

Tomasz Młynarski

Kilka uwag o pojęciu klienta podmiotu rynku finansowego

Artykuł zawiera analizę wybranych zagadnień związanych z definicją klienta podmiotu rynku finansowego, które są szczególnie istotne dla praktyki rynku ubezpieczeniowego. Przedstawiono w nim genezę i *ratio legis* tego pojęcia. Omówiono też zawarty w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji katalog zawierający wyliczenie osób, którym przysługuje ten status, w aspekcie dotyczącym rynku ubezpieczeniowego. W artykule podjęte zostały ponadto szczególnie problematyczne kwestie związane z ustaleniem kręgu osób, którym winno przysługiwać miano klienta podmiotu rynku finansowego, jak bezpośrednia likwidacja szkód, przejście praw z umowy ubezpieczenia oraz regres ubezpieczeniowy.

Słowa kluczowe: rozpatrywanie reklamacji, klient, podmiot rynku finansowego, przelew wierzytelności, bezpośrednia likwidacja szkód, regres.

1. Wprowadzenie

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym¹ (dalej: u.r.r.) wprowadziła do porządku prawnego nowe pojęcie: „klient podmiotu rynku finansowego”. Jest ono bez wątpienia kluczowe dla prawidłowego rozumienia przepisów regulujących zasady rozpatrywania reklamacji składanych przez klientów podmiotów rynku finansowego. Przymiot klienta podmiotu rynku finansowego wiąże się bowiem z uprawnieniem obejmującym możliwość wniesienia do tego podmiotu reklamacji zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ten podmiot. Z prawem tym skorelowany jest obowiązek podmiotu rynku finansowego rozpatrzenia reklamacji i udzielenia klientowi w odpowiednim terminie odpowiedzi o określonych parametrach. Reprezentowanie interesów klientów podmiotów rynku finansowego oraz podejmowanie działań w zakresie ich ochrony należy z kolei do zadań Rzecznika Finansowego. W szczególności klient podmiotu rynku finansowego może wystąpić do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o zbadanie sprawy w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji, jak również zainicjować pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów prowadzone przy Rzeczniku.

2. Geneza i *ratio legis* pojęcia klienta podmiotu rynku finansowego

Brzmienie art. 2 pkt 1 u.r.r. jednoznacznie wskazuje, że miano klienta podmiotu rynku finansowego przynależy wyłącznie osobom fizycznym, przy czym nie jest istotne, czy spełniają one wymogi do uznania ich konsumentami. Klientem podmiotu rynku finansowego jest zatem również osoba fizyczna pro-

¹ Tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 2270, z późn. zm.

wadząca działalność gospodarczą lub zawodową, podejmująca względem podmiotu czynność w ramach tej działalności. Rozwiązanie przyjęte przez ustawodawcę zostało poddane przez niektórych autorów zdecydowanej krytyce. Podniesiono, że za tak pojemną definicją nie przemawiają względy natury aksjologicznej, które pozwalałyby różnicować sytuację prawną przedsiębiorców w obrocie². Wskazano też, że nie ma racjonalnego wytłumaczenia, by osoba fizyczna wykonująca działalność gospodarczą lub zawodową miała stać na uprzywilejowanej pozycji – na równi z konsumentem³. Warto w związku z tym prześledzić okoliczności związane z przyjęciem omawianej regulacji, w tym zwłaszcza motywy, którymi kierował się w tej mierze ustawodawca.

Wniesiony do Sejmu projekt⁴ przewidywał w swym pierwotnym brzmieniu, że reklamację stanowi wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, będącego konsumentem (w rozumieniu art. 22¹ k.c.) lub przedsiębiorcą (w rozumieniu art. 43¹ k.c.). Rozwiązanie to, odnoszące się w istocie zarówno do kwestii rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego, jak i do zakresu zadań realizowanych przez Rzecznika Finansowego, skutkowałoby pozbawieniem w tej mierze ochrony podmiotów niebędących konsumentami ani przedsiębiorcami. Tymczasem krąg osób, których interesy reprezentował Rzecznik Ubezpieczonych, obejmował wszystkich ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia (a także członków funduszy emerytalnych, uczestników pracowniczych programów emerytalnych i osoby otrzymujące emeryturę kapitałową lub osoby przez nie uposażone)⁵.

Na wadliwość takiego ujęcia definicji klienta zwrócono uwagę w przedstawionych Sejmowi opiniach o projekcie, jako przykład kategorii wyłączonej spod ochrony, wskazując zwłaszcza na poszkodowanych, dochodzących roszczeń z ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej⁶. Szczególnie mocno przeciwko proponowanemu rozwiązaniu wypowiedział się Rzecznik Ubezpieczonych, który zwrócił uwagę, że taki sposób zdefiniowania pojęcia klienta doprowadzi do istotnego zawężenia kręgu podmiotów reprezentowanych przez Rzecznika Finansowego w stosunku do dotychczas obowiązujących przepisów. Skoro zaś projektowana ustawa ma na celu podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających

² R. Stefanicki, „Kilka uwag na temat ustawy o rozpatrywaniu reklamacji”, *Radca Prawny* 2016, nr 3, s. 76.

³ E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, „Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy (część I)”, *Wiadomości Ubezpieczeniowe* 2015, nr 3, s. 29.

⁴ Druk Sejmu VI kadencji nr 3430, <http://orka.sejm.gov.pl/Druki7ka.nsf/0/0BB6C339F594749CC1257E510039B079/%24File/3430.pdf> [dostęp: 21.09.2017].

⁵ Art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz. U. z 2013 r. poz. 290, z późn. zm.).

⁶ W świetle uchwały Sądu Najwyższego z 9 września 2015 r. (III SZP 2/15) poszkodowany będący osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, dochodzący roszczenia od ubezpieczyciela w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, nie jest konsumentem.

z usług finansowych, nie powinna przewidywać tak daleko idącego ograniczenia dotychczas posiadanych przez nie uprawnień⁷.

W konsekwencji, w trakcie prac Komisji Finansów Publicznych **przyjęta została poprawka przewidująca odmienny zakres podmiotowy ustawy, co osiągnięto przez wprowadzenie do niej pojęcia „klient podmiotu rynku finansowego”**. Jak wskazano w uzasadnieniu do tej poprawki: *„Zakres działania ustawy powinien obejmować tych, którzy co do zasady mają zdecydowanie słabszą pozycję w stosunkach z podmiotami rynku finansowego. W przypadku stosunków ubezpieczeniowych posłużenie się jedynie pojęciem «konsumenta» w odniesieniu do klientów pozostawiłoby wiele osób bez możliwości skorzystania z ochrony i uprawnień nadawanych niniejszą ustawą. (...) Mając zatem na względzie dotychczasowe doświadczenia należy podkreślić, że pomocy wyspecjalizowanej instytucji Rzecznika potrzebują nie tylko konsumenci w wąskim rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz również poszkodowani, dochodzący roszczeń w ramach umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, rolnicy oraz przedsiębiorcy prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą”*⁸. Ten swoisty kompromis, polegający na odejściu od pierwotnej propozycji, przewidującej zastosowanie projektowanych rozwiązań również do osób prawnych i ułomnych osób prawnych prowadzących działalność gospodarczą, przy jednoczesnym objęciu zakresem podmiotowym ustawy nie tylko konsumentów, lecz wszystkich osób fizycznych, wydaje się racjonalny.

Zgodnie z art. 22¹ k.c. za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Wprowadzona przez polskiego ustawodawcę definicja odbiega w pewnym zakresie od założeń przyjętych na gruncie prawa unijnego dyrektyw konsumenckich, jako że posługuje się kryterium czynności prawnej, mimo że dyrektywy te odnoszą się do celu działania osoby fizycznej, bez jednoczesnego wymogu, by czynność ta miała charakter czynności prawnej. Ochrona konsumencka może obejmować zarówno zawieranie i wykonywanie umów, jak i etap przedkontraktowy, a nawet stosunki pozaumowne. Omawiana definicja bywa interpretowana wąsko (np. przez przyjęcie, że konsumentem jest tylko ta osoba, która z przedsiębiorcą zawarła umowę lub dokonuje czynności prawnej w ramach umowy), tymczasem w prawie unijnym istnieje wyraźna tendencja do postrzegania konsumenta jako osoby, która działa – a nie tylko dokonuje czynności prawnej – w celach niezwiązanych z działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą czy wykonywaniem wolnego zawodu⁹.

⁷ Opinia Rzecznika Ubezpieczonych w sprawie poselskiego projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, <http://orka.sejm.gov.pl/Druki7ka.nsf/0/73B575BC1E48982BC1257E60003C249F/%24File/3430-001.pdf> [dostęp: 21.09.2017].

⁸ Dokument niepubl.

⁹ Por. B. Gnela, „Uwagi o kodeksowej definicji konsumenta oraz jej zgodności z prawem unijnym”, w: „Kierunki rozwoju europejskiego prawa prywatnego. Wpływ europejskiego prawa konsumenckiego na prawo krajowe”, M. Jagielska, E. Rott-Pietrzyk, A. Wiewiórska-Domagala

Zwłaszcza w przypadku wąskiego, literalnego ujęcia omawianej definicji trudno mówić o realnych możliwościach urzeczywistnienia przewidzianego w art. 76 Konstytucji RP obowiązku ochrony konsumentów przez władze publiczne przed działaniami zagrażającymi ich prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. W orzecznictwie Trybunału Konstytucyjnego podkreśla się, że konstytucyjne pojęcie konsumenta (mające autonomiczny charakter i niemogące być determinowane treścią ustaw zwykłych) ma szersze znaczenie od nadanego mu w art. 22¹ k.c. Uprawnienia konsumenta, jak i określone obowiązki drugiej strony stosunku prawnego, mają prowadzić do przynajmniej względnego zrównania pozycji kontrahentów, rekompensując słabszej stronie niepełną możliwość skorzystania z zasady autonomii woli. Obowiązki ochronne spoczywające na władzach publicznych obejmują konieczność zapewnienia minimalnych gwarancji ustawowych wszystkim podmiotom, w szczególności osobom fizycznym, które jako uczestnicy gry rynkowej zajmują słabszą pozycję¹⁰.

Warto zaznaczyć, że w niektórych regulacjach sektorowych już wcześniej ustawodawca zdecydował się na objęcie ochroną szerszych kategorii osób niż tylko konsumenci, w tym również w aspekcie uprawnienia do wnoszenia reklamacji (oraz skorelowanego z nim obowiązku przedsiębiorcy udzielenia odpowiedzi na reklamację, pod rygorem jej „milczącego” uznania w razie uchybienia terminowi). I tak, prawo telekomunikacyjne przewiduje możliwość wnoszenia reklamacji przez użytkowników końcowych, czyli podmioty korzystające z publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej lub żądające świadczenia takiej usługi, dla zaspokojenia własnych potrzeb¹¹. W ramach prawa pocztowego przyjmuje się, że w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej prawo wniesienia reklamacji przysługuje nadawcy (czyli podmiotowi, który zawarł z operatorem pocztowym umowę o świadczenie usługi pocztowej), bądź też adresatowi (czyli podmiotowi wskazanemu przez nadawcę jako odbiorca przesyłki pocztowej lub kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym), o ile nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka pocztowa lub kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym zostanie doręczona adresatowi¹². Z kolei reklamację odnoszącą się do uchybień w sposobie wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych może złożyć „klient”, rozumiany jako osoba, która zamierza zawrzeć lub za-

ska (red.), C.H. Beck, Warszawa 2012, s. 182–184; P. Kukuryku, „Definicje konsumenta w kodeksie cywilnym (obecnym i przyszłym) w kontekście najnowszych unijnych dyrektyw konsumenckich”, *Przeгляд Prawa Handlowego* 2014, nr 5, s. 19; P. Miklaszewicz, „Art. 22¹ [Pojęcie konsumenta]”, w: „Tom I. Kodeks cywilny. Komentarz. Część ogólna. Przepisy wprowadzające KC. Prawo o notariacie (art. 79–95 i 96–99)”, K. Osajda (red.), C.H. Beck, Legalis, Warszawa 2017.

¹⁰ Zob. wyroki Trybunału Konstytucyjnego z 13 września 2005 r. (K 38/04) i z 2 grudnia 2008 r. (K 37/07).

¹¹ Art. 106 w zw. z art. 2 pkt 50 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 r. poz. 1907 z późn. zm.).

¹² Art. 92 ust. 1 w zw. z art. 3 pkt 2 i 10 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481).

warła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, na rzecz której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową¹³.

W tym stanie rzeczy ustawodawca dostrzegł przy okazji prac legislacyjnych nad u.r.r. konieczność wzmocnienia pozycji prawnej wszystkich osób fizycznych korzystających z usług świadczonych przez podmioty rynku finansowego – zarówno tych, które zawierają z tymi podmiotami różnego rodzaju umowy, jak i tych, które są beneficjentami umów zawartych przez inne osoby. Przeciętny człowiek, choćby prowadził działalność gospodarczą lub zawodową, ze względu na daleko idącą asymetrię informacji¹⁴, jak i różnicę potencjałów, jest stroną zdecydowanie słabszą od takich znacznie silniejszych ekonomicznie podmiotów rynku finansowego, jak zakłady ubezpieczeń czy banki. Bywa zmuszony uczestniczyć w transakcjach i stosunkach, które kształtowane są przez te podmioty niemal jednostronnie, co w istotny sposób obniża jego bezpieczeństwo prawne, narażając go m.in. na nieuczciwe praktyki rynkowe. Stąd też zasadne wydaje się zapewnienie mu efektywnych mechanizmów pozwalających na pozasądowe rozwiązywanie sporów, a także instytucjonalnego wsparcia, zwiększającego możliwości faktycznej realizacji praw przysługujących mu wobec podmiotów działających w branży finansowej.

