

Beata Mrozowska-Bartkiewicz

# Zmiany regulacji prawnych w zakresie standardów obsługi klientów przez pośredników ubezpieczeniowych

---

Artykuł zawiera informacje o nadchodzących zmianach regulacyjnych dotyczących prowadzenia dystrybucji ubezpieczeń oraz zasad obsługi klienta przez pośredników ubezpieczeniowych. Zmiany te będą wprowadzone na podstawie regulacji europejskich, a w szczególności nowej dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego (IMD 2). Zauważalna jest także aktywność podmiotów samorządowych i administracji państwowej w tym zakresie. Największe zmiany dotyczyć będą zasad dystrybucji produktów ubezpieczeniowych, spełniających funkcję inwestycyjno-oszczędnościową, w szczególności w zakresie przekazywania informacji o produkcie ubezpieczeniowym, w tym o kosztach i ryzykach związanych z produktem, a także dokonywania analizy potrzeb i możliwości finansowych klienta.

**Słowa kluczowe:** pośrednictwo ubezpieczeniowe, MiFID II, dyrektywa w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego IMD 2, KID, Rekomendacja dobrych praktyk PIU, Rekomendacja KNF.

---

## 1. Uwagi ogólne

Przed pośrednictwem ubezpieczeniowym stoi wiele wyzwań. Wyzwania te wynikają zarówno z postępu technologicznego oraz oczekiwań klientów w zakresie standardów obsługi, jak również, a może przede wszystkim, z istotnych zmian w otoczeniu prawnym. Ustawodawstwo europejskie i polskie rozwija się w kierunku mechanizmów prawnych zapewniających jak najszerszą ochronę interesów konsumentów we wszystkich sektorach usług finansowych, w tym również i w usługach ubezpieczeniowych. Przy czym należy podkreślić, że w szczególności dotyczy to obsługi produktów o charakterze oszczędnościowo-inwestycyjnym. Znajduje to także odbicie w polityce organów administracji państwowej, odpowiedzialnych za ochronę konsumentów oraz orzecznictwie Sądów Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Zatem, poza regulacjami ustawowymi, na zwiększenie uprawnień konsumenckich wynikających ze stosunku ubezpieczenia wpłynęła również aktywność Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) i Rzecznika Ubezpieczonych (RzU). Działania w tym zakresie podejmował także Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), m.in. realizując przez kolejne lata założenia określone w Strategii Polityki Konsumenckiej<sup>1</sup>. Strategie polityki konsumenckiej, których celem jest „wzmocnienie pozycji konsumentów, polepszenie ich dobrobytu oraz zapewnienie ich skutecznej

---

<sup>1</sup> Strategia Polityki Konsumenckiej na lata 2014–2018 opisuje działania Rządu Rzeczypospolitej Polskiej na rzecz wzmocnienia poziomu ochrony praw konsumentów na polskim rynku oraz zapewnienia im równych szans na rynku wspólnotowym, dostępna na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl). Za jeden z podstawowych priorytetów w zakresie zwiększenia bezpieczeństwa

ochrony” są również przyjmowane przez Komisję Europejską<sup>2</sup>. Do działań prokonsumenckich przyłączyły się również organizacje samorządu ubezpieczeniowego: Polska Izba Ubezpieczeń oraz Związek Banków Polskich, m.in. przygotowując dokumenty, które mają za zadanie wypełnienie luk prawnych, ustalenie standardów obsługi klienta, jednolitych zasad postępowania oraz polityki informacyjnej (tzw. samoregulacja rynku)<sup>3</sup>.

Pośrednictwo ubezpieczeniowe odgrywa kluczową rolę w dystrybucji ubezpieczeń, zatem stanowi niezmiernie istotną część rynku ubezpieczeniowego. Należy zaznaczyć, że pośrednicy, będąc osobami „pierwszego kontaktu” z klientem, odgrywają niebagatelną rolę w upowszechnianiu ubezpieczeń, udzielając informacji o ryzykach, na jakie klient jest narażony. W praktyce to pośrednicy ubezpieczeniowi przekazują klientowi informacje o charakterze umowy. Co prawda, nieustannie rośnie liczba wymaganych dokumentów i informacji, przekazywanych klientowi podczas procesu zawierania umowy ubezpieczenia, jednakże w większości przypadków klienci czytają jedynie pobieżnie przekazywane pisemne informacje, choćby ze względu na ograniczenia czasowe. Stąd w znakomitej większości przypadków w praktyce klienci polegają na informacjach przekazywanych ustnie przez pośredników ubezpieczeniowych. Dobrze zawarta umowa jest gwarancją jej trwałości, a nawet najlepszy produkt ubezpieczeniowy, jeżeli został sprzedany niewłaściwie, czyli niezgodnie z oczekiwaniami i potrzebami klienta, jest źródłem problemów dla obu stron umowy. Takie wnioski płyną m.in. z lektury Raportu Rzecznika Ubezpieczonych dotyczącego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym<sup>4</sup>. Warto przytoczyć podstawowe zarzuty, stawiane przez konsumentów, którzy zawarli umowę ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (ufk): brak informacji, że umowa, do której przystępują, jest umową ze składką regularną, płatną np. co roku przez 15 lat, a nie składką jednorazową; wysokie opłaty administracyjne i inne, pobierane w trakcie trwania umowy, o których nie informowano w momencie jej zawierania; błędne informacje co do istotnych elementów umowy, przekazywane przed zawarciem (przystąpieniem do) umowy, np. na temat przewidywanych gwarantowanych

---

stwa ekonomicznego konsumentów na rynku usług finansowych uznano: podejmowanie działań prowadzących do kontroli podmiotów działających na rynku finansowym pod kątem rzetelności oferowania i sprzedaży produktów inwestycyjnych, przeciwdziałanie przekazywaniu nierzetelnych informacji o warunkach przystąpienia do grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, a w szczególności w zakresie ryzyka związanego z daną inwestycją.

<sup>2</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/archive/overview/cons\\_policy/doc/cps\\_0713\\_pl.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/overview/cons_policy/doc/cps_0713_pl.pdf)

<sup>3</sup> Przykłady samoregulacji: 1) Rekomendacja dobrych praktyk na polskim rynku *bancassurance* w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi (I Rekomendacja *Bancassurance*); 2) Rekomendacja w sprawie dobrych praktyk w zakresie ubezpieczeń finansowych powiązanych z produktami bankowymi zabezpieczonymi hipotecznie (II Rekomendacja *Bancassurance*); 3) Rekomendacja dobrych praktyk na polskim rynku *bancassurance* w zakresie ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym (III Rekomendacja *Bancassurance*), 4) Rekomendacja dobrych praktyk informacyjnych dotyczących ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi.

