



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl



Webinarium

Obowiązki dystrybutora ubezpieczeń względem klienta

16.05.2024 r.

25.03.2024

ORGANIZATOR WEBINARIUM
BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

PREZENTUJE

dr hab. Monika Szaraniec, prof. UEK

www.rf.gov.pl

(Motyw 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



APK odnosi się do wszystkich kategorii dystrybutorów i do wszystkich klientów, wszystkich rodzajów ubezpieczeń oraz wszystkich kanałów dystrybucji.

Przeprowadzenie całego procesu daje asumpt do podania klientowi w zrozumiałej formie obiektywnych informacji o produkcie ubezpieczeniowym, w celu umożliwienia klientowi podjęcia świadomej decyzji.

POJĘCIE KLIENTA

KLIENT – W PRZYPADKU:

A) UMÓW UBEZPIECZENIA – POSZUKUJĄCEGO OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ, UBEZPIECZAJĄCEGO LUB UBEZPIECZONEGO,

B) UMÓW GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ – ZLECENIODAWCĘ GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ

POJĘCIE DYSTRYBUTORA

DYSTRYBUTOR UBEZPIECZEŃ – ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ, AGENT UBEZPIECZENIOWY, AGENT OFERUJĄCY UBEZPIECZENIA UZUPEŁNIAJĄCE LUB BROKER UBEZPIECZENIOWY.

ART. 7 UDU DZIAŁANIE W NAJLEPIEJ POJĘTYM INTERESIE

Dystrybutor ubezpieczeń, wykonując dystrybucję ubezpieczeń,
postępuje uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z najlepiej pojętym interesem
klientów

Obowiązek opracowania karty produktu – art. 8

- Obowiązek opracowania karty produktu ciąży na twórcy produktu ubezpieczeniowego, czyli – co do zasady – na ubezpieczycielu.
- Udzielając informacji, również w postaci produktu ubezpieczeniowego, dystrybutorzy
- powinni kierować się ogólnymi kryteriami, do których ustawodawca
- zaliczył:
- obiektywizm
- jasność
- rzetelność
- niewprowadzanie w błąd
- dokładność
- zwięzłość
- Dystrybutor opracowujący kartę produktu powinien mieć również na uwadze
- złożoność produktu i rodzaj klienta, do którego będzie on kierowany (art. 8 ust. 2).



Analiza wymagań i potrzeb klienta to powinność przyjęcia do wiadomości deklaracji ryzyka w celu odniesienia jej do świadczonych przez ubezpieczyciela usług ubezpieczeniowych. Powinna sprowadzać się do zadawania pytań przez dystrybutora. Mają one na celu sprecyzowanie ryzyka ubezpieczeniowego.

Zarówno prawodawca unijny, jak i polski ustawodawca (w art. 8 ust. 3 ustawy o dystrybucji) zwracają uwagę na związek analizy z oferowaną ochroną: proponowana umowa ubezpieczenia lub umowa gwarancji ubezpieczeniowej powinna być zgodna z wymaganiami i potrzebami klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej.

Art. 10 udu Obowiązek informacji o możliwości odrębnego zawarcia poszczególnych umów (tzw. sprzedaż produktów i usług komplementarnych – uzupełniających)

W przypadku gdy umowa ubezpieczenia lub umowa gwarancji ubezpieczeniowej proponowane są w pakiecie wraz z towarem lub usługą uzupełniającą, które nie są ubezpieczeniem ani gwarancją ubezpieczeniową, dystrybutor ubezpieczeń informuje klienta o możliwości odrębnego zawarcia poszczególnych umów, a jeżeli możliwość taka istnieje, przekazuje odpowiedni opis poszczególnych umów składających się na pakiet, a także osobne zestawienie kosztów i opłat dla każdej umowy.

W przypadku gdy umowa ubezpieczenia lub umowa gwarancji ubezpieczeniowej proponowana jest w pakiecie jako uzupełnienie towaru lub usługi, które nie są ubezpieczeniem lub gwarancją ubezpieczeniową, dystrybutor ubezpieczeń proponuje klientowi możliwość odrębnego zawarcia umowy dotyczącej zakupu tego towaru lub świadczenia usługi.