3. Klient na rynku ubezpieczeniowym

Zdefiniowanie pojęcia klienta podmiotu rynku finansowego nastąpiło ostatecznie przy pomocy zamkniętego katalogu, do którego zaliczono m.in. „**będącego osobą fizyczną ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia**” (art. 2 pkt 1 lit. a) u.r.r.). Wyjaśnienia znaczenia poszczególnych określeń użytych w tym przepisie należy poszukiwać w innych aktach prawnych, a ponieważ kwestie te były już wielokrotnie poruszane w piśmiennictwie¹⁵, w niniejszym artykule zostanie to przedstawione w dużym skrócie, jedynie jako punkt wyjścia do dalszych rozważań.

W świetle art. 805 § 1 k.c. ubezpieczający to osoba, która we własnym imieniu zawarła z ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia, zobowiązując się do zapłaty składki ubezpieczeniowej w zamian za udzielaną przez ubezpieczyciela ochronę ubezpieczeniową przewidującą zapłatę określonej sumy pieniężnej w razie zajścia przewidzianego w tej umowie wypadku.

¹³ Art. 16b ust. 5 w zw. z art. 3 pkt 11 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1553, z późn. zm.).

¹⁴ J. Łańcucki, „Ochrona klienta w aktach delegowanych i wykonawczych do dyrektywy w sprawie dystrybucji ubezpieczeń”, Prawo Asekuracyjne 2017, nr 4 s. 9–11.

¹⁵ Zob. np. M. Orlicki, „Umowa ubezpieczenia”, w: „System Prawa Prywatnego. Tom 8. Prawo zobowiązań – część szczegółowa”, J. Panowicz-Lipska (red.), wyd. 2, C.H. Beck, Warszawa 2011, s. 828–836.

Ubezpieczony to osoba, której interesu majątkowego (art. 821 k.c.) albo sytuacji życiowej (art. 829 § 1 k.c.) dotyczy przewidziany w umowie ubezpieczenia wypadek ubezpieczeniowy. Ubezpieczonym jest albo ubezpieczający, jeśli to jego interes jest objęty ochroną ubezpieczeniową, albo też osoba, na rachunek której umowa została przez ubezpieczającego zawarta (art. 808 § 1 k.c.).

Uposażony natomiast to wskazana przez ubezpieczającego osoba uprawniona do otrzymania sumy ubezpieczenia w razie śmierci ubezpieczonego (art. 831 § 1 k.c.). W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek uposażonego wskazuje ubezpieczający za uprzednią zgodą ubezpieczonego, przy czym umowa lub ogólne warunki ubezpieczenia mogą przewidywać, że uprawnienia te ubezpieczony może wykonywać samodzielnie (art. 831 § 1¹ k.c.).

Analiza art. 3 ust. 1 pkt 52 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej¹⁶ (dalej: u.d.u.r.) – przy jednoczesnym uwzględnieniu tego, że uprawnionego z umowy ubezpieczenia wymieniono w art. 2 pkt 1 lit. a) u.r.r. obok ubezpieczającego, ubezpieczonego i uposażonego – prowadzi z kolei do wniosku, że za uprawnionego z umowy ubezpieczenia należy rozumieć poszkodowanego, który jest uprawniony do żądania spełnienia przez zakład ubezpieczeń świadczenia z tytułu umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. Jest to zatem osoba trzecia, wobec której odpowiedzialność za szkodę¹⁷ ponosi ubezpieczający albo ubezpieczony, jeżeli przez umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej ubezpieczyciel zobowiązał się do zapłacenia za szkodę określonego w umowie odszkodowania (art. 822 § 1 k.c.).

W przepisach ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń¹⁸ (dalej: u.d.u.) przewidziane zostało rozszerzenie katalogu klientów podmiotów rynku finansowego o osoby fizyczne będące klientem brokera ubezpieczeniowego albo klientem agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające, wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, ale jedynie w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową. Użyte w tej ustawie określenia zostały zdefiniowane w art. 3 ust. 1 u.d.u. W świetle pkt 10 tego przepisu klientem wymienionych podmiotów rynku finansowego jest poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający lub ubezpieczony (w przypadku umów ubezpieczenia), a także zleceniodawca gwarancji ubezpieczeniowej (w przypadku umów gwarancji ubezpieczeniowej). Z kolei pkt 13 uściśla, że poszukujący ochrony ubezpieczeniowej to osoba, która wyraziła wobec dystrybutora ubezpieczeń wolę podjęcia czynności

¹⁶ Tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 1170, z późn. zm.

¹⁷ Czyli uszczerbek w prawnie chronionych dobrach (zarówno tych o charakterze majątkowym, jak i niemajątkowym), który nastąpił na skutek czynu niedozwolonego albo wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Zob. M. Kaliński, „Odpowiedzialność odszkodowawcza”, w: „System Prawa Prywatnego. Tom 6. Prawo zobowiązań – część ogólna”, A. Olejniczak (red.), wyd. 2, C.H. Beck, Warszawa 2014, s. 80–127.

¹⁸ Dz. U. z 2017 r. poz. 2486. Ustawą z dnia 26 stycznia 2018 r. o zmianie ustawy o dystrybucji ubezpieczeń został przesunięty termin wejścia w życie tej ustawy na 1 października 2018 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 378).

służących zawarciu przez nią umowy ubezpieczenia. Osoby te otrzymują zatem, z dniem wejścia w życie omawianej ustawy, status klienta podmiotu rynku finansowego, oczywiście z zastrzeżeniem, że dotyczy to wyłącznie osób fizycznych. Oznacza to możliwość wnoszenia przez nie do brokera ubezpieczeniowego, multiagenta oraz multiagenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające reklamacji zawierających zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez te podmioty usług, w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową. W tym zakresie czynności wobec wymienionych podmiotów, na wniosek lub z urzędu, może również podejmować Rzecznik Finansowy, na zasadach przewidzianych w przepisach cytowanej ustawy.

