą z braku doświadczenia, 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*¹⁰.” Rację ma również Rzecznik Ubezpieczonych wskazując, że, *„(...) analiza i zrozumienie produktu ubezpieczeniowego powiązanego z inwestowaniem wymaga od konsumentów nie tylko większego czasu niż to ma miejsce w przypadku tradycyjnych umów ubezpieczenia na życie, ale także ponadprzeciętnej wiedzy z zakresu ekonomii i finansów.*”¹¹. Jednocześnie należy zauważyć, że stroną takiej umowy są osoby w różnym wieku, o różnym statusie społecznym, czy wykształceniu, jak i zasobności portfela (możliwe jest bowiem

⁹ por. C-342/97 Lloyd Schuhfabrik Meyer Rec. 1999, s. I-3819, pkt 26; C-299/99 Philips Rec. 2002, s. I-5475, pkt 63, a także wyroki z 2007 r. w sprawach C-353/03 Nestle przeciwko Mars, pkt 25; T-241/05 Procter & Gamble, pkt 43; T-33/04 House of Donut Int, pkt 50-51.

¹⁰ E.Rutkowska-Tomaszewska, *Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich*, el. Lex

¹¹ Raport Rzecznika Ubezpieczonych, *Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym*, Warszawa 2012, s.102.

indywidualne definiowanie wysokości składek, dopasowanych do możliwości finansowych konsumenta).

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

Tak zdefiniowany konsument ma prawo domniemywać zgodności z prawem warunków umownych (zarówno z normami prawnymi, jak i dobrymi obyczajami), gdyż przedsiębiorca – jako profesjonalista – powinien być podmiotem wiarygodnym i nie powinien nadużywać swojej uprzywilejowanej pozycji względem ubezpieczającego. Przedsiębiorca powinien więc wykazać się szczególną ostrożnością w podejmowaniu decyzji biznesowych związanych z umowami zawartymi z konsumentami, aby nie wystąpiła możliwość naruszenia dobrych obyczajów. Nie może prowadzić do sytuacji, w której wszystkie negatywne następstwa zawarcia umowy, czy też późniejszego wypowiedzenia jej przez konsumenta w okresie referencyjnym będą obciążały słabszą stronę stosunku obligacyjnego. W niniejszej sprawie dotyczy to w szczególności sytuacji, w której zakład ubezpieczeń buduje taki model biznesowy, w którym charakter produktu nastawiony jest na długoterminowe uwiązanie konsumenta wyłącznie w celu odrobienia przez spółkę m.in. kosztów początkowych wynikających z prowizji pośrednika ubezpieczeniowego. Przeciętny konsument może spodziewać się przy tego typu umowach pewnego stopnia ryzyka finansowego, ale nie spodziewa się, że po pierwsze postanowienia umowy *de facto* ograniczają jego ustawowe uprawnienie do wypowiedzenia umowy i nie spodziewa się, że w razie rezygnacji z umowy może zostać pozbawiony nawet całości wpłaconych środków. Należy więc przyjąć, że zarzucane przedsiębiorcy w niniejszym postępowaniu praktyki, naruszają dobre obyczaje, które powinny go obowiązywać w relacjach z przeciętnym konsumentem, który jest w tym stosunku stroną słabszą, nie będącą w pełni świadomą konsekwencji przyjętej przez spółkę konstrukcji umowy.

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

W toku postępowania ustalono, że zakład ubezpieczeń przy rozwiązaniu umowy ubezpieczenia z ufk stosował różnego rodzaju mechanizmy zmniejszania wartości środków pieniężnych zgromadzonych przez konsumentów na rachunku rejestrującym jednostki uczestnictwa poszczególnych funduszy, nabywane ze składek uiszczanych przez konsumentów (dalej również: „mechanizm zmniejszania wartości środków pieniężnych zgromadzonych przez konsumentów na rachunku”) poprzez pobieranie opłaty likwidacyjnej, opłaty dystrybucyjnej, opłaty za wypłatę, czy też opłat o charakterze likwidacyjnym (w razie zastosowania mechanizmu *Wartości wykupu*) (dalej ww. mechanizmy będą nazywane również ogólnie „opłatą likwidacyjną”). Ich wysokość uzależniona jest od okresu, w którym następuje rozwiązanie umowy, a także od innych czynników np. wysokość składki jednorazowej, częstotliwości opłacania składek (tj. regularnie, czy jednorazowo).