Art. 22 Obowiązki agenta względem klienta

- Przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej agent ubezpieczeniowy albo agent oferujący ubezpieczenia uzupełniające:
 - 1) udostępnia klientowi przy pierwszej czynności należącej do zakresu działalności agencyjnej dokument pełnomocnictwa, o którym mowa w art. 21 ust. 1;
 - 2) powiadamia klienta, czy działa na rzecz jednego czy wielu zakładów ubezpieczeń, oraz informuje go o firmach zakładów ubezpieczeń, na rzecz których wykonuje działalność agencyjną,
 - 3) informuje klienta o firmie, pod którą wykonuje działalność agencyjną, adresie ich siedziby oraz o tym, że jest agentem ubezpieczeniowym albo agentem oferującym ubezpieczenia uzupełniające;
 - 4) informuje klienta o numerze wpisu do rejestru agentów, adresie strony internetowej, na której rejestr jest dostępny, oraz o sposobie sprawdzenia wpisu do rejestru;
 - 5) informuje klienta o charakterze wynagrodzenia otrzymywanego w związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej, w szczególności informuje, czy agent otrzymuje:
 - a) honorarium płacone bezpośrednio przez klienta,
 - b) prowizję dowolnego rodzaju uwzględnioną w kwocie składki ubezpieczeniowej,
 - c) inny rodzaj wynagrodzenia,
 - d) wynagrodzenie stanowiące połączenie rodzajów wynagrodzenia, o których mowa w lit. a-c;
 - 6) informuje klienta o możliwości złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów

Art. 23 udu obowiązki pracownika zakładu ubezpieczeń względem klienta

- Przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji
- ubezpieczeniowej zakład ubezpieczeń informuje klienta o:
 - 1) firmie zakładu ubezpieczeń oraz adresie jego siedziby;
 - 2) charakterze wynagrodzenia otrzymywanego przez osoby wykonujące czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń w związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej;
 - 3) możliwości złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego
- rozwiązywania sporów.

Art. 32 udu obowiązki brokera względem klienta



- Przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej broker ubezpieczeniowy:
 - 1) informuje klienta przy pierwszej czynności o firmie, pod którą wykonuje działalność brokerską w zakresie ubezpieczeń, adresie swojej siedziby oraz o tym że jest brokerem ubezpieczeniowym;
 - 2) informuje klienta przy pierwszej czynności o numerze wpisu do rejestru brokerów, adresie strony internetowej, na której rejestr jest dostępny, oraz o sposobie sprawdzenia wpisu do rejestru;
 - 3) okazuje zakładowi ubezpieczeń i klientowi przy pierwszej czynności zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej w zakresie ubezpieczeń;
 - 4) udziela porady, w oparciu o rzetelną analizę dostępnych na rynku produktów ubezpieczeniowych w liczbie wystarczającej do opracowania rekomendacji najwłaściwszej umowy, oraz wyjaśnia podstawy, na których opiera się rekomendacja, uwzględniając złożoność umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej oraz rodzaj klienta, chyba że klient złoży oświadczenie o rezygnacji z udzielenia porady w formie dokumentowej;
 - 5) informuje klienta przy pierwszej czynności o posiadanych akcjach albo udziałach zakładu ubezpieczeń uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu oraz, w przypadku brokera ubezpieczeniowego będącego osobą prawną, o akcjach albo udziałach brokera ubezpieczeniowego posiadanych przez zakład ubezpieczeń, uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników;
 - 6) informuje klienta o charakterze wynagrodzenia otrzymywanego w związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej, w szczególności o tym, czy broker otrzymuje:
 - a) honorarium płacone bezpośrednio przez klienta,
 - b) prowizję dowolnego rodzaju uwzględnioną w kwocie składki ubezpieczeniowej,
 - c) inny rodzaj wynagrodzenia,
 - d) wynagrodzenie stanowiące połączenie rodzajów wynagrodzenia, o których mowa w lit. a–c;
 - 7) informuje klienta o wysokości honorarium, o którym mowa w pkt 6 lit. a, a w przypadku gdy jest to niemożliwe – o metodzie jego wyliczenia;
 - 8) informuje klienta o możliwości złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów.