<sup>4</sup> [http://rzu.gov.pl/pdf/Raport\\_UFK.pdf](http://rzu.gov.pl/pdf/Raport_UFK.pdf)

zysków (nawet kilkudziesięcioprocentowych) czy możliwości wycofania całości wpłaconych kwot w dowolnym momencie bez opłat i z zyskiem, niestosowania opłaty likwidacyjnej lub jej wysokości<sup>5</sup>. Wniosek jest jednoznaczny – brak przekazania dostatecznych informacji na temat zawieranej umowy prowadzi do tego, że klienci kupują produkt niedopasowany do ich potrzeb i możliwości finansowych lub, co gorsza, nie mają świadomości co do charakteru tego produktu. Nasi konsumenci nie mają także dostatecznej wiedzy i doświadczenia na temat procesów zachodzących na rynkach finansowych, cykli koniunkturalnych oraz tzw. planowania finansowego swojego życia, co jest dodatkowym czynnikiem obciążającym sprzedaż produktów finansowych.

Dlatego całkowicie zrozumiałe są postulaty, zgłaszane zarówno przez ustawodawcę europejskiego, jak również przez środowisko ubezpieczeniowe, a dotyczące określenia zakresu podstawowych informacji przekazywanych klientowi w fazie przedsprzedażowej w taki sposób, aby były dla niego zrozumiałe oraz umożliwiały podjęcie świadomej decyzji o ubezpieczeniu. Niezbędne jest także zagwarantowanie, aby pośrednicy ubezpieczeniowi posiadali odpowiednią wiedzę o oferowanych produktach. Tu z kolei odwrotne podejście zaprezentował polski ustawodawca, poprzez wprowadzenie rezygnacji z obowiązkowych szkoleń dla osób wykonujących czynności agencyjne i brokerskie. Zapewne jednak przy dokonywaniu kolejnych zmian ustawodawczych obowiązek podnoszenia kwalifikacji zawodowych powróci. Nie należy także zapominać o konieczności zachowania wysokich standardów etycznych przy wykonywaniu zawodu pośrednika ubezpieczeniowego.

Obowiązujące polskie przepisy prawa ubezpieczeniowego w sposób jednoznaczny określają rolę i zobowiązania pośredników ubezpieczeniowych w stosunku do stron umowy ubezpieczenia, a także odpowiedzialność za wykonywane czynności<sup>6</sup>. Przyszłość, już nieodległa, przyniesie w tym zakresie wiele zmian.

## 2. Aktualne wymogi w zakresie standardów obsługi przez pośredników ubezpieczeniowych

Obecnie najważniejsze kwestie związane z określeniem obowiązków związanych z wykonywaniem działalności przez pośredników ubezpieczeniowych reguluje ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym<sup>7</sup> oraz kodeks cywilny<sup>8</sup>. Polska ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym implementowała regulacje dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/92/WE z 9 grudnia 2002 r. w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego (IMD 1). Powołana dyrektywa IMD 1 zastąpiła poprzednią dyrektywę Rady 77/92 EWG z 13 grudnia 1976 r.,

<sup>5</sup> Str. 5–6 Raportu Rzecznika Ubezpieczonych.

<sup>6</sup> Kwestia odpowiedzialności agentów ubezpieczeniowych (w tym przede wszystkim multiagentów) oraz brokerów została szeroko omówiona w artykułach M. Serwach pt. *Podstawy oraz zasady odpowiedzialności brokera ubezpieczeniowego* oraz J. Pokrzywniaka pt. *Zagadnienia odpowiedzialności cywilnej „multiagenta”*, zamieszczonych w niniejszym numerze „Prawa Asekuracyjnego”.

<sup>7</sup> Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. (Dz. U. Nr 124, poz. 1154, z późn. zm.).

<sup>8</sup> Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r. poz. 121).

dokonując znacznego ujednoczenia i ustandaryzowania zasad wykonywania pośrednictwa ubezpieczeniowego przez kraje członkowskie, ponieważ istnienie znacznych różnic w regulacjach przyjętych przez poszczególne kraje utrudniało stworzenie jednolitego europejskiego rynku ubezpieczeniowego. Obecnie prowadzone są przez Komisję Europejską zaawansowane prace nad wprowadzeniem dyrektywy IMD 2. Zgodnie z przedstawionym przez Komisję projektem, w niektórych kwestiach, w szczególności dotyczących sprzedaży bezpośredniej ubezpieczeń i obowiązków informacyjnych dystrybutorów ubezpieczeń, zmiany będą daleko idące. Zakres proponowanych zmian został szeroko omówiony na łamach „Prawa Asekuracyjnego”<sup>9</sup>. Poniżej zostaną w sposób skrótowy przedstawione podstawowe akty prawne i pozaprawne, regulujące standardy obsługi wykonywanej przez pośredników ubezpieczeniowych.

### 2.1. IMD 1

Dyrektywa IMD 1 zawiera podstawowe zasady, na których powinno opierać się wykonywanie czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego w poszczególnych krajach członkowskich. Należy zaznaczyć, że wiele kwestii polskie przepisy regulują nieco odmiennie od regulacji europejskich, jednakże problematyka analizy zgodności polskiego prawa z ustawodawstwem unijnym pozostaje poza ramami niniejszego artykułu. Natomiast warto zwrócić uwagę na jedną z ważniejszych regulacji dotyczącą obsługi klientów zawartą w tej dyrektywie, która nie znalazła pełnego odzwierciedlenia w polskim ustawodawstwie. Otóż Motyw nr 20 dyrektywy stanowi, że *„Jeżeli pośrednik oświadcza, iż doradza w sprawie produktów szerokiej gamy zakładów ubezpieczeń, powinien przeprowadzić prawidłową i wystarczająco szeroką analizę produktów dostępnych na rynku. Ponadto wszyscy pośrednicy powinni wyjaśniać powody określonej porady”*. Przepis art. 2 pkt 7 dyrektywy zawiera określenie „zależnego pośrednika ubezpieczeniowego”, przez którego rozumie się każdą osobę, która prowadzi działalność pośrednictwa ubezpieczeniowego na rzecz i w imieniu jednego lub większej liczby zakładów ubezpieczeń, w przypadku produktów ubezpieczeniowych niebędących wobec siebie konkurencyjnymi, ale niepobierającą składek lub kwot przeznaczonych dla klienta i za której działalność pełną odpowiedzialność ponosi zakład ubezpieczeń, w przypadku produktów, które odpowiednio ich dotyczą. Polski ustawodawca nie zdecydował się na ustanowienie tego rodzaju pośredników ubezpieczeniowych, jak również obowiązek dokonywania analizy produktowej został ograniczony wyłącznie w stosunku do brokerów.