Wspomniane mechanizmy mają jeden i ten sam cel: jest nim przerzucenie na ubezpieczonych kosztów początkowych ubezpieczenia (kosztów wstępnych), czyli kosztów zawarcia umowy ubezpieczenia, na które składają się w głównej mierze koszty akwizycyjne, w tym wysokość prowizji i innego rodzaju wynagrodzenia agenta ubezpieczeniowego¹².

¹² Powyższe najlepiej oddaje postulat prof. dra hab. M. Wiśniewskiego adresowany do regulatora rynku ubezpieczeniowego: „Należy unikać niefortunnego terminu „opłaty likwidacyjne”. Istotę problemu [kosztów

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

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

Jakiegokolwiek inne wymogi dotyczące np. wartości jednostek uczestnictwa ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego, czy czasu, w ciągu którego możliwym jest wypowiedzenie umowy (np. po upływie pierwszych dwóch lat trwania umowy ubezpieczenia) stanowią naruszenie art. 830 § 1 k.c., który w swej treści jest przepisem bezwzględnie obowiązującym. Identycznym z czasowym ograniczeniem uprawnienia do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia z ufk jest pomniejszenie środków zgromadzonych na rachunku jednostek uczestnictwa w stopniu określonym w produktach zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu w ramach niniejszego postępowania, dokonywane w konsekwencji wypowiedzenia umowy. Dotyczy to zarówno jawnych opłat likwidacyjnych, tzn. takich, które pobierane są w przypadku rozwiązania umowy ubezpieczenia przed upływem okresu referencyjnego, tj. opłata za wypłatę, opłata dystrybucyjna, czy opłata likwidacyjna, jak i opłat o charakterze likwidacyjnym (na skutek zastosowania mechanizmu *Wartości wykupu*).

Zarówno w pierwszym, jak i w drugim przypadku na zachowanie ubezpieczającego będzie miało wpływ to, czy w wyniku rozwiązania umowy ubezpieczenia na skutek jej wypowiedzenia zakład ubezpieczeń pomniejszy wartość ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego o jakiegokolwiek kwoty. Groźba utraty części bądź ewentualnie całości (np. taka sytuacja może mieć miejsce w razie rozwiązania umowy ubezpieczenia z ufk w pierwszym roku polisowym w przypadku produktu *Best Invest Plus (ULM7)* przy minimalnej składce, na co wskazuje tabelka nr 9 na str. 19 niniejszej decyzji) środków ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego stanowi materialne ograniczenie uprawnienia do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia ufk w każdym czasie.

W takim też tonie wypowiedział się Sąd Najwyższy, który wskazał, że „*Nie ulega wątpliwości, że niedozwolone są także postanowienia umowne uszczuplające ustawowe uprawnienia konsumenta; nałożenie we wzorcu umowy na konsumenta obowiązku zapłaty kwoty pieniężnej i to w znacznej wysokości, w razie skorzystania przez niego z prawa przyznanego mu w ustawie, jest sprzeczne zarówno z ustawą, jak i dobrymi obyczajami, gdyż zmierza do ograniczenia ustawowego prawa konsumenta, czyniąc ekonomicznie nieopłacalnym korzystanie z tego prawa*¹³”. Powyższe znajduje swoją aktualność zarówno w przypadku umów ubezpieczenia zawieranych na własny, jaki i na cudzy rachunek zwłaszcza

początkowych] lepiej oddają określenia „wartość wykupu”, „stopa wykupu” etc” – M. Wiśniewski, Zasadność opłat likwidacyjnych w ubezpieczeniach na życie z UFK – wymiar ekonomiczny i aktuarialny, *Wiadomości Ubezpieczeniowe* 1/2013, s. 110; zob. także: M. Wiśniewski, Wartość polis życiowych z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym, *Wiadomości Ubezpieczeniowe* 2/2012, s. 31

¹³ Wyrok SN z dnia 23 marca 2005 r., sygn. I CK 586/04.

wtedy, kiedy to ubezpieczony ponosi ciężar finansowania kosztem własnego majątku składki ubezpieczeniowej.

Przechodząc do realiów niniejszej sprawy wskazać należy, że pobieranie opłaty likwidacyjnej w tzw. okresie referencyjnym stanowi nieuprawnioną sankcję uniemożliwiającą konsumentowi dokonanie wypowiedzenia umowy ubezpieczenia z ufk w trakcie jej trwania.

Brak jest również podstaw do uzasadniania istnienia opłat likwidacyjnych poprzez twierdzenie, że umowa ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym jest kontraktem z natury rzeczy długoterminowym. Długoterminowość może wynikać m. in. z konieczności rozłożenia przez ubezpieczyciela w długiej perspektywie czasu wysokich kosztów początkowych. Prowadzi to do wniosku, że ubezpieczeni mogą spodziewać się odrobienia poniesionych przez nich strat generowanych głównie przez prowizję agentów ubezpieczeniowych w jeszcze dłuższej perspektywie. W aktualnym stanie prawnym brak jest również podstaw do twierdzenia, że rozwiązanie umowy ubezpieczenia przed tzw. okresem referencyjnym powoduje konieczność poniesienia kary umownej, czy quasi-sankcji powodującej pomniejszenie kwoty podlegającej wypłacie o nierozliczone koszty początkowe.

Powyższe prowadzi do konstatacji, że przy braku regulacji normatywnej ryzyko obrania takiego, a nie innego modelu rozliczenia deficytu początkowego, generowanego przez koszt prowizji agencyjnej, wpisuje się w ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej. Dzieje się tak dlatego też, że przyjęty model sprzedażowy ubezpieczeń musi uwzględniać cenę usługi pośredników ubezpieczeniowych. Na jej wysokość nie ma wpływu ubezpieczony, który skutecznie może zawrzeć umowę ubezpieczenia z pominięciem pośredników ubezpieczeniowych. Ryzyko dystrybucji ubezpieczeń kapitałowych w oparciu o wykreowany przez siebie model sprzedażowy jest również ryzykiem przedsiębiorcy. Powyższe stanowisko []

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

W ocenie Prezesa Urzędu opłaty likwidacyjne w wysokości ustalonej przez NN Życie w ogólnych warunkach ubezpieczenia lub tabeli limitów i opłat stosowanych dla poszczególnych produktów określonych w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji mogą naruszać dobre obyczaje kontraktowe i stanowić wyraz nadużywania przez przedsiębiorcę uprzywilejowanej pozycji względem słabszej strony stosunku obligacyjnego. Tak wyliczona opłata likwidacyjna w nieuczciwy sposób powoduje „zatrzymanie” konsumenta przy umowie wyłącznie za pomocą swoistej sankcji ekonomicznej, a nie np. poprzez atrakcyjność oferowanych produktów. Poprzez zastosowanie postanowień ww. ogólnych warunkach ubezpieczenia lub tabeli limitów i opłat konsument może albo kontynuować ubezpieczenie i płacić składki pomimo, że tego nie chce albo zrezygnować z ubezpieczenia i utracić znaczną część środków finansowych zgromadzonych na wszystkich rachunkach. *De facto* więc wskutek zastosowania analizowanych w niniejszym postępowaniu postanowień umownych (przy praktyce określonej w pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji) konsument może być pozbawiony faktycznej możliwości rozwiązania umowy.

Takie działanie może tym samym naruszać dobre obyczaje, gdyż powstaje możliwość ponoszenia przez konsumentów nieuzasadnionych kosztów oraz powoduje materialne ograniczenie konsumenta w wykonywaniu przysługującego mu prawa do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia z ufk w każdym czasie.

praktyka określona w punkcie I.2. sentencji niniejszej decyzji

Dla oceny postanowień określonych w punkcie I.2. sentencji niniejszej decyzji istotne znaczenie ma treść art. 9 ustawy o działalności ubezpieczeniowej. Ww. przepis stanowi, że: *Powództwo o roszczenia wynikające z umów ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.* Artykuł ten wskazuje zasady określania właściwości sądu, który ma rozpatrywać powództwa dotyczące roszczeń z tytułu przedmiotowych umów, w tym umów ubezpieczenia z ufk.

Jednocześnie w zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowieniach spółka wskazała sposób interpretacji pojęcia: *właściwości ogólnej* sądów poprzez zastąpienie ww. określenia zwrotami: *sąd właściwy dla siedziby ING Życie* lub *sąd właściwy dla siedziby Ubezpieczyciela*. Zastosowanie takich zwrotów może być interpretowane jako przyznanie spółce prawa wyboru sądu właściwego dla siedziby NN Życie w razie konieczności wytoczenia przez nią powództwa przeciwko konsumentowi o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia z ufk. Ze względu na wskazanie swojej siedziby, jako siedziby sądu, który jest właściwy na zasadach ogólnych, zakład ubezpieczeń mógł ograniczyć sposób stosowania przepisów prawa. W tym względzie należało mieć na uwadze, że to art. 27 ustawy z dnia 17 listopada 1964 roku – Kodeks postępowania cywilnego (t. j. Dz. U. z 2014 r., poz. 101 z późn. zm.) określa zasady ustalania właściwości ogólnej sądu dla osób fizycznych. Ww. przepis stanowi, że:

§ 1. Powództwo wytacza się przed sąd pierwszej instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania.

§ 2. Miejsce zamieszkania określa się według przepisów kodeksu cywilnego.

Dlatego też treść zakwestionowanych postanowień może wywołać u konsumentów wrażenie, że spółka może wytoczyć przeciw nim powództwo przed sądem właściwym dla siedziby zakładu ubezpieczeń, mimo że art. 9 ustawy o działalności ubezpieczeniowej nie przewiduje ww. możliwości w takiej sytuacji. Z tego względu ww. przepis mógł zostać naruszony przez NN Życie.

naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie ... nie definiuje „zbiorowego interesu konsumentów”, ograniczając się jedynie do sprecyzowania (art. 24 ust. 3), że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Przez godzenie w zbiorowe interesy konsumentów (które może polegać zarówno na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów, jak i na samym zagrożeniu ich naruszenia) należy rozumieć narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą i działania, i zaniechania. Oceniając działanie przedsiębiorcy przez pryzmat definicji zawartej w art. 24 ust. 2 ww. ustawy, należy ustalić, czy jego działania mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu potencjalnych klientów. Tego typu naruszenie wystąpi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta, czyli gdy są powszechne. W orzecznictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym *naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną*

*praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach*¹⁴.

Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, że określenie stałego czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest ani możliwe, ani zasadne. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest powiązane z naruszeniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak i prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego dokonywanych czynności, czego przejawem może być m.in. prawo do uzyskania przez konsumenta od przedsiębiorcy pełnej i rzetelnej informacji w zakresie zasad ustalania właściwości miejscowej sądu, czy też prawo do niestosowania wobec konsumenta mechanizmów, które powstrzymywałyby go przed rozwiązaniem umowy ubezpieczenia z ufk.

Zdaniem Prezesa Urzędu działania Nationale-Nederlanden Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie S.A. mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu obecnych i potencjalnych klientów przedsiębiorcy i jest na nie narażony każdy konsument, który chciałby rozwiązać umowę ubezpieczenia z ufk, czy też zawrzeć umowę ubezpieczenia z ufk. W rozpatrywanej sprawie mamy więc do czynienia z działaniem mogącym godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Mając powyższe na uwadze, wobec uprawdopodobnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie...*, uznać należy za uprawdopodobnione stosowanie przez Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I.1. i I.2. sentencji niniejszej decyzji.

zobowiązanie przedsiębiorcy

Stosownie do art. 28 ust. 1 tej ustawy: jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy (...), lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie.

Po zawiadomieniu o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów oraz o sformułowanych w nim zarzutach, NN Życie w pierwszym piśmie wyraziła chęć zakończenia niniejszego postępowania poprzez wydanie decyzji zobowiązującej na zasadach opisanych w art. 28 *ustawy o ochronie ...*. W kolejnych pismach, tj. z dnia 21 lipca 2015 roku, 18 sierpnia 2015 roku, 1 września 2015 roku, 11 września 2015 roku oraz 18 września 2015 roku, spółka doprecyzowała treść swojego zobowiązania. Przedsiębiorca zobowiązał się do następujących działań:

A. zniesienia (0%) opłat związanych z rozwiązaniem przez konsumenta umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym we wzorcach umów

¹⁴ wyrok SOKiK z dnia 13 stycznia 2009 r. (sygn. akt XVII Ama 26/08), wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009 r. (sygn. akt VI ACa 539/09).

ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym dla produktów określonych w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji, stosowanych po 1 stycznia 2016 roku,

B. usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w punkcie I.1. poprzez ograniczenie wysokości opłat likwidacyjnych, w aktualnie wykonywanych umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym zawartych przed 1 stycznia 2016 roku w oparciu o wzorce umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym dla produktów, o których mowa w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji, w następujący sposób:

B.1. w przypadku umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym ze **składką regularną** pobierana będzie niższa z wartości:

i. według tabeli przedstawionej poniżej:

Rok polisowy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Opłata jako procent wartości rachunku	15%	15%	13%	12%	8%	7%	5%	2%	1%	0%

albo

ii. wynikająca z obowiązującego Klienta wzorca umownego

B.2. w przypadku umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym ze **składką jednorazową**, pobierana będzie niższa z wartości:

i. wynikająca z obowiązującego Klienta wzorca umownego, albo

ii. kwota 1000 złotych

C. przekazania konsumentom informacji o obniżeniu opłat, o którym mowa w **punkcie I.B.** sentencji niniejszej decyzji, poprzez wysłanie konsumentom oświadczenia o zrzeczeniu się przez spółkę przyznanego w ogólnych warunkach ubezpieczenia /tabeli limitów i opłat prawa do pobierania części opłaty likwidacyjnej, wynikającej z posiadanego przez Klienta wzorca umownego, przy czym;

C.1. oświadczenie o zrzeczeniu się przyznanego w ogólnych warunkach ubezpieczenia /tabeli limitów i opłat prawa do pobierania części opłat będzie miało charakter nieodwołalny

C.2. oświadczenie o zrzeczeniu się przyznanego w ogólnych warunkach ubezpieczenia /tabeli limitów i opłat prawa do pobierania części opłat zawierać będzie informację o możliwości dochodzenia roszczeń przez konsumenta na drodze sądowej,

C.3. w zakresie zrzeczenia się przyznanego w ogólnych warunkach ubezpieczenia /tabeli limitów i opłat prawa do pobierania części opłat zostanie podjęta stosowna uchwała Zarządu Spółki

C.4. informacja przesłana konsumentom będzie miała następującą treść:

„(Tutaj wstawione będą numer polisy, data, nazwa umowy oraz osoba objęta ubezpieczeniem w przypadku, jeśli nie jest tą samą osobą, co ubezpieczający)

Szanowna Pani/ Szanowny Panie/ Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, że na skutek wydania przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzji administracyjnej z dnia.... nr..... w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Zarząd Nationale-Nederlanden Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie S.A. podjął uchwałę nr ... o zrzeczeniu się przyznanego w ogólnych warunkach ubezpieczenia/tabeli limitów i opłat prawa do

pobierania części opłat (*tutaj wstawiona będzie nazwa adekwatna dla wzorca umownego z opłatami np. dystrybucyjną/wartością wykupu*) w przypadku rozwiązania umowy przez Klienta, w wysokości określonej tabelą.

Szczegółowe zmiany Pana/Pani/Państwa umowy ubezpieczenia prezentuje poniższa tabela:

(tutaj wstawiona będzie tabela adekwatna dla sytuacji danego Klienta; ponadto wyjaśniamy, że tabelka będzie zawierała wartości wykupu albo wartości opłat sprzed dokonania zmiany oraz analogiczne wartości po dokonaniu zmian, jeśli są one korzystniejsze dla Klienta niż dotychczasowa wartość)

Komunikowane zmiany zaczną obowiązywać od dnia 1 stycznia 2016 r.

Jednocześnie informujemy, że zmiana wysokości opłaty nie wyłącza możliwości dochodzenia roszczeń cywilnoprawnych na drodze sądowej w większym wymiarze, niż wynika to z obniżenia wysokości opłaty.

Powyższe zrzeczenie się przyznanego w ogólnych warunkach ubezpieczenia/tabeli limitów i opłat prawa do pobierania części opłat ma charakter nieodwołalny.

W razie pytań prosimy o kontakt z naszą infolinią pod numerem telefonu 801 20 30 40 lub dla użytkowników telefonów komórkowych (22) 522 71 24.

(Podpis dwóch członków Zarządu)...”

D. dokonania zmian we wzorcach umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, o których mowa w punkcie I.2. sentencji niniejszej decyzji, o ile będą one pozostawały w ofercie spółki, w zakresie postanowień określonych w ww. punkcie, w ten sposób, że otrzymają one brzmienie: *Powództwo o roszczenia wynikające z umów ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia. Powód będący ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia, może wytoczyć powództwo przed sąd właściwy dla swojego miejsca zamieszkania bądź sąd właściwy dla siedziby Nationale-Nederlanden. Nationale-Nederlanden może wytoczyć powództwo jedynie przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby pozwanego, czyli ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.*

Ponadto spółka w piśmie z dnia 1 września 2015 roku wyjaśniła poszczególne kwestie związane z ww. zobowiązaniem oraz przekazała następujące oświadczenia, tj.:

- *Deklaracja Towarzystwa opisana w punktach 1.1. oraz 1.2. pisma z dnia 18 sierpnia 2015 r. dotyczy produktów wymienionych w punkcie I. sentencji postanowienia nr RKR-272/2014 z dnia 30 grudnia 2014 r.,*

- *zwrot „niższa z wartości” należy rozumieć (zgodnie z zasadą korzystności) w ten sposób, że w zakresie, w jakim propozycja opisana w punktach 1.2.1 oraz 1.2.2. pisma z dnia 18 sierpnia 2015 r. byłaby mniej korzystna dla konsumenta, niż zasady wynikające z obowiązującego go wzorca umownego, Towarzystwo będzie stosować zasady korzystniejsze dla konsumenta, czyli te, które wynikają ze wzorca. Ponadto potwierdzamy, że zasada stosowania rozwiązania korzystniejszego dotyczyłaby również umów ubezpieczenia z UFK ze składką regularną,*

- *Towarzystwo oświadcza, że zobowiązanie do podjęcia działań, o których mowa w punkcie 1.2. pisma z dnia 18 sierpnia 2015 r. pomniejsza należności konsumentów z tytułu opłat likwidacyjnych, jakie wynikałyby z umów ubezpieczenia z UFK, zawartych przed wydaniem decyzji zobowiązującej w niniejszej sprawie, na podstawie wzorców zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu,*

- Użyte w piśmie z dnia 18 sierpnia 2015 r. sformułowanie „opłaty likwidacyjne” obejmuje zbiorczo mechanizmy zmniejszania wartości środków pieniężnych zgromadzonych przez konsumentów na rachunku rejestrującym jednostki uczestnictwa poszczególnych funduszy, nabywanych ze składek uiszczanych przez konsumentów, w związku z rozwiązaniem umów ubezpieczenia z UFK, o których mowa w punkcie I. sentencji postanowienia nr RKR-272/2014 z dnia 30 grudnia 2014 r.

Dodatkowo w kwestii litery D. spółka w piśmie z dnia 18 września 2015 roku wyjaśniła, że: *Przy czym podczas wprowadzenia powyższych zmian będzie konieczne dostosowanie brzmienia nowego zapisu do terminologii użytej w całym wzorcu umownym (np. „Właściciel polisy” zamiast ubezpieczający). Powyższe dostosowanie nie zmieni w żaden sposób znaczenia zapisu, jego układu, czy merytorycznej treści.*

Dlatego też analizując zobowiązanie Prezes Urzędu uznał, iż brak jest przeciwwskazań do przyjęcia zobowiązania w omawianym zakresie, gdyż ma ono na celu wyeliminowanie kwestionowanych praktyk, tj. usunięcie postanowień dotyczących opłat likwidacyjnych w zmienionych wzorcach umów ubezpieczenia z ufk stosowanych po 1 stycznia 2016 roku. Ponadto treść zobowiązania określonego w literze B. zmierza do znacznego usunięcia trwających skutków naruszenia, a w przypadku litery D. taka sytuacja nastąpi w całości. Z tego względu wskazujemy, że przyjęcie niniejszego zobowiązania, w kontekście litery B. nie jest jednoznaczne z zaakceptowaniem przez Prezesa Urzędu możliwości pobierania opłat likwidacyjnych przez NN Życie w razie rozwiązania umowy ubezpieczenia z ufk przed upływem terminu, na jaki została zawarta. W tym zakresie istotne znaczenie ma zastrzeżenie, o którym mowa w literze C.2. zobowiązania. Ww. litera określa zobowiązanie spółki do tego, że oświadczenie o obniżeniu opłat likwidacyjnych zawierać będzie również dodatkową informację o możliwości dochodzenia roszczeń cywilnoprawnych przez konsumenta na drodze sądowej w większym wymiarze niż wynika to z obniżenia wysokości opłaty, tj. całości pobranej opłaty.

W świetle powyższego Prezes Urzędu uznał, że podjęte przez przedsiębiorcę zobowiązanie zmierza bezpośrednio do zapobieżenia zarzuconemu naruszeniu art. 24 *ustawy o ochronie ...* i na podstawie art. 28 ust. 2 ww. *ustawy* nałożył na przedsiębiorcę obowiązek wykonania tego zobowiązania w ww. terminach.

Wobec tego orzeczono jak w pkt I. sentencji decyzji.

obowiązek złożenia sprawozdania o realizacji nałożonego zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 *ustawy o ochronie ...* w decyzji wydanej na podstawie art. 28 ust. 1 tej *ustawy* Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę **obowiązek złożenia sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania**. Wobec powyższego, Prezes Urzędu nałożył na Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia ww. sprawozdania, w terminie do 28 marca 2016 roku, poprzez:

- 1) przedłożenie wyłącznie w wersji elektronicznej (w wersji .doc oraz .pdf) wzorców umów dla produktów określonych w **punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji** w oparciu, o które Spółka zawierała umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym po 1 stycznia 2016 roku,
- 2) przedłożenie uchwał zarządu spółki wycofujących z obrotu produkty, o których mowa w **punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji** w kontekście punktu I.A. sentencji niniejszej decyzji, jeśli taka sytuacja będzie miała miejsce po 31 grudnia 2015 roku,

- 3) przedłożenie uchwał zarządu Spółki zmieniających Ogólne Warunki Ubezpieczenia lub Tabele Limitów i Opłat dla produktów, o których mowa w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji w kontekście punktu I.A. i I.D. sentencji niniejszej decyzji,
- 4) wskazanie liczby umów ubezpieczenia na życie ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym zawartych przez spółkę po 1 stycznia 2016 roku (z podziałem na poszczególne produkty),
- 5) wskazanie liczby aktywnych umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, na dzień otrzymania niniejszej decyzji (z podziałem na poszczególne produkty),
- 6) wskazanie liczby aktywnych umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, na dzień 1 stycznia 2016 roku (z podziałem na poszczególne produkty),
- 7) przedłożenie kopii uchwały zarządu spółki, o której mowa w punkcie I.C.3. sentencji niniejszej decyzji,
- 8) przedłożenie pisma wysłanego do dotychczasowych klientów Spółki zawierającego informację o obniżeniu opłat w kontekście punktu I.C.4. sentencji niniejszej decyzji,
- 9) wskazanie liczby wysłanych do klientów pism, o których mowa w punkcie II.8) sentencji niniejszej decyzji, według stanu na dzień 15 marca 2016 roku,
- 10) przedłożenie 10 kopii dokumentów lub innych środków dowodowych potwierdzających fakt zastosowania przez Spółkę nowych zasad ustalania opłat likwidacyjnych, w aktualnie wykonywanych umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, o których mowa w punkcie I.B. sentencji niniejszej decyzji, jeśli takie przypadki będą miały miejsce na dzień 15 marca 2016 roku.

Zdaniem Prezesa Urzędu powyższe informacje są konieczne, a zarazem wystarczające do oceny, czy spółka wykonała nałożone niniejszą decyzją obowiązki.

Wobec tego orzeczono jak w pkt II. sentencji decyzji.

pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w związku z art. 479²⁸ § 2 *ustawy z dnia 17 listopada 1964 roku – Kodeks postępowania cywilnego* (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 101, ze zm.) w związku z art. 11 *ustawy z dnia 10 czerwca 2014 roku o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego* – od niniejszej decyzji stronie przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, wnoszone za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, pl. Szczepański 5, 31 – 011 Kraków.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Krakowie
Waldemar Jurasz