4. Status klienta w bezpośredniej likwidacji szkód

Bezpośrednia likwidacja szkód (BLS), objętych ochroną w ramach obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, funkcjonuje obecnie na polskim rynku w oparciu o różne modele. W pierwszym z nich, nawiązującym do idei BLS, choć odbiegającym dość znacząco od klasycznego rozumienia tego pojęcia¹⁹, ubezpieczyciel oferuje swoim klientom możliwość zawarcia odrębnej umowy ubezpieczenia, będącej w istocie swoistą modyfikacją ubezpieczenia autocasco. Celem tego ubezpieczenia jest zapewnienie klientowi dodatkowej ochrony w stosunku do ubezpieczenia OC, a jego zakres obejmuje szkody wynikające z uszkodzenia ubezpieczonego pojazdu, wyrządzone przez posiadacza lub kierującego innym pojazdem. W takim przypadku ubezpieczający (ubezpieczony) jest oczywiście klientem zakładu ubezpieczeń w rozumieniu art. 2 pkt 1 lit. a) u.r.r. Zdecydowanie bardziej skomplikowana sytuacja, przynajmniej *prima facie*, ma miejsce w odniesieniu do znacznie powszechniejszych na polskim rynku modeli, które można określić jako jednostronną oraz wielostronną bezpośrednią likwidację szkód.

Likwidacja jednostronna opiera się na zawieranej przez zakład ubezpieczeń i jego klienta umowie zlecenia, która przewiduje nieodpłatną likwidację szkody w pojeździe klienta, o ile odpowiedzialność za nią ponosi inny ubezpieczyciel. Poszkodowany przelewa przy tym na zakład ubezpieczeń przysługującą mu wierzytelność do wysokości otrzymanego odszkodowania, co umożliwia temu podmiotowi dochodzenie roszczeń zwrotnych od ubezpieczyciela sprawcy (względnie od samego sprawcy). W aktualnie obowiązującym stanie prawnym możliwość takiego sposobu likwidacji szkody wynika z art. 4 ust. 10 u.d.u.r. Przepis ten dopuszcza możliwość wykonywania przez zakład ubezpieczeń określonych czynności (w tym ustalania przyczyn i okoliczności zdarzeń losowych, wysokości szkód oraz rozmiaru odszkodowań i innych świadczeń należnych uprawnionym z umów ubezpieczenia, a także ich wypłacania) na wniosek uprawnionego z umowy ubezpieczenia (jak również innego zakładu ubezpieczeń, Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego lub Polskiego Biura Ubez-

¹⁹ Zob. M. Monkiewicz, „Bezpośrednia likwidacja szkód – aspekty prawno-porównawcze”, w: „Kompensacja szkód komunikacyjnych. Nowoczesne rozwiązania ubezpieczeniowe”, K. Ludwichowska (red.), Poltext, Warszawa 2011, s. 212.

pieczycieli Komunikacyjnych), choćby umowa ta została zawarta z innym zakładem ubezpieczeń²⁰.

Co istotne, poszczególne zakłady ubezpieczeń, które zdecydowały się na udostępnienie takiej usługi, uzależniają możliwość zawarcia umów zlecenia od posiadania przez klienta w danym zakładzie ochrony wynikającej bądź z ubezpieczenia OC, bądź też z ubezpieczenia autocasco. Z jednej więc strony likwidacja szkody jest dokonywana przez ubezpieczyciela osoby poszkodowanej na podstawie umowy zlecenia, a nie umowy ubezpieczenia. Z drugiej jednak strony możliwość bezpośredniej likwidacji jest udostępniana wyłącznie własnym klientom – jest to pewien bonus, który ma uatrakcyjnić ofertę ubezpieczyciela i zapewnić przewagę konkurencyjną na rynku, co z kolei powinno przełożyć się na zwiększenie przypisu składki oraz osiąganego zysku. Zakład ubezpieczeń zobowiązuje się wobec klienta do przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego w zakresie określonym ustawą z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych²¹ (dalej: u.u.o.) oraz do wypłacenia świadczenia pieniężnego w wysokości wynikającej z umowy ubezpieczenia OC zawartej przez posiadacza pojazdu, którym wyrządzono szkodę.

Poszkodowany korzystający z jednostronnej bezpośredniej likwidacji szkód znajduje się w niemal identycznej sytuacji, jak osoba, która zdecydowała się na zgłoszenie szkody ubezpieczycielowi sprawcy. Obie kategorie poszkodowanych zasługują na zapewnienie im takiego samego stopnia ochrony. Gdyby uznać, że w ramach jednostronnej BLS poszkodowany nie jest klientem podmiotu rynku finansowego, nie miałby on wówczas gwarancji związanych z możliwością wniesienia reklamacji, choćby przysługiwałby mu status konsumenta. Stosownie bowiem do art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta²², do umów dotyczących usług finansowych, takich jak czynności ubezpieczeniowe, nie ma zastosowania reguła z art. 7a tej ustawy, przewidująca obowiązek odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni oraz zastrzegająca sankcję na wypadek niedopełnienia tego obowiązku. Uwzględniając względy celowościowe, funkcjonalne oraz systemowe jak najbardziej uzasadnione wydaje się zatem przyjęcie, że **ubezpieczający (ubezpieczony), który zleca swojemu ubezpieczycielowi bezpośrednią likwidację szkody na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów prawa, jest klientem podmiotu rynku finansowego**. Ma zatem prawo skierować do tego podmiotu reklamację zawierającą zastrzeżenia odnoszące się do usługi BLS, ten zaś ma obowiązek jej rozpatrzenia w trybie określonym w u.r.r. Ma również prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku o zbadanie sprawy oraz wniosku o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów.

²⁰ Por. P. Czublun, „Art. 4. Przykład”, w: „Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Komentarz”, P. Czublun (red.), C.H. Beck, Warszawa 2016, s. 43.

²¹ Tekst jedn. Dz. U. z 2016 r. poz. 2060, z późn. zm.

²² Dz. U. z 2017 r. poz. 683.

Wielostronna bezpośrednia likwidacja szkód funkcjonuje natomiast od dnia 1 kwietnia 2015 r. w oparciu o umowę zawartą przez kilka zakładów ubezpieczeń²³. Umowa ta przewiduje wzajemne zlecenie likwidacji spełniających określone kryteria szkód majątkowych z obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, a także rozliczanie (w dużej mierze ryczałtowe) należności wynikających z wypłaconych odszkodowań i poniesionych kosztów. W świetle porozumienia każdy z zakładów ubezpieczeń wydaje wszystkim pozostałym dokumenty pełnomocnictwa, które upoważniają do wykonywania w imieniu i na rzecz mocodawcy umów ubezpieczenia w zakresie ustalania przyczyn i okoliczności zdarzenia, ustalania rozmiaru szkody i wysokości odszkodowania, składania oświadczeń woli w sprawie roszczeń o należne odszkodowanie, wypłacania odszkodowania oraz rozpatrywania reklamacji. Poszkodowany może w związku z tym złożyć zawiadomienie o szkodzie do własnego ubezpieczyciela, jednak pod kilkoma warunkami, w tym, jeśli zarówno jego ubezpieczyciel, jak i ubezpieczyciel sprawcy są stronami umowy o BLS²⁴.

