

Łukasz Zoń

# Działalność brokerska po implementacji dyrektywy w sprawie dystrybucji ubezpieczeń – uwagi praktyczne

---

W artykule omówiono rozwiązania przyjęte przez projekt ustawy o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 22 marca 2017 r. implementującej dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń, w zakresie praktycznych skutków i wyzwań dla prowadzonej przez brokerów ubezpieczeniowych działalności, w związku z koniecznością dostosowania do nowej rzeczywistości prawnej. Autor wskazuje przede wszystkim na konsekwencje utrzymania podmiotowego podziału pośrednictwa, nałożenia rozbudowanych obowiązków w zakresie identyfikacji potrzeb klientów, obowiązków informacyjnych zmierzających do zapobiegania konfliktom interesów czy też nowego zdefiniowania rekomendacji brokerskiej. Przedstawia również obowiązki w zakresie doskonalenia zawodowego pośredników ubezpieczeniowych.

**Słowa kluczowe:** ubezpieczenia, pośrednicy ubezpieczeniowi, dyrektywa IDD, implementacja, ustawa o dystrybucji ubezpieczeń, konflikt interesów, transparentność, rekomendacja brokerska.

---

## 1. Implementacja

Prace nad dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (tzw. dyrektywa IDD)<sup>1</sup>, która weszła w życie 23 lutego 2016 r. i przewiduje się 2 lata na implementację jej postanowień do krajowych porządków prawnych, weszły w Polsce w fazę, która umożliwi sformułowanie pierwszych wniosków dla przyszłej praktyki działalności brokerów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych. Z uwagi na przyjętą w projekcie nowej ustawy o dystrybucji ubezpieczeń<sup>2</sup> koncepcję minimalnej harmonizacji w zakresie nowych obowiązków nakładanych na rynek ubezpieczeń, w połączeniu z pozostawieniem rozwiązań charakterystycznych dla naszego kraju, można pokusić się o przedstawienie wyzwań, przed którymi stoi rynek brokerski w związku z koniecznością dostosowania swojej działalności do nowej rzeczywistości prawnej. Idee konsumeryzmu leżące u podstaw nowych rozwiązań przekładają się na to, że konsumenci osiągają lepszą pozycję poprzez uzyskanie jeszcze większych uprawnień oraz ochrony w ramach zawieranych umów ubezpieczenia. Projektowana ustawa o dystrybucji ubezpieczeń stworzy oczywiście nowe ramy prawne dla działalności brokerskiej, ale właści-

---

<sup>1</sup> Dz. Urz. L 26/19 z 2. 02. 2016 r.

<sup>2</sup> Projekt ustawy o dystrybucji ubezpieczeń z 22 marca 2017 r. dostępny na stronie internetowej Rządowego Centrum Legislacji.

we wypełnienie ich praktyczną treścią będzie kluczowe zarówno dla klientów, jak również dla brokerów, nie tylko ze względu na zwiększone koszty, ale przede wszystkim – odpowiedzialność. Nowe obowiązki trzeba skorelować z dotychczasową praktyką, dokonując właściwej oceny wprowadzanych rozwiązań pod kątem zabezpieczenia interesów klienta.

W tym miejscu należy zwrócić uwagę na kwestię terminologiczną. W odniesieniu do brokerów ubezpieczeniowych przepisy rozszerzają pojęcie dystrybutora poza powszechne rozumienie tego pojęcia przyjmując, że broker ubezpieczeniowy jest także dystrybutorem ubezpieczeń. Tymczasem broker ubezpieczeniowy, działając w imieniu i na rzecz klientów, jest nabywcą ochrony ubezpieczeniowej. I nic tutaj nie zmienia fakt, że istotą działalności brokerskiej jest, często daleko idąca, ingerencja w warunki ubezpieczenia i tworzenie rozwiązań indywidualnych. W ramach prowadzonej działalności jest to propozycja skierowana do ubezpieczycieli, która w wyniku negocjacji przybiera ostateczny kształt umów ubezpieczenia. Niemniej jednak ustawodawca europejski przyjął koncepcję poddania całego rynku ubezpieczeń przepisom dyrektywy. Ważne jest również to, że przyjął zasadę tzw. *level playing field*, a więc równego traktowania wszystkich kanałów dystrybucji w zakresie ich zobowiązań wobec konsumentów, zauważając jednocześnie wiodącą rolę pośredników ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych w tym obszarze<sup>3</sup>.

