

ARTUR BORKOWSKI

Wybrane zagadnienia związane z ochroną konsumentów na rynku pośrednictwa ubezpieczeniowego

Artykuł przedstawia wybrane zagadnienia związane z ochroną praw konsumentów usług ubezpieczeniowych zawartą w dyrektywie w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego oraz ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Analizie poddano aktualnie obowiązujące przepisy, a także opracowywany projekt nowej wersji dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego.

W artykule przeanalizowano przepisy ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym mające wpływ na prawa konsumentów. W przypadku gdy obowiązujące rozwiązania są niewystarczające, zaproponowano ich zmianę. Za punkt wyjścia do dyskusji nad nowymi przepisami w wielu przypadkach służą rozwiązania przyjęte dla dystrybucji jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.

W tekście wyróżniono cztery rodzaje pośredników ubezpieczeniowych (agent ubezpieczeniowy, broker ubezpieczeniowy, multiagent, podmiot działający na podstawie art. 3 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym). Omówiono zakres informacji udzielanych z rejestru pośredników ubezpieczeniowych, a także inne instrumenty zawarte w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym mające chronić prawa konsumentów (obowiązki informacyjne, wymogi zawodowe, etyka, tajemnica zawodowa).

Wprowadzenie

Trwające prace nad nową wersją dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego sprawiają, że wskazane jest przeanalizowanie polskich przepisów i rozpoczęcie opracowywania nowych regulacji dotyczących pośrednictwa ubezpieczeniowego¹. Poniższy artykuł ma na celu

1. Obecnie Komisja Europejska prowadzi prace nad zmianą dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego. Wkrótce prawdopodobnie dojdzie do uchwalenia nowych przepisów. Zgodnie z przedstawionym przez KE projektem, w niektórych kwestiach (dystrybucja bezpośrednia ubezpieczeń, obowiązki informacyjne dystrybutorów ubezpieczeń) zmiany będą gruntowne. Informacje o projekcie dostępne pod adresem: http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2010/insurance-mediation_en.htm (na dzień 15 czerwca 2012 r.).

przedstawienie sposobów ochrony konsumentów zawartych w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym² oraz w dyrektywie w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego³, a także propozycje ich zmian.

Nie ulega wątpliwości, że **dyrektywa w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego powstała w celu ochrony praw konsumentów usług ubezpieczeniowych**. Oczywiście drugi, równie ważny powód, to unifikacja krajowych przepisów dotyczących pośrednictwa ubezpieczeniowego. Jednak ujednolicenie przepisów również ma pozytywny wpływ na prawa konsumentów.⁴

Proponowane zmiany w dyrektywie tylko w ograniczonym zakresie bezpośrednio dotyczą praw konsumentów (w dużym stopniu koncentrują się na działalności transgranicznej). Jednak nowelizacja ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, która będzie konieczna po wejściu w życie dyrektywy, powinna w znacznym stopniu dotyczyć kwestii praw konsumenta.

Ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym została uchwalona w celu wdrożenia postanowień dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego. Jest to pierwsza, kompleksowa i wyczerpująca regulacja pośrednictwa ubezpieczeniowego w randze ustawy. Poprzednio obowiązujące regulacje pośrednictwa ubezpieczeniowego były zawarte w ustawie z dnia 28 lipca 1990 o działalności ubezpieczeniowej⁵, co było niewłaściwe z punktu widzenia techniki prawodawczej. Były zbyt lakoniczne i niewystarczające.

2. Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym, Dz. U. Nr 124, poz. 1154 z późn. zm.
3. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/92/WE z 9 grudnia 2002 r. w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego, Dz. Urz. Nr L 9 z dn. 15.01.2003 r.
4. Punkt 8 preambuły stwierdza, że koordynacja krajowych przepisów w sprawach kwalifikacji zawodowych i rejestracji osób podejmujących i prowadzących działalność pośrednictwa ubezpieczeniowego może przyczynić się zarówno do rozwoju wspólnego rynku usług finansowych, jak i wzmocnienia ochrony konsumenta w tej dziedzinie. Zgodnie z punktem 9 różne kategorie osób czy instytucji, takich jak agenci, brokerzy i operatorzy „bankassurance”, biorą udział w dystrybucji produktów ubezpieczeniowych. Zasada równości traktowania podmiotów zajmujących się pośrednictwem oraz konieczność zapewnienia ochrony konsumentów wymagają, aby wszystkie te osoby czy instytucje podlegały regułom określonym w dyrektywie. Twórcy dyrektywy twierdzą, że współpraca i wymiana informacji między właściwymi organami jest sprawą podstawową dla ochrony konsumentów i zabezpieczenia pewności obrotu na wspólnym rynku usług ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych (punkt 17 preambuły). Stwierdzają również, że ważną sprawą dla konsumenta jest wiedza, czy ma on do czynienia z pośrednikiem, który pośredniczy na rzecz nieokreślonej liczby ubezpieczycieli, czy też produktów oferowanych przez określoną liczbę ubezpieczycieli (punkt 18 dyrektywy). Doprecyzowanie powyższych norm zawiera punkt 19 preambuły: dyrektywa określa obowiązki pośredników przy udzielaniu klientom informacji. Kraje członkowskie mogą w tej dziedzinie utrzymać określone w dyrektywie lub przyjąć dalej idące postanowienia, które mogą być nałożone na pośredników prowadzących działalność na ich terytorium, niezależnie od ich domicyliu. Punkt 20 preambuły określa, że jeśli pośrednik deklaruje, że jego czynności i porady dotyczą produktów szerokiej, nieokreślonej liczby ubezpieczycieli, powinien przedstawić rzetelną i wyczerpującą analizę produktów dostępnych na rynku. Obowiązek uzasadnienia rekomendacji złożonej klientowi ciąży na wszystkich pośrednikach. Poprawie sytuacji konsumentów mają sprzyjać również postulaty zawarte w punkcie 22 preambuły, że w krajach członkowskich istnieje potrzeba przyjęcia odpowiedniej i skutecznej procedury w sprawie skarg i procedury naprawczej, mającej służyć rozstrzyganiu sporów między pośrednikami ubezpieczeniowymi a konsumentami, z ewentualnym zastosowaniem istniejących procedur. Powyższa norma jest doprecyzowana w następnym punkcie: nie ograniczając praw konsumentów do wyboru drogi sądowej, kraje członkowskie powinny stwarzać zachęty do ustanowienia publicznych lub prywatnych organów, mających na celu współdziałanie w polubownym załatwianiu transgranicznych sporów.
5. Dz. U. z 1996 r., Nr 11, poz. 62 z późn. zm.

Ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym nie zawiera preambuły określającej cele, dla których została uchwalona, jednak nie ulega wątpliwości, że powstała także w celu ochrony praw konsumentów. **W ustawie nie występuje wprawdzie pojęcie „konsument”, jednak jego odpowiednikiem jest „poszukujący ochrony ubezpieczeniowej”**⁶. To pojęcie nie jest zdefiniowane. Należy jednak uznać, że obejmuje wszystkie podmioty zainteresowane ochroną ubezpieczeniową (osoby fizyczne, prawne, jak i podmioty nieposiadające osobowości prawnej), czyli zastępuje pojęcie „konsumenta” w bardzo szerokim zakresie (obejmującym osoby fizyczne, osoby prawne oraz podmioty nieposiadające osobowości prawnej – w tym przedsiębiorców). W związku z powyższym ta definicja obejmuje znacznie więcej podmiotów niż ta zawarta w art. 22¹ kodeksu cywilnego⁷, która określa, że za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Pośrednicy ubezpieczeniowi, „jako specjaliści posiadający dobrą znajomość produktów ubezpieczeniowych, stawek, cen i instytucji finansowych, znający także i rozumiejący potrzeby klientów – ubezpieczonych, pełnią szczególną rolę na rynkach ubezpieczeń”⁸. Istnieje swoisty trójkąt złożony z wzajemnych relacji między pośrednikiem ubezpieczeniowym, ubezpieczycielem i podmiotem poszukującym ochrony ubezpieczeniowej.⁹ Ich wzajemne relacje są złożone i różnorodne, opierają się na wielu rozmaitych aktach prawnych, zwyczajach oraz umowach.¹⁰

Mimo bardzo szerokiej definicji pośrednictwa zawartej w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym, obejmującej dystrybucję ubezpieczeń, obsługę posprzedażową, zarządzanie roszczeniami i likwidację szkód, występują poważne braki w uregulowaniu tych procesów bądź też w egzekwowaniu istniejących przepisów. Najpoważniejszym problemem jest traktowanie podmiotów zajmujących się zarządzaniem roszczeniami (likwidacją szkód) w imieniu uprawnionego z tytułu umowy ubezpieczenia. Tak zwane kancelarie odszkodowawcze działają bez należytego nadzoru ze strony instytucji państwowych, co prowadzi do wielu nadużyć, które były wielokrotnie

6. W wielu publikacjach poświęconych pośrednictwu ubezpieczeniowemu pojawia się określenie „klient”. Uważam jednak, że jest to pojęcie niewłaściwe z co najmniej dwóch powodów. Po pierwsze sugeruje, że umowa ubezpieczenia zostaje zawarta, a przecież tak być nie musi. Po drugie pozostaje niesprecyzowana kwestia, czy jest to klient ubezpieczyciela, czy pośrednika ubezpieczeniowego. Pojęcia „ubezpieczający” w tym kontekście nie używam, ponieważ nie każdy „klient” zawiera umowę ubezpieczenia. W ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym pojawiają się pojęcia „podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej”, „osoby poszukującej ochrony ubezpieczeniowej” oraz „poszukującego ochrony ubezpieczeniowej”. Powyższe określenia zastąpiłem mianem „poszukujący ochrony ubezpieczeniowej” lub „konsument”. Używam tych pojęć, aby określić podmiot, który wchodzi w interakcje z pośrednikiem ubezpieczeniowym lub ubezpieczycielem (obojętnie z czyjej inicjatywy), aby ewentualnie uzyskać ochronę ubezpieczeniową.
7. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.
8. T. Mintoft-Czyż, *Rola brokerów na współczesnym rynku ubezpieczeń*, w: *Szkice o ubezpieczeniach*, red. M. Kuchlewska, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, 2006, s. 221.
9. W rzeczywistości podmiotów zaangażowanych jest znacznie więcej, jednak w pracy zostaną pominięte niektóre stosunki (np. ubezpieczający – ubezpieczony lub sprawca – poszkodowany). Ze względu na specyfikę zawierania umów ubezpieczenia (wynikającą zarówno z praktyki rynkowej, jak i z ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym) będę również rozpatrywał stosunki między wymienionymi podmiotami a organem nadzoru i osobami wykonującymi czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego.
10. W literaturze wyraża się pogląd, że przepisy ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym zakładają swobodne kształtowanie stosunków oparte na normach cywilnoprawnych. K. Przewalska, M. Orlicki, *Nowe prawo ubezpieczeń gospodarczych*, Bydgoszcz, Warszawa, Poznań 2004, s. 373.

opisywane w mediach. Zdecydowanie brakuje definicji, czym jest uczestniczenie w administrowaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia. W związku z tym brak jest regulacji, na jakich zasadach powinno być wykonywane.

Instytucja pośrednictwa ubezpieczeniowego odgrywa znaczącą rolę na rynku ubezpieczeniowym, szczególnie w procesie dystrybucji ubezpieczeń. Z tego względu **działalność pośredników ubezpieczeniowych ma olbrzymie znaczenie dla egzekwowania praw konsumentów**. Niestety brakuje wyczerpujących opracowań na ten temat. Wydaje się, że to skutek niedoceniań wagi pośrednictwa ubezpieczeniowego przez przedstawicieli środowiska naukowego oraz ubezpieczeniowego.