REŻIM ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNOPRAWNEJ DYSTRYBUTORA ZALEŻEĆ BĘDZIE OD KATEGORII DYSTRYBUTORA (Z KTÓRYMI POSZUKUJĄCY OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ MA DO CZYNNIENIA, W SZCZEGÓLNOŚCI OD ISTNIENIA MIĘDZY NIMI STOSUNKU UMOWNEGO ORAZ EWENTUALNIE TYPU TEGO STOSUNKU)

A) KONCEPCJA ZOBOWIĄZANIA DYSTRYBUTORA MA SWOJE ŹRÓDŁO W PRZEPISACH USTAWY ART. 7 UST. 1 UDU ORAZ ART. 8 UST. 1 I 3 UDU

B) IMPLEMENTACJA ODPOWIEDNICH PRZEPISÓW DYREKTYWY

PROBLEM DOPASOWANIA PRODUKTU UBEZPIECZENIOWEGO – JEGO ZMIANY I DOPASOWANIA DO POTRZEB I WYMAGAŃ KLIENIA 1) SWOBODA CO DO WYBORU WARIANTÓW OFEROWANYCH PRODUKTÓW 2) SWOBODA KSZTAŁTOWANIA SZCZEGÓŁÓW UMÓW

CZY TO NOWY PRODUKT? KTO JEST W RZECZYWISTOŚCI WYTWÓRCĄ PRODUKTU UBEZPIECZENIOWEGO?

MODYFIKACJA OWU NA POTRZEBY KLIENIA CO DO ZASADY NIE OZNACZA

UTWORZENIA NOWEGO PRODUKTU.

REŻIM ODPOWIEDZIALNOŚCI AGENTA (UMOWA AGENCYJNA Z ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ, NIE ŁĄCZĄ ICH INNE STOSUNKI UMOWNE Z POSZUKUJĄCYMI Z KLIENTAMI)

AGENT ZALEŻNY/ AGENT OFERUJĄCY UBEZPIECZENIA UZUPEŁNIAJĄCE ZALEŻNY

ZA ICH DZIAŁANIA ODPOWIADAJĄ REPREZENTOWANE PRZEZ NICH ZAKŁADY UBEZPIECZEŃ; ZOBOWIĄZANIE WYNIKAJĄCE Z USTAWY. AGENT ZALEŻNY BĘDZIE ODPOWIADAŁ ZA WYBÓR WARIANTU UBEZPIECZENIA NAJLEPIEJ DOPASOWANEGO DO WYMAGAŃ I POTRZEB KLIENTA SPOŚRÓD PULI PRODUKTÓW UBEZPIECZENIOWYCH OFEROWANYCH PRZEZ ZAKŁAD, KTÓRY REPREZENTUJE, Z MOŻLIWOŚCIĄ ICH MODYFIKACJI W ZAKRESIE SWOJEGO UMOCOWANIA.

AGENT ZATEM TUTAJ ZA NIENALEŻYTE WYKONANIE OBOWIĄZKU, JAKI NAKŁADA NAŃ ART. 8 UST. 1 I 3 UDU AGENT ODPOWIADA W REŻIMIE *EX CONTRACTU* (WZGLĘDEM UBEZPIECZYCIELA, DLATEGO, ŻE TEN ODPOWIADA WZGLĘDEM KLIENTA ZA AGENTA). Z KOLEI UBEZPIECZYCIEL ODPOWIADA ZA AGENTA *EX DELICTO* Z MOCY ART. 20 UDU. W PEWIEN SPOSÓB TUTAJ ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ DZIAŁAJĄC PRZEZ AGENTA SAM POZOSTAJE DYSTRYBUTOREM. DOCHODZI TUTAJ DO SWOISTEGO PRZYSTĄPIENIA PRZEZ UBEZPIECZYCIELA DO DŁUGU AGENTA. **UBEZPIECZYCIEL ODPOWIADA ZATEM ZA CUDZY DŁUG; DOCHODZI DO TZW. USTAWOWEGO PRZYSTĄPIENIA DO DŁUGU (KUMULATYWNEGO PRZEJĘCIA DŁUGU). ALE ODPOWIEDZIALNOŚĆ UBEZPIECZYCIELA ZA CUDZY DŁUG NIE WYŁĄCZA ODPOWIEDZIALNOŚCI AGENTA ZA DŁUG WŁASNY. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OBU WSKAZANYCH PODMIOTÓW BĘDZIE MIEĆ CHARAKTER *IN SOLIDUM* NA ZASADZIE SOLIDARNOŚCI.**

Z KOLEI ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ POCIĄGNIĘTY DO ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA SZKODĘ WYRZĄDZONĄ PRZEZ AGENTA (NA SKUTEK NIEDOSTOSOWANIA ZAPROPONOWANEGO PRODUKTU UBEZPIECZENIOWEGO DO WYMAGAŃ I POTRZEB KLIENTA) MOŻE MIEĆ W STOSUNKU DO AGENTA **ROSZCZENIE REGRESOWE** (NIE WYKONANIE UMOWY AGENCJI WZGLĘDEM UBEZPIECZYCIELA, GDYŻ UMOWY AGENCYJNE ZOBOWIĄZUJĄ