Analizowane porozumienie zostało zawarte pod rządami poprzednio obowiązującego prawa²⁵, wydaje się natomiast, że na podstawie obecnie obowiązujących przepisów można uznać je za przykład outsourcingu²⁶, czyli umowy między zakładem ubezpieczeń a dostawcą usług, na podstawie której dostawca usług wykonuje proces, usługę lub działanie, które w innym przypadku zostałyby wykonane przez zakład ubezpieczeń. Stosownie do art. 73 ust. 1 u.d.u.r., zakład ubezpieczeń może powierzyć w drodze outsourcingu (z zachowaniem formy pisemnej) wykonywanie czynności ubezpieczeniowych, o których mowa w art. 4 ust. 7 pkt 3 oraz ust. 8 i 9, a więc m.in. tych przewidzianych w umowie o BLS. Wspomniany zaś przy omawianiu jednostronnej likwidacji art. 4 ust. 10 u.d.u.r. wskazuje wprost na możliwość wykonywania przez zakład ubezpieczeń wymienionych czynności nie tylko na wniosek uprawnionego z umowy ubezpieczenia, ale również na wniosek innego zakładu ubezpieczeń. W zakresie wskazanym w tym przepisie możliwy jest zatem outsourcing, w ramach którego dostawcą usług jest inny zakład ubezpieczeń²⁷. Warto dodatkowo zwrócić uwagę na treść art. 76 ust. 1 u.d.u.r., zgodnie z którym odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za szkody wyrządzone ubezpieczającym, ubezpieczonym lub uprawnionym z umów ubezpieczenia wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania outsourcingu nie można wyłączyć ani ograniczyć.

²³ <http://www.zglaszamstluczke.pl/ubezpieczyciele.html> [dostęp: 25.01.2018].

²⁴ Zob. M. Orlicki, „Bezpośrednia likwidacja szkód po zawarciu przez ubezpieczycieli ogólnorynkowego porozumienia”, *Prawo Asekuracyjne* 2015, nr 3, s. 9–12.

²⁵ Tzn. ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. z 2013 r. poz. 950, z późn. zm.).

²⁶ O którym mowa w art. 3 pkt 72 u.d.u.r.

²⁷ Por. E. Świdorska, M. Szwarczyńska, „Outsourcing między zakładami ubezpieczeń”, *Dziennik Ubezpieczeniowy*, 12 maja, http://dziennikubezpieczeniowy.pl/2017/05/12/Outsourcing_miedzy_zakladami_ubezpieczen/arttykul/110793 [dostęp: 25.09.2017].

W świetle analizy uwzględniającej zarówno postanowienia umowy w sprawie BLS, jak i przepisy powszechnie obowiązującego prawa, ubezpieczyciel poszkodowanego działa w ramach tego modelu jako pełnomocnik, któremu ubezpieczyciel sprawcy powierzył wykonanie czynności ubezpieczeniowych związanych z likwidacją szkody, pod warunkiem wyrażenia zgody przez poszkodowanego. Likwidacja szkody przez ubezpieczyciela poszkodowanego odbywa się w imieniu i na rzecz oraz na odpowiedzialność ubezpieczyciela sprawcy. Z całą pewnością **poszkodowany jest w tym układzie klientem podmiotu rynku finansowego**, realizującym swoje uprawnienia wynikające z ustanowionej w art. 822 § 4 k.c. zasady *actio directa*. Przysługuje mu w związku z tym prawo wnoszenia reklamacji oraz zwracania się do Rzecznika Finansowego. Reklamacja może zostać przez niego złożona tak do swojego ubezpieczyciela, jak i do ubezpieczyciela sprawcy²⁸. Zakres pełnomocnictw udzielanych na podstawie umowy o BLS obejmuje również rozpatrywanie reklamacji, a zatem ubezpieczyciel poszkodowanego jest uprawniony do udzielenia odpowiedzi na reklamację dotyczącą sposobu likwidacji szkody, jednak skutki przewidziane w art. 8 u.r.r. w razie niedopełnienia obowiązku rozpatrzenia reklamacji obciążają ubezpieczyciela sprawcy. To również on winien być wskazywany w treści pouczenia zawartego w odpowiedzi na nieuwzględnioną reklamację jako podmiot, który może zostać pozwany przez klienta²⁹.

5. Status klienta w razie przejścia praw z umowy ubezpieczenia

Status klienta podmiotu rynku finansowego może wynikać z przejścia praw i obowiązków z umowy ubezpieczenia w związku z sukcesją uniwersalną lub syngularną. Nabycie praw i obowiązków majątkowych na zasadach następstwa pod tytułem ogólnym polega na tym, że na podstawie jednego stanu faktycznego następca prawny wstępuje w ogół praw i obowiązków majątkowych swego poprzednika, co ma miejsce m.in. w przypadku dziedziczenia. Do składników spadku zalicza się zaś, co do zasady, również wierzytelności oraz odpowiadające im obowiązki majątkowe wynikające ze stosunków zobowiązaniowych. Spadkobiercy wstępują w sytuację prawną spadkodawcy, w tym również tę wynikającą z umowy ubezpieczenia (z zastrzeżeniem art. 831 k.c.)³⁰, chyba że z chwilą śmierci ubezpieczonego wygasa udzielana przez ubezpieczyciela ochrona ubezpieczeniowa, a takie rozwiązanie dominuje w ubezpieczeniach obowiązkowych³¹.

Przy następstwie pod tytułem szczególnym dochodzi do nabycia indywidualnie oznaczonego prawa lub praw podmiotowych. W odniesieniu do ubezpieczeń majątkowych obowiązuje zasada, zgodnie z którą w razie zbycia przedmiotu ubezpieczenia prawa i obowiązki z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesio-

²⁸ Zob. art. 3 ust. 1 u.r.r.

²⁹ Art. 10 pkt 4 u.r.r.

³⁰ Por. J. Knabe, „Art. 922. Zagadnienia ogólne”, w: „Kodeks cywilny. Komentarz”, J. Ciszewski (red.), wyd. 2, LexisNexis, Warszawa 2014.

³¹ Zob. M. Szczepańska, „Ubezpieczenia na życie. Aspekty prawne”, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2008, s. 193.

ne na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia, co jednak wymaga zgody ubezpieczyciela, chyba że umowa ubezpieczenia lub ogólne warunki ubezpieczenia stanowią inaczej. Jeżeli do przeniesienia nie doszło, stosunek ubezpieczenia wygasa z chwilą przejścia przedmiotu ubezpieczenia na nabywcę (art. 823 § 1–3 k.c.)³². Omawiany przepis znajduje zastosowanie tylko do tych przypadków przeniesienia własności, których źródłem jest czynność prawna, takich jak umowa: sprzedaży, darowizny czy zamiany³³.

Odrębne zasady przewidziane zostały w odniesieniu do obowiązkowych ubezpieczeń OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, OC rolników oraz budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego. Zgodnie z art. 31 ust. 1 u.u.o. w razie przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu mechanicznego prawa i obowiązki z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych przechodzą na posiadacza pojazdu, na którego przeszło lub zostało przeniesione prawo własności. Chodzi tu o każdą formę zmiany podmiotowej, która może nastąpić na skutek umowy sprzedaży, zamiany, darowizny lub innej umowy zobowiązującej do przeniesienia własności, a także wskutek bezpodstawnego wzbogacenia, dziedziczenia czy wykonania zapisu³⁴. Stosownie natomiast do art. 47 ust. 2 i art. 63 ust. 1 u.u.o. w razie przejścia posiadania gospodarstwa rolnego prawa i obowiązki z umowy ubezpieczenia OC rolników oraz umowy ubezpieczenia budynków rolniczych przechodzą na osobę, na którą przeszło posiadanie gospodarstwa rolnego.

We wszystkich wymienionych przypadkach osoba fizyczna, która na zasadach następstwa prawnego wchodzi w prawa i obowiązki klienta podmiotu rynku finansowego, sama staje się klientem, w związku z czym może korzystać ze wszystkich uprawnień wynikających z przepisów u.r.r. Osobnej analizy wymaga sytuacja przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia na podstawie sukcesji syngularnej translatywnej, czyli przelewu wierzytelności, o którym mowa w art. 509 § 1 k.c. Przelew wierzytelności polega na zmianie wierzyciela (podmiotu prawa), przy zachowaniu tożsamości stosunku prawnego. Umowa cesji nie ingeruje zatem w treść wierzytelności i, stosownie do art. 509 § 2 k.c., dotyczy wszelkich związanych z nią praw.

Stosownie do art. 823 § 4 k.c., zasad przewidzianych w § 1–3 tego przepisu nie stosuje się przy przenoszeniu wierzytelności, jakie powstały lub mogą powstać wskutek zajęcia przewidzianego w umowie wypadku. Cesja praw z ubezpieczenia, a więc umowne przeniesienie prawa do wypłaty świadczenia ubez-

³² Chodzi przy tym nie tyle o zbycie interesu majątkowego, który wszak w świetle art. 821 k.c. stanowi przedmiot ubezpieczyciela, co raczej o zbycie rzeczy lub prawa, do którego ten interes się odnosi. Zob. J. Kondek, „Art. 823 [Zmiana właściciela; przeniesienie praw]. Uwagi ogólne”, w: „Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III B. Zobowiązania. Część szczegółowa. Ustawa o terminach zapłaty”, K. Osajda (red.), C.H. Beck, Legalis, Warszawa 2017.

³³ Z. Gawlik, „Art. 823”, w: „Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania – część szczególna”, A. Kidyba (red.), wyd. 2, Wolters Kluwer Polska, LEX, Warszawa 2014.

³⁴ J. Miaskowski, K. Niezgodą, P. Skawiński, „Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych. Komentarz”, C.H. Beck, Warszawa 2012, s. 174.

pieczeniowego, jest zatem dopuszczalna niezależnie od faktu zbycia przedmiotu ubezpieczenia i nie wymaga uzyskania zgody ubezpieczyciela³⁵. W razie zawarcia przez ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego umowy przelewu wierzytelności (już istniejącej lub przyszłej)³⁶, dotychczasowy wierzyciel (cedent) przenosi należną od ubezpieczyciela wierzytelność ze swojego majątku do majątku osoby trzeciej (cesjonariusza). Przelew wierzytelności przyszłej wywołuje przy tym skutek rozporządzający dopiero z chwilą wystąpienia zdarzenia objętego umową ubezpieczenia³⁷. Na cesjonariusza nie przechodzą natomiast obowiązki wynikające z umowy ubezpieczenia, takie jak zapłata składki.

Jak się wydaje, **nabycie wierzytelności przez cesjonariusza nie oznacza, że staje się on klientem podmiotu rynku finansowego w rozumieniu u.r.r., tym jest bowiem wyłącznie ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony.** Cesjonariusz nie staje się w takiej sytuacji stroną umowy ubezpieczenia, ani osobą, której interesu majątkowego lub sytuacji życiowej dotyczy ochrona ubezpieczeniowa, jak również osobą wskazaną jako uprawniona do sumy ubezpieczenia w razie śmierci ubezpieczonego, czy wreszcie osobą, której ubezpieczający lub ubezpieczony wyrządził szkodę. Nie wydaje się również, by status klienta podmiotu rynku finansowego był objęty hipotezą art. 509 § 2 k.c. jako prawo uboczne związane z wierzytelnością. Wprawdzie na skutek umowy przelewu nie ulega zmianie charakter roszczenia wobec dłużnika o zapłatę, to jednak zmienia się osoba wierzyciela, a na cesjonariusza nie przechodzą osobiste przymioty cedenta, takie jak status konsumenta³⁸ czy klienta podmiotu rynku finansowego.

Należy podkreślić, że celem wyrażonym w uzasadnieniu projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym było podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych – poprzez jednoznaczne ustawowe przesądzenie trybu i terminów rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego reklamacji składanych przez ich klientów, a także dzięki powołaniu instytucji Rzecznika Finansowego mającego działać na rzecz ochrony klientów. Jak podkreślono, w efekcie powinno dojść do zniwelowania asymetrii pomiędzy pozycją podmiotu profesjonalnego a pozycją jego klienta, w szczególności, gdy ma on

³⁵ Wierzytelność tego rodzaju nie jest bowiem immanentnie związana z interesem majątkowym stanowiącym przedmiot ubezpieczenia, w związku z czym może stanowić przedmiot obrotu na zasadach ogólnych. Zob. A. Raczyński, „Art. 823 [Zmiana właściciela; przeniesienie praw]”, w: „Kodeks cywilny. Tom II. Komentarz. Art. 450–1088”, M. Gutowski (red.), C.H. Beck, Legalis, Warszawa 2016.

³⁶ Np. w postaci odszkodowania należnego od ubezpieczyciela z tytułu najmu pojazdu zastępczego w związku z uszkodzeniem lub zniszczeniem w wypadku drogowym pojazdu należącego do poszkodowanego.

³⁷ Tak Sąd Najwyższy m.in. w wyrokach z 8 sierpnia 2003 r., V CK 169/02; z 9 sierpnia 2005 r., IV CK 157/05; z 15 lutego 2006 r., IV CSK 71/05 i z 4 marca 2010 r., I CSK 439/09.

³⁸ Por. postanowienia Sądu Okręgowego w Lublinie z 13 września 2013 r. (VI Gz 190/15), Sądu Okręgowego w Rzeszowie z 22 lipca 2015 r. (VI Gz 190/15), Sądu Okręgowego we Wrocławiu z 27 lipca 2015 r. (II Cz 1227/15) czy Sądu Okręgowego w Bydgoszczy z 10 września 2015 r. (VIII Gz 110/15).

status konsumenta³⁹. **Trudno uznać, by zwłaszcza profesjonalne podmioty gospodarcze, które w swojej działalności zajmują się nabywaniem wiarygodności od klientów podmiotów rynku finansowego bądź ich dalszym obrotem, były uprawnione do korzystania z pomocy udzielanej przez Rzecznika Finansowego** albo też, by mogły stać się beneficjentami pozostałych rozwiązań przyznanych przez ustawodawcę na korzyść osób fizycznych będących klientami podmiotów rynku finansowego.

6. Status klienta w przypadku regresu ubezpieczeniowego

Nie jest klientem podmiotu rynku finansowego osoba trzecia, od której zakład ubezpieczeń żąda zapłaty z tytułu regresu ubezpieczeniowego, o którym mowa w art. 828 k.c. W świetle normy wynikającej z tego przepisu, z dniem zapłaty odszkodowania przez ubezpieczyciela roszczenie ubezpieczającego (ubezpieczonego) przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na ubezpieczyciela do wysokości zapłaconego odszkodowania. W omawianym przypadku zakład ubezpieczeń dochodzi na podstawie normy rangi ustawowej spełnienia roszczenia od osoby trzeciej, a zatem osoby spoza stosunku prawnego wynikającego z umowy ubezpieczenia. W ramach tzw. regresu typowego dłużnik nie jest ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym ani uprawnionym, a zatem nie jest również klientem podmiotu rynku finansowego. Wobec tego skierowane przez dłużnika do zakładu ubezpieczeń zastrzeżenia odnoszące się do faktu dochodzenia od niego roszczenia regresowego nie stanowią reklamacji w rozumieniu u.r.r.

Szczególnym rodzajem roszczenia zwrotnego jest regres nietypowy (szczególny), funkcjonujący m.in. na gruncie ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (art. 43 u.u.o.), ubezpieczenia OC rolników (art. 58 u.u.o.) oraz ubezpieczeń wynikających z przepisów odrębnych ustaw lub umów międzynarodowych, nakładających na określone podmioty obowiązek zawarcia umowy ubezpieczenia (art. 11 ust. 3). Pojęcie to odnosi się do roszczenia o zwrot świadczenia wypłaconego poszkodowanemu, które przysługuje ubezpieczycielowi w stosunku do osoby objętej ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej. Jak podkreśla się w literaturze, u podstaw wykreowania takiego uprawnienia legło założenie, że nawet daleko idąca wadliwość zachowań ubezpieczającego lub ubezpieczonego nie powinna pociągać za sobą pozbawienia poszkodowanego roszczeń wobec ubezpieczyciela⁴⁰.

W orzecznictwie Sądu Najwyższego prezentowane jest w zasadzie jednolite stanowisko, iż regres ten nie należy do roszczeń umownych, lecz jest roszczeniem szczególnym, przysługującym *ex lege*. Choć umowa ubezpieczenia poprzedza jego powstanie, to jednak regres ten stanowi roszczenie od niej odrębne, wykreowane przez ustawę i uwarunkowane zaistnieniem szczególnych

³⁹ Druk Sejmu VI kadencji nr 3430.

⁴⁰ M. Orlicki. 2011. „O roszczeniach regresowych ubezpieczycieli i UFG wynikających z art. 11 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK”, Prawo Asekuracyjne 2011, nr 3, s. 43.

przyczyn określonych w ustawie. Sama chronologia zdarzeń nie upoważnia zaś do wniosku, by regres nietypowy był skutkiem prawnym zawartej umowy ubezpieczenia, powstającym z mocy art. 56 k.c.⁴¹.

Niemniej jednak pomiędzy regresem a umową ubezpieczenia OC istnieje ścisły związek funkcjonalny. Z chwilą zapłaty odszkodowania na rzecz poszkodowanego po stronie zakładu ubezpieczeń powstaje zasadniczo nowa wierzytelność, ale pod wieloma względami jest ona uzależniona od istnienia wierzytelności pierwotnej⁴². Regres nietypowy dotyka przy tym wyłącznie osób, których odpowiedzialność jest objęta ochroną ubezpieczeniową (ubezpieczających lub ubezpieczonych), takich jak kierujący pojazdem mechanicznym czy rolnik albo osoba pozostająca z nim we wspólnym gospodarstwie domowym lub pracująca w jego gospodarstwie rolnym. Uwzględniając ścisły związek z umową ubezpieczenia oraz względy celowościowe **przyjąć można, że ubezpieczony (ubezpieczający) jest klientem podmiotu rynku finansowego również w zakresie dotyczącym dochodzenia od niego regresu nietypowego przez zakład ubezpieczeń.**

7. Podsumowanie

Przebieg procesu legislacyjnego dotyczącego ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym dowodzi, że o zakresie podmiotowym działalności Rzecznika Finansowego oraz powiązanim z tym funkcjonalnie uprawnieniu do wnoszenia reklamacji w trybie określonym w ustawie w dużej mierze zadecydowała specyfika usług ubezpieczeniowych, w ramach których wobec zakładu ubezpieczeń działają też osoby niebędące stroną umowy ubezpieczenia (*vide*: ubezpieczenia zawierane na cudzy rachunek, ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej czy ubezpieczenia na życie). Istotną rolę odegrała również wola polityczna objęcia ochroną rolników i drobnych przedsiębiorców, a więc osób niebędących konsumentami, które jednak mają zdecydowanie słabszą faktyczną pozycję od takich podmiotów rynku finansowego, jak chociażby zakłady ubezpieczeń. Warto przy tym zwrócić uwagę, że właśnie na gruncie stosunków prawnych związanych z umową ubezpieczenia wprowadzone zostały regulacje zrównujące w niektórych aspektach poziom ochrony przysługującej konsumentom oraz wybranym lub wszystkim innym osobom, które nie posiadają tego statusu, a działają wobec przedsiębiorcy, jakim jest zakład ubezpieczeń⁴³. Wydaje się w związku z tym, że ewentualne wady przyjętej w omawianej ustawie definicji klienta wiązać się mogą nie tyle z jej zbyt szerokim ujęciem, lecz – być może – ujęciem zbyt wąskim, bo nieobej-

⁴¹ Tak zwłaszcza uchwała SN z 10 listopada 2005 r. (III CZP 83/05), a także m.in. wyrok SN z 24 lutego 2017 r. (IV CSK 196/16).

⁴² Por. A. Szpunar, „Roszczenie zwrotne zakładu ubezpieczeń przeciw kierowcy pojazdu”, Pałestra 1993, nr 7–8), s. 14.

⁴³ Np. art. 805 § 4 k.c. czy art. 15 ust. 5 u.d.u.r. Zob. B. Gnela, „Konsumencki a ubezpieczeniowy reżim ochrony podmiotów stosunku ubezpieczenia”, w: „Kierunki rozwoju ubezpieczeń gospodarczych w Polsce. Wybrane zagadnienia prawne”, B. Gnela, M. Szaraniec (red.), Difin, Warszawa 2013, s. 27–46.

mującym jednostek organizacyjnych działających *non profit*⁴⁴, i to raczej w tym kontekście warto byłoby w przyszłości poddać analizie zasadność wprowadzenia stosownej korekty.

Tomasz Młynarski

radca prawny, Biuro Rzecznika Finansowego

Bibliografia

- Cholodecki M., M. Strzelbicki, „Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Komentarz”, Instytut Wydawniczy EuroPrawo, Warszawa 2017.
- Czublun P., „Art. 4. Przykład”, w: „Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Komentarz”, P. Czublun (red.), C.H. Beck, Warszawa 2016.
- Gawlik Z., „Art. 823”, w: „Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania – część szczególna”, A. Kidyba (red.), wyd. 2, Wolters Kluwer Polska, LEX, Warszawa 2014.
- Gnela B., „Konsumencki a ubezpieczeniowy reżim ochrony podmiotów stosunku ubezpieczenia”, w: „Kierunki rozwoju ubezpieczeń gospodarczych w Polsce. Wybrane zagadnienia prawne”, B. Gnela, M. Szaraniec (red.), Difin, Warszawa 2013, s. 27–46.
- Gnela B., „Uwagi o kodeksowej definicji konsumenta oraz jej zgodności z prawem unijnym”, w: „Kierunki rozwoju europejskiego prawa prywatnego. Wpływ europejskiego prawa konsumenckiego na prawo krajowe”, M. Jagielska, E. Rott-Pietrzyk, A. Wiewiórska-Domagalska (red.), C.H. Beck, Warszawa 2012, s. 169–184.
- Kaliński M., „Odpowiedzialność odszkodowawcza”, w: „System Prawa Prywatnego. Tom 6. Prawo zobowiązań – część ogólna”, A. Olejniczak (red.), wyd. 2, C.H. Beck, Warszawa 2014, s. 12–214.
- Knabe J., „Art. 922. Zagadnienia ogólne”, w: „Kodeks cywilny. Komentarz”, J. Ciszewski (red.), wyd. 2, LexisNexis, Warszawa 2014.
- Kondek J., „Art. 823 [Zmiana właściciela; przeniesienie praw]. Uwagi ogólne”, w: „Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III B. Zobowiązania. Część szczegółowa. Ustawa o terminach zapłaty”, K. Osajda (red.), C.H. Beck, Legalis, Warszawa 2017.
- Kowalewski E., M.P. Ziemiak, „Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy (część I)”, *Wiadomości Ubezpieczeniowe* 2015, nr 3, s. 21–52.
- Kukuryk P. 2014. „Definicje konsumenta w kodeksie cywilnym (obecnym i przyszłym) w kontekście najnowszych unijnych dyrektyw konsumenckich”, *Przegląd Prawa Handlowego* 2014, nr 5, s. 18–25.
- Łancucki J., „Ochrona klienta w aktach delegowanych i wykonawczych do dyrektywy w sprawie dystrybucji ubezpieczeń”, *Prawo Asekuracyjne* 2017, nr 4, s. 3–12.
- Maśniak D., „Znaczenie ustawowych zasad wnoszenia reklamacji i powołania Rzecznika Finansowego dla rynku ubezpieczeniowego”, *Prawo Asekuracyjne* 2015, nr 4, s. 21–35.
- Miaskowski J., K. Niezgodą, P. Skawiński, „Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych. Komentarz”, C.H. Beck, Warszawa 2012.

⁴⁴ Por. D. Maśniak, „Znaczenie ustawowych zasad wnoszenia reklamacji i powołania Rzecznika Finansowego dla rynku ubezpieczeniowego”, *Prawo Asekuracyjne* 2015, nr 4, s. 24; M. Cholodecki, M. Strzelbicki, „Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Komentarz”, Warszawa: Instytut Wydawniczy EuroPrawo, Warszawa 2017, s. 15.

- Miklaszewicz P., „Art. 22¹ [Pojęcie konsumenta]”, w: „Tom I. Kodeks cywilny. Komentarz. Część ogólna. Przepisy wprowadzające KC. Prawo o notariacie (art. 79–95 i 96–99)”, K. Osajda (red.), C.H. Beck, Legalis, Warszawa 2017.
- Monkiewicz M., „Bezpośrednia likwidacja szkód – aspekty prawnoporównawcze”, w: „Kompensacja szkód komunikacyjnych. Nowoczesne rozwiązania ubezpieczeniowe”, K. Ludwichowska (red.), Poltext, Warszawa 2011, s. 211–224.
- Orlicki M., „Bezpośrednia likwidacja szkód po zawarciu przez ubezpieczycieli ogólnorynkowego porozumienia”, *Prawo Asekuracyjne* 2015, nr 3, s. 3–16.
- Orlicki M., „O roszczeniach regresowych ubezpieczycieli i UFG wynikających z art. 11 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK”, *Prawo Asekuracyjne* 2011, nr 3, s. 42–51.
- Orlicki M., „Umowa ubezpieczenia”, w: „System Prawa Prywatnego. Tom 8. Prawo zobowiązań – część szczegółowa”, J. Panowicz-Lipska (red.), wyd. 2, C.H. Beck, Warszawa 2011 s. 806–890.
- Raczyński A. „Art. 823 [Zmiana właściciela; przeniesienie praw]”, w: „Kodeks cywilny. Tom II. Komentarz. Art. 450–1088”, M. Gutowski (red.), C.H. Beck, Legalis, Warszawa 2016.
- Stefanicki R., „Kilka uwag na temat ustawy o rozpatrywaniu reklamacji”, *Radca Prawny* 2016, nr 3, s. 73–91.
- Szczyptańska M., „Ubezpieczenia na życie. Aspekty prawne”, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2008.
- Szpunar A., „Roszczenie zwrotne zakładu ubezpieczeń przeciw kierowcy pojazdu”, *Pałestra* 1993, nr 7–8, s. 10–21.
- Świdarska E., M. Szwarczyńska, „Outsourcing między zakładami ubezpieczeń”, *Dziennik Ubezpieczeniowy*, 12 maja, http://dziennikubezpieczeniowy.pl/2017/05/12/Outsourcing_miedzy_zakladami_ubezpieczen/artukul/110793 [dostęp: 25.09.2017].

Several Comments on the Concept of the Customer of a Financial Market Operator

The article contains an analysis of selected issues related to the definition of the customer of a financial market operator, which are of vital importance for the insurance market practice. The origins and *ratio legis* of the concept of the customer of a financial market organisation have been presented. Moreover, the author discusses a directory comprising the list of persons enjoying this status in terms of the insurance market, which is included in the Act on handling of complaints. Furthermore, the article raises particularly problematic issues connected with the determination of the circle of persons who should be treated as customers of financial market operators, such as direct claims settlement, assignment of rights under an insurance contract as well as insurance recourse.

Keywords: complaint handling, customer, financial market operator, assignment of claims, direct claims settlement, recourse.