Projektowana ustawa o dystrybucji ubezpieczeń ma dotyczyć całego rynku. Dodatkowo wprowadza, obok dotychczas znanych kanałów dystrybucji (tj. zakładów ubezpieczeń, reasekuracji i ich pracowników oraz pośredników ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych), nową formę działania, jaką są agenci oferujący ubezpieczenia uzupełniające. W zakresie podziału pośredników ubezpieczeniowych dyrektywa IDD utrzymuje dotychczasową koncepcję podziału na pośredników zależnych i niezależnych<sup>4</sup> i brak regulacji w zakresie możliwości występowania pośrednika w danej roli, utrzymując przedmiotowy podział pośredników ubezpieczeniowych, zależny od charakteru relacji z ubezpieczycielem i klientem w danym stosunku ubezpieczenia. Projekt polskiej ustawy o dystrybucji ubezpieczeń zakłada jednak zachowanie podziału podmiotowego pośredników, przyjmując tradycyjny i wynikający z dotychczasowych przepisów podział na agentów, multiagentów i brokerów. Nie ulega wątpliwości, że to właśnie podział przedmiotowy pośrednictwa obowiązujący w Unii Europejskiej spowodował konieczność uściślenia i zwiększenia obowiązków informacyjnych wobec klientów. Przyjęcie koncepcji podziału podmiotowego pośredników w Polsce powoduje, że polscy klienci mają pewność co do statusu prawnego obsługującego ich pośrednika. Polski ustawodawca przewiduje więc o wiele

<sup>3</sup> Zgodnie z motywem 4 preambuły: „*Pośrednicy ubezpieczeniowi i reasekuracyjni odgrywają główną rolę w dystrybucji produktów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych w Unii.*”

<sup>4</sup> Zgodnie z motywem 17 preambuły, pośrednikami zależnymi (*tied insurance intermediaries*) są pośrednicy ubezpieczeniowi mający umowy obowiązek prowadzenia działalności z zakresu dystrybucji ubezpieczeń wyłącznie na rzecz jednego lub większej liczby zakładów ubezpieczeń. W związku z powyższym należy uznać, że pośrednikami zależnymi w polskim systemie prawnym są agenci i multiagenci, a pośrednikami niezależnymi są brokerzy ubezpieczeniowi.

dalej idącą ochronę interesów klientów niż rozwiązania wynikające z podziału przedmiotowego pośredników funkcjonujące powszechnie w krajach Unii.

Co więcej, projektuje się zaostrzenie zakazów w zakresie prowadzenia działalności agencyjnej i pozostawania w stałym stosunku umownym nie tylko z zakładem ubezpieczeń, ale również z agentami oraz agentami oferującymi ubezpieczenia uzupełniające<sup>5</sup>. Konsekwencją przyjętych rozwiązań będzie konieczność przemodelowania przez niektóre grupy finansowe modeli własnościowych. Jednocześnie należy wskazać, że bardzo ważne będzie określenie w praktyce prowadzenia działalności, co kryje się pod nieostрым pojęciem „relacji, które mogłyby zagrażać wykonywaniu działalności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń z zachowaniem wymogów określonych w art. 8 ust. 1”. Zgodnie z tymi wymogami dystrybutor ubezpieczeń wykonując dystrybucję ubezpieczeń postępuje uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z najlepiej pojętym interesem osób poszukujących ochrony ubezpieczeniowej lub klientów.

Należy wskazać na poważne konsekwencje przyjęcia powyższego rozwiązania. Do tej pory polski prawodawca konsekwentnie przesunął pozycję brokera ubezpieczeniowego od ścisłego związania wyłącznie z interesem klienta w kierunku działania w interesie stron umowy ubezpieczenia<sup>6</sup>. Obowiązek działania wszystkich dystrybutorów zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta odwraca sytuację o 180 stopni. Już nie tylko brokerzy ubezpieczeniowi, jako działający w imieniu i na rzecz swoich klientów, ale wszyscy uczestnicy rynku muszą w swojej działalności brać go pod uwagę. Przyjęte rozwiązanie, jako charakterystyczne dla idei konsumeryzmu, będzie miało bardzo daleko idące konsekwencje w zakresie możliwości działania niezadowolonych klientów .

Przepisy projektu ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, w ślad za dyrektywą IDD, koncentrują się przede wszystkim na wzmocnieniu sytuacji klientów w fazie zawierania umowy ubezpieczenia. Nowe obowiązki tzw. dystrybutorów ubezpieczeń można w związku z tym podzielić na:

- obowiązki w zakresie tworzenia produktów ubezpieczeniowych,
- obowiązki w zakresie identyfikacji potrzeb klienta,
- obowiązki informacyjne,

<sup>5</sup> Zgodnie z art. 32 projektu:

„1. Broker ubezpieczeniowy i broker reasekuracyjny nie mogą:

1) wykonywać działalności agencyjnej ani wykonywać czynności agencyjnych, czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń lub czynności dystrybucyjnych zakładu reasekuracji;  
2) pozostawać w żadnym stałym stosunku umownym z zakładem ubezpieczeń, zakładem reasekuracji, agentem ubezpieczeniowym lub agentem oferującym ubezpieczenia uzupełniające;

3) być członkiem organów nadzorczych lub zarządzających zakładu ubezpieczeń, zakładu reasekuracji, agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające;  
4) posiadać akcje zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji, z wyjątkiem akcji dopuszczonych do obrotu na rynku regulowanym;

5) posiadać akcje lub udziały agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające z wyjątkiem akcji dopuszczonych do obrotu na rynku regulowanym;

6) pozostawać w innych relacjach, które mogłyby zagrażać wykonywaniu działalności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń z zachowaniem wymogów określonych w art. 8 ust. 1”.

<sup>6</sup> Por. art. 26 ust. 1 pkt 6 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r. poz. 2077).

- obowiązki w zakresie doskonalenia zawodowego.

Suma działań w każdym z powyższych obszarów składać się będzie na nową rzeczywistość rynku ubezpieczeń, a poprzez powszechność i ujednolicenie wymagań w odniesieniu do wszystkich działających na nim podmiotów – tworzyć nowe warunki konkurencji.

### **2. Tworzenie produktów ubezpieczeniowych**

Projekt ustawy o dystrybucji ubezpieczeń przewiduje, że informacje o umowie ubezpieczenia lub umowie gwarancji ubezpieczeniowej, o których mowa w dziale II załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, są przekazywane w postaci ustandaryzowanego dokumentu, zawierającego informacje o tej umowie, sporządzanego przez zakład ubezpieczeń, brokera ubezpieczeniowego lub agenta ubezpieczeniowego, którzy tworzą produkt ubezpieczeniowy. Oznacza to, że ustawodawca potwierdza przepisem prawa dotychczasową praktykę i wprost dopuszcza możliwość tworzenia produktów ubezpieczeniowych także przez agentów i brokerów. W dotychczasowej praktyce działalności pojawiały się czasem głosy podające w wątpliwość możliwość wprowadzania pod naciskiem brokerów zmian np. do ogólnych warunków ubezpieczenia. Wydaje się, że wobec proponowanego brzmienia przepisu takie wątpliwości znikają.

Wskazać należy, że ustawodawca nakłada na twórców produkty ubezpieczeniowe obowiązek zastosowania odpowiednich procesów zatwierdzania produktu ubezpieczeniowego i jego istotnych dostosowań przed wprowadzeniem go do obrotu. Przy czym proces zatwierdzania produktu ubezpieczeniowego jest proporcjonalny i odpowiedni do charakteru tego produktu. Ujęcie w ramy stosownego procesu stanowi wyzwanie do pokonania, gdyż w praktyce brokerskiej może okazać się tak, że każda zawierana umowa jest odrębnym produktem. Przy opracowywaniu stosownego modelu postępowania trzeba będzie także uwzględnić praktykę organu nadzoru w tym zakresie.

Zaliczenie brokerów do kategorii podmiotów tworzących produkty ubezpieczeniowe oznacza również, że brokerzy tworząc dane rozwiązania każdorazowo będą musieli przygotowywać „Dokument zawierający informacje o umowie ubezpieczenia”. Jest to kolejne wyzwanie, gdyż wymagania ustawowe co do jego kształtu wzajemnie się wykluczają. Z jednej strony ma to być krótki i odrębny dokument o przejrzystym układzie, a z drugiej strony wymagana przez prawo zawartość dokumentu sprawia, że powinien on stanowić właściwie powtórzenie wszystkich warunków ubezpieczenia. Najważniejszym zadaniem stojącym przed brokerem jest w tej sytuacji uświadomienie klientowi, że dokument ten nie jest w żadnym razie częścią umowy ubezpieczenia. Ustawodawca wymaga wprawdzie zamieszczenia w nim wzmianki o tym, że pełne informacje podawane przed zawarciem umowy i informacje umowne dotyczące umowy zawarte są w innych dokumentach, niemniej jednak za podstawowe niebezpieczeństwo w zakresie stosowania dokumentu informacyjnego należy uznać to, że klienci mogą traktować go jako część umowy ubezpieczenia i wywodzić z jego treści skutki prawne w zakresie warunków ochrony. Zwrócić jednak należy uwagę, że

ze względu na wymóg ustawowy, iż dokument powinien być sporządzony w sposób dokładny i niewprowadzający w błąd, klient może uzyskać osobne uprawnienie wynikające z samej treści dokumentu, jeżeli wykaże nieprawidłowości w tym zakresie.

### **3. Identyfikacja potrzeb klienta**

Obowiązki wszystkich dystrybutorów w zakresie identyfikacji potrzeb klienta stanowią dla brokerów ubezpieczeniowych najmniej dolegliwą dla nich zmianę wynikającą z nowych przepisów. Od zawsze praktyka brokerska opierała się właśnie na właściwym przeprowadzaniu postępowania zmierzającego do określenia, jakiego zakresu ochrony potrzebuje każdy klient. Bez względu na przyjęty sposób działania (analiza majątku, ankieta brokerska, analiza polis, wywiad z klientem) jest to podstawa każdego postępowania. W nowym stanie prawnym proces identyfikacji potrzeb wymaga od brokerów jedynie pewnego sformalizowania i sporządzenia odrębnej analizy. Zgodnie z brzmieniem przepisu na podstawie uzyskanych od poszukującego ochrony ubezpieczeniowej informacji należy określić jego wymagania i potrzeby oraz przekazać mu w zrozumiałej formie obiektywne informacje o umowie ubezpieczenia lub umowie gwarancji ubezpieczeniowej w celu umożliwienia mu podjęcia świadomej decyzji. Należy w tym miejscu zwrócić uwagę, że analiza potrzeb nie jest doradztwem (poradą). Jest to nowe zobowiązanie nałożone przez dyrektywę IDD, które jest kolejnym elementem procesu zawierania umowy ubezpieczenia, dzięki któremu klient otrzymuje dodatkową informację. Uzyskuje również możliwość powołania się na uchybienie dystrybutora w tym zakresie, gdyż wprawdzie ani określanie potrzeb i wymagań klienta, jak i przekazanie stosownych informacji na temat produktu ubezpieczeniowego nie stanowią części umowy ubezpieczenia, to jednak sporządzenie ich i przekazanie klientowi należy do obowiązków dystrybutora czy też twórcy produktu. Nie wchodząc w kwestie konsekwencji administracyjnych w zakresie posiadanego zezwolenia, działania te będzie trzeba oceniać z punktu widzenia wykonania zobowiązań kontraktowych.

### **4. Obowiązki informacyjne i konflikt interesów**

Komfort w podejmowaniu decyzji w zakresie zakupu produktu ubezpieczeniowego w ramach danego kanału dystrybucji, wynikający z rozbudowanych obowiązków informacyjnych sprawia, że w nowym stanie prawnym klienci uzyskują pozycję, której nie mieli dotychczas.

Obok przedstawionych powyżej obowiązków, wynikających z tworzenia produktów ubezpieczeniowych oraz analizy potrzeb, obowiązki informacyjne dystrybutora ubezpieczeń dotyczą: przekazania informacji ogólnych o dystrybutorze oraz dotyczących charakteru, w jakim występuje on wobec klienta i zakładu ubezpieczeń, w tym czy prowadzi on doradztwo; przekazania informacji związanych z zarządzaniem konfliktem interesów i transparentnością; przekazanie poszerzonych informacji w przypadku dystrybucji ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych.

Z uwagi na pozostawienie w ustawie podmiotowego podziału pośredników wprowadzenie obowiązków informacyjnych o dystrybutorze wynika wyłącznie z konieczności implementacji przepisów dyrektywy IDD. Korzystając z brokerskiego bądź agencyjnego kanału dystrybucji polski klient ma pewność co do umiejscowienia tego pośrednika w systemie i co do charakteru łączących go stosunków z ubezpieczycielem. Dodatkowo obowiązek działania każdego dystrybutora zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta powoduje, że z tego punktu widzenia najistotniejszymi informacjami są te, które związane są z transparentnością i zapobieganiem konfliktowi interesów, tj. ewentualnymi powiązaniem kapitałowymi pośrednika z zakładem ubezpieczeń oraz charakteru otrzymywanego wynagrodzenia.

Obowiązek przekazania specjalnego, poszerzonego pakietu informacji projekt ustawy nakłada na dystrybutorów ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych. W odniesieniu do brokerów ustawodawca wymaga – aby przed zawarciem umowy ubezpieczenia na życie, jeżeli jest związana z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, o której mowa w grupie 3 działu I załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, w której gwarantowana wysokość świadczenia z tytułu śmierci ubezpieczonego jest niższa niż dziesięciokrotność rocznej składki ubezpieczeniowej należnej z tytułu tej umowy w każdym z pierwszych 5 lat ubezpieczenia lub, w której wysokość świadczenia jest ustalana w oparciu o określone indeksy lub inne wartości bazowe – broker poinformował poszukującego ochrony ubezpieczeniowej również o wysokości kosztów dystrybucji<sup>7</sup> oraz kosztów prowizji<sup>8</sup> brokera ubezpieczeniowego związanych z proponowaną umową. Można więc stwierdzić, że w zakresie ubezpieczeń na życie z funduszem kapitałowym klient uzyskuje pełną informację o kosztach.

W odniesieniu do implementacji obowiązków informacyjnych przewidzianych przez dyrektywę IDD należy wskazać, że zakres tych obowiązków jest określony bardzo szeroko, jednak skorzystano z możliwości ograniczenia obowiązków informacyjnych tylko do obrotu konsumenckiego. Za słuszością takiego rozwiązania przemawia praktyka, która pokazuje, że w obrocie profesjonalnym, z uwagi m.in. na większą stałość stosunków, określone obowiązki informacyjne są niepotrzebne, natomiast wymagania klientów w odniesieniu do prezentacji przez brokera rekomendowanych produktów ubezpieczeniowych są dostosowane do ich indywidualnych potrzeb i w niektórych aspektach przekraczają wymogi ustawowe.

<sup>7</sup> Rozumianych jako wyrażony procentowo z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku iloraz założonych kosztów akwizycji dla danej umowy ubezpieczenia oraz sumy składek ubezpieczeniowych z danej umowy w rekomendowanym minimalnym okresie trwania umowy.

<sup>8</sup> Rozumianych jako wyrażony procentowo z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku iloraz założonych kosztów prowizji agenta ubezpieczeniowego, brokera ubezpieczeniowego albo osoby wykonującej czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń dla danej umowy ubezpieczenia oraz sumy składek ubezpieczeniowych z danej umowy w rekomendowanym minimalnym okresie trwania umowy.

Dodatkowo należy z uznaniem odnotować przyjętą w projekcie możliwość przekazywania informacji na trwałym nośniku informacji innym niż papier<sup>9</sup> lub też za pomocą strony internetowej<sup>10</sup>. Wydaje się, że warunki, pod jakimi można przekazać klientom informacje w innej formie niż na piśmie są tak rozbudowane, że nie może być mowy o jakimkolwiek zagrożeniu dla klientów w dostępie do informacji. Poza tym klient zawsze ma prawo zażądać przekazania informacji na piśmie.

### **5. Rekomendacja (porada) brokerska**

Zgodnie z art. 20 ust. 1 *in fine* i ust. 2 dyrektywy IDD 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, a informacje te dostosowuje się do stopnia złożoności proponowanego produktu ubezpieczeniowego oraz rodzaju klienta. Projekt ustawy o dystrybucji ubezpieczeń nakłada na brokerów ubezpieczeniowych przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub gwarancji obowiązek udzielenia na piśmie porady, w oparciu o rzetelną analizę dostępnych na rynku umów ubezpieczenia lub umów gwarancji ubezpieczeniowych w liczbie wystarczającej do opracowania rekomendacji najwłaściwszej umowy oraz pisemnego wyjaśnienia podstawy, na której opiera się rekomendacja, chyba że poszukujący ochrony ubezpieczeniowej pisemnie oświadczy o rezygnacji z udzielenia porady. Oznacza to, że wreszcie w polskiej rzeczywistości przyjęto rozwiązanie dające z jednej strony brokerom dosyć dużą swobodę w kształtowaniu charakteru oraz zakresu porady, gdyż analiza będąca podstawą porady może być dokonana właściwie na każdym etapie wykonywanej usługi, na podstawie praktyki w zakresie zawierania umów ubezpieczenia danego rodzaju. Z drugiej jednak strony takie ukształtowanie rekomendacji brokerskiej odbywa się z korzyścią dla klienta. Oderwanie od dotychczasowego wymogu, aby porada była dokonywana na podstawie składanych ofert poszerza zobowiązanie brokera w tym zakresie. Nie będzie mógł, tak jak dotychczas, opierać się wyłącznie na rozwiązaniach zapropo-

<sup>9</sup> Informacje mogą być przekazane przy pomocy innego trwałego nośnika:

1) na żądanie poszukującego ochrony ubezpieczeniowej lub klienta, pod warunkiem że dystrybutor ubezpieczeń zapewnił mu wybór między informacjami w formie papierowej a informacjami na innym trwałym nośniku oraz

2) w przypadku innego trwałego nośnika wymagającego dostępu do Internetu – jeżeli poszukujący ochrony ubezpieczeniowej lub klient posiada regularny dostęp do Internetu.

<sup>10</sup> Informacje mogą być przekazane za pośrednictwem strony internetowej, jeżeli:

1) są skierowane bezpośrednio do poszukującego ochrony ubezpieczeniowej lub klienta lub  
2) zostały spełnione następujące warunki:

a) poszukujący ochrony ubezpieczeniowej lub klient wyraził zgodę na przekazanie tych informacji za pośrednictwem strony internetowej;

b) poszukujący ochrony ubezpieczeniowej lub klient posiada regularny dostęp do Internetu;

c) poszukujący ochrony ubezpieczeniowej lub klient został powiadomiony drogą elektroniczną o adresie strony internetowej oraz miejscu na tej stronie, gdzie zostały udostępnione te informacje;

d) dystrybutor zapewni dostępność tych informacji na stronie internetowej w okresie, w którym poszukujący ochrony ubezpieczeniowej albo klient może, w normalnych okolicznościach, mieć potrzebę zapoznania się z nimi.

nowanych przez uczestniczących w konkursie ubezpieczycielach, ale również będzie musiał wziąć pod uwagę ofertę całego rynku, a przede wszystkim swoje własne doświadczenie. Stanowi to nową jakość na naszym rynku. Ważne jest również to, że na życzenie klienta można od porady odstąpić. Takie rozwiązanie sankcjonuje dotychczasową praktykę w tym zakresie, ponieważ w wielu przypadkach sporządzanie rekomendacji nie ma sensu, gdyż klient akceptuje np. ofertę przedłużenia ochrony na dotychczasowych warunkach, następuje objęcie ochroną dodatkowego mienia czy też nawet klient wskazuje konkretnego ubezpieczyciela, z którym chce zawrzeć umowę. Wskazać jednak należy, że przy nowym ukształtowaniu zasad dotyczących rekomendacji nawet w powyższych przypadkach będzie można jej udzielić w zgodzie z prawem.

### 6. Doskonalenie zawodowe

Implementacja przepisów IDD dotycząca obowiązków w zakresie ustawicznego szkolenia i doskonalenia zawodowego w celu utrzymania odpowiedniego poziomu świadczonych usług przywraca do polskiego porządku prawnego mechanizmy zniesione „ustawą deregulacyjną”. Na pozytywną ocenę proponowanej regulacji wpływa fakt, że obowiązek odbycia co najmniej 15 godzin szkolenia lub doskonalenia zawodowego rocznie został nałożony przy uwzględnieniu charakteru proponowanych umów ubezpieczenia lub umów gwarancji ubezpieczeniowych, rodzaju dystrybutora oraz zakresu wykonywanych czynności. Jednocześnie przyjęto zasadę, że doskonalenie zawodowe odbywa się z wybranych tematów określonych w załączniku do projektu ustawy.

Na pozytywną opinię zasługuje również to, że obowiązki w zakresie doskonalenia zawodowego zostały implementowane z uwzględnieniem nowoczesnych metod szkolenia przez Internet. Takie ukształtowanie obowiązków przynosi korzyść wszystkim uczestnikom rynku, zarówno pośrednikom, jak i ich klientom.

Stwierdzić w tym miejscu należy, że po zniesieniu obowiązków szkoleniowych bardzo wielu brokerów ubezpieczeniowych kontynuowało programy doskonalenia zawodowego, w tym organizowanego przez Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych, również w formie *online*. Współczesny rynek konkurencyjny wymusza na brokerach dostosowanie do zmieniającej się rzeczywistości i powoduje, że nałożone z powrotem przez ustawę obowiązki szkoleniowe będą wyłącznie minimalną bazą.

### 7. Zgodność umowy z wymaganiami i potrzebami klienta w zakresie ubezpieczenia

Najdonioślejszym dla praktyki wykonywania dystrybucji ubezpieczeń, jest implementowany w ślad za dyrektywą zapis art. 9 ust. 3 projektu ustawy, zgodnie z którym proponowana umowa ubezpieczenia lub umowa gwarancji ubezpieczeniowej powinna być zgodna z wymaganiami i potrzebami poszukującego ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ochrony ubezpieczeniowej.

Wszystkie powyżej omawiane obowiązki prowadzą właściwie do osiągnięcia tego celu. Jednocześnie dla każdego praktyka ubezpieczeń jasne jest, że powyższy przepis należy interpretować za pomocą wykładni celowościowej. Nie



istnieje bowiem na rynku umowa ubezpieczenia spełniająca powyższe wymagania. Wymagania i potrzeby poszukującego ochrony nigdy nie zostają w pełni zaspokojone, gdyż jest to po prostu niemożliwe, a niemożliwe nie zobowiązuje. Działania związane z pośrednictwem ubezpieczeniowym będą musiały jednak być tak skonstruowane, żeby zmniejszyć ryzyko zarzutów niedostosowania oferty do potrzeb. Podstawowy problem praktyczny sprowadzać się będzie do tego, jaki zakres informacji o niezgodnościach z potrzebami i wymaganiami klienta będzie wymagany przy prezentacji produktu.

Powyższy zapis jest jednak najistotniejszy z punktu widzenia zabezpieczenia interesów klienta. Przed doktryną i judykaturą stanie ogromne zadanie takiego ukształtowania praktyki stosowania przepisu, który będzie odnosił się do realizacji jego celu. A tym celem jest wyeliminowanie sprzedaży produktów wadliwych i niepotrzebnych klientom (*misselling*). Należy jednak mieć na uwadze, że ze względu na brzmienie przepisu bardzo łatwo może dojść do przekroczenia granicy zdrowego rozsądku przy jego stosowaniu, a skutki dowolnego korzystania z przyznanego uprawnienia mogą się obrócić przeciwko ogółowi klientów, którzy przecież wspólnie tworzą fundusze ubezpieczycieli.

### **8. Podsumowanie**

Przedstawione powyżej kwestie są najistotniejsze z punktu widzenia praktyki wykonywania pośrednictwa ubezpieczeniowego przez brokerów ubezpieczeniowych. Zapisy dyrektywy w wielu kwestiach wprowadzają cały rynek ubezpieczeniowy na obszary dotąd nieznanne. Jednocześnie w odniesieniu do pewnych obszarów działalności brokerów ubezpieczeniowych niektóre rozwiązania sankcjonują lub formalizują dotychczasową praktykę działania. Nie ulega również wątpliwości, że wprowadzenie ich w życie wymagać będzie nie tylko określonych nakładów finansowych, ale poważnej zmiany dotychczasowych sposobów działania. Dzięki przyjęciu modelu podmiotowego podziału pośrednictwa implementacja dyrektywy może odbyć się przy założeniu minimalnej harmonizacji. Obecnie najważniejszym wyzwaniem przed całym rynkiem jest to, aby tak ukształtować praktykę działania w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, aby zapewniały klientom optymalny poziom usług jak najmniejszym kosztem. Dobrze jest, że w proponowanych rozwiązaniach zachowano podstawowy postulat równości praw podmiotów rynku ubezpieczeń uczestniczących w procesie oferowania ubezpieczeń.

Po ponad ćwierćwieczu działalności na nowym, wolnym rynku ubezpieczeniowym, obecna rewolucyjna zmiana w podejściu do klienta to szansa, ale i zagrożenie. Szansa dla tych, którzy we właściwy sposób odnajdą się w nowej rzeczywistości i odpowiedzą na wyzwania współczesnego konsumeryzmu. Nie ulega wątpliwości, że polscy brokerzy, którzy zawsze stawiali dobro klienta na pierwszym miejscu będą w stanie tego dokonać.

**Łukasz Zoń**  
*prezes Zarządu Stowarzyszenia Polskich  
Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych*

## Brokering Activity after the Implementation of Insurance Distribution Directive – Practical Comments

The article discusses solutions adopted by the draft law on insurance distribution of 22 March 2017 implementing Directive 2016/97 of the European Parliament and the Council of 20 January 2016 on insurance distribution, in terms of practical implications and challenges for insurance brokers' activity due to the need to adjust to the new legal reality. It mainly indicates the consequences of maintaining a subjective division of mediation, imposing extensive obligations for identifying customer needs, information requirements aimed at preventing conflicts of interest and a new definition of broker recommendation. It also outlines requirements for the professional development of insurance intermediaries.

**Keywords:** insurance, insurance intermediaries, IDD, implementation, insurance distribution act, conflict of interest, transparency, broker recommendation.