



**Rzecznik  
Finansowy**

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

# **POTENCJALNE SPORY KLIENTÓW Z DYSTRYBUTORAMI – SPOSOBY ICH ROZWIĄZYWANIA**

**PAWEŁ ZAGAJ, zastępca Rzecznika Finansowego, nadzorujący Wydział Pozasądowego**

**Rozwiązywanie Sporów**

Warszawa 2018

# Regulacja dystrybucji ubezpieczeń – cele, założenia

## Perspektywa klienta

Dyrektywa 2016/97 z 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń

Motywy:

(10) Obecne i niedawne zaburzenia na rynkach finansowych podkreśliły znaczenie zapewniania skutecznej ochrony konsumentów we wszystkich sektorach finansowych.

Należy zatem **zwiększyć poziom zaufania klientów** i bardziej ujednolicić przepisy regulujące dystrybucję produktów ubezpieczeniowych, aby **zapewnić odpowiedni poziom ochrony klientów** w całej Unii (...). Należy zwiększyć ochronę konsumenta (...). Należy zwiększyć minimalne standardy dotyczące zasad dystrybucji (...).

(44) Aby uniknąć przypadków niewłaściwej sprzedaży, sprzedaży produktów ubezpieczeniowych **powinien zawsze towarzyszyć test wymagań i potrzeb klienta** w oparciu o uzyskane od niego informacje. Każdy produkt ubezpieczeniowy oferowany klientowi **powinien zawsze odpowiadać wymaganiom i potrzebom klienta** i być zaprezentowany w zrozumiałej formie umożliwiającej klientowi podjęcie świadomej decyzji.

(45) W przypadku udzielenia porady przed sprzedażą produktu ubezpieczeniowego, oprócz wypełnienia obowiązku określenia wymagań i potrzeb klienta **należy przedstawić klientowi zindywidualizowaną rekomendację**, wyjaśniając, dlaczego dany produkt najlepiej spełnia wymagania i potrzeby ubezpieczeniowe danego klienta.

# Regulacja dystrybucji ubezpieczeń – cele, założenia

## Perspektywa klienta

### Element produktowy

- dopasowanie produktu do klienta
- upraszczanie produktu
- łączenia produktów w pakiety

### Element organizacyjny

- wyodrębnienie kategorii „dystrybutora produktu ubezpieczeniowego”
- zdefiniowanie i ujednoczenie procedur

Klient powinien otrzymać produkt łatwy do zidentyfikowania, porównania z innymi ofertami i egzekwowania, a cała machineria prawno-organizacyjna powinna być po stronie profesjonalistów.

# Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń – obowiązki dystrybutora

Przepisy regulujące obowiązki dystrybutora w kontekście relacji z klientem:

## **Art. 7 Zasady wykonywania dystrybucji ubezpieczeń**

(uczciwe, rzetelne i profesjonalnie postępowanie, zgodne z najlepiej pojętym interesem klientów; przekazywanie jasnych, rzetelnych niewprowadzające w błąd informacji o charakterze reklamowym i marketingowym)

## **Art. 8 Analiza potrzeb klienta, dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym**

(analiza potrzeb klienta, ustandaryzowany dokument)

## **Art. 9 Wymogi dotyczące przekazywania informacji**

(zakres, forma, sposób przekazywania informacji)

## **Art. 10 Sprzedaż krzyżowa**

(sprzedaż wiązana, pakietowa)

# Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń – obowiązki dystrybutora

Główny podział obowiązków dystrybutorów:

- **Obowiązki informacyjne mogące mieć wpływ na prawa i obowiązki stron**  
(np. analiza potrzeb klienta, ustandaryzowany dokument, sprzedaż krzyżowa/pakietowa)
- **Obowiązki informacyjne pośrednio wpływające na decyzje klientów**  
(informacja o sposobie finansowania, prowizjach)
- **Obowiązki „techniczne”**  
(zakres, forma, sposób przekazywania informacji)

# Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń – analiza potrzeb klienta (APK)

Analiza potrzeb klienta:

- Odpowiedź na misseling
- Czy to jest dokument, czy proces/procedura?
- Czy możliwa jest skuteczna „odmowa” przez klienta przeprowadzenia APK?
- Konsekwencja nieprawidłowo przeprowadzonej APK – wprowadzenie w błąd, nieuczciwa praktyka rynkowa

**Analiza potrzeb klienta nie jest równoznaczna z odebraniem od niego oświadczenia na piśmie**

## OŚWIADCZENIE KLIENTA – ANALIZA POTRZEB

Oświadczam, że zostałem/am poinformowany/a o tym, iż przeprowadzenie analizy jest dobrowolne oraz, że w przypadku odmowy jej przeprowadzenia bądź podania nieprawdziwych informacji, dystrybutor ubezpieczeń nie będzie miał możliwości zaproponowania umowy ubezpieczenia, która będzie w pełni odpowiadała moim wymaganiom i potrzebom.

W związku z powyższym;

- Oświadczam, że odmawiam poddania się analizie wymagań i potrzeb
  - Oświadczam, że jestem zainteresowany/a analizą moich potrzeb i wymagań w zakresie obejmującym ubezpieczenie;
- |                                       |                              |                              |  |
|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|
| - firma                               | <input type="checkbox"/> TAK | <input type="checkbox"/> NIE | <input type="checkbox"/> w przyszłości |
| - zdrowie                             | <input type="checkbox"/> TAK | <input type="checkbox"/> NIE | <input type="checkbox"/> w przyszłości |
| - dom, mieszkanie, gospodarstwo rolne | <input type="checkbox"/> TAK | <input type="checkbox"/> NIE | <input type="checkbox"/> w przyszłości |
| - Życie                               | <input type="checkbox"/> TAK | <input type="checkbox"/> NIE | <input type="checkbox"/> w przyszłości |
| - NNW                                 | <input type="checkbox"/> TAK | <input type="checkbox"/> NIE | <input type="checkbox"/> w przyszłości |
| - Podróże                             | <input type="checkbox"/> TAK | <input type="checkbox"/> NIE | <input type="checkbox"/> w przyszłości |
| - Pojazd                              | <input type="checkbox"/> TAK | <input type="checkbox"/> NIE | <input type="checkbox"/> w przyszłości |
| - inne                                | <input type="checkbox"/> TAK | <input type="checkbox"/> NIE | <input type="checkbox"/> w przyszłości |

**Data i podpis klienta.....**

W oparciu o rozmowę, oświadczam iż oferta z Towarzystwa Ubezpieczeniowego

....., najbardziej odpowiada moim potrzebą, spełnia moje wymagania przy uwzględnieniu wysokości składki jaką jestem skłonna /y zapłacić. Zawieram ją w wyniku mojej świadomej decyzji! Szczegółowy zakres ubezpieczonych ryzyk, wyłączeń i ograniczeń odpowiedzialności znajduje się w dokumencie pn. Ogólne Warunki Ubezpieczeń (OWU), które stanowią integralną część umowy ubezpieczenia i objęcia ochroną ubezpieczeniową.

W przypadku zidentyfikowania niezgodności produktu ubezpieczeniowego z Pana/ Pani wymaganiami i potrzebami, prosimy o niezwłoczne zgłoszenie tego faktu dystrybutorowi ubezpieczeń.

Oświadczam iż wybieram wariant ubezpieczenia w zakresie;

- AC/ KR – wariant ubezpieczenia .....
- NNW suma ubezpieczenia .....
- SZYBY .....
- ASS w wariantcie ..... z holowaniem na terenie

Europa do limitu km .....

PL do limitu km .....

OC komunikacyjne .....

Polisa numer .....

Numer rejestracyjny pojazdu / nr. Nadwozia .....

**Data i podpis klienta.....**



**Rzecznik  
Finansowy**

www.rf.gov.pl

# Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń – ustandaryzowany dokument (IPID)

- Zarówno ogólne warunki ubezpieczenia, jaki i IPID, powinny być przekazane klientowi przed zawarciem umowy
- Dokumenty te powinny być jednak wyraźnie wyodrębnione, tj. IPID nie powinien stanowić części OWU
- Czy IPID ma odzwierciedlać przeprowadzoną wcześniej analizę potrzeb klienta?
- Brak sporządzenia ustandaryzowanego dokumentu
- Błędy w dokumencie IPID – różnice pomiędzy IPID a OWU



# Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń – sprzedaż krzyżowa

- Sprzedaż premiowa – przyznanie klientowi zniżki, ulgi. Zgodnie z art. 7 pkt 20 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym agresywną praktyką rynkową jest prezentowanie produktu jako "gratis", "darmowy", "bezpłatny" lub w podobny sposób, jeśli konsument musi zapłacić, z wyjątkiem bezpośrednich kosztów związanych z odpowiedzialnością na praktykę rynkową, odbiorem lub dostarczeniem produktu.
- Ryzyko posłużenia się niedozwolonym postanowieniem umownym - stosownie bowiem do treści art. 3853 pkt 7 KC za niedozwolone postanowienie umowne uznaje się postanowienie, które uzależnia zawarcie, treść lub wykonanie umowy od zawarcia innej umowy, niemającej bezpośredniego związku z umową zawierającą oceniane postanowienie.