### 2.2. Kodeks cywilny – umowa agencyjna

Kluczowe przepisy regulujące stosunki pomiędzy zakładem ubezpieczeń a agentem zostały zawarte w kodeksie cywilnym. Artykuł 758 k.c. zawiera defi-

---

<sup>9</sup> J. Łańcucki, *Ocena założeń do projektu nowej dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego*, Prawo Asekuracyjne 2012, nr 2; *Zakres i charakter zmian w dyrektywie w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego*, Prawo Asekuracyjne 2012, nr 3 oraz *Wpływ nowych regulacji unijnych na funkcjonowanie rynku ubezpieczeniowego*, opublikowany w niniejszym numerze kwartalnika.

nicję umowy agencyjnej, zgodnie z którą „przez umowę agencyjną przyjmujący zlecenie (agent) zobowiązuje się, w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa, do stałego pośredniczenia, za wynagrodzeniem, przy zawieraniu z klientami umów na rzecz dającego zlecenie przedsiębiorcy albo do zawierania ich w jego imieniu”. Następnie przepisy art.760–760<sup>2</sup> k.c. regulują szczegółowo stosunki pomiędzy agentem a dającym zlecenie ubezpieczycielem. Podkreślenia wymaga, że **obie strony umowy są zobowiązane do zachowania wzajemnej lojalności, zaś agent obowiązany jest przekazywać wszelkie informacje mające znaczenie dla dającego zlecenie oraz przestrzegać jego wskazówek uzasadnionych w danych okolicznościach, a także podejmować, w zakresie prowadzonych spraw, czynności potrzebne do ochrony praw dającego zlecenie**. Regulacja ta ma przeważający wpływ na określenie funkcji agenta w trakcie pośredniczenia przy zawieraniu umowy ubezpieczenia.

### 2.3. Ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym

Artykuł 2 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym (dalej: u.p.u.) zawiera definicję pośrednictwa, zgodnie z którą „pośrednictwo ubezpieczeniowe polega na wykonywaniu przez pośrednika za wynagrodzeniem czynności faktycznych lub czynności prawnych związanych z zawieraniem lub wykonywaniem umów ubezpieczenia”. Powołany przepis w ust. 2 wprowadza podział na agentów i brokerów ubezpieczeniowych, następnie regulując ich obowiązki w zakresie obsługi klienta i reprezentacji interesów podczas zawierania umowy ubezpieczenia. Regulacja ta stanowi odzwierciedlenie regulacji zawartej w art. 2 ust. 5 dyrektywy IMD 1, zgodnie z którą: „pośrednik ubezpieczeniowy oznacza dowolną osobę fizyczną lub prawną, która podejmuje lub prowadzi działalność pośrednictwa ubezpieczeniowego za wynagrodzeniem”.

Zadania poszczególnych kategorii pośredników zostały określone w art. 4 u.p.u., zgodnie z którym „Pośrednik ubezpieczeniowy wykonuje:

- 1) czynności w imieniu lub na rzecz zakładu ubezpieczeń, zwane dalej „czynnościami agencyjnymi”, polegające na: pozyskiwaniu klientów, wykonywaniu czynności przygotowawczych zmierzających do zawierania umów ubezpieczenia, zawieraniu umów ubezpieczenia oraz uczestniczeniu w administrowaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia, także w sprawach o odszkodowanie, jak również na organizowaniu i nadzorowaniu czynności agencyjnych (działalność agencyjna) albo
- 2) czynności w imieniu lub na rzecz podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, zwane dalej „czynnościami brokerskimi”, polegające na zawieraniu lub doprowadzaniu do zawarcia umów ubezpieczenia, wykonywaniu czynności przygotowawczych do zawarcia umów ubezpieczenia oraz uczestniczeniu w zarządzaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia, także w sprawach o odszkodowanie, jak również na organizowaniu i nadzorowaniu czynności brokerskich (działalność brokerska)”.

Ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym nakłada odmienne obowiązki na agentów ubezpieczeniowych i na brokerów ubezpieczeniowych

w zakresie obsługi klienta i przekazywanego zakresu informacji. W art. 8 u.p.u. jest sformułowany obowiązek, aby działalność agencyjna była wykonywana z zachowaniem staranności, określonej w art. 355 § 2 k.c.<sup>10</sup>, oraz dobrych obyczajów. Obowiązki informacyjne dotyczące osoby agenta ubezpieczeniowego są zawarte w art. 13 u.p.u.<sup>11</sup>. Ponadto agent obowiązany jest okazywać klientowi przy pierwszej czynności należącej do zakresu działalności agencyjnej oraz na każde żądanie dokument pełnomocnictwa oraz zachować w tajemnicy wszystkie informacje uzyskane w związku z wykonywaniem czynności agencyjnych, dotyczące zakładu ubezpieczeń, drugiej strony umowy ubezpieczenia oraz podmiotu szukającego ochrony ubezpieczeniowej; obowiązek ten ciąży na agencie ubezpieczeniowym również po rozwiązaniu umowy agencyjnej. Jeżeli chodzi o informacje dotyczące zawieranej umowy ubezpieczenia, udostępniane klientowi przed zawarciem umowy ubezpieczenia, to agent, reprezentując ubezpieczyciela, tak jak w przypadku innych umów ubezpieczenia, ma przede wszystkim obowiązek umożliwienia klientowi zapoznania się z treścią ogólnych warunków ubezpieczenia, poprzez dostarczenie tego dokumentu stronie.

