



# NOWE WYMOGI BADANIA POTRZEB KLIENTA I TWORZENIA PRODUKTU UBEZPIECZENIOWEGO A ODPOWIEDZIALNOŚĆ DYSTRYBUTORA -

Dorota Maśniak



# Równe szanse na rynku ubezpieczeniowym – cel nadrzędny



*equal playing field* - zapewnienie równowagi konkurencyjnej pomiędzy różnymi kanałami dystrybucji celem **zapewnienia adekwatności zakresu ochrony klienta**

# Najlepiej pojęty interes klienta – klauzula generalna



- najlepiej pojęty interes klienta a wynagrodzenie dystrybutora
- kryterium staranności dystrybutora – uczciwość w świadczeniu usług
- najlepiej pojęty interes klienta zgodny z zasadą najwyższego zaufania

# Najlepiej pojęty interes klienta – klauzula generalna

Art. 7. 1. Dystrybutor ubezpieczeń, wykonując dystrybucję ubezpieczeń, postępuje uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z **najlepiej pojętym interesem klientów**.

2. Sposób wynagradzania dystrybutora ubezpieczeń oraz osób, przy pomocy których wykonywane są czynności agencyjne lub czynności brokerskie w zakresie ubezpieczeń, oraz osób, przez które wykonywane są czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń, nie może być sprzeczny z obowiązkiem działania zgodnie z **najlepiej pojętym interesem klientów**, w szczególności dystrybutor ubezpieczeń nie może dokonywać ustaleń dotyczących wynagrodzeń, celów sprzedaży lub innych ustaleń, które mogłyby stanowić zachętę do proponowania klientowi określonej umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej, w sytuacji gdy dystrybutor ubezpieczeń mógłby zaproponować inną umowę, która lepiej odpowiadałaby potrzebom klienta.

# Analiza wymagań i potrzeb – pierwszy etap przygotowania do zawarcia umowy



- **Analiza jako korelat obowiązku deklaracji ryzyka**
- Adresat obowiązku – dystrybutor,, który wykonuje czynności przygotowawcze zmierzające do zawarcia umowy ubezpieczenia, pozostający w bezpośrednim kontakcie z klientem
- Zakres przedmiotowy – wszystkie rodzaje ryzyka (również duże)
- Forma – dowolna
- Treść i zakres analizy – zróżnicowane z uwagi na rodzaj ubezpieczenia i dystrybutora oraz poziom świadomości klienta
- **Świadomość jako cel analizy**

# Analiza wymagań i potrzeb klienta

## Art. 8

1. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej dystrybutor ubezpieczeń **określa**, na podstawie uzyskanych od klienta informacji, **wymagania i potrzeby tego klienta** oraz podaje mu w zrozumiałej formie obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym **w celu umożliwienia mu podjęcia świadomej decyzji.**



# Udzielanie informacji – drugi etap przygotowania do zawarcia umowy

- **Produkt ubezpieczeniowy jako kategoria prawna**
- Produkt ubezpieczeniowy a OWU a Karta produktu
- Obowiązek tworzenia produktu a obowiązek udzielania informacji o produkcie – różnicowanie zakresu odpowiedzialności dystrybutorów
- Obowiązek doradzania jako istota działalności brokerskiej



# Adekwatność ochrony do wymagań i potrzeb klienta



Dostosowanie usługi  
ubezpieczeniowej



# Adekwatność ochrony do potrzeb i wymagań

Art. 8 ust. 3

3. Proponowana umowa ubezpieczenia lub umowa gwarancji ubezpieczeniowej powinna być zgodna z wymaganiami i potrzebami klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej lub ochrony gwarancyjnej.

art. 21 ust. 1 u.dz.u.r.

*Przed zawarciem umowy ubezpieczenia w zakresie ubezpieczeń, o których mowa w dziale I w grupie 3 załącznika do ustawy, zakład ubezpieczeń uzyskuje od ubezpieczającego, w formie ankiety, informacje dotyczące jego potrzeb, wiedzy i doświadczenia w dziedzinie ubezpieczeń na życie oraz jego sytuacji finansowej, **tak aby zakład ubezpieczeń mógł dokonać oceny, jaka umowa ubezpieczenia jest odpowiednia do potrzeb ubezpieczającego***

# Podsumowanie

- Rozszerzenie zakresu odpowiedzialności na okres przygotowania do zawarcia umowy
- Zmiana paradygmatu ochrony klienta na rynku finansowym przyczyną wzrostu roli odpowiedzialności administracyjnoprawnej
- Klient świadomie podejmujący decyzję o ochronie to klient nieprzeciążony informacjami
- Dostosowywania ochrony wszystkich klientów usług ubezpieczeniowych do ochrony klientów produktów inwestycyjnych – *mifidyzacja* prawa ubezpieczeniowego