# Ustawa o Rzeczniku Finansowym – sposoby rozwiązywania sporów

- Klient - Art. 2 pkt 1 lit. e) będącego osobą fizyczną klienta brokera ubezpieczeniowego albo będącego osobą fizyczną klienta agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające, (...), wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, (...) w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową;
- Podmiot – Art. 2 pkt 3 lit. l) brokera ubezpieczeniowego, a także agenta ubezpieczeniowego i agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, (...) w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową
- 1. Podjęcie czynności przez Rzecznika następuje z urzędu lub na wniosek:
  - 3) organizacji konsumenckich - w zakresie dotyczącym dystrybucji ubezpieczeń w rozumieniu ustawy (...) o dystrybucji ubezpieczeń.

# JAK DZIAŁA RZECZNIK FINANSOWY?



# Postępowania interwencyjne a polubowne

## Główne różnice w procedurach

### Postępowanie interwencyjne

W postępowaniu wyjaśniającym eksperci Rzecznika proszą o przedstawienie **wyjaśnień** przez instytucję finansową. Mogą też **żądać** od niej dokumentów. Po analizie **przedstawiają argumenty** przemawiające na korzyść klienta.

Celem postępowania jest **zmiana stanowiska** przez instytucję finansową pod wpływem przedstawionych argumentów prawnych. Możliwe też ugodowe rozwiązanie sporu.

Jeśli są do tego podstawy prawne Rzecznik **popiera roszczenia klienta** wobec instytucji finansowej.

Eksperti są zobowiązani do zachowania **tajemnicy przedsiębiorstwa** i innych informacji podlegających ochronie (np. dane osobowe). Rzecznik **ujawnia** statystyki dotyczące np. rodzaju wniosków dotyczących poszczególnych firm.

Podmiot rynku finansowego **nie ma obowiązku** postępowania zgodnie ze stanowiskiem przedstawionym przez Rzecznika Finansowego.

### Postępowanie polubowne

Możliwość połączenia najlepszych cech **mediacji i koncyliacji** w ramach postępowania – zbliżenia stanowisk stron sporu (jak w mediacji) i/lub przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu (koncyliacja). Jest prowadzone tylko w oparciu o dokumenty dostarczone **dobrowolnie** przez strony.

Celem postępowania jest **ugoda**, więc każda ze stron musi być gotowa na ustępstwa.

**Bezstronność i niezależność** osób prowadzących postępowanie – nie reprezentują żadnej ze stron.

**Poufność** postępowania – obejmująca nie tylko tajemnicę przedsiębiorstwa, ale też ustalenia w sprawach, warunki ugód. Nie są ujawniane dane wskazujące rodzaj spraw i sposób rozwiązania w odniesieniu do poszczególnych firm.

Przystąpienie do postępowania polubownego jest **obowiązkowe** dla podmiotu rynku finansowego. Nie można go jednak **zmusić** do zawarcia ugody.

**Warunkiem podjęcia zarówno postępowania interwencyjnego, jak i polubownego jest wyczerpanie przez klienta trybu reklamacyjnego.**

# Zmiana podejścia regulacyjnego

- Zmiana podejścia regulacyjnego – dostosowanie do nowych wyzwań
- Przesunięcie punktu ciężkości na kontrolę sposobu w jaki przedsiębiorcy przygotowują produkty oraz opracowują strategie ich dystrybucji. Działania organów kontrolnych/nadzorczych będą musiały się przesunąć **z roli reaktywnej na bardziej aktywną/PREWENCYJNĄ.**
- Nowe podejście Komisji Europejskiej nastawione na:
  - Wzmocnienie kompetencji organów kontroli
  - Postawienie na usprawnienie egzekwowania prawa, **tzw. nowy ład dla konsumentów.**
  - Nowością ma być dyrektywa w sprawie powództw przedstawicielskich, która zakłada:
    - Usprawnienie zbiorowego dochodzenia roszczeń związanych z praktykami ZIK
    - Prejudykat
    - Zbiorowe dochodzenie roszczeń przez uprawnione podmioty – dyskusja co to mają być za podmioty.



**Rzecznik  
Finansowy**

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

## **| DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ**



[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



[biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)



[facebook.com/RzecznikFinansowy](https://facebook.com/RzecznikFinansowy)