Zupełnie odmiennie w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym w art. 26 została określona relacja brokera z klientem. Oprócz obowiązków informacyjnych dotyczących jego osoby, w tym o posiadanych akcjach albo udziałach zakładu ubezpieczeń, **broker ubezpieczeniowy jest obowiązany wykonywać działalność z poszanowaniem interesów stron umowy ubezpieczenia, zaś przed zawarciem umowy ubezpieczenia udzielić na piśmie porady, w oparciu o rzetelną analizę ofert w liczbie wystarczającej do opracowania rekomendacji najwłaściwszej umowy ubezpieczenia oraz pisemnie wyjaśnić podstawy, na których opiera się rekomendacja, zachować w tajemnicy wszystkie informacje uzyskane w związku z wykonywaniem czynności brokerskich.** Zakres zlecenia brokerskiego ustalany jest umownie i tam też zostają określone obowiązki brokera wobec klienta<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> Art. 355 § 2. „Należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności”.

<sup>11</sup> Agent ubezpieczeniowy jest zobowiązany, przy pierwszej czynności należącej do zakresu działalności agencyjnej, poinformować klienta o:

- 1) firmie, pod którą wykonuje działalność agencyjną, oraz adresie siedziby;
- 2) wpisie do rejestru pośredników ubezpieczeniowych i sposobie sprawdzenia wpisu do rejestru;
- 3) posiadanych akcjach albo udziałach zakładu ubezpieczeń uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników oraz, w przypadku agenta ubezpieczeniowego będącego osobą prawną, o akcjach lub udziałach agenta ubezpieczeniowego posiadanych przez zakład ubezpieczeń, uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników.

<sup>12</sup> Szerzej na ten temat: J. Pokrzywniak, *Broker ubezpieczeniowy – ubezpieczający – ubezpieczyciel. Stosunki zobowiązaniowe*, Bydgoszcz–Poznań 2005, s. 54; M. Fras, *Prawne aspekty konkurencji na rynku pośrednictwa ubezpieczeniowego*, *Rozprawy Ubezpieczeniowe* z. 7 (2/2009), s. 166.

### 2.4. Kodeks Etyki Zawodowej Brokera

Dodatkowo, oprócz zasad ustawowych, brokerów stowarzyszonych w Stowarzyszeniu Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych obowiązuje **Kodeks Etyki Zawodowej Brokera**<sup>13</sup>. Szczególnie warto podkreślić są **zasady uczciwości i rzetelności brokera**. Zgodnie z tym Kodeksem, broker powinien wykonywać zawód z zachowaniem zasad uczciwości i rzetelności, zaś w szczególności sprzeczne z niniejszymi zasadami jest:

- 1) podawanie informacji niezgodnych z rzeczywistością lub wprowadzających w błąd odbiorców;
- 2) składanie nierzetelnych obietnic i gwarancji;
- 3) wywieranie presji, wykorzystywanie okazanego zaufania lub przymusowego położenia kontrahenta;
- 4) oferowanie udziału w wynagrodzeniu w celu nawiązania bądź podtrzymania relacji z klientem, przyjmowanie korzyści osobistych lub majątkowych od ubezpieczyciela, jeśli wpływa to na obiektywizm w ocenie lub rekomendacji ofert.

Jeżeli chodzi o jedną z najistotniejszych kwestii, związanych z prawidłowym wykonywaniem czynności brokerskich, jaką jest obiektywne wyszukanie najkorzystniejszej oferty ubezpieczeniowej, należy przytoczyć następującą zasadę: *„Broker dokonuje analizy zebranych ofert przy zastosowaniu jasnych i obiektywnych kryteriów analizy. Ograniczenie liczby ofert analizowanych w celu wydania rekomendacji, na innej podstawie niż w następstwie dokonywania procesu eliminacji w toku prowadzonej analizy przy zastosowaniu ww. kryteriów, może wynikać tylko i wyłącznie z jednoznacznego oświadczenia woli klienta”*.

### 3. Kierunek zmian w zakresie określenia nowych standardów obsługi klienta przez pośrednika ubezpieczeniowego

Wśród przyszłych regulacji prawnych, dotyczących sposobu wykonywania pośrednictwa ubezpieczeniowego, do najważniejszych należą dyrektywa o pośrednictwie ubezpieczeniowym (IMD 2) oraz dyrektywa w sprawie rynków instrumentów finansowych (MiFID II) – w zakresie dotyczącym dystrybucji ubezpieczeń o charakterze oszczędnościowo-inwestycyjnym. W niniejszym artykule chciałabym zwrócić jedynie uwagę na przyszłe obowiązki i regulacje dotyczące bezpośrednio zasad wykonywania pośrednictwa ubezpieczeniowego<sup>14</sup>.

Należy zaznaczyć, że dążenie do zapewnienia wysokich i oczekiwanych standardów dystrybucji produktów ubezpieczeniowych jest przejawiane nie tylko przez ustawodawcę, lecz także przez organizacje samorządowe, reprezentacje zawodowe oraz organ nadzoru. Powyżej zostały opisane działania

<sup>13</sup> <http://www.polbrokers.pl/index.php?pr=380&id=164>

<sup>14</sup> Prof. J. Łańcucki w artykule pt. *Wpływ nowych regulacji unijnych na funkcjonowanie rynku ubezpieczeniowego*, zamieszczonym w tym wydaniu „Prawa Asekuracyjne” omówił najważniejsze dla rynku ubezpieczeniowego regulacje, które zostały przyjęte lub są aktualnie procedowane w Parlamencie Europejskim.

samorządu brokerskiego w zakresie ustalenia standardów obsługi przez brokerów poprzez wprowadzenie Kodeksu Etyki Zawodowej Brokera. Podobne działania w odniesieniu do produktów klasyfikowanych jako ubezpieczenia na życie związane z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi podjęła Polska Izba Ubezpieczeń przyjmując **Rekomendację dobrych praktyk informacyjnych dotyczących ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi**.

Komisja Nadzoru Finansowego podjęła także działania w zakresie wprowadzenia odrębnych reguł dotyczących zasad wykonywania dystrybucji ubezpieczeń przez zakłady ubezpieczeń, a także przez banki, wydając **Rekomendację U w sprawie dobrych praktyk w zakresie *bancassurance***<sup>15</sup> oraz dostrzegając „*potrzebę ujednoczenia standardów w zakresie prowadzenia działalności ubezpieczeniowej niezależnie od kanału (sposobu) dystrybucji ubezpieczeń*” w **Wytocznych dla zakładów ubezpieczeń dotyczących dystrybucji ubezpieczeń**<sup>16</sup>.

Analiza powołanych wyżej aktów prawnych oraz pozostałych dokumentów wskazuje jednoznacznie na **kierunek zmian zasad wykonywania pośrednictwa ubezpieczeń**:

- 1) zapewnienie **wysokich standardów obsługi** przy sprzedaży ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych, realizowanych w szczególności poprzez:
  - a) dokonywanie analizy potrzeb klienta,
  - b) badanie jego indywidualnej sytuacji życiowej oraz finansowej,
  - c) przekazywanie informacji i dokumentów przed podjęciem decyzji o zakupie produktu ubezpieczeniowego o charakterze inwestycyjnym umożliwiających porównanie dostępnej oferty i pozyskanie podstawowych informacji o produkcie,
  - d) informacje i dokumenty są opracowane w tzw. przyjaznej dla klienta formule, tj. napisane w sposób jasny i zrozumiały;
- 2) posiadanie przez pośredników ubezpieczeniowych **wysokich kwalifikacji zawodowych** formalnych (wykształcenie i doświadczenie zawodowe) i dobrej reputacji;
- 3) **zarządzanie konfliktem interesów**, czyli informowanie klienta o posiadaniu pakietu akcji zakładu ubezpieczeń, działalności na rzecz jednego lub wielu zakładów ubezpieczeń, o tym jaki podmiot wypłaca wynagrodzenie za jego usługi i na jakich zasadach;
- 4) ujawnianie klientom informacji o pośredniku ubezpieczeniowym o charakterze **indywidualnym**, czyli m.in. przekazywanie klientom przez pośrednika ubezpieczeniowego, w tym przez pośredników zależnych, przed zawarciem umowy ubezpieczenia, następujących informacji: o jego tożsamości i adresie oraz fakcie bycia pośrednikiem ubezpieczeniowym, o proce-

---

<sup>15</sup> [http://www.knf.gov.pl/Images/Rekomendacja\\_U\\_tcm75-38338.pdf](http://www.knf.gov.pl/Images/Rekomendacja_U_tcm75-38338.pdf)

<sup>16</sup> [http://www.knf.gov.pl/Images/Wytoczne\\_\\_24%2006%202014\\_tcm75-38337.pdf](http://www.knf.gov.pl/Images/Wytoczne__24%2006%202014_tcm75-38337.pdf)



durach umożliwiającym klientom składanie skarg dotyczących rejestru, do którego jest wpisany.

Zarówno ustawodawca, jak i inne podmioty funkcjonujące na rynku ubezpieczeniowym, dostrzegli potrzebę zapewnienia maksymalnego bezpieczeństwa klientowi przy nabywaniu produktów o charakterze oszczędnościowo-inwestycyjnym. Podstawowym celem wszystkich podejmowanych w tym zakresie wysiłków jest zwiększenie przejrzystości rynku ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych dla klientów indywidualnych, m.in. poprzez podniesienie poziomu ochrony oraz wprowadzenie ustandaryzowanych obowiązków informacyjnych.

Jest oczywiste, że produkty finansowe są niezbędne dla społeczeństw europejskich, choćby dlatego, że – jak można zauważyć – państwo wycofuje się z funkcji zapewnienia bezpieczeństwa socjalnego, a przede wszystkim przyszłych emerytur. W konsekwencji na plan pierwszy wysuwa się konieczność oszczędzania przez obywateli na czas, kiedy nie będą mogli wykonywać działalności zarobkowej. Rządy państw europejskich nakłaniają obywateli do indywidualnego oszczędzania. Tym bardziej istotne z punktu widzenia państwa jest zapewnienie tym oszczędnościom maksymalnego bezpieczeństwa. Dlatego należy liczyć się z tym, że produkty służące ubezpieczającemu do gromadzenia aktywów finansowych, których podstawową funkcją jest akumulacja kapitału, w szczególności w perspektywie długoterminowej, będą podlegały ściślejszym regulacjom.

### 3.1. IMD 2

Projekt dyrektywy IMD 2<sup>17</sup> jest najważniejszą zmianą legislacyjną, do wprowadzenia której powinni przygotowywać się zarówno zakłady ubezpieczeń, jak i pośrednicy ubezpieczeniowi. Przede wszystkim przeformułowana zostanie **definicja „pośrednictwa ubezpieczeniowego”**, które opisano jako działalność polegającą na doradzaniu, proponowaniu lub realizowaniu innych prac przygotowawczych do zawarcia umów ubezpieczenia lub zawieraniu takich umów, lub udzielaniu pomocy w administrowaniu i wykonywaniu takich umów, w szczególności w przypadku roszczenia. Przy czym za pośrednictwo ubezpieczeniowe uważa się także działalność zakładu ubezpieczeń, gdy prowadzona jest bezpośrednio przez zakład, bez udziału pośrednika ubezpieczeniowego. Za pośrednictwo ubezpieczeniowe należy uważać następujące czynności: przekazywanie informacji na temat umowy lub umów ubezpieczenia albo reasekuracji w odpowiedzi na zadane kryteria wybrane przez klienta zarówno za pośrednictwem internetowej porównywarki produktowej lub cenowej, jak i innych środków lub polegające na udostępnianiu rankingów produktów ubezpieczeniowych czy też reasekuracyjnych lub zapewnianiu zniżki od ceny umowy, w przypadku gdy klient jest w stanie bezpośrednio zawrzeć umowę ubezpieczeniową na końcowym etapie tego procesu.

---

<sup>17</sup> Proponowane zmiany omówiono w oparciu o projekt dyrektywy IMD 2 z 13 maja 2014 r. (Presidency compromise). Wniosek w sprawie zmian dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego został przedłożony 3 lipca 2012 r., Bruksela, COM /2012/ 360 final.

Projektodawcy zwracają szczególną uwagę na kwestie posiadania odpowiedniego przygotowania zawodowego przez pośredników ubezpieczeniowych oraz ciągłe podnoszenie przez nich swoich kwalifikacji już w trakcie wykonywania zawodu pośrednika ubezpieczeniowego. W celu kontroli realizacji tych obowiązków kraje członkowskie opracują odpowiednie mechanizmy oceny i poświadczania posiadania wymaganej wiedzy i umiejętności. Osoby te powinny także cieszyć się dobrą reputacją. Teza ta stoi w sprzeczności z zasadami wyrażonymi w polskiej ustawie deregulacyjnej<sup>18</sup>, na mocy której został znacznie zliberalizowany dostęp do zawodu pośrednika ubezpieczeniowego<sup>19</sup>.

Artykuł 15 dyrektywy IMD 2 wprowadza zasadę, że państwa członkowskie będą wymagały, aby pośrednik ubezpieczeniowy **postępował uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z najlepszymi interesami klientów**. Jednakże największy nacisk został położony na procedurę postępowania przy sprzedaży produktów ubezpieczeniowych o charakterze inwestycyjnym. Pośrednicy ubezpieczeniowi będą zobowiązani do pozyskania informacji na temat wiedzy i doświadczenia klienta w dziedzinie inwestowania istotnych dla danego rodzaju produktu lub usługi, a także na temat jego osobistej sytuacji finansowej, włącznie ze zdolnością do udźwignięcia poniesienia strat i celów inwestycyjnych klienta, w tym odporności na ryzyko. Na podstawie tych informacji pośrednik ubezpieczeniowy powinien polecać ubezpieczeniowe produkty inwestycyjne odpowiednie dla danego klienta, w szczególności w zależności od jego odporności na ryzyko i zdolność do udźwignięcia poniesionej straty.

Dodatkowo, zgodnie z regulacjami zawartymi w art. 16, państwa członkowskie powinny ustanowić przepisy zapewniające ujawnianie klientom przez pośrednika ubezpieczeniowego, w tym przez pośredników zależnych, **przed zawarciem umowy ubezpieczenia**, szeregu informacji dotyczących jego osoby i prowadzonej działalności, a także – co ważne – informacji o ewentualnym konflikcie interesów.

### 3.2. MiFID II

Porządek MiFID II jest wprowadzany na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych (MiFID II)<sup>20</sup> oraz rozporządzenia nr 600/2014 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych (MiFIR)<sup>21</sup>. Dyrektywa MiFID II wprowadza nowe zasady klasyfikacji klientów i rozróżnia trzy kategorie: klienci detaliczni, profesjonalni

---

<sup>18</sup> Ustawa z dnia 4 kwietnia 2014 r. o ułatwieniu dostępu do wykonywania niektórych zawodów regulowanych ( Dz. U. z 2014 r. poz. 768).

<sup>19</sup> Problematyka ta w odniesieniu do zawodu brokera została szczegółowo omówiona w artykule Ł. Zonia pt. *Deregulacja zawodu brokera ubezpieczeniowego i reasekuracyjnego*, zamieszczonym w niniejszym wydaniu „Prawa Asekuracyjnego”.

<sup>20</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE (Dz. U. UE L 173).

<sup>21</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 600/2014 z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniające rozporządzenie (EU) nr 648/2012 (Dz. U. UE L 173).

i uprawnieni kontrahenci. U podstaw takiej kategoryzacji klientów leży uznanie, że **różnym typom klientów należy zapewnić inny poziom ochrony oraz przekazać odpowiednie informacje na temat produktów i usług o charakterze inwestycyjnym**. Ocenianie wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego klientów ma na celu także stwierdzenie, czy mają odpowiednie przygotowanie do zawierania transakcji związanej z danym instrumentem finansowym.

Dyrektywa MiFID wprowadziła zmiany w dyrektywie 2002/92/WE w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego, zawarte m.in. w art. 13a, który określa dodatkowe wymogi dotyczące pośrednictwa ubezpieczeniowego i sprzedaży bezpośredniej prowadzonej przez zakłady ubezpieczeń, jeżeli jest prowadzona **w odniesieniu do sprzedaży produktów inwestycyjnych opartych na ubezpieczeniu**.

W art. 13d nałożono obowiązek, aby **pośrednik ubezpieczeniowy lub zakład ubezpieczeń, świadcząc dystrybucję ubezpieczeń, postępował uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z najlepiej pojętym interesem swoich klientów**, zaś wszelkie informacje, w tym materiały marketingowe, kierowane przez pośrednika ubezpieczeniowego lub zakład ubezpieczeń do klientów lub potencjalnych klientów, były rzetelne, jasne i niewprowadzające w błąd. Nowe przepisy wprowadzają regulację w art. 13c w zakresie **zarządzania konfliktem interesów**, zgodnie z którą pośrednicy ubezpieczeniowi będą zobowiązani do „*podejmowania wszelkich odpowiednich działań w celu identyfikowania konfliktów interesów między nimi [pośrednikami ubezpieczeniowymi i zakładami ubezpieczeń] w tym między członkami ich kierownictwa, pracownikami i zależnymi pośrednikami ubezpieczeniowymi, lub jakąkolwiek osobą mającą bezpośrednie lub pośrednie powiązania z nimi z racji sprawowanej kontroli, a ich klientami, lub też między jednym klientem a drugim, powstających w trakcie prowadzenia jakiejkolwiek działalności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń*”. Ponadto pośrednik ubezpieczeniowy lub zakład ubezpieczeń powinien wyraźnie ujawnić klientowi ogólny charakter lub źródła konfliktu interesów przed zawarciem transakcji na jego rachunek.

#### **4. Rekomendacja Polskiej Izby Ubezpieczeń w zakresie dobrych praktyk informacyjnych dotyczących ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi**

Polska Izba Ubezpieczeń w dniu 14 kwietnia 2014 r. przyjęła „Rekomendację dobrych praktyk informacyjnych dotyczących ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi”. Rekomendacja stanowi tzw. kodeks dobrych praktyk i oczywiście nie jest źródłem powszechnie obowiązującego prawa. Jednakże w przypadku stosowania przez zakłady ubezpieczeń, które przystąpiły do Rekomendacji, praktyki odmiennej, ich działalność może być uznana za sprzeczną z przepisami prawa i powodować działania organów państwowych, odpowiedzialnych za ochronę interesów konsumentów, na podstawie przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom ryn-

kowym<sup>22</sup>. Działania ubezpieczycieli sprzeczne z Rekomendacją mogą być uznane za praktykę handlową wprowadzającą konsumenta w błąd, ponieważ mogą powodować podjęcie przez niego decyzji o wyborze oferty, której inaczej by nie podjął. W przypadku, gdy działania ubezpieczyciela są sprzeczne z regulacjami Rekomendacji, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) może wszcząć postępowanie administracyjne w sprawie stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej.

Celem omawianej Rekomendacji jest upowszechnianie dobrych praktyk w zakresie przejrzystego informowania klientów o ubezpieczeniu z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym poprzez przekazanie mu **standardowej Karty Produktu**. Karta Produktu stanowi dokument zawierający dodatkowe informacje dostarczane klientowi w fazie przedsprzedażowej. Zatem klient przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub przed przystąpieniem przez niego do ubezpieczenia grupowego powinien otrzymać ustandaryzowany, minimalny zakres informacji tak, aby decyzję dotyczącą zawarcia lub przystąpienia do umowy ubezpieczenia z ufk mógł podjąć w sposób świadomy na podstawie informacji o charakterze prawnym i warunków ubezpieczenia. Przekazywane informacje powinny także **umożliwić klientom dokonanie porównania ofert z innymi dostępnymi na rynku**. Rekomendacja zawiera również wskazówki dotyczące sposobu przekazywania treści klientowi; zgodnie z założeniem informacje te powinny być napisane językiem jasnym i zrozumiałym dla klienta, nie wprowadzającym w błąd oraz powinny być przekazywane w sposób niebudzący wątpliwości przeciętnego klienta<sup>23</sup>.

### 5. Rekomendacja U i Wytyczne KNF w sprawie dystrybucji ubezpieczeń

Komisja Nadzoru Finansowego również podjęła działania o charakterze regulacyjnym, dotyczące rynku pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce, wydając w czerwcu 2014 r. dwie rekomendacje, poświęcone tej tematyce.

**Rekomendacja U**<sup>24</sup> dotycząca dobrych praktyk w zakresie *bancassurance* jest skierowana do banków, działających m.in. jako pośrednicy ubezpieczeniowi. „*Stanowi zbiór zasad dotyczących dobrych praktyk w zakresie bancassurance. Rekomendacja U jest wydawana w celu poprawy jakości standardów współpracy pomiędzy bankami i zakładami ubezpieczeń w zakresie oferowania klientom produktów ubezpieczeniowych przez banki oraz określenia warunków dla stabilnego rozwoju rynku bancassurance*”. Rekomendacja U jest skierowana do banków zaangażowanych we współpracę z zakładami ubezpieczeń poprzez oferowanie ubezpieczeń rozumianą jako pośrednictwo w zawieraniu umów ubezpieczenia, oferowanie przystąpienia do umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek lub gdy klient finansuje koszt ochrony ubezpieczeniowej,

---

<sup>22</sup> Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206).

<sup>23</sup> Szerzej: B. Mrozowska-Bartkiewicz, *Karta Produktu – kluczowe informacje dla konsumentów dotyczące ubezpieczeniowych produktów na życie z UFK*, Prawo Asekuracyjne 2013, nr 4.

<sup>24</sup> [http://www.knf.gov.pl/Images/Rekomendacja\\_U\\_tcm75-38338.pdf](http://www.knf.gov.pl/Images/Rekomendacja_U_tcm75-38338.pdf)

dotyczącej ryzyka ponoszonego przez bank. Szczegółowe omówienie Rekomendacji nie jest celem niniejszego artykułu, należy jednak podkreślić w szczególności te wskazania, które dotyczą standardów obsługi i relacji z klientami w przypadku pośredniczenia przy zakupie produktów ubezpieczeniowych.

Przed wszystkim bank powinien prowadzić **rzetelną politykę informacyjną** oraz zapewnić, że dystrybucja produktów ubezpieczeniowych w ramach *bancassurance* nie będzie generować ryzyka oferowania produktów niedostosowanych do potrzeb klientów<sup>25</sup>. Ponadto bank powinien przedstawić klientowi informacje o oferowanych przez siebie produktach ubezpieczeniowych towarzyszących oferowanemu produktowi bankowemu w celu umożliwienia klientowi wyboru produktu ubezpieczeniowego<sup>26</sup>. Przekazywane klientowi informacje powinny być sformułowane w sposób jednoznaczny, rzetelny i niebudzący wątpliwości interpretacyjnych oraz nie mogą zawierać informacji wprowadzających w błąd. Bank powinien także posiadać procedury postępowania **zapobiegające oferowaniu produktów ubezpieczeniowo-inwestycyjnych niedostosowanych do indywidualnych potrzeb i możliwości finansowych klientów** obejmujące zarówno proces sprzedaży, jak i działania marketingowe.

W zakresie problematyki **zarządzania konfliktem interesów**, bank powinien jednoznacznie wskazywać klientowi, czy występuje w roli pośrednika ubezpieczeniowego, czy ubezpieczającego<sup>27</sup>. Warto także zwrócić uwagę na wskazanie o treści: „Wynagrodzenie banku z tytułu oferowania produktów ubezpieczeniowych powinno być ustalone przy uwzględnieniu wysokości ponoszonych przez bank kosztów”<sup>28</sup>, jako przejaw tendencji urzędu do wpływania na kwestie wynagrodzeń za czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego.

Komisja Nadzoru Finansowego kładzie także nacisk na posiadanie przez osoby sprzedające produkty ubezpieczeniowe oraz osoby wykonujące czynności związane z obsługą umów ubezpieczenia **wystarczającej wiedzy** z zakresu problematyki rynku finansowego oraz specyfiki danego produktu i zaleca umożliwienie pracownikom udziału w regularnych szkoleniach, w tym w szczególności w zakresie nowych produktów, oraz weryfikowanie poziomu ich wiedzy, zwłaszcza na podstawie analizy zgłaszanych skarg i wniosków klientów. Co więcej, **polityka wynagrodzeń** pracowników sprzedających produkty ubezpieczeniowe powinna być skonstruowana w taki sposób, aby ograniczyć ryzyko oferowania produktów niedostosowanych do indywidualnych potrzeb i możliwości klientów, a przede wszystkim zakładać brak zależności wysokości wynagrodzeń pracowników odpowiedzialnych za oferowanie produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi jedynie od liczby sprzedanych produktów ubezpieczeniowych.

<sup>25</sup> Rekomendacja nr 9.

<sup>26</sup> Rekomendacja nr 12.

<sup>27</sup> Rekomendacja nr 19.

<sup>28</sup> Rekomendacja nr 18.

KNF podjęła decyzję o wystosowaniu do zakładów ubezpieczeń, pomimo braku wyraźnego umocowania ustawowego do podejmowania takich działań, **wytycznych dotyczących dystrybucji ubezpieczeń**<sup>29</sup>. Jeżeli chodzi o relacje z klientami, położono nacisk na obowiązek prowadzenia przez zakład ubezpieczeń **rzetelnej polityki informacyjnej**, a przede wszystkim o wszystkich czynnikach, które mają wpływ na podjęcie decyzji dotyczącej zawarcia lub przystąpienia do umowy ubezpieczenia. Przekazywane klientowi materiały informacyjne powinny być sformułowane w sposób jednoznaczny, rzetelny i niebudzący wątpliwości interpretacyjnych oraz nie mogą zawierać informacji wprowadzających w błąd. Zakres przekazywanych informacji powinien w szczególności uwzględniać istnienie możliwych wyłączeń i ograniczeń umownych dotyczących wysokości świadczenia i sposobu jego ustalania, karencji itd. W przypadku ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym, niezależnie od wskazania na możliwe zyski, przekazywane informacje powinny w sposób wyczerpujący obejmować kwestie ryzyka związanego z inwestowaniem oraz opłat, do ponoszenia których może być obowiązany ubezpieczony. W zakresie ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym zakład ubezpieczeń powinien opracować materiał informacyjny – tzw. Kartę Produktu.

Komisja Nadzoru Finansowego przywiązuje wagę do **stałego podnoszenia przez agentów kwalifikacji zawodowych**, a także wyraziła pogląd odnośnie do polityki wynagrodzeń. **Wynagrodzenie agenta ubezpieczeniowego** z tytułu oferowania produktów ubezpieczeniowych powinno być ustalane przy uwzględnieniu ponoszonych przez niego kosztów, zaś zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, aby wysokość wynagrodzenia nie podważała zaufania klienta do rynku finansowego. Wynagrodzenie agenta ubezpieczeniowego z tytułu oferowania produktów ubezpieczeniowych powinno być ustalane z uwzględnieniem kosztów ochrony ubezpieczeniowej.

### 6. Podsumowanie

Sposób wykonywania pośrednictwa ubezpieczeniowego w niedalekiej przyszłości ulegnie modyfikacji, zarówno ze względu na regulacje prawne oraz pozaustawowe rekomendacje czy też wytyczne, wydawane przez organy samorządu zawodowego lub administrację państwową. Zakład ubezpieczeń oczywiście ponosi odpowiedzialność za działania swojego agenta, jednakże myślę, że w związku z tendencją do sytuowania agenta ubezpieczeniowego w roli obiektywnego doradcy jest kwestią czasu, kiedy ta regulacja ulegnie modyfikacji, być może za sprawą orzecznictwa sądowego. W szczególności takie pozycjonowanie agenta jest widoczne przy sprzedaży produktów ubezpieczeniowych o charakterze inwestycyjnym – umacnia się tendencja do nakładania na pośredników finansowych obowiązku oceniania wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego klientów w celu stwierdzenia, czy mają odpowiednie przygotowanie do świadomego korzystania z danego produktu ubezpieczeniowego. Ulegną także rozszerzeniu obowiązki informacyjne. Ciągłe nie są ostatecznie przesądzone kwestie wpro-

---

<sup>29</sup> [http://www.knf.gov.pl/Images/Wytyczne\\_\\_24%2006%202014\\_tcm75-38337.pdf](http://www.knf.gov.pl/Images/Wytyczne__24%2006%202014_tcm75-38337.pdf)

wadzenia regulacji dotyczących przejrzystości wynagrodzenia pobieranego przez pośrednika. Zauważalna jest także tendencja do wprowadzenia systematyki ustawowego podziału rodzajów pośredników ubezpieczeniowych na pośredników zależnych (agenci związani umową wyłącznie z jednym ubezpieczycielem) oraz niezależnych (multiagenci oraz brokerzy ubezpieczeniowi). Niezależni pośrednicy ubezpieczeniowi będą zobowiązani do przedstawienia porównania proponowanego ubezpieczenia z innymi dostępnymi na rynku ofertami.

Z kolei jest oczywiste, że wykonywanie skomplikowanej usługi połączonej z ponoszeniem odpowiedzialności oraz posiadanie wysokich kwalifikacji zawodowych powinno znaleźć odbicie w otrzymywanym wynagrodzeniu. Tymczasem coraz więcej mówi się o znalezieniu metody obliczania wynagrodzenia pośrednika lub ujawnianiu mechanizmów określania wysokości uposażenia, co prowadzić będzie w praktyce do ograniczenia jego wysokości.

Na koniec rozważań pozostaje znaleźć odpowiedź na pytanie, czy nie dochodzimy do takiego etapu regulowania działalności pośrednictwa ubezpieczeniowego, że zawód ten staje się przeregulowany, w szczególności w porównaniu z innymi zawodami, o nie mniejszej roli społecznej. To zaś może ograniczać rozwój tej profesji. A przecież: „Pośrednicy ubezpieczeniowi i reasekuracyjni odgrywają główną rolę w rozpowszechnianiu produktów ubezpieczenia i reasekuracji we Wspólnocie<sup>30</sup>”, czyli nie ma rozwoju ubezpieczeń bez pośrednictwa.

**Beata Mrozowska-Bartkiewicz**  
*radca prawny*

### Changes in Legal Standards of Customer Service by Insurance Intermediaries

The article contains information about upcoming regulatory changes in the insurance distribution and the principles of customer service by insurance intermediaries. These modifications will be introduced on the basis of the European regulations, in particular, the new Insurance Mediation Directive (IMD 2). The activity of local self-government institutions and state administration in this area is also noticeable. The greatest changes will concern the rules for the distribution of insurance products, fulfilling the investment and savings function, especially as regards the disclosure of information on the insurance product, including the costs and risks associated with the product and the analysis of the customer's needs and financial situation.

**Keywords:** insurance intermediation, MiFID II, Directive on insurance mediation IMD 2, KID, PIU Good Practices Recommendation , PFSA Recommendation.

---

<sup>30</sup> Motyw nr 1 wstępu do Dyrektywy 2002/92/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 9 grudnia 2002 r. w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego