

*Mateusz Staszczuk*\*

## **UBEZPIECZENIE KART PŁATNICZYCH JAKO SPOSÓB OCHRONY KLIENTA BANKU PRZED FINANSOWYMI SKUTKAMI NAGŁYCH ZDARZEŃ**

### **1. WSTĘP**

Karta płatnicza nie tylko sprzyja wygodniejszemu i łatwiejszemu dokonywaniu zakupów, na użytkowników kart płatniczych czyha wiele niebezpieczeństw. Aby chronić swoich klientów przed kosztownymi skutkami nagłych wypadków banki oferują szeroką gamę ubezpieczeń. Niektóre obejmują podstawowe zagrożenia, takie jak nieuprawnione transakcje skradzioną kartą, inne mogą ubezpieczać spłatę zadłużenia. Bardziej rozbudowane pakiety obejmują nawet ubezpieczenia podrózne, medyczne czy pomoc techniczną. Wszystkie rozszerzenia wymagają jednak dopłaty.

Skorzystanie z pakietu ubezpieczeniowego wymaga skontaktowania się z odpowiednim przedstawicielem towarzystwa ubezpieczeniowego bądź przedstawicielem emitenta karty i udokumentowania tożsamości i prawa do posługiwania się kartą jak i zajścia określonego zdarzenia losowego będącego podstawą do sformułowania roszczeń ze stosunku ubezpieczenia. Ubezpieczony, w przypadku wystąpienia określonego zdarzenia losowego, powinien podjąć wszelkie działania zmierzające do ograniczenia skutków tego zdarzenia, a także by ubezpieczony, jeśli zdarzenie miało miejsce, gromadził na bieżąco stosowną dokumentację – dokumenty medyczne, protokoły policyjne itp. Wypłata odszkodowania (świadczenia) następuje z reguły w ciągu 30 dni od daty zgłoszenia szkody, chyba że okoliczności nakazują niezwłoczną likwidację szkody [Tobolska-Lamenta i Łabenda, 2004, s. 90].

Celem artykułu jest przedstawienie charakterystyki najczęściej oferowanych rodzajów ubezpieczeń kart płatniczych. W opracowaniu zaprezentowano również problem kosztów takich polis jak i kwestię wypłat dla ubezpieczonych w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego. Podjęto także próbę oceny omawianego zabezpieczenia z punktu widzenia poziomu bezpieczeństwa jaki jest

---

\* Mgr, Instytut Finansów, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny, Uniwersytet Łódzki.

oferowany klientowi instytucji finansowej. Wskazano na główne zalety jak i niebezpieczeństwa towarzyszące tego rodzaju ubezpieczeniom. W publikacji opisano również relację między usługodawcą (bankiem, zakładem ubezpieczeń) a konsumentem usług finansowych.

## 2. *BANCASSURANCE* – BANKOWOŚĆ UBEZPIECZENIOWA

Należy wskazać na te czynniki, które mają wpływ na podjęcie przez bank decyzji o rozpoczęciu sprzedaży ubezpieczeń we własnych placówkach. W warunkach nieustannych zmian na rynku finansowym, wyrażających się ciągłym spadkiem marży odsetkowej oraz dochodów banku, w celu zapewnienia konkurencyjnej pozycji niezbędne jest podejmowanie przez bank działań w zakresie kontroli kosztów działalności, dywersyfikacji źródeł dochodów, wdrażania nowoczesnych instrumentów zarządzania ryzykiem. Działalność w obrębie *bancassurance* jest doskonałym narzędziem dywersyfikacji źródeł dochodów oraz stanowi nowoczesny instrument, za pomocą którego następuje transfer części ryzyka na ubezpieczyciela. W wyniku postępującej globalizacji rynków finansowych zmniejsza się zakres dominującej pozycji banków wobec innych instytucji finansowych na rynku. W obliczu silnej konkurencji ze strony banków oraz instytucji niebankowych, ale działających w sektorze bankowym, konsolidacja banków i firm ubezpieczeniowych gwarantuje pewną przewagę konkurencyjną oraz zmienia dotychczasowy wizerunek banku. Współpracując w jednej z wymienionych form z firmą ubezpieczeniową, bank:

- zwiększa swój potencjał kapitałowy,
- wdraża nowoczesne technologie,
- zwiększa kwalifikacje personelu,
- wprowadza innowacyjne usługi w ramach *bancassurance*,
- uzyskuje dodatkowe źródła dochodu,

co stanowi o jego wysokiej zdolności konkurowania na rynku. Ponadto zapewniony jest optymalny poziom ryzyka, dzięki możliwości transferu tego ryzyka w części na ubezpieczyciela, lub przyjęciu takiej samej puli ryzyka, ale przez silniejszą kapitałowo organizację bankowo-ubezpieczeniową [Kociemska-Pociecha, 2006, s. 211–212].

Ponoszone przez bank ryzyko nie wzrasta proporcjonalnie do wielkości banku i osiągniętych przez niego obrotów. Duża organizacja *bancassurance* charakteryzuje się niższym ryzykiem bankructwa oraz ma zwiększoną siłę przetargową na rynku finansowym. Umożliwia to zmniejszenie kosztu pozyskiwania kapitału w postaci oprocentowania kredytu i pożyczek dla klientów lub depozytów w przypadku banku. Duża organizacja finansowa, posiadająca większy portfel kredytowy, rozkłada straty na znacznie większą liczbę transakcji, a ponadto jest zdolna ograniczać je poprzez stosowanie produktów ubezpieczeniowych lub

pokrywać je zyskami z dodatkowej działalności ubezpieczeniowej. Współpraca banku i firmy ubezpieczeniowej sprawia, iż społeczeństwo postrzega bank jako podmiot rozwijający się, który w swym działaniu ukierunkowany jest na kompleksową obsługę klienta. Kompleksowa obsługa finansowa, w obrębie *bancassurance* obejmująca doradztwo finansowe oraz nowoczesne produkty bankowo-ubezpieczeniowe, ma istotne znaczenie nie tylko z punktu widzenia pozyskiwania nowych klientów, ale także dla wzmocnienia ich lojalności wobec banku i podmiotów działających w obszarze *bancassurance* [Kociemska-Pociecha, 2006, s. 212–213].

Zalety integracji sektora bankowego z sektorem ubezpieczeniowym są zróżnicowane. Obie strony mają sobie wiele do zaoferowania. Firma ubezpieczeniowa uzyskuje dzięki bankowi partnera oferującego różnorodne propozycje działań, począwszy od: lokowania wolnych, nie zagospodarowanych środków, poprzez czynności rozliczeniowe, skończywszy na możliwości zaciągania pożyczek w przypadku chwilowych braków płynności. Banki z powodu gęstej sieci rozbudowanych placówek mogą być również doskonałym kanałem dystrybucji polis ubezpieczeniowych oraz źródłem informacji o potencjalnych klientach. Ponadto korzyści firmy ubezpieczeniowej wynikają z możliwości wykorzystania uznanej pozycji i prestiżu posiadanego przez bank [Czechowska, 2004, s. 190–191].

Kwestią podstawową dla identyfikacji ewentualnych zagrożeń interesów klientów zakładów ubezpieczeń korzystających z ochrony ubezpieczeniowej w ramach *bancassurance* jest określenie roli, jaką przy zawieraniu umowy ubezpieczenia odgrywa bank. Każde ze stosowanych w tym zakresie rozwiązań ma całkowicie odmienne konsekwencje prawne i skutkuje narażeniem na szwank interesów klientów zakładów ubezpieczeń w różnym stopniu.

Rozwiązaniem pierwszym jest przyjęcie, że bank zawiera umowę ubezpieczenia jako ubezpieczający i czyni to na rachunek swoich klientów, którzy w ten sposób stają się ubezpieczonymi. Jest przy tym teoretycznie możliwe, że już na etapie zawierania umowy ubezpieczenia są znani ubezpieczeni klienci banku (ubezpieczenie ma objąć np. wszystkich posiadaczy rachunków bankowych w banku), można również przyjąć rozwiązanie, zgodnie z którym na etapie zawierania umowy pomiędzy zakładem ubezpieczeń i bankiem nie są jeszcze w ogóle możliwe do zidentyfikowania osoby ubezpieczone, a ich określenie będzie następować w trakcie obowiązywania tej umowy, w miarę jak poszczególni klienci banku będą wyrażać indywidualnie zgody na objęcie ich ubezpieczeniem. W takim przypadku na etapie zawierania umowy pomiędzy bankiem i zakładem ubezpieczeń nie sposób nawet określić, ile osób zdecyduje się na skorzystanie z ochrony.

Rozwiązaniem drugim jest przyjęcie, że bank jest pośrednikiem ubezpieczeniowym zawierającym umowę na podstawie pełnomocnictwa udzielonego mu przez jedną ze stron umowy ubezpieczenia lub choćby jako pośrednik wyko-

nujący na jej zlecenie czynności faktycznie związane z zawieraniem umowy ubezpieczenia. W takim przypadku bank nie jest stroną umowy ubezpieczenia, bowiem jest nią klient banku. To klient banku jest kontrahentem zakładu ubezpieczeń – ubezpieczającym w zawieranej umowie ubezpieczenia. Bank ma natomiast prawo do wynagrodzenia za udział w zawieraniu umowy ubezpieczenia, które co do zasady przyjmuje formę prowizji.

Na polskim rynku *bancassurance* spotykane są obie konstrukcje. Istotnym problemem jest to, że bywają one stosowane w sposób mało konsekwentny i są mieszane, co prowadzić może do sprzecznych z prawem i dość nieprzejrzystych rozwiązań hybrydowych. W wielu przypadkach nie jest do końca jasne, czy bank współpracuje z ubezpieczycielem przy obsłudze ubezpieczeniowej swych klientów, czy też wraz z klientami jest partnerem ubezpieczyciela. Warunkiem prawidłowego funkcjonowania rynku *bancassurance* jest więc konsekwentne stosowanie modeli określonych przez prawo, a opisanych powyżej [Rzecznik Ubezpieczonych, 2007, s. 2–3].

### 3. UTRATA KARTY, GWARANCJA SPŁATY ZADŁUŻENIA ORAZ UBEZPIECZENIE ZAKUPÓW

Nieuważny klient banku z łatwością może zgubić swoją kartę płatniczą. Jeśli wpadnie ona w niepowołane ręce, skutki mogą być bardzo bolesne finansowo. W tym momencie bardzo przydatne staje się ubezpieczenie od nieuprawnionego użycia karty. Po pierwsze każdy użytkownik karty płatniczej powinien zdawać sobie sprawę, że w pewnym stopniu przed skutkami bezprawnych transakcji utraconą kartą chroni ich ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych. Zgodnie z obowiązującymi przepisami wszelkie transakcje powyżej kwoty o równowartości 150 euro dokonane przed momentem zgłoszenia utraty karty ponosi bank. Wydawca karty ponosi również pełną odpowiedzialność za transakcje od momentu zastrzeżenia karty. Zasady te nie obowiązują, jeżeli do transakcji doszło z winy posiadacza karty, który np. nie chronił kodu PIN lub nie zgłosił faktu kradzieży karty.

Co z transakcjami w kwocie do 150 euro? Muszą zostać pokryte przez klienta. Banki jednak oferują dodatkowe ubezpieczenia, które obejmują swoją ochroną wszystkie transakcje bez względu na ich wartość. Trzeba jednak pamiętać, że zazwyczaj ten rodzaj ubezpieczenia działa określoną ilość godzin (24–72 h) wstecz od zgłoszenia utraty karty. Dlatego tylko szybka interwencja może ochronić pieniądze. Innym rodzajem ochrony pieniędzy jest ubezpieczenie od kradzieży gotówki. Nie chodzi tu oczywiście o banknoty i monety, lecz o transakcje gotówkowe wykonane za pomocą karty kredytowej [www.comperia.pl]. Oznacza to, że jeśli w określonym czasie (zazwyczaj wynosi on 2 godziny) od wypłacenia pieniędzy w bankomacie lub za pośrednictwem usługi *cash back* zostaną one

skradzione bank pokryje straty do określonej kwoty – standardowo jest to limit 5 tys. zł rocznie [www.money24.pl, 2010].

Banki często proponują posiadaczom kart tzw. gwarancję spłaty zadłużenia. Nie chodzi tu oczywiście o sytuację, w której klient z własnej woli stwierdza, że już nie chce spłacać wykorzystanego limitu kredytowego i liczy, że zostanie on pokryty z ubezpieczenia. Gwarancja spłaty zadłużenia obejmuje takie zdarzenia, jak śmierć właściciela karty lub nieszczęśliwe wypadki, w wyniku których ubezpieczony jest czasowo lub trwale niezdolny do pracy [www.comperia.pl, 2010].

W przeciwieństwie do innych ubezpieczeń, banki z reguły nie dodają tego rodzaju polis za darmo. Zdarzające się promocje dotyczą zwykle tylko pierwszych kilku miesięcy używania karty. Potem składka wyliczana jest każdorazowo jako ułamek procenta od wysokości ujemnego salda. Z kolei suma ubezpieczenia równa się zwykle kwocie zadłużenia istniejącego w dacie zdarzenia (np. utraty pracy) lub jest równa, względnie nieco przekracza, maksymalny limit przyznany na karcie kredytowej. To ostatnie ujęcie dotyczy zwłaszcza przypadków śmierci posiadacza karty, rzadziej całkowitej utraty przez niego zdolności do pracy. Nie zawsze też omawiane ubezpieczenie obejmuje swoim zakresem zarówno śmierć ubezpieczonego, utratę przez niego zdolności do pracy wskutek choroby lub wypadku, jak i zwykłą utratę pracy. Poza tym decydując się na zakup tejże polisy warto sprawdzić, od czego zależy spłata zadłużenia przez ubezpieczyciela oraz co mieści się w wyłączeniach. Rozwiązanie umowy o pracę za porozumieniem stron czy wypowiedzenie stosunku pracy z winy pracownika nie uzasadnia spłaty debetu. Inna sprawa, że różnie może wyglądać owa spłata zadłużenia na karcie kredytowej. Dobrze, jeśli ubezpieczyciel gwarantuje jednorazową spłatę całości salda (z ewentualną nadwyżką, jeśli płaci według maksymalnego limitu na karcie). Dużo gorzej, gdy zobowiązuje się tylko do dokonywania spłat minimalnych (5% zadłużenia), np. przez pierwsze 12 miesięcy. Wyłącznie dokładna analiza OWU może dać odpowiedź, czy w ogóle warto płacić za tego rodzaju ubezpieczenie [Konieczny, 2008].

Ubezpieczenie zakupu obejmuje ochroną przedmioty zakupione za pomocą karty kredytowej. Chroni przed kradzieżą bądź nieumyślnym zniszczeniem towaru z reguły przez 30 dni od daty zakupu. Warto pamiętać, że umowa ubezpieczeniowa będzie zawierała szereg wyłączeń, zgodnie z którymi ubezpieczenie nie będzie obejmowało konkretnych przedmiotów (np. żywności, samochodów, nieruchomości, towarów kolekcjonerskich). Interesującym rodzajem usługi proponowanej przez coraz większą ilość banków jest gwarancja najniższej ceny. Zasada działania tego ubezpieczenia polega na tym, że ubezpieczyciel zwraca różnicę pomiędzy ceną zakupionego towaru a najniższą ceną tego towaru dostępną u innych sprzedawców. Klient udowadnia, że taka różnica istnieje poprzez wskazanie np. konkretnej informacji w prasie czy reklamie sklepowej [www.comperia.pl, 2010].

#### 4. UBEZPIECZENIE PODRÓŻNE ORAZ ASSISTANCE

Te rodzaje ubezpieczenia proponowane są z reguły klientom bardziej zaможnym, którzy posiadają bardziej prestiżowe karty złote czy platynowe. Okazują się one bardzo przydatne w trakcie zagranicznych wycieczek. W zakresie ochrony ubezpieczeniowej najczęściej znajdują się: utrata bagażu, opóźnienie lotu, koszty nagłego leczenia czy też następstwa nieszczęśliwych wypadków. Ubezpieczeniem objęte mogą być również osoby towarzyszące właścicielowi karty kredytowej. Poznanie warunków umowy pozwala zawrzeć ubezpieczenie, które będzie ważne. Takimi warunkami mogą być np. opłacenie kartą biletu za podróż, hotelu czy też nawet tankowania pojazdu, którym się podróżuje. Ubezpieczenie podróżne przestaje obowiązywać w krajach objętych działaniami wojennymi [www.comperia.pl, 2010].

Przedmiotem ubezpieczenia są koszty poniesione w następstwie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku w trakcie trwania okresu ubezpieczenia, poza granicami Polski i kraju zamieszkania ubezpieczonego. Ubezpieczenie gwarantuje zwrot kosztów bezpośredniej pomocy lekarskiej oraz transportu do szpitala, leczenia ambulatoryjnego, badań, zabiegów, operacji i wielu innych w zależności od umowy. Celem produktu jest wszechstronna pomoc w opanowaniu trudnej sytuacji, w której znalazł się ubezpieczony. Ubezpieczeniu podlegają także następstwa nieszczęśliwych wypadków, polegające na uszkodzeniu ciała lub rozstroju zdrowia, powodujące trwałe uszczerbek na zdrowiu lub śmierć ubezpieczonego, powstałe w okresie ubezpieczenia w czasie podróży zagranicznej.

Ubezpiecza się również odpowiedzialność cywilną ubezpieczonego w związku z czynami niedozwolonymi, za szkody wyrządzone osobom trzecim, zarówno osobowe, jak i rzeczowe, w związku z wykonywaniem przez niego czynności związanych z życiem prywatnym, poza terytorium Polski. Ochroną ubezpieczeniową objęty jest bagaż podróżny ubezpieczonego, odbywającego podróż poza terytorium Polski. Przedmiotem ubezpieczenia są przedmioty należące do ubezpieczonego, wchodzące w skład jego bagażu podróżnego. W razie udokumentowanego opóźnienia w dostawie ubezpieczonego bagażu na miejsce pobytu ubezpieczonego za granicą refunduje się na podstawie oryginałów rachunków koszty poniesione na zakup przedmiotów pierwszej potrzeby (np. odzież, przybory toaletowe) [www.allianz.pl, 2012].

Kolejnym rodzajem usługi ubezpieczeniowej skierowanej raczej do prestiżowych klientów jest ubezpieczenie typu *assistance*. Trudno jest jednoznacznie określić jego zakres, gdyż może być ono bardzo rozbudowane i dopasowane do indywidualnych wymagań. W skład pakietu zazwyczaj wchodzi ubezpieczenie medyczne (pokrycie kosztów opieki lekarskiej, dostawy leków czy sprzętu rehabilitacyjnego), pomoc techniczna (organizacja i pokrycie kosztów naprawy sprzętu RTV/AGD i innych awarii technicznych), serwis informacyjny

(kompleksowa pomoc w znalezieniu wszelkich informacji np. o wydarzeniach kulturalnych, dla kierowców, itd.). Najbardziej prestiżową usługą pakietu *assistance* jest tzw. serwis *Concierge*, a więc całodobowa pomoc np. w organizacji opieki do dziecka, przyjęcia, naprawy samochodu czy też rezerwacji biletu [www.comperia.pl, 2010].

Pakiety *assistance* są to *de facto* ubezpieczenia, które niekiedy bank przyznaje klientowi jako bonus za założenie konta lub nabycie karty płatniczej. *Assistance* to usługa ubezpieczeniowa, umożliwiające skorzystanie z pomocy medycznej albo wsparcia fachowców naprawiających urządzenia domowe czy samochód. Niektóre banki proponują także ochronę dla domu. Oferty banków w tym względzie mogą być kuszące, a zapoznając się z nimi, zawsze trzeba być ostrożnym. Warto dokładnie przeanalizować, jaka jest cena takiego pakietu. Jeśli posiada się bezpłatne konto, taka opłata za polisę waha się z reguły od 5 zł wzwyż (jeśli chodzi o *assistance* domowe). Są banki, które przez pierwsze kilka miesięcy nie pobierają opłat za tę usługę. Inaczej, gdy korzysta się z konta płatnego – wówczas często polisa jest wliczona w koszty konta [Puchalski, 2011].

Wiele osób korzystających z bezpłatnych pakietów nie jest świadomych, jakie dokładnie usługi są im oferowane i w jakim kształcie. Efekt jest taki, że z nich nie korzystają. Ubezpieczenie medyczne umożliwia wezwanie do domu lekarza czy pielęgniarki. *Assistance* domowe często zawiera możliwość skorzystania z usług ślusarza, elektryka czy hydraulika. Czasami w ramach polisy możliwe jest naprawienie drobnej usterki w samochodzie. Jednak w zależności od banku, zakres tych usług może znacznie się różnić. Domowy pakiet może być wykorzystany jedynie na naprawy dokonywane w domu/mieszkanie, które jest własnością lub też, które jest wynajmowane na podstawie legalnej umowy. Dodatkowo polisy na ogół mają limity. Oznacza to, że z usług danego fachowca można skorzystać w ciągu roku np. do 3 razy. Często też jest podany górny limit wydatków, które pokryje bank. Przykładowo w BNP Paribas w ciągu roku można 2 razy wezwać specjalistę od naprawy AGD – jego wizyta jest darmowa, jeśli koszty naprawy nie przekraczają 300 PLN. Jeżeli są wyższe to trzeba dopłacić różnicę.

Nie ma tutaj całkowitej dowolności – trzeba korzystać z usług specjalistów, których wskazuje bank. Co więcej należy zorientować się, czy polisa obejmuje jedynie wizytę specjalisty, czy też pokrywa np. koszt części, a robocizny już nie (albo na odwrót). Należy bardzo uważnie czytać umowę, jaką podpisuje się z „bankowym” ubezpieczycielem – może się bowiem okazać, że usterka np. instalacji elektrycznej jest naprawiana przez fachowca, jeżeli powstała w wyniku naturalnych wyładowań atmosferycznych [Puchalski, 2011].

## 5. KOSZTY I WYPŁATA ODSZKODOWANIA W RAMACH UBEZPIECZENIA

Ubezpieczenie chroni nie tylko przed utratą środków w wyniku kradzieży czy zeskanowania karty, ale także przed utratą zakupionych towarów czy wypła-

conej z bankomatu gotówki. Często jest bezpłatne lub kosztuje niewiele – na przykład miesięczny koszt ubezpieczenia karty w mBanku wynosi 1,70 [Wójcik-Adamska, 2010].

Coraz częściej czynnikiem decydującym o wyborze karty płatniczej, a zwłaszcza kredytowej, stają się dodawane do niej ubezpieczenia, za które banki nierzadko nie pobierają dodatkowej opłaty. Dobre ubezpieczenie to takie, które ma możliwie szeroki zakres ochrony, mało wyłączeń odpowiedzialności ubezpieczyciela oraz wysoką sumę ubezpieczenia bądź gwarancyjną. „Darmowe” polisy dodawane do kart często nie spełniają tych warunków. Niemniej jednak wielu osobom w zupełności wystarcza podstawowa ochrona ubezpieczeniowa.

Czytając ogólne warunki ubezpieczenia (OWU) klient ma obowiązek dysponować wiedzą jakiego rodzaju kartę kredytową posiada lub chciałby otrzymać. Zasada jest taka, że im droższa i bardziej prestiżowa karta, tym więcej ryzyk może obejmować ubezpieczenie i na większe sumy. W ogólnych warunkach ubezpieczenia może być to zapisane w formie wariantów zależnych np. od koloru wybranej karty (srebrna, złota, platynowa itp.). To oczywiście komplikuje sprawę, ponieważ nie wszystkie postanowienia OWU będą miały w danym przypadku zastosowanie. Znacznie łatwiej byłoby poznać warunki ubezpieczenia, gdyby do każdego rodzaju karty przygotowany był osobny dokument [Konieczny, 2008].

Przykładowo w jednym z banków ogólne warunki ubezpieczenia w następujący sposób precyzują zagadnienie składki ubezpieczeniowej [www.ingbank.pl, 2012]:

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w którym PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
2. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana w zależności od:
  - a) okresu odpowiedzialności,
  - b) liczby kart wydanych oraz planowanych do wydania przez Ubezpieczającego.
3. Składka ubezpieczeniowa jest opłacana w wysokości i terminach określonych w umowie ubezpieczenia.
4. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w formie bezgotówkowej przez Ubezpieczającego.
5. Składka nie podlega indeksacji.

Podobnie sprecyzowano ustalenie wysokości szkody i wypłaty odszkodowania:

1. Ustalenie wysokości szkody oraz zasadności i wysokości odszkodowania następuje na podstawie dokumentów.
2. Wysokość szkody jest ustalana według wartości operacji dokonanych w wyniku nieuprawnionego użycia karty lub przed utratą gotówki, stwierdzo-

nych na podstawie wyciągów z rachunku posiadacza karty lub innych dokumentów stanowiących dowód ich dokonania.

3. PZU SA wypłaca należne odszkodowanie w kwocie odpowiadającej wysokości szkody, nie większej jednak od sumy ubezpieczenia, stanowiącej górną granicę odpowiedzialności PZU SA.

4. Odszkodowanie jest wypłacane w złotych.

5. PZU SA wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.

Tabela 1 prezentuje zakres i koszty ubezpieczenia spłaty zadłużenia z tytułu wybranych, standardowych kart kredytowych.

Tabela 1

Zakres i koszty ubezpieczenia spłaty zadłużenia z tytułu wybranych, standardowych kart kredytowych

Bank	Ryzyka objęte ubezpieczeniem	Miesięczna składka
Bank BPH Karta Zakupowa	śmierć; trwała niezdolność do pracy;	0,35% aktualnego zadłużenia (w przypadku pakietu rozszerzonego – 0,53%);
PKO BP Visa Classic	śmierć w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub niezdolność do pracy w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub utrata pracy;	0,06% kwota zadłużenia (ubezpieczenie obowiązkowe);
Citi Handlowy CitiBank Silver	śmierć; śmierć w następstwie nieszczęśliwego wypadku; całkowita niezdolność do pracy;	0,36% salda zadłużenia (w przypadku pakietu rozszerzonego – 0,79% salda zadłużenia);
Bank Millennium Millennium Visa	śmierć w wyniku nieszczęśliwego wypadku; utrata pracy;	0,25% salda zadłużenia;
mBank Visa Classic	śmierć; trwała niezdolność do pracy;	0,25% salda zadłużenia;
BZ WBK Visa Silver	śmierć w następstwie nieszczęśliwego wypadku; niezdolność do pracy; utrata stałego źródła dochodu;	0,36% salda zadłużenia wykazanego na 28 dzień każdego miesiąca;
Kredyt Bank Visa Classic	śmierć w następstwie nieszczęśliwego wypadku; niezdolność do pracy w następstwie choroby lub nieszczęśliwego wypadku; utrata pracy.	0,36% salda zadłużenia.

Źródło: Wojewoda-Leśniewicz, 2010.

Dla przedstawionych przykładów, w przypadku miesięcznego salda zadłużenia na rachunku karty wynoszącego 1000 zł opłata z tytułu określonych pakietów ubezpieczeń wyniesie najczęściej około 2,5 zł–3,6 zł.

## 6. ZALETY I WADY UBEZPIECZEŃ KARTOWYCH

O atrakcyjności usługi *bancassurance* przesądzają dwa czynniki: jej prostota i niski koszt. Oferowanie klientowi usług bankowych wraz z uzupełniającymi je produktami ubezpieczeniowymi jest korzystne zarówno dla banku, jak i jego klienta. Z punktu widzenia klienta zaoszczędza on czas na poszukiwanie i zakup produktu ubezpieczeniowego od zewnętrznego podmiotu ubezpieczeniowego. Zachętą będzie więc oferowanie klientowi możliwości zaspokojenia wszelkich potrzeb finansowych jednocześnie, według koncepcji *allfinanz*. Proponowany produkt ubezpieczeniowy w placówce banku może okazać się również tańszy dla klienta, niż analogiczny produkt proponowany mu przez innego pośrednika finansowego – agenta ubezpieczeniowego, pobierającego większą prowizję za obsługę. Nie bez znaczenia jest też czynnik zaufania klienta do banku. Okazuje się, iż zaufanie to jest dużo wyższe w stosunku do banku niż wobec firmy ubezpieczeniowej, agentów czy brokerów ubezpieczeniowych. Jednakże w praktyce klient banku zazwyczaj traci możliwość wyboru oferty ubezpieczeniowej z całej palety produktów ubezpieczeniowych wszystkich oferentów z rynku finansowego. Bank proponuje mu bowiem konkretną ofertę własną bądź konkretnego ubezpieczyciela.

Odrębną kwestią jest możliwość płynnej rezygnacji z produktu ubezpieczeniowego oferowanego mu wraz z produktem bankowym jako tzw. pakiet usług finansowych. Mogłoby się okazać, iż wcześniejsza rezygnacja z ubezpieczenia wykupionego w banku jest niemożliwa, nieefektywna i pociąga za sobą konieczność poniesienia wysokich kosztów. Z drugiej strony nabywanie przez klienta produktów ubezpieczeniowych stanowiących integralną część usługi bankowej, lecz znajdujących się w ofercie innych pośredników finansowych, wiąże się z koniecznością aktualizowania tych umów i przedkładania ich do akceptacji w banku. Inny jest tam jednak zakres, sposób i jakość świadczenia tych usług [Kociemska-Pociecha, 2006, s. 211].

Współpraca bankowo-ubezpieczeniowa, której różne formy określane są zbiorczym mianem *bancassurance* staje się coraz poważniejszym źródłem przychodów ubezpieczycieli z tytułu składki ubezpieczeniowej. Nie można także nie zauważyć, że stanowi ona jednocześnie pewne ułatwienie dla klientów banku, którzy przy udziale banku zyskują łatwiejszy dostęp do ochrony ubezpieczeniowej. Z drugiej jednak strony interesy konsumentów korzystających z ochrony ubezpieczeniowej przy udziale banku są narażone na szereg nowych niebezpieczeństw. Obserwacja dotychczasowej praktyki prowadzi do wniosku, iż należy poddać szerszej analizie ryzyka naruszenia interesów konsumentów, w szczególności w następujących aspektach [Rzecznik Ubezpieczonych, 2007, s. 1–2]:

- czy konsumentowi jest dostarczana wystarczająca informacja o ochronie ubezpieczeniowej, z której korzysta,

- czy korzystanie z ochrony ubezpieczeniowej jest dla konsumenta dobrowolne,
- czy konsument ma wpływ na wybór ubezpieczyciela,
- czy ochrona ubezpieczeniowa jest dostosowana do potrzeb konsumenta,
- w jaki sposób następuje finansowanie ochrony ubezpieczeniowej,
- czy *bancassurance* może naruszać konkurencję na rynku i w ten sposób szkodzić interesom konsumentów.

Drastycznym nadużyciem stosunku zaufania i poprzez to naruszeniem interesów konsumentów usługi ubezpieczeniowej jest oferowanie im zawierania określonego rodzaju umowy ubezpieczenia z uzasadnieniem, że jest ona potrzebna (czy nawet bezwzględnie konieczna) do skorzystania z danego produktu bankowego, bez sprawdzenia, czy jest tak w istocie i czy zakres ochrony wynikający z umowy ubezpieczenia pokrywa w znacznym zakresie ryzyka wynikające z danego produktu bankowego.

Klient powinien realizować poprzez ubezpieczenie swój rzeczywisty interes. Nie można przecież zapominać, że finansowanie składki ubezpieczeniowej w umowach z zakresu *bancassurance* jest pozostawione klientowi banku. Powinien on więc odnieść z ubezpieczenia rzeczywistą korzyść.

Jeżeli ubezpieczenie proponowane jest klientom banku w łączności z produktem bankowym, wówczas na obu podmiotach (ubezpieczycielu i banku) ciąży obowiązek dbałości o to, by ubezpieczony realnie skorzystał z dobrodziejstw ubezpieczenia. Klient banku ma prawo wierzyć, gdy bank sugerując potrzebę ubezpieczenia, zaś ubezpieczyciel zawierając umowę ubezpieczenia ryzyk transakcji bankowej zapewniają, że ubezpieczenie jest konieczne. Zapewnienie to powinno mieć swoje podstawy w rzetelnej analizie potrzeb, które mogą powstać (po stronie ubezpieczającego i ubezpieczonego banku) w wyniku korzystania z usługi bankowej. Brak takiej analizy poważnie utrudnia dokładne dopasowanie potrzeb i możliwości oraz ich ubezpieczenie [Rzecznik Ubezpieczonych, 2007, s. 27].

Korzystanie z ochrony ubezpieczeniowej w ramach *bancassurance*, niezależnie od oczywistych ułatwień dla konsumentów, rodzi również istotne zagrożenia ich interesów. Zmiany w regulacji umowy ubezpieczenia w k.c. (weszły w życie w dniu 10 sierpnia 2007 r.), skądinąd inspirowane również przez Rzecznika Ubezpieczonych, w istotny sposób zmniejszają część ryzyk związanych z sytuacją konsumentów (np. w zakresie dostępu do informacji o treści umowy ubezpieczenia). Niemniej, praktyka niektórych ubezpieczycieli oraz banków wskazuje, że nadal istnieją obszary, w których może dojść i dochodzi do naruszenia praw konsumenta.

Po pierwsze, w praktyce mieszane są czasami role, w jakich może występować bank. Ponieważ inne są obowiązki prawne pośrednika wobec klienta oraz obowiązki ubezpieczającego wobec ubezpieczonego, tego typu konfuzja może prowadzić do naruszenia interesów konsumentów.

Problematyczne w aspekcie zgodności z prawem są sytuacje, w których bank jako ubezpieczający jest wynagradzany przez zakład ubezpieczeń w zależności od liczby osób pozyskanych do zawarcia umowy na ich rachunek. Zważywszy, że z reguły to ubezpieczeni ponoszą koszt opłacenia składki, a wynagrodzenie płacone bankowi pochodzi wówczas z tych środków, wynagradzanie banku przez zakład ubezpieczeń może stanowić zagrożenie dla interesów klientów banku.

Uzależnienie wysokości wynagrodzenia otrzymywanego przez bank od zakładu ubezpieczeń od liczby pozyskanych klientów korzystających z ochrony ubezpieczeniowej może prowadzić do proponowania lub wręcz narzucania klientom banku ochrony ubezpieczeniowej nieadekwatnej do ich potrzeb. Konstrukcje prawne *bancassurance* zazwyczaj ograniczają konsumentom prawa, które przysługiwałyby im w pełni, gdyby zawierali umowy ubezpieczenia bez uczestnictwa banków [Rzecznik Ubezpieczonych, 2007, s. 35–36].

## 7. PODSUMOWANIE

Ubezpieczeniem, które powinien mieć każdy użytkownik kart płatniczych jest polisa na wypadek nieuprawnionego użycia karty. Pozostałe produkty są ciekawe, aczkolwiek dla większości klientów są całkowicie nieprzydatne. Ubezpieczenie spłaty zadłużenia może być dobrym rodzajem zabezpieczenia dla osób korzystających z dużych limitów, dla których ryzyko niespłacenia kredytu zaciągniętego poprzez kartę kredytową w przypadku wymienionych zdarzeń jest wysokie. W przypadku posiadania niższego limitu realne ryzyko należy porównać z kosztami, jakie przyjdzie ponieść z tytułu ubezpieczenia, i ocenić opłacalność takiej polisy. Zanim klient podejmie decyzję o wyborze danej karty kredytowej, powinien zestawić ją z pozostałymi ofertami dostępnymi na rynku, które mogą okazać się tańsze.

## BIBLIOGRAFIA

- Czechowska I. D., 2004, *Procesy integracji sektora bankowego i ubezpieczeniowego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Czy warto wykupić ubezpieczenie karty kredytowej?, 2010, [http://www.money24.pl/porady\\_finance/czy-warto-wykupic-ubezpieczenie-karty-kredytowej/](http://www.money24.pl/porady_finance/czy-warto-wykupic-ubezpieczenie-karty-kredytowej/).
- Konieczny T., 2008, *Co kryją polisy dodawane do kart płatniczych?*, <http://www.bankier.pl/wiadomosc/Co-kryja-polisy-dodawane-do-kart-platniczych-1707928.html>.
- Korenik D., Kociemska-Pociecha H. (red.), 2006, *Innowacyjne usługi banku*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

- Ogólne warunki grupowego ubezpieczenia „PZU – ochrona karty ING” klientów detalicznych – posiadaczy kart płatniczych do rachunku (kart debetowych) i przedpłaconych wydawanych przez ING Bank Śląski S.A.*, 2012, [http://www.ingbank.pl/\\_files/itserver/item/1000348](http://www.ingbank.pl/_files/itserver/item/1000348).
- Puchalski P., 2011, *Assistance, czyli gdy bank przychodzi z pomocą*, [http://212.191.71.5/han/Alebank/www.alebank.pl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=9908:comperia-pawe-puchalski-assistance-czyli-gdy-bank-przychodzi-z-pomoc&catid=385:comperia&Itemid=1806](http://212.191.71.5/han/Alebank/www.alebank.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=9908:comperia-pawe-puchalski-assistance-czyli-gdy-bank-przychodzi-z-pomoc&catid=385:comperia&Itemid=1806).
- Rzecznik Ubezpieczonych, 2007, *Podstawowe problemy bancassurance w Polsce – raport Rzecznika Ubezpieczonych*, Warszawa, [http://www.rzu.gov.pl/files/108\\_40\\_Raport\\_bancassurance.pdf](http://www.rzu.gov.pl/files/108_40_Raport_bancassurance.pdf).
- Tobolska-Lamenta D., Łabenda K. P., 2004, *Karty płatnicze w obiegu gotówkowym i bezgotówkowym, Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej w Gdyni*, Gdynia.
- Ubezpieczenia do kart płatniczych*, 2012, <https://www.allianz.pl/oferta-dla-firm/bancassurance/ubezpieczenia-do-kart-platniczych,370.html>.
- Ubezpieczenie karty kredytowej – poznaj rodzaje i sprawdź, czy warto je kupić!*, 2010, <http://www.comperia.pl/ubezpieczenie-karty-kredytowej-poznaj-rodzaje-i-sprawdz-czy-warto-je-kupic.html>.
- Wojewoda-Leśniewicz, 2010, *Wady i zalety ubezpieczeń dodawanych do kart kredytowych*, <http://www.bankier.pl/wiadomosc/Wady-i-zalety-ubezpieczen-dodawanych-do-kart-kredytowych-2206737.html>.
- Wójcik-Adamska K., 2010, *Ubezpieczenie karty płatniczej uchroni przed utratą pieniędzy*, „Dziennik Gazeta Prawna”, 27.05.2010 r., nr 102(2733).

*Mateusz Staszczuk*

#### **INSURANCE CARDS AS A WAY OF BANK CUSTOMER PROTECTION BEFORE FINANCIAL EFFECTS OF EMERGENCY EVENT**

The purpose of this article is to present the characteristics of most types of insurance offered credit cards. The paper presents the problem of the cost of such policies and the issue of payments to policyholders in the event of an insured event. Has also been an attempt to assess the security in question in terms of what level of security is offered to the customer of a financial institution. Indicated the main advantages and risks associated with this type of insurance. The publication also describes the relationship between the service provider and consumer financial services.