MULTIAGENT/ AGENT OFERUJĄCY UBEZPIECZENIA UZUPEŁNIAJĄCE MULTIAGENT

ZA ICH DZIAŁANIA ODPOWIADAJĄ SAMI ONI W RAMACH PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ, OBOWIĄZEK ZAWARCIA OBOWIĄZKOWEJ UMOWY UBEZPIECZENIA OC.

W LITERATURZE OD DAWNA WSKAZYWANO, ŻE ISTNIENIE TEJ KATEGORII POŚREDNIKÓW DOŚĆ TRUDNO POGODZIĆ Z ISTOTĄ UMOWY AGENCJI, NAKŁADAJĄCEJ NA AGENTA **OBOWIĄZEK LOJALNOŚCI WZGLĘDEM ZLECENIODAWCY** – ZAKŁADY UBEZPIECZEŃ (CHODZI O TO, ŻE TEN OBOWIĄZEK LOJALNOŚCI MA CHARAKTER SWOISTY I OGRANICZONY Z UWAGI NA OKOLICZNOŚĆ, ŻE KONKRETNY ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ NIE JEST JEGO WYŁĄCZNYM ZLECENIODAWCĄ; POZA TYM MUSI BYĆ LOJALNY WOBEC KLIENTA. MUSI BYĆ TEŻ LOJALNY WOBEC KLIENTA I OKREŚLIĆ JEGO WYMAGANIA I POTRZEBY ORAZ ZAOFEROWAĆ MU SPOŚRÓD PRODUKTÓW RÓŻNYCH UBEZPIECZYCIELI PRODUKT JAKO NAJODPOWIEDNIEJSZY.

ZA NIEWYKONANIE TEGO OBOWIĄZKU NAŁOŻONEGO PRZEZ ART. 7 ORAZ ART. 8 UST. 1 I 3 UDU AGENT ODPOWIADAĆ BĘDZIE WOBEC KLIENTA. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA JEGO DŁUG NIE BĘDZIE NATOMIAST PONOSIŁ ŻADEN Z REPREZENTOWANYCH UBEZPIECZYCIELI. ZAMIAST TEGO W GRĘ WEJDZIE AKCESORYJNA WZGLĘDEM ODPOWIEDZIALNOŚCI SAMEGO AGENTA ODPOWIEDZIALNOŚĆ UBEZPIECZYCIELA, Z KTÓRYM MULTIAGENT ZAWARŁ UMOWĘ OBOWIĄZKOWEGO UBEZPIECZENIA OC (ART. 20 UST. 3 I 4 UDU).



W ODNIESIENIU DO UBEZPIECZYCIELA NALEŻY PRZYJĄĆ KONCEPCJĘ ZOBOWIĄZANIA MAJĄCEGO ŹRÓDŁO W SAMYM TYLKO PRZEPISIE USTAWY, SKONKRETYZOWANEGO POPRZEZ ODWOŁANIE DO PRODUKTÓW UBEZPIECZENIOWYCH, KTÓRYMI DYSPONUJE DANY UBEZPIECZYCIEL ORAZ OGRANICZONĄ SWOBODĘ PRACOWNIKÓW UBEZPIECZYCIELA ZAANGAŻOWANYCH W DYSTRYBUCJĘ UBEZPIECZEŃ CO DO WYBORU WARIANTÓW OFEROWANYCH PRODUKTÓW ORAZ KSZTAŁTOWANIA SZCZEGÓŁÓW UMOWY.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ BROKERA UBEZPIECZENIOWEGO ZA NIEDOSTOSOWANIE PRODUKTU UBEZPIECZENIOWEGO DO WYMAGAŃ I POTRZEB KLIENTA BĘDZIE ZATEM ODPOWIEDZIALNOŚCI¹ ZA NIEWYKONANIE UMOWY BROKERSKIEJ, CO OCZYWIŚCIE SYTUUJE JĄ W REŻIMIE EX CONTRACTU. ZAUWAŻYĆ MOŻNA RÓWNIEŻ, ŻE ODPOWIEDZIALNOŚĆ TA BĘDZIE SZERSZA NIŻ ODPOWIEDZIALNOŚĆ INNYCH DYSTRYBUTORÓW, PRZEDE WSZYSTKIM Z UWAGI NA OKOLICZNOŚĆ, ŻE BROKER – W PRZECIWIENSTWIE DO NICH – Z ISTOTY SWEGO ZAWODU DZIAŁA W INTERESIE POSZUKUJĄCEGO OCHRONY (KLIENTA).

Odpowiedzialność publicznoprawna dystrybutorów za niewykonanie obowiązków względem klienta art. 84 udu

KNF MOŻE, W DRODZE DECYZJI:

- 1) WYDAĆ PUBLICZNE OŚWIADCZENIE WSKAZUJĄCE OSOBĘ ODPOWIEDZIALNĄ ZA NARUSZENIE PRAWA ORAZ CHARAKTER TEGO NARUSZENIA;
- 2) NAKAZAĆ DYSTRYBUTOROWI UBEZPIECZEŃ LUB DYSTRYBUTOROWI REASEKURACJI ZAPRZESTANIE NARUSZANIA PRAWA ORAZ POWSTRZYMANIE SIĘ OD PONOWNEGO JEGO NARUSZANIA;
- 3) ZAWIESIĆ NA OKRES NIEPRZEKRACZAJĄCY 6 MIESIĘCY W CZYNNOŚCIACH CZŁONKA ZARZĄDU DYSTRYBUTORA UBEZPIECZEŃ LUB DYSTRYBUTORA REASEKURACJI BĘDĄCYCH OSOBAMI PRAWNYMI, ODPOWIEDZIALNEGO ZA DOKONANIE NARUSZENIA PRZEPISÓW PRAWA;
- 4) NAŁOŻYĆ NA DYSTRYBUTORA UBEZPIECZEŃ LUB DYSTRYBUTORA REASEKURACJI BĘDĄCYCH OSOBAMI PRAWNYMI KARĘ PIENIĘŻNĄ W WYSOKOŚCI NIEPRZEKRACZAJĄCEJ:
 - A) 21 827 500 ZŁOTYCH LUB
 - B) 5% ROCZNYCH PRZYCHODÓW NETTO ZE SPRZEDAŻY TOWARÓW I USŁUG ORAZ Z OPERACJI FINANSOWYCH ALBO - W PRZYPADKU ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ LUB ZAKŁADU REASEKURACJI - 5% SKŁADKI PRZYPISANIEJ BRUTTO, WYKAZANYCH W OSTATNIM SPRAWOZDANIU FINANSOWYM ZA ROK OBROTOWY, ZATWIERDZONYM PRZEZ ORGAN ZATWIERDZAJĄCY DYSTRYBUTORA UBEZPIECZEŃ LUB DYSTRYBUTORA REASEKURACJI, LUB DWUKROTNOŚCI KWOTY UZYSKANYCH KORZYŚCI LUB UNIKNIĘTYCH STRAT W WYNIKU NARUSZENIA, JEŻELI MOŻLIWE JEST ICH USTALENIE;
- 5) NAŁOŻYĆ NA DYSTRYBUTORA UBEZPIECZEŃ LUB DYSTRYBUTORA REASEKURACJI BĘDĄCYCH OSOBAMI FIZYCZNYMI KARĘ PIENIĘŻNĄ W WYSOKOŚCI NIEPRZEKRACZAJĄCEJ:
 - A) 3 055 850 ZŁOTYCH LUB
 - B) DWUKROTNOŚCI KWOTY UZYSKANYCH KORZYŚCI LUB UNIKNIĘTYCH STRAT W WYNIKU NARUSZENIA, JEŻELI MOŻLIWE JEST ICH USTALENIE;
- 6) COFNAĆ ZEZWOLENIE NA WYKONYWANIE DZIAŁALNOŚCI BROKERSKIEJ PODMIOTOWI WYKONUJĄCEMU TĘ DZIAŁALNOŚĆ, DOKONUJĄCEMU NARUSZENIA PRZEPISÓW PRAWA, LUB WYKREŚLIĆ Z REJESTRU AGENTÓW AGENTA UBEZPIECZENIOWEGO LUB AGENTA OFERUJĄCEGO UBEZPIECZENIA UZUPEŁNIAJĄCE DOKONUJĄCYCH NARUSZENIA PRZEPISÓW PRAWA.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

DZIĘKUJEMY PAŃSTWU ZA UDZIAŁ W NASZYM SPOTKANIU



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy