



Rzecznik  
Finansowy

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



# WEBINARIUM

Postępowanie interwencyjne Rzecznika  
Finansowego w praktyce. Realizacja  
obowiązku analizy wymagań i potrzeb  
klienta jako przedmiot postępowania  
interwencyjnego Rzecznika Finansowego

16.11.2021

**ORGANIZATOR WEBINARIUM  
– BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**



**Rzecznik  
Finansowy**

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

**PREZENTUJĄ**

**ANNA DĄBROWSKA**

**PRAWNICZKA, GŁÓWNA SPECJALISTKA  
W WYDZIALE UBEZPIECZENIOWO-EMERYTALNYM**

**BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**

**RAFAŁ RAKOWSKI**

**SPECJALISTA W WYDZIALE  
UBEZPIECZENIOWO-EMERYTALNYM**

**BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**



**Rzecznik  
Finansowy**

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

# O CZYM BĘDZIE TO WEBINARIUM?

---



## O CZYM BĘDZIE TO WEBINARIUM?

- Treść, forma i termin spełnienia obowiązku przeprowadzenia analizy potrzeb i wymagań klienta (APK)
- Analiza potrzeb klienta w ubezpieczeniu na cudzy rachunek
- Szczególna analiza wymagań i potrzeb klienta w ubezpieczeniu na życie z elementem inwestycyjnym
- Zgodność treści umowy ubezpieczenia z wymaganiami i potrzebami klienta
- Odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązku przeprowadzenia analizy wymagań i potrzeb KLIENTA
- Przykłady z postępowań interwencyjnych
- Pytania i odpowiedzi



Rzecznik  
Finansowy

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

**01**

# Obowiązek przeprowadzenia analizy potrzeb i wymagań klienta (APK)

---



### Art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (u.d.u.)

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

### Art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń

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





## ZAKRES PRZEDMIOTOWY OBOWIĄZKU PRZEPROWADZENIA ANALIZY POTRZEB I WYMAGAŃ KLIENTA (APK)



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

### → OKREŚLENIE WYMAGAŃ I POTRZEB KLIENTA

Ustalone wymagania i potrzeby klienta powinny być aktualne (obowiązek APK także przy zawieraniu kontynuacji umowy) oraz powinny obejmować rzeczywiste ryzyka, na które narażony jest klient (bądź może być narażony w przyszłości)

### → ZAPROPONOWANIE UMOWY ZGODNEJ Z TYMI WYMAGAŃ I POTRZEBAMI

Zakres ochrony ubezpieczeniowej w zaproponowanej klientowi umowie powinien być adekwatny do ustalonych wymagań i potrzeb klienta



## FORMA ANALIZY POTRZEB I WYMAGAŃ KLIENTA (APK)

### → OKREŚLENIE WYMAGAŃ I POTRZEB KLIENTA

W u.d.u. brak wymogu co do formy zbadania wymagań i potrzeb klienta; może być to forma ustna, jednakże z uwagi na reżim odpowiedzialności dystrybutorów, jak również poddanie realizacji obowiązku przeprowadzenia APK pod nadzór KNF, celowe jest udokumentowanie treści przeprowadzonej APK

### → ZAPROPONOWANIE UMOWY ZGODNEJ Z TYMI WYMAGAŃ I POTRZEBAMI

w postaci papierowej, nieodpłatnie i w języku, w którym będzie zawierana umowa (art. 9 ust. 1 u.d.u.);

informacje o produkcie ubezpieczeniowym, obejmującym ryzyka działu II załącznika do u.d.u.r. – dodatkowo w postaci ustandaryzowanego dokumentu mającego cechy wymienione w art. 8 ust. 5 u.d.u. oraz zawierającego elementy wymienione w art. 8 ust. 6 u.d.u.



## TERMIN PRZEPROWADZENIA ANALIZY POTRZEB I WYMAGAŃ KLIENTA (APK)



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

- ➔ OKREŚLENIE WYMAGAŃ I POTRZEB KLIENTA  
Przed zawarciem umowy
- ➔ ZAPROPONOWANIE UMOWY ZGODNEJ Z TYMI WYMAGAŃ I POTRZEBAMI  
Przed zawarciem umowy



Rzecznik  
Finansowy

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

**02**

## **Analiza potrzeb klienta w ubezpieczeniu na cudzy rachunek**

---

## APK W UBEZPIECZENIU NA CUDZY RACHUNEK (1)



➔ Klientem wg u.d.u. jest potencjalny ubezpieczający, to wobec niego dystrybutor podejmuje się przeprowadzenia APK

W ubezpieczeniach grupowych na życie z elementem inwestycyjnym obowiązek uzyskania **przez zakład ubezpieczeń** informacji dotyczących potrzeb, wiedzy i doświadczenia w dziedzinie ubezpieczeń na życie oraz sytuacji finansowej **ubezpieczonego, przed wyrażeniem przez ubezpieczonego zgody na objęcie ochroną ubezpieczeniową** (art. 21 ust. 2 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej - u.d.u.r.)

➔ W ubezpieczeniach grupowych do ubezpieczającego stosuje się odpowiednio art. 7 u.d.u. (art. 18 ust. 5 u.d.u.r.); ubezpieczający w ubezpieczeniu grupowym ma np. obowiązek postępowania uczciwego, rzetelnego i profesjonalnego, zgodnego z najlepiej pojętym interesem klienta



- ➔ Ponadto, w ubezpieczeniach grupowych zawartych na rachunek pracowników lub osób wykonujących pracę na podstawie umów cywilnoprawnych oraz członków ich rodzin, a także umów zawartych na rachunek członków stowarzyszeń, samorządów zawodowych lub związków zawodowych [w tych umowach został **wyłączony zakaz otrzymywania przez ubezpieczającego wynagrodzenia lub innych korzyści** w związku z oferowaniem ochrony ubezpieczeniowej lub czynnościami związanymi z wykonywaniem umowy ubezpieczenia (art. 18 ust. 1 u.d.u.r.)] ubezpieczający ma dodatkowe obowiązki informacyjne przewidziane w art. 18 ust. 4



### Art. 18 ust. 4 u.d.u.r.

Przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia grupowego, o której mowa w ust. 3, ubezpieczający przekazuje osobie zainteresowanej przystąpieniem do takiej umowy informacje o:

1. firmie zakładu ubezpieczeń oraz adresie jego siedziby;
2. charakterze wynagrodzenia, w rozumieniu ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, otrzymywanego w związku z proponowanym przystąpieniem do umowy ubezpieczenia grupowego;
3. możliwości złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów.





Rzecznik  
Finansowy

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

**03**

## **Szczególna analiza wymagań i potrzeb klienta w ubezpieczeniu na życie z elementem inwestycyjnym**

---





## 1. FORMA ANKIETY

## 2. MINIMALNY ZAKRES DANYCH ZAMIESZCZANYCH W ANKIECIE:

§ 2 ust. 1 rozporządzenia z dnia 2 lutego 2016 r. w sprawie minimalnego zakresu danych zamieszczanych w ankiecie dotyczącej potrzeb ubezpieczającego lub ubezpieczonego

Minimalny zakres danych zamieszczanych w ankiecie, o której mowa w § 1, obejmuje informacje dotyczące:

- 1) celu zawarcia lub przystąpienia do umowy;
- 2) poziomu ryzyka inwestycyjnego, jaki ubezpieczający lub ubezpieczony jest w stanie zaakceptować w ramach realizacji wskazanego celu;
- 3) preferowanej częstotliwości opłacania składki ubezpieczeniowej;
- 4) preferowanego okresu obowiązywania umowy ubezpieczenia na życie;
- 5) wieku ubezpieczającego lub ubezpieczonego;
- 6) wiedzy oraz jej źródeł w zakresie ubezpieczeń na życie oraz produktów inwestycyjnych;
- 7) rodzajów dokonanych inwestycji w zakresie ubezpieczeń na życie oraz produktów inwestycyjnych w ciągu ostatnich 5 lat;
- 8) bieżącej sytuacji finansowej ubezpieczającego lub ubezpieczonego

## APK W UBEZPIECZENIU NA ŻYCIE Z ELEMENTEM INWESTYCYJNYM



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl

- Obowiązek uzyskania informacji dotyczących potrzeb, **wiedzy i doświadczenia w dziedzinie ubezpieczeń na życie oraz sytuacji finansowej**

Obowiązek ten dotyczy zarówno uzyskania informacji dotyczących ubezpieczającego, jak i, w ubezpieczeniu grupowym, uzyskania informacji dotyczących ubezpieczonego, przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia grupowego

- Obowiązek przedstawienia propozycji ubezpieczenia odpowiednich do potrzeb ubezpieczającego wraz z uzasadnieniem

Elementy obligatoryjne uzasadnienia:

- 1) zidentyfikowanie potrzeb ubezpieczającego
- 2) wyjaśnienie, w jaki sposób przedstawione propozycje zaspokajają te potrzeby w ubezpieczeniu grupowym - obowiązek względem ubezpieczonego

- Obowiązek przekazywania propozycji na piśmie, bądź – jeżeli klient wyrazi na to zgodę – na innym trwałym nośniku

Obowiązek przedstawienia propozycji wraz z uzasadnieniem w razie zawierania umowy lub wyrażenia przez klienta zgody na objęcie ochroną ubezpieczeniową **za pośrednictwem środka porozumiewania się na odległość** może zostać zrealizowany **niezwłocznie po zawarciu umowy lub wyrażeniu zgody na objęcie ochroną**

## APK W UBEZPIECZENIU NA ŻYCIE Z ELEMENTEM INWESTYCYJNYM



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl

→ Obowiązek przedstawienia propozycji wraz z uzasadnieniem w razie zawierania umowy lub wyrażenia przez klienta zgody na objęcie ochroną ubezpieczeniową **za pośrednictwem środka porozumiewania się na odległość** może zostać zrealizowany **niezwłocznie po zawarciu umowy lub wyrażeniu zgody na objęcie ochroną jeżeli:**

- 1) ubezpieczający bądź ubezpieczony **wyraził na to zgodę** oraz
- 2) zakład ubezpieczeń umożliwił ubezpieczającemu lub ubezpieczonemu późniejsze zawarcie umowy lub wyrażenie zgody.

Uprawnienie ubezpieczającego lub ubezpieczonego odstąpienia od umowy lub - w razie umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek - wystąpienia z umowy, na podstawie oświadczenia na piśmie, w terminie 30 dni bez podania przyczyny.

→ Możliwość zrezygnowania przez klienta z przeprowadzenia APK.

Odmowa klienta wypełnienia ankiety wyłącza obowiązek przeprowadzenia APK w ubezpieczeniu na życie z elementem inwestycyjnym.

## APK W UBEZPIECZENIU NA ŻYCIE Z ELEMENTEM INWESTYCYJNYM



Przy zawieraniu umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym **obowiązek przekazania dodatkowych informacji** przed zawarciem umowy ubezpieczającemu oraz, odpowiednio, osobie zainteresowanej przystąpieniem do takiej umowy .

Art. 22 ust. 2 u.d.u.r.

Informacje, o których mowa w ust. 1, obejmują w szczególności:

- 1) cel i charakter umowy;
- 2) wykaz przysługujących świadczeń z umowy oraz wykaz oferowanych ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych w ramach umowy;
- 3) tytuły oraz wysokość opłat pobieranych przez zakład ubezpieczeń;
- 4) określenie profilu ryzyka ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych;
- 5) rekomendowany minimalny okres trwania umowy wraz z uzasadnieniem rekomendacji uwzględniającym horyzont inwestycyjny ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego;
- 6) informację o ryzyku inwestycyjnym ubezpieczającego lub ubezpieczonego, o ile takie ryzyko występuje;
- 7) informację, czy zakład ubezpieczeń będzie przekazywał ubezpieczającemu lub ubezpieczonemu, w określonych okresach, ocenę odpowiedności ubezpieczenia do jego potrzeb.

→ Informacje określają miejsce i sposób uzyskania dodatkowych informacji na temat ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych.

→ Informacje są formułowane w sposób zrozumiały i niewprowadzający w błąd oraz przekazywane w sposób niebudzący wątpliwości.



Rzecznik  
Finansowy

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

**04**

## **Zgodność treści umowy ubezpieczenia z wymaganiami i potrzebami klienta**

---

## ZGODNOŚĆ TREŚCI UMOWY UBEZPIECZENIA Z WYMAGANIAMI I POTRZEBAMI KLIENTA



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl

Art. 20 ust. 1 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (tzw. dyrektywa IDD)

Przed zawarciem umowy ubezpieczenia dystrybutor ubezpieczeń określa na podstawie informacji otrzymanych od klienta wymagania i potrzeby tego klienta oraz podaje klientowi w zrozumiałej formie obiektywne informacje na temat produktu ubezpieczeniowego, aby umożliwić temu klientowi podjęcie świadomej decyzji.

Każda proponowana umowa musi być zgodna z wymaganiami i potrzebami klienta w zakresie ubezpieczenia.

W przypadku świadczenia doradztwa przed zawarciem każdej konkretnej umowy dystrybutor ubezpieczeń udziela klientowi zindywidualizowanej rekomendacji, wyjaśniając, dlaczego dany produkt najlepiej spełnia wymagania i potrzeby klienta.



Wymóg zgodności z wynikami APK dotyczy konkretnej umowy – nie produktu ubezpieczeniowego



## ZGODNOŚĆ TREŚCI UMOWY UBEZPIECZENIA Z WYMAGANIAMI I POTRZEBAMI KLIENTA



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

W stanowisku UKNF wskazano, że obowiązkiem dystrybutora na etapie poprzedzającym zawarcie umowy ubezpieczenia jest określenie wymagań i potrzeb klienta na podstawie uzyskanych od niego informacji oraz podanie w zrozumiałej formie obiektywnych informacji o produkcie, aby klient mógł podjąć świadomą decyzję, a także zaproponowanie umowy zgodnej z określonymi potrzebami i wymaganiami.

Dystrybutor powinien wykazać się aktywnością i uzyskać od klienta takie informacje, które umożliwią mu określenie jego wymagań i potrzeb oraz zaproponowanie produktu ubezpieczeniowego zgodnego z nimi.

Nie zasługują na akceptację praktyki dystrybutorów ubezpieczeń, polegające na zaniechaniu określenia wymagań i potrzeb.

## ZGODNOŚĆ TREŚCI UMOWY UBEZPIECZENIA Z WYMAGANIAMI I POTRZEBAMI KLIENTA



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl

Może się zdarzyć, że analiza potrzeb i wymagań dokonywana jest na podstawie informacji zawartych we wniosku ubezpieczeniowym lub formularzu; taki sposób pozyskiwania informacji w celu przeprowadzenia APK nie jest najwłaściwszy.

Odpowiedzialnym za efektywne pozyskanie informacji do APK jest ubezpieczyciel, agent lub broker.

Sformułowanie formularza lub treści innych pism, o których mowa w art. 815 § 1 k.c. pozostaje w gestii zakładu ubezpieczeń.

Funkcja tego przepisu jest przede wszystkim właściwe określenie ryzyka ubezpieczeniowego i odpowiednia kalkulacja składki ubezpieczeniowej.

Analiza potrzeb i wymagań ma chronić klienta przed zawarciem nieodpowiedniej dla niego umowy ubezpieczenia.

## ZGODNOŚĆ TREŚCI UMOWY UBEZPIECZENIA Z WYMAGANIAMI I POTRZEBAMI KLIENTA



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

Stosowany przez ubezpieczyciela formularz może zawierać pytania służące identyfikacji potrzeb i wymagań klienta.

W szczególności dotyczy to ubezpieczyciela i agenta wyłącznego.

W przypadku multiagenta lub brokera ubezpieczeniowego, na nich spoczywa obowiązek sprawdzenia formularza i jeżeli nie zawiera on wszystkich pytań, które powinny zostać zadane w celu uzyskania informacji do dokonania APK, należy je uzupełnić.

## ZGODNOŚĆ TREŚCI UMOWY UBEZPIECZENIA Z WYMAGANIAMI I POTRZEBAMI KLIENTA



Rzecznik  
Finansowy

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

Wymóg zgodności treści umowy z potrzebami klienta jest inny w zależności od rodzaju dystrybutora.

W przypadku ubezpieczyciela i agenta ubezpieczeniowego nie ma obowiązku modyfikowania ochrony ubezpieczeniowej, która ma być udzielona klientowi poprzez zawarcie umowy ubezpieczenia.

Nie ciąży na nich również obowiązek przedstawienia klientowi różnych ofert.

Inaczej rzecz wygląda w przypadku brokera ubezpieczeniowego, który musi dokonać analizy dostępnych na rynku produktów ubezpieczeniowych w liczbie wystarczającej do opracowania



Rzecznik  
Finansowy

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

**05**

## **Odpowiedzialność cywilna z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązku przeprowadzenia analizy wymagań i potrzeb klienta**

---

# ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA Z TYTUŁU NIETYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA OBOWIĄZKU PRZEPROWADZENIA ANALIZY WYMAGAŃ I POTRZEB KLIENTA.



## ODPOWIEDZIALNOŚĆ BROKERA UBEZPIECZENIOWEGO

- ➔ Źródłem odpowiedzialności będzie niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy brokerskiej zawartej z osobą poszukującą ochrony ubezpieczeniowej oraz niedopełnienie obowiązków ustawowych

Obowiązek brokera przeprowadzenia APK i zaoferowania umowy adekwatnej do uzyskanych wyników APK jako element umowy brokerskiej

- ➔ Reżim odpowiedzialności kontraktowej z art. 471 k.c. i nast.

- ➔ Zakres odpowiedzialności brokera najszerszy względem możliwego zakresu odpowiedzialności innych dystrybutorów

Wyznaczony przez zakresy ochrony ubezpieczeniowej spotykane w umowach dostępnych na rynku, jakie pozostają adekwatne do wyników APK





## ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA Z TYTUŁU NIETYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA OBOWIĄZKU PRZEPROWADZENIA ANALIZY WYMAGAŃ I POTRZEB KLIENTA.

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ MULTIAGENTA (ART. 20 UST. 2 U.D.U.)

- Źródłem odpowiedzialności będzie niewykonanie lub nienależyte wykonanie ustawowego obowiązku przeprowadzenia APK
- Reżim odpowiedzialności kontraktowej (art. 471 k.c. i nast.) z uwagi na (dwie koncepcje w doktrynie):
  - Istnienie zobowiązania *sui generis* powstającego z mocy ustawy o dystrybucji ubezpieczeń pomiędzy dystrybutorem a osobą poszukującą ochrony ubezpieczeniowej, z chwilą wyrażenia przez poszukującego wobec dystrybutora woli znalezienia ochrony ubezpieczeniowej (fikcja prawna powstania umowy o dystrybucję), albo
  - Odpowiedzialność *culpa in contrahendo* za niezrealizowanie obowiązków związanych z APK i zaproponowaniem adekwatnej ochrony ubezpieczeniowej powstałego wskutek jednostronnej czynności prawnej strony uprawnionej, tj. wyrażenia przez poszukującego ochrony ubezpieczeniowej wobec dystrybutora woli podjęcia czynności zmierzających do zawarcia umowy ubezpieczenia
- Zakres odpowiedzialności multiagenta

Wyznaczony przez zakresy ochrony ubezpieczeniowej spotykane w umowach, jakie pozostawały adekwatne do wyników APK, a których zaoferowanie klientowi pozostawało dostępne dla multiagenta np. w świetle zawartych z zakładami ubezpieczeń umów agencyjnych.



## ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA Z TYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA OBOWIĄZKU PRZEPROWADZENIA ANALIZY WYMAGAŃ I POTRZEB KLIENTA.

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZAKŁADÓW UBEZPIECZEŃ

Inna sytuacja prawna:

- gdy zakład ubezpieczeń ponosi odpowiedzialność samemu będąc dystrybutorem ubezpieczenia i –
- kiedy zakład ubezpieczeń ponosi odpowiedzialność za agenta, który „dystrybuował” ubezpieczenie

→ Źródłem odpowiedzialności dystrybutora (ubezpieczyciela lub agenta zależnego) będzie niewykonanie lub nienależyte wykonanie ustawowego obowiązku przeprowadzenia APK

Z kolei, źródłem odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, ponoszonej za agenta wyłącznego działającego na rzecz danego zakładu ubezpieczeń jest przepis prawa, ustanawiający odpowiedzialność gwarancyjną (art. 20 ust. 1 u.d.u.)

→ Gdy zakład ubezpieczeń ponosi odpowiedzialność w związku z wykonywaniem przez siebie czynności dystrybucji ubezpieczenia reżim odpowiedzialności kontraktowej (art. 471 k.c. i nast.) – oparty na tożsamych podstawach, jak w przypadku multiagentów i odpowiedzialności agenta

# ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA Z TYTUŁU NIETYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA OBOWIĄZKU PRZEPROWADZENIA ANALIZY WYMAGAŃ I POTRZEB KLIENTA.



## ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZAKŁADÓW UBEZPIECZEŃ - cd

- Gdy zakład ubezpieczeń ponosi odpowiedzialność w związku z wykonywaniem czynności dystrybucji ubezpieczenia przez agenta zależnego – **reżim odpowiedzialności deliktowej** (art. 20 ust. 1 u.d.u. z zawartym w tym przepisie wyłączeniem stosowania art. 429 k.c.)
- Zakres odpowiedzialności zakładów ubezpieczeń  
Wyznaczony przez zakresy ochrony ubezpieczeniowej spotykane w umowach, jakie pozostawały adekwatne do wyników APK, a które znajdowały się w ofercie zakładu ubezpieczeń

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA Z TYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA OBOWIĄZKU PRZEPROWADZENIA ANALIZY WYMAGAŃ I POTRZEB KLIENTA.



Odpowiedzialność za czynność własną każdego z dystrybutorów ubezpieczeń (brokerów, multiagentów, agentów zależnych i zakładów ubezpieczeń) ukształtowana jest **na zasadzie winy**

- domniemanie winy dystrybutora
- możliwość uwolnienia się od odpowiedzialności przez wykazanie dochowania należytej staranności w wykonaniu APK i zaproponowaniu/zarekomendowaniu umowy ubezpieczenia z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru działalności

Odpowiedzialność gwarancyjna zakładu ubezpieczeń za czynność dystrybucyjną agenta ukształtowana jest **na zasadzie ryzyka** (tak orzecznictwo do art. 30 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, które zachowało aktualność wobec brzmienia art. 20 u.d.u.)

- możliwość uwolnienia się przez ubezpieczyciela od odpowiedzialności przez wykazanie przesłanek egzoneracyjnych (powstania szkody wskutek siły wyższej, wyłącznej winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą ubezpieczyciel nie odpowiada)
- dopuszczana w praktyce orzeczniczej również możliwość uwolnienia się przez ubezpieczyciela od odpowiedzialności przez wykazanie **bezprawności działania agenta**

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA Z TYTUŁU NIETYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA OBOWIĄZKU PRZEPROWADZENIA ANALIZY WYMAGAŃ I POTRZEB KLIENTA.



Zakres odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązku przeprowadzenia APK bądź obowiązku zaproponowania umowy ubezpieczenia adekwatnej do wyników przeprowadzonej APK

- Za zawarcie umowy obejmującej ochronę ryzyka nieistniejącego lub częściowo zbędną – odszkodowanie do wysokości równowartości składki lub, odpowiednio, części składki.
- Za szkodę nieobjętą zakresem zawartej umowy ubezpieczenia, w razie rzeczywistej możliwości zaoferowania przez dystrybutora umowy adekwatnej do wyników APK (na podstawie której klientowi przysługiwałoby świadczenie ubezpieczeniowe w związku z zaistniałą szkodą) – odszkodowanie od dystrybutora zgodnie z teorią różnicy\*

\* do wysokości różnicy wynikającej z porównania aktualnej sytuacji majątkowej poszkodowanego z sytuacją, w jakiej znajdowałby się w razie zawarcia umowy ubezpieczenia, jaka byłaby adekwatna do wyników APK (pomniejszenie wyniku różnicy o wysokość ewentualnej nadwyżki wynikłej z porównania kwoty prawdopodobnej składki ubezpieczeniowej, jaka byłaby należna z tytułu zawarcia adekwatnej umowy ubezpieczenia, z kwotą składki wynikającej z umowy zawartej)



Rzecznik  
Finansowy

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

**06**

## **Przykłady z postępowań interwencyjnych**

---



## PRZYKŁADY Z POSTĘPOWAŃ INTERWENCYJNYCH



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl

### USTALENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI Z TYTUŁU NIEPRZEPROWADZENIA LUB NIENALEŻYTEGO PRZEPROWADZENIA ANALIZY POTRZEB I WYMAGAŃ KLIENTA



Zakres analizy prowadzonej przez rzecznika finansowego w prowadzonym postępowaniu:

Weryfikacja prawidłowości działania dystrybutora polega na sprawdzeniu:

- czy i jakie pytania zostały zadane klientowi przez dystrybutora
- czy i jakie odpowiedzi zostały udzielone przez klienta
- jaki produkt został zaproponowany przez dystrybutora po dokonaniu przezeń analizy odpowiedzi klienta
- jaka była treść ustandaryzowanej informacji o warunkach ubezpieczenia przekazanej klientowi.

## PRZYKŁADY Z POSTĘPOWAŃ INTERWENCYJNYCH

### PRZEDMIOT ANALIZY RZECZNIKA W PROWADZONYCH POSTĘPOWANIACH



Podpisanie przez ubezpieczonego oświadczenia o przeprowadzeniu wobec klienta analizy APK nie jest dowodem na to, że taka analiza została przeprowadzona.

Nie jest spełnieniem obowiązku APK odebranie od klienta blankietowego oświadczenia, w których ten potwierdzi, że proponowana umowa zgodna jest z jego wymaganiami i potrzebami.

Na etapie sporu istotne jest udokumentowanie, iż aby została sporządzona analiza potrzeb klienta.

Określenie wymagań i potrzeb klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej nie powinno zmierzać wyłącznie do uzyskania potwierdzenia woli zawarcia umowy, bez pozyskania od klienta odpowiednich informacji i dokonania ich analizy.

Dystrybutor powinien zwrócić szczególną uwagę na rodzaje ryzyka, które klient zamierza objąć ochroną.

W celu dopasowania zakresu ochrony ubezpieczeniowej do wymagań i potrzeb klienta dystrybutor powinien zweryfikować ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń.

## PRZYKŁADY Z POSTĘPOWAŃ INTERWENCYJNYCH

### WNIOSEK ZWIĄZANY Z POMINIĘCIEM PRZEZNACZENIA LOKALU STANOWIĄCYM PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA



Agent ubezpieczeniowy doprowadził do zawarcia umów ubezpieczenia z zastrzeżeniem, że odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń dotyczy budynków przeznaczonych do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych.

Mając świadomość, że w przedmiotowym lokalu prowadzone jest przedszkole, agent nieprawidłowo dobrał ubezpieczenie do potrzeb klienta. Świadomość w zakresie przeznaczenia lokalu przemawiała za uznaniem zawinionego działania agenta.

Umowa ubezpieczenia została odnowiona telefonicznie.  
Nie było dowodów, iż została przeprowadzona APK.

W kontekście jednoznacznej kwestii przeznaczenia budynku, nie sposób było uznać w tej sprawie, iż dobrowolna umowa ubezpieczenia w zakresie dotyczącym lokalu była zgodna z wymaganiami i potrzebami poszkodowanej, skoro w ogóle potrzeby te nie zostały uwzględnione przez dystrybutora.

W takiej sytuacji mamy do czynienia z odpowiedzialnością ubezpieczyciela na zasadach ogólnych.

## PRZYKŁADY Z POSTĘPOWAŃ INTERWENCYJNYCH

### WNIOSEK ZWIĄZANY Z ODNOWIENIEM UMOWY NA KOLEJNY OKRES UBEZPIECZENIA



Częstym przypadkiem jest zawieranie umów ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczenia z tym samym ubezpieczycielem na podstawie tych samych ogólnych warunków ubezpieczenia.

W przypadkach, gdy dochodzi do zawierania umowy ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczenia, istnieje obowiązek doręczania ogólnych warunków ubezpieczenia zgodnie z art. 384 K.C. Pod rygorem braku związania wzorcem.

Taki skutek odnosi się również do obowiązku analizy wymagań i potrzeb, która powinna być dokonywana przed zawarciem każdej umowy ubezpieczenia.

W niektórych przypadkach, przy odnowieniu umowy, treść informacji może być ograniczona do oświadczenia, że wymagania i potrzeby potencjalnego ubezpieczającego się nie zmieniły.

Musi zostać podstawione pytanie, czy wymagania i potrzeby klienta się nie zmieniły i czy nie zmieniły się okoliczności związane z ryzykiem.

Ankieta powinna być przeprowadzona w sytuacji, gdy doszło do zmiany ogólnych warunków ubezpieczenia stanowiących wzorzec, na podstawie którego zawarta została umowa w poprzednim okresie ubezpieczenia.

## PRZYKŁADY Z POSTĘPOWAŃ INTERWENCYJNYCH

### WĘŻSZY ZAKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ NIŻ W POPRZEDNIEJ UMOWIE



Ubezpieczyciel odmówił wypłaty odszkodowania za uszkodzenie pojazdu w wyniku kolizji drogowej, gdyż według w ramach zawartej umowy ubezpieczenia nie przewidziano odpowiedzialności z tego tytułu .

Umowa została zawarta jako kontynuacja umowy ubezpieczenia autocasco, jednak na nowych warunkach (nowy produkt).

W ramach poprzedniej umowy AC ubezpieczający posiadał ochronę, m.in. w zakresie ryzyka uszkodzeń pojazdu powstałych w wyniku kolizji.

Ubezpieczający był przekonany, że wybierając pakiet „ekstra” będzie chroniony, tak jak w przypadku poprzedniej polisy również od zdarzeń związanych z wypadkami komunikacyjnymi.

Agent nie przeprowadził badania wymagań i potrzeb skarżącego.

W ustandaryzowanym dokumencie ubezpieczenia nie zamieszczono informacji o ograniczaniu odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń.



## PRZYKŁADY Z POSTĘPOWAŃ INTERWENCYJNYCH

### BRAK UWZGLĘDNIENIA W PRZYGOTOWYWANIU UMOWY PEŁNEGO ZAKRESU DZIAŁALNOŚCI UBEZPIECZAJĄCEGO



Zakład Ubezpieczeń odmówił wypłaty odszkodowania, gdyż zakres ubezpieczenia został ograniczony jedynie do działalności związanej z produkcją gotowych wyrobów metalowych; nie obejmował działalności związanej z montażem tych wyrobów (tutaj chodziło o montaż rolet).

W polisie nie wymieniono pełnego zakresu kodów PKD dotyczących działalności prowadzonej przez ubezpieczającego.

Ubezpieczyciel uważał, że intencją klienta było ograniczenie zakresu ochrony i zapłata niższej składki. Z dokumentów nie wynikało jednak, że ubezpieczyciel przedstawiał różne opcje ubezpieczenia, z uwzględnieniem różnej wysokości składki.

Ubezpieczający przed datą zawarcia polisy dokonał zmian w CEiDG poprzez dodanie do prowadzonej działalności gospodarczej dodatkowych kodów PKD. Od przedstawiciela zakładu ubezpieczeń uzyskał informację, iż dodanie do polisy innych kodów PKD nie jest konieczne i nie wpłynie również na wysokość składki.





**Rzecznik  
Finansowy**

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

# PYTANIA I ODPOWIEDZI

---



Rzecznik  
Finansowy

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

# DZIĘKUJEMY PAŃSTWU ZA UDZIAŁ W NASZYM SPOTKANIU



[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)