1. Rodzaje pośredników ubezpieczeniowych

Z punktu widzenia praw konsumenta, w Polsce można wyróżnić **cztery rodzaje pośredników ubezpieczeniowych**. Są to oczywiście agenci ubezpieczeniowi i brokerzy ubezpieczeniowi, jak również multiagenci oraz podmioty działające na podstawie art. 3 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym.

Dwa pierwsze rodzaje pośredników ubezpieczeniowych wymienione są w art. 2 ust 2 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, a ich usytuowanie względem poszukującego ochrony ubezpieczeniowej określa art. 4 powyższej ustawy¹¹.

Agent ubezpieczeniowy jest przedsiębiorcą, który ma zawartą umowę agencyjną z ubezpieczycielem [art. 7 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym]. Artykuł 758 § 1 kodeksu cywilnego zawiera definicję 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. Natomiast na podstawie art. 760 kodeksu cywilnego agent zobowiązany jest do zachowania lojalności w stosunku do dającego zlecenie.

Odmienne niż w przypadku agenta ubezpieczeniowego są uregulowanie stosunki między **brokerem ubezpieczeniowym** a poszukującym ochrony ubezpieczeniowej. Podstawową różnicą jest inne usytuowanie brokera ubezpieczeniowego. Działa on na zlecenie poszukującego ochrony ubezpieczeniowej. Należy zauważyć, że broker ubezpieczeniowy występuje w imieniu poszukującego ochrony, czyli niejako „przeciwko” ubezpieczycielowi, jednak zwyczajowo to od ubezpieczyciela dostaje wynagrodzenie.¹²

11. Zgodnie z tym artykułem pośrednik ubezpieczeniowy wykonuje 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 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).

12. Część doktryny uważa, że niewłaściwe jest, aby niezależny pośrednik ubezpieczeniowy dostawał tzw. kurtaż bezpośrednio od ubezpieczyciela, jednak brokerzy ubezpieczeniowi oraz wielu przedstawicieli nauki podnoszą argument, że jest to rozwiązanie przyjęte na świecie. Por. K. Przewalska, M. Orlicki, *Nowe...*, op. cit., s. 382.

Artykuł 11 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym w sposób jednoznaczny określa, że agent ubezpieczeniowy może zawrzeć więcej niż jedną umowę agencyjną i w związku z tym reprezentować ubezpieczycieli oferujących produkty zapewniające podobną lub taką samą ochronę ubezpieczeniową.

Powstaje problem, czyje interesy będzie reprezentował tzw. **multiagent** w przypadku, gdy współpracuje z ubezpieczycielami mającymi w ofercie takie same lub podobne produkty. Czy będzie reprezentował interesy poszukującego ochrony ubezpieczeniowej (czyli *de facto* wykonywał działalność brokerską), czy jednego z ubezpieczycieli, czy też swoje własne. Powyższy konflikt interesów może być bardzo istotny dla egzekwowania praw konsumentów. W ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym brak niestety instrumentów mogących go zlikwidować. Sam obowiązek zawarcia umowy odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania czynności agencyjnych jest niewystarczający. Obowiązek informowania o ubezpieczycielach, na rzecz których agent ubezpieczeniowy pracuje, również nie rozwiązuje problemu. Należy rozważyć, czy nie byłoby celowe zobowiązanie tzw. multiagentów do udzielania pisemnych rekomendacji.

Artykuł 3 ust. 2 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym umożliwia, aby określone produkty ubezpieczeniowe były dystrybuowane przez **podmioty nieposiadające statusu pośrednika ubezpieczeniowego**. Jeżeli przedsiębiorca (oraz dystrybuowane przez niego produkty ubezpieczeniowe) spełni szereg warunków określonych w wyżej wymienionym przepisie, nie musi spełniać wymogów określonych w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Powyższe zasady są wprawdzie zgodne z dyrektywą w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego, ale ograniczenie przepisów ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym idzie zbyt daleko. Ze względu na takie sformułowanie przepisu, poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, który korzysta z usług podmiotu działającego na podstawie art. 3 ust 2 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, ma bardzo ograniczone prawa. W szczególności chodzi o dostęp do informacji (brak obowiązków informacyjnych), zabezpieczenie ewentualnych roszczeń (brak obowiązku posiadania umowy ubezpieczenia OC, brak jednoznacznego określenia, że za działania pośrednika odpowiedzialność ponosi ubezpieczyciel).

W celu zapewnienia wysokich standardów prowadzenia działalności pośrednictwa ubezpieczeniowego polski ustawodawca (realizując postanowienia dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego) określił wymogi zawodowe oraz zasady prowadzenia działalności dla pośredników ubezpieczeniowych. Niestety nie określono żadnych wymogów ani zabezpieczeń dla podmiotów działających na podstawie art. 3 ust 2 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym. W dyrektywie w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego jest mowa, że powyżsi pośrednicy nie muszą spełniać jej wymogów. Żaden zapis nie sugeruje, aby państwa członkowskie nie ustanawiały dla nich żadnych wymogów.

2. Rejestr pośredników ubezpieczeniowych

Ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym wprowadziła instytucję rejestru pośredników ubezpieczeniowych, który został pozytywnie przyjęty przez przedstawicieli nauki¹³. Poprzednie rozwiązanie polegające na wydawaniu zezwoleń pośrednikom ubezpieczeniowym było powszechnie

13. Por. K. Przewalska, M. Orlicki, *Nowe ...*, op. cit., s. 375.

krytykowane.¹⁴ Dzięki rejestrowi pośredników ubezpieczeniowych poszukujący ochrony ubezpieczeniowej i Komisja Nadzoru Finansowego ma dostęp do aktualnych informacji o pośrednikach ubezpieczeniowych. Jednak **zasady, na jakich funkcjonuje rejestr pośredników ubezpieczeniowych, powinny zostać zmodyfikowane.**

Zmiany winny dotyczyć zakresu udzielania informacji z rejestru pośredników ubezpieczeniowych. Zakres danych określony w art. 37 ust 5 i 6 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym dotyczący pośredników ubezpieczeniowych powinien być rozszerzony o informację, od kiedy pośrednik posiada stosowne uprawnienia oraz inne dane historyczne. Informacje udzielane z rejestru na temat osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne mają zdecydowanie zbyt mały zakres. Należy ich udzielać na wzór tych o agentach ubezpieczeniowych oraz rozszerzyć je o informację, na rzecz których ubezpiezczycieli mogą prowadzić akwizycję. Jest to szczególnie ważne ze względu na to, że jedna osoba fizyczna może współpracować z kilkoma agentami ubezpieczeniowymi. Dodatkowo, agent ubezpieczeniowy nie musi upoważniać współpracujących z nim osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne do akwizycji na rzecz wszystkich ubezpiezczycieli, z którymi ma podpisane umowy agencyjne. Należy również udzielać informacji historycznych.

W projekcie nowej dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego znajduje się postulat udostępniania informacji z rejestru pośredników ubezpieczeniowych **online**. Mimo że polskie prawo umożliwia udzielanie informacji w ten sposób, Komisja Nadzoru Finansowego tego nie robi. Informacje są udzielane w anachroniczny sposób, tzn. przez składanie zapytań drogą telefoniczną, e-mail lub listownie. W wyniku tego, zainteresowane podmioty mogą uzyskać informacje o pośrednikach ubezpieczeniowych jedynie w godzinach pracy urzędu.

3. Wymogi zawodowe pośredników ubezpieczeniowych

W ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym określono odrębne wymogi dla agentów ubezpieczeniowych i brokerów ubezpieczeniowych. Wymogi dla agentów ubezpieczeniowych określone są w kilku miejscach. Wspomniany art. 7 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym określa, że agentem ubezpieczeniowym jest przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej zawartej z zakładem ubezpieczeń i wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych. Zgodnie z § 2 powyższego przepisu agentem ubezpieczeniowym nie może być przedsiębiorca prawomocnie pozbawiony prawa prowadzenia działalności gospodarczej. Znacznie większe wymogi są stawiane przed osobami fizycznymi wykonującymi czynności agencyjne. Zgodnie z art. 9 ustawy, czynności agencyjne mogą być wykonywane wyłącznie przez osobę fizyczną, która spełnia łącznie następujące warunki: ma pełną zdolność do czynności prawnych, nie była prawomocnie skazana za określone przestępstwa, daje rękojmię należytego wykonywania czynności agencyjnych, ma co najmniej średnie wykształcenie, odbyła szkolenie prowadzone przez zakład ubezpieczeń zakończone zdaniem egzaminem¹⁵. Od wejścia w życie obszernej

14. R. Fulneczek, *Pośrednictwo ubezpieczeniowe w świetle noweli do ustawy o działalności ubezpieczeniowej*, „Prawo Asekuracyjne” 1995, nr 4, s. 58. M. Czerny, *Broker ubezpieczeniowy w polskim systemie ubezpieczeń – problemy cywilnoprawne*, w: *Studia Ubezpieczeniowe*, red. T. Sangowski, Poznań 2000, s. 128.

15. Warunki szkolenia i egzaminu określone są w Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 7 lipca 2005 r. w sprawie minimalnego zakresu szkolenia osób ubiegających się o wykonywanie czynności agencyjnych oraz zakresu obowiązujących tematów egzaminu i trybu jego przeprowadzania, Dz. U. 2005 Nr 125, poz. 1053.

nowelizacji ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym w 2005 r.¹⁶ powyższe warunki muszą spełniać również agenci ubezpieczeniowi będący osobami fizycznymi, w przypadku agentów ubezpieczeniowych będących spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej – wspólnicy tych spółek, a w przypadku agentów ubezpieczeniowych będących osobami prawnymi – co najmniej połowa członków zarządu.

Inne warunki są określone dla przedsiębiorców chcących prowadzić działalność jako brokerzy ubezpieczeniowi. Zgodnie z art. 20 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym brokerem ubezpieczeniowym jest osoba fizyczna albo prawna posiadająca wydane przez organ nadzoru zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej i wpisana do rejestru brokerów ubezpieczeniowych. Dodatkowo, osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (lub co najmniej połowa członków zarządu osób prawnych) musi posiadać minimum 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie ubezpieczeń oraz spełniać wymogi stawiane przed osobami fizycznymi wykonującymi czynności brokerskie. Brokerem ubezpieczeniowym nie może być przedsiębiorca prawomocnie pozbawiony prawa prowadzenia działalności gospodarczej (art. 28 ust 3a ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym).

Osoby fizyczne wykonujące czynności brokerskie muszą spełnić bardzo podobne wymogi jak osoby fizyczne wykonujące czynności agencyjne. Jednak zamiast szkolenia i egzaminu organizowanego przez towarzystwa ubezpieczeniowe są one zobowiązane do zdania egzaminu przed Komisją Egzaminacyjną dla Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych¹⁷.

Wszystkie osoby fizyczne wykonujące czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego muszą, co trzy lata, przechodzić szkolenia zawodowe w celu doskonalenia swoich umiejętności zawodowych.¹⁸

Poważne wątpliwości może budzić system szkoleń i egzaminów dla agentów ubezpieczeniowych (osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne). Za organizację i przeprowadzenie szkolenia i egzaminu odpowiadają ubezpieczyciele. W praktyce wielu ubezpieczycieli nie jest zainteresowanych zapewnieniem wysokiego poziomu szkoleń i egzaminów, ponieważ uważają, że negatywnie odbije się to na wielkości sieci dystrybucji, a tym samym na przyspiechu składki.

4. Obowiązki informacyjne pośredników

W celu złagodzenia konfliktu interesów między pośrednikami ubezpieczeniowymi a poszukującymi ochrony ubezpieczeniowej wprowadzono **rozbudowane obowiązki informacyjne**. Zgodnie z art. 12 dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego „przed zawarciem każdej wstępnej umowy ubezpieczenia i w razie potrzeby z chwilą jej zmiany lub wznowienia”, pośrednik ubezpieczeniowy

16. Nowelizacja została wprowadzona przez ustawę z dnia 18 lutego 2005 r. o zmianie ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym oraz niektórych innych ustaw, Dz. U. 2005 Nr 48, poz. 447.

17. Zasady działania Komisji określa wspomniany już art. 36 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym oraz wydane na jego podstawie Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 listopada 2003 r. w sprawie działania Komisji Egzaminacyjnej dla Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych oraz sposobu przeprowadzania egzaminu dla brokerów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych, Dz. U. Nr 211, poz. 2056.

18. Wymóg odbycia takiego szkolenia wynika z art. 4c ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Szczegółowe warunki określone są w Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 4 lipca 2005 r. w sprawie przeprowadzania szkoleń zawodowych osób wykonujących czynności agencyjne albo czynności brokerskie, Dz.U. Nr 125, poz. 1052.

jest zobowiązany przekazać podmiotowi poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej szereg informacji. Artykuł 13 dyrektywy określa zasady, na jakich ma się odbywać przekazywanie informacji.

Obowiązki informacyjne zawarte w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym są oparte głównie na tych dwóch artykułach.¹⁹ W części ogólnej ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym znajduje się art. 4a, który zobowiązuje pośrednika ubezpieczeniowego do przekazania poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej informacji dotyczących jego przedsiębiorstwa i działalności:

- pisemnie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji dostępnego dla poszukującego ochrony ubezpieczeniowej albo klienta;
- w sposób jasny, dokładny i zrozumiały;
- w języku urzędowym państwa członkowskiego Unii Europejskiej, w którym umowa ubezpieczenia jest zawierana lub innym języku, na który wyrażą zgodę strony umowy.

Na podstawie art. 4a ust. 2 ustawy istnieje możliwość dostarczenia informacji w sposób niepełniający powyższych warunków, ale jedynie na żądanie poszukującego ochrony ubezpieczeniowej lub gdy okoliczności zawierania umowy ubezpieczenia nie pozwalają na „właściwe” przekazanie informacji. Jednak w tym drugim przypadku istnieje obowiązek dostarczenia informacji niezwłocznie po zawarciu umowy ubezpieczenia.²⁰

Pośredników ubezpieczeniowych (w zakresie świadczenia usług pośrednictwa ubezpieczeniowego) nie obowiązują rygory wprowadzone na podstawie ustawy z dnia 4 września 2008 r. o zmianie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz niektórych innych ustaw²¹, która m.in. nakłada na pośredników finansowych konieczność oceniania wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego klientów w celu stwierdzenia, czy mają odpowiednie przygotowanie do świadomego korzystania z danego produktu finansowego.

Obowiązki informacyjne pośredników ubezpieczeniowych określone w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym wymagają zmian. Chodzi przede wszystkim o wprowadzenie obowiązku przekazywania przez osobę fizyczną wykonującą czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego również szerokiego zakresu informacji, jak te przekazywane przez pośrednika ubezpieczeniowego. Korekty wymaga zakres informacji udzielanych przez pośrednika ubezpieczeniowego tak, aby był zgodny z art. 12 dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego.²²

Na uznanie zasługuje wymóg zawarty w art. 26 ust. 2 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, że broker ubezpieczeniowy jest zobowiązany „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”. Należy rozważyć wprowadzenie podobnego przepisu odnośnie agentów ubezpieczeniowych lub chociażby wobec tzw. multiagentów.

19. Większość zapisów dotyczących obowiązków informacyjnych została wprowadzona do ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym na podstawie nowelizacji z 2005 r.

20. Należy zgodzić się z A. Chróścickim, że „nikt nie jest w stanie przekonać mnie, a tym bardziej w razie sporu Sądu, iż istnieje możliwość zapoznania się z treścią umowy ubezpieczenia w kilka minut, dzielących czynność wręczenia tekstu umowy i czynność odebrania polisy ubezpieczeniowej”. Chróścicki A., *Elektroniczne udostępnienie wzorca umowy ubezpieczeniowej*, „Gazeta Ubezpieczeniowa” z dnia 26 grudnia 2006 r.

21. Ustawę z dnia 4 września 2008 r. o zmianie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz niektórych innych ustaw, Dz. U. Nr 165, poz. 1316.

22. Odmienne P. Bałasz, K. Szaniawski, *Ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Komentarz*, Zakamycze 2005, s. 88.

W projekcie nowej dyrektywy proponowane są znaczne zmiany w obowiązkach informacyjnych. Chyba najbardziej kontrowersyjną, przynajmniej w Polsce, zmianą odnośnie pośredników ubezpieczeniowych jest wprowadzenie zasady, że poszukujący ochrony ubezpieczeniowej ma **prawo do poznania wysokości wynagrodzenia pośrednika**. Pośrednik ubezpieczeniowy miałby poinformować poszukującego ochrony ubezpieczeniowej o powyższym prawie. Ubezpieczający miałby prawo do informacji o wynagrodzeniu pośrednika również w trakcie trwania umowy ubezpieczenia. Projekt dyrektywy dokładnie reguluje, że ujawnione powinny być wszystkie rodzaje wynagrodzenia. Jeżeli nie ma możliwości ujawnienia wynagrodzenia, poszukujący ochrony ubezpieczeniowej powinien zostać poinformowany o otrzymywanych benefitach i sposobie kalkulacji wynagrodzenia.

5. Inne instrumenty zabezpieczające interesy konsumentów

Oprócz wprowadzenia wymogów zawodowych i rozbudowanych obowiązków informacyjnych ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym wprowadza szereg innych instrumentów mających zabezpieczać prawa poszukujących ochrony ubezpieczeniowej. Do najważniejszych z nich należy **wyłączenie prawa ubezpieczyciela do powołania się na art. 429 kodeksu cywilnego**, w przypadku roszczeń za strony poszukujących ochrony ubezpieczeniowej.²³

Duże znaczenie dla relacji ubezpieczyciel – poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ma odpowiedzialność ubezpieczyciela za działalność agenta ubezpieczeniowego.²⁴ Należy zgodzić się ze stwierdzeniem A. Dąbrowskiej²⁵, że regulacja zawarta w art. 11 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym nie wyłącza możliwości zastosowania art. 760³ kodeksu cywilnego. Są więc podstawy do uznania, że jeżeli umowa nie zostanie potwierdzona przez ubezpieczyciela, „nie-doszłemu” ubezpieczającemu przysługuje roszczenie odszkodowawcze wobec ubezpieczyciela na podstawie art. 11 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym.

Bardzo ważnym przepisem gwarantującym prawa ubezpieczającego jest art. 6a ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, na którego podstawie sumy pieniężne przekazane z tytułu umowy ubezpieczenia przez ubezpieczającego pośrednikowi ubezpieczeniowemu uznaje się jako wpłacone ubezpieczycielowi. Natomiast sum przekazanych przez ubezpieczyciela pośrednikowi ubezpieczeniowemu nie uznaje się za przekazane ubezpieczającemu, uposażonemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, do czasu ich faktycznego otrzymania przez te podmioty.²⁶

23. Kto powierza wykonanie czynności drugiemu, ten jest odpowiedzialny za szkodę wyrządzoną przez sprawcę przy wykonywaniu powierzonej mu czynności, chyba że nie ponosi winy w wyborze albo że wykonanie czynności powierzył osobie, przedsiębiorstwu lub zakładowi, które w zakresie swej działalności zawodowej trudnią się wykonywaniem takich czynności.

24. Art. 11. ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym: „1. Za szkodę wyrządzoną przez agenta ubezpieczeniowego w związku z wykonywaniem czynności agencyjnych odpowiada zakład ubezpieczeń, na rzecz którego agent ubezpieczeniowy działa, z zastrzeżeniem ust. 2. 2. Przepisu art. 429 Kodeksu cywilnego nie stosuje się”.

25. A. Dąbrowska, *Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń za szkodę wyrządzoną przez agenta wyłącznego*, „Gazeta Ubezpieczeniowa” nr 7 (566) z dnia 16 lutego 2010 r.

26. Zdaniem J. Pokrzywniaka artykuł 6a ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym w istotny sposób zmniejsza model działalności brokerskiej. Autor zauważa, że ustawa obciąża ubezpieczyciela skutkami nieuczciwości, zaniedbania lub niewyfulness brokera ubezpieczeniowego, natomiast ubezpieczyciel nie ma nawet możliwości łatwego zweryfikowania, czy ubezpieczający uiszczył składkę brokerowi. J. Pokrzywniak, *Broker ubezpieczeniowy – Ubezpieczający – ubezpieczyciel. Stosunki zobowiązaniowe*, Bydgoszcz, Poznań 2005, s. 156.

Ze względu na zabezpieczenie interesów poszukujących ochrony ubezpieczeniowej oraz brak odpowiedzialności ubezpieczyciela za szkody wyrządzone przez multiagentów i brokerów ubezpieczeniowych, są oni zobowiązani do zawarcia umów **ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzenia działalności pośrednictwa ubezpieczeniowego**. Jest to rozwiązanie zgodne z art. 4 ust. 3 dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego: pośrednicy ubezpieczeniowi, za których nie odpowiada ubezpieczyciel, są zobowiązani do posiadania „ubezpieczenia odpowiedzialności zawodowej” lub innej, porównywalnej gwarancji.²⁷

Rozwiązanie polegające na obowiązku posiadania ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej przez pośrednika ubezpieczeniowego jest słuszne, jednak ma wady. Podstawowym problemem jest brak zabezpieczenia interesów poszukującego ochrony ubezpieczeniowej w momencie, gdy pośrednik ubezpieczeniowy nie posiada ubezpieczenia OC. Nie istnieją żadne mechanizmy, które by w tym przypadku należycie zabezpieczały interesy poszkodowanego. Wydaje się, że dochodzenie roszczeń bezpośrednio od ubezpieczyciela jest niemożliwe, nie ma też możliwości dochodzenia roszczeń od innych instytucji, np. Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. Pozostaje dochodzenie roszczeń bezpośrednio od agenta ubezpieczeniowego, co może być niemożliwe choćby ze względu na to, że skala odszkodowania będzie przekraczała możliwości pośrednika ubezpieczeniowego.

Poważny problem może pojawić się w momencie, gdy nie będzie można ustalić, który agent ubezpieczeniowy miałby odpowiadać za szkody. Taka sytuacja tylko z pozoru jest trudna do wyobrażenia. Jedna osoba fizyczna może wykonywać czynności agencyjne w imieniu więcej niż jednego agenta ubezpieczeniowego. W przypadku gdy wyżej wymienieni agenci ubezpieczeniowi będą wykonywać działalność agencyjną dla tego samego ubezpieczyciela, może powstać pytanie, do kogo należałoby skierować ewentualne roszczenia.

Broker ubezpieczeniowy, podobnie jak tzw. multiagent, podlega obowiązkowemu ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania działalności brokerskiej²⁸ (ewentualnie musi mieć inne zabezpieczenie, o którym mowa w art. 22 ust. 3 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym). Ubezpieczenie obejmuje szkody wyrządzone przez brokera ubezpieczeniowego, osoby fizyczne wykonujące czynności brokerskie oraz podmioty, którym zlecono wykonywanie czynności brokerskiej na podstawie art. 25 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym.

27. Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 23 czerwca 2005 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania czynności agencyjnych, Dz. U. 2005 Nr 122, poz. 1027, ubezpieczeniem jest objęta odpowiedzialność cywilna agenta ubezpieczeniowego wykonującego czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego ubezpieczyciela w zakresie tego samego działu ubezpieczeń za szkody wyrządzone w następstwie działania lub zaniechania ubezpieczonego, w okresie ubezpieczenia, w związku z wykonywaniem czynności. Zgodnie z § 2 pkt 2 rozporządzenia ubezpieczeniem OC objęte są również szkody wyrządzone przez osoby, przy pomocy których wykonuje czynności agencyjne.

Minimalna suma gwarancyjna ubezpieczenia OC wynosi równowartość 1000000 euro w odniesieniu do jednego zdarzenia, którego skutki objęte są umową ubezpieczenia, oraz 1500000 euro w odniesieniu do wszystkich takich zdarzeń. W doktrynie panuje pogląd, że powyższe sumy są wystarczające, a nawet zbyt wysokie. Por. P. Bałasz, K. Szaniawski, *Ustawa...*, op. cit., s. 17. Autorzy piszą, że wymóg ubezpieczenia na tak wysokim poziomie budzi kontrowersje w niektórych krajach członkowskich. Organizacje zrzeszające pośredników ubezpieczeniowych dążyły do zmiany dyrektywy w tym zakresie jeszcze przed jej wejściem w życie.

28. Patrz Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 czerwca 2005 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania działalności brokerskiej, Dz. U. Nr 122, poz. 1028. Odnośnie tego rozporządzenia aktualna jest większość uwag dotyczących rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania działalności agencyjnej.

Rozwiązanie, że podmioty, o których mowa w art. 25 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, „są ubezpieczone” na podstawie umowy ubezpieczenia OC zawartego przez brokera ubezpieczeniowego, z punktu widzenia praw poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, jest niewątpliwie słuszne. Jednak błędem jest brak zastrzeżenia, że art. 429 kodeksu cywilnego nie ma zastosowania do tych podmiotów. Ze względu na brak takiego przepisu broker ubezpieczeniowy czy też ubezpieczyciel udzielający ochrony ubezpieczeniowej będzie mógł się uchylić od odpowiedzialności za szkody poczynione przez podmiot, któremu zlecono wykonywanie czynności na podstawie art. 25 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Na uwagę zasługuje fakt, że podmioty te nie podlegają rygorom określonym w art. 26 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym.

Działalność agencyjna powinna być wykonywana z zachowaniem staranności określonej w art. 355 § 2 kodeksu cywilnego oraz dobrych obyczajów.²⁹ Powyższy przepis odnosi się jedynie do agentów ubezpieczeniowych, mimo że nie ma powodu, aby broker ubezpieczeniowy nie był zobowiązany do działania zgodnie z art. 355 § 2 kodeksu cywilnego oraz dobrymi obyczajami. Za to art. 26 ust. 6 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym nakłada na brokera ubezpieczeniowego obowiązek działania z poszanowaniem interesów stron umowy ubezpieczenia. Taki obowiązek nie jest nałożony na agenta ubezpieczeniowego.

Aby pośrednicy ubezpieczeniowi dochowywali wysokich standardów pracy, określono, jakie instytucje mają ich nadzorować. Brokerzy ubezpieczeniowi są nadzorowani przez Komisję Nadzoru Finansowego (art. 21 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym), natomiast agenci ubezpieczeniowi są nadzorowani przez ubezpieczycieli (art. 18 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym).

Wskazane jest, aby organ nadzoru miał prawo do kontroli agentów ubezpieczeniowych na podobnych zasadach, na jakich kontroluje brokerów ubezpieczeniowych, oraz wydawał im dokumenty poświadczające rejestrację w rejestrze pośredników ubezpieczeniowych. Ubezpieczyciele nie zawsze mają warunki i chęci do dokładnej i rzetelnej kontroli. Agenci ubezpieczeniowi są niezależnymi podmiotami, które poddane (ich zdaniem) zbyt daleko idącej kontroli mogą rozwiązać umowę agencyjną. Ubezpieczyciel chcący dokładnie i wnikliwie kontrolować agentów ubezpieczeniowych naraża się na zmniejszenie sieci dystrybucji, a tym samym na spadek przypisu składki brutto. Problem jest szczególnie widoczny w przypadku „dużych multiagencji” działających na terenie całego kraju i zatrudniających wiele osób.³⁰

6. Etyka i tajemnica zawodowa pośredników ubezpieczeniowych

Ważne dla poszukujących ochrony ubezpieczeniowej jest etyczne postępowanie pośredników ubezpieczeniowych oraz dochowanie przez nich tajemnicy zawodowej. Niestety w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym brak przepisów mówiących o etyce pośrednika ubezpieczeniowego. Stało się tak, mimo że w poprzednim stanie prawnym istniały odpowiednie zapisy. Na szczęście etyka pośrednika ubezpieczeniowego jest uwzględniona w programie szkolenia dla osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne oraz w jednym z tematów egzaminacyjnych dla brokerów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych.

29. Art. 8 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym.

30. Por. P. Bałasz, K. Szaniawski, *Ustawa...*, op. cit., s. 96 oraz P. Oleman, *Relacje agentów z ubezpieczycielami*, „Gazeta Ubezpieczeniowa” nr 49 z dnia 8 grudnia 2009 r.

Obowiązek zachowania tajemnicy zawodowej spoczywa na agentach ubezpieczeniowych na mocy art. 13 ust 1 pkt 3 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Broker ubezpieczeniowy musi zachować tajemnicę zawodową na podstawie art. 26 ust 1 pkt 3 powyższej ustawy. Niestety oba artykuły są źle sformułowane i obowiązek zachowania tajemnicy zawodowej nie obejmuje osób fizycznych wykonujących czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego. Taka sytuacja trwa, ponieważ oba artykuły nakładają szereg obowiązków na samych pośredników ubezpieczeniowych, a dopiero w drugiej części wymieniają obowiązek okazywania dokumentu upoważniającego do działania w imieniu pośrednika ubezpieczeniowego przez osobę fizyczną wykonującą czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego.³¹

7. Przepisy karne

Eliminacja podmiotów wykonujących działalność pośrednictwa ubezpieczeniowego w sposób niewłaściwy (oraz sankcje za takie działanie) należą do istotnych instrumentów mających wpływ na egzekwowanie praw konsumentów. Działalność przedsiębiorców prowadzących działalność pośrednictwa ubezpieczeniowego bez uzyskania wpisu do rejestru pośredników ubezpieczeniowych naraża poszukujących ochrony ubezpieczeniowej na ryzyko strat (które mogą powstać, w szczególności w wyniku zagarnięcia składki).

W ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym widnieje rozdział 5, składający się z dwóch artykułów, zatytułowany „Przepisy karne”. Artykuł 47 przewiduje grzywnę, karę ograniczenia wolności lub karę pozbawienia wolności do lat 2 dla podmiotów, które wykonują:

- działalność agencyjną, nie będąc do tego upoważnionymi,
- czynności agenta ubezpieczeniowego, nie będąc do tego upoważnionymi,
- działalność brokerską w zakresie ubezpieczeń lub w zakresie reasekuracji bez wymaganego zezwolenia,
- czynności brokerskie, nie będąc do tego upoważnionymi.

Artykuł 48 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym przewiduje grzywnę, karę ograniczenia wolności lub karę pozbawienia wolności do roku dla podmiotów, które nie będąc do tego upoważnione, używają określeń wskazujących na wykonywanie czynności agencyjnych albo czynności brokerskich w zakresie ubezpieczeń lub reasekuracji w nazwie, reklamie lub do oznaczenia własnej działalności gospodarczej.

Należy pozytywnie ocenić regulację zawartą w art. 48 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, dzięki której maleje prawdopodobieństwo, że podmiot poszukujący ochrony ubezpieczeniowej zostanie poszkodowany przez podmiot, który „udaje”, że ma prawo pośredniczyć w zawieraniu umów ubezpieczenia.

31. W ustawie z dnia 28 lipca 1990 o działalności ubezpieczeniowej istniał art. 37n ustawy, że pośrednik ubezpieczeniowy przy wykonywaniu czynności zawodowych obowiązany jest działać zgodnie z przepisami prawa i zasadami uczciwego obrotu oraz że obowiązuje go tajemnica zawodowa obejmująca wszelkie informacje, jakie uzyskał w związku z prowadzeniem działalności. Dodatkowo agent ubezpieczeniowy był zobowiązany przestrzegać art. 9 ustawy o działalności ubezpieczeniowej, który zabraniał ubezpieczycielowi udzielać informacji dotyczących poszczególnych umów ubezpieczenia, z wyjątkiem informacji związanych z umową ubezpieczenia przekazywanych uposażonym i uprawnionym do świadczenia wynikającego z umowy ubezpieczenia oraz osobom trzecim, na rzecz których zawarta jest umowa ubezpieczenia. W artykule były zawarte ściśle określone wyjątki od tej zasady.

Regulacje zawarte w art. 47 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym wymagają korekty. Dyrektywa w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego wymaga (art. 8 ust. 1), aby sankcje dotyczyły podmiotów niezarejestrowanych. W polskich regulacjach jest natomiast mowa o brokerach ubezpieczeniowych działających bez zezwolenia. Może trafić się broker ubezpieczeniowy posiadający zezwolenie, ale nieposiadający wpisu do rejestru pośredników ubezpieczeniowych, a tym samym właściwych uprawnień. Niewłaściwy jest też zwrot „czynności agenta ubezpieczeniowego”, gdyż w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym brak definicji tego pojęcia. Z treści art. 47 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym wynika, że powinien tu być przyjęty zwrot „czynności agencyjne”. Takie niedopatrzenie legislacyjne jest niedopuszczalne, szczególnie że chodzi tu o przepisy karne.

W przepisach karnych nie ma przewidzianych sankcji dla ubezpieczycieli, którzy korzystają z usług niezarejestrowanych pośredników ubezpieczeniowych. Ubezpieczyciel ma wprawdzie obowiązek zgłaszania wszystkich agentów ubezpieczeniowych, z których usług korzysta, do rejestru pośredników ubezpieczeniowych (art. 38 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym), jednak brak przepisów nakładających na ubezpieczyciela obowiązek sprawdzania uprawnień brokerów ubezpieczeniowych, z którymi współpracuje.

Omawiając przepisy karne dotyczące wykonywania działalności pośrednictwa ubezpieczeniowego, należy wspomnieć o art. 226 ustawy o działalności ubezpieczeniowej z 2003 r., który ze względu na błędne sformułowanie w art. 47 ust. 1 pkt 2 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym ma istotne znaczenie praktyczne. Stwierdza on, że kto nie będąc uprawnionym przez zakład ubezpieczeń, zawiera w jego imieniu umowy ubezpieczenia, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat dwóch.

Przepisy karne należy znowelizować, w szczególności trzeba usunąć nieprawidłowe sformułowanie „czynności agenta ubezpieczeniowego”, skorelować przepisy karne zawarte w ustawie o działalności ubezpieczeniowej z tymi zawartymi w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym, ewentualnie wyłączyć spod działania przepisów karnych działalność kancelarii odszkodowawczych.

8. Wykorzystanie rozwiązań stosowanych w zakresie dystrybucji jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych

W inny sposób niż ochrona konsumentów usług ubezpieczeniowych jest rozwiązana **kwestia ochrony podmiotów zainteresowanych nabyciem jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych**. Jej zasady określone są w ustawie z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych³² oraz Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 3 kwietnia 2009 r. w sprawie postępowania podmiotów prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa.³³

Został przyjęty inny sposób ochrony podmiotów zainteresowanych nabyciem jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych niż poszukujących ochrony ubezpieczeniowej. Ustawodawca zrezygnował z ustanawiania wielu wymogów formalnych, które musi spełnić dystrybutor – na rzecz wyznaczenia odpowiednich standardów postępowania dystrybutora oraz przyjęcia odpowiednich procedur.

32. Dz. U. 2004 Nr 146, poz. 1546, z późn. zm.

33. Dz. U. 2009 Nr 62, poz. 507.

Wielu rozwiązań dotyczących dystrybucji jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych nie da się przenieść na rynek pośrednictwa ubezpieczeniowego, jednak należy je poddać analizie, ponieważ **na ich podstawie można dokonać korekty rozwiązań przyjętych w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym**. Szczególnie chodzi tu o zwiększenie ochrony konsumentów, ale także m.in. doprecyzowania zasad nadzoru ubezpieczycieli nad agentami ubezpieczeniowymi.

Zgodnie z art. 32 ustawy o funduszach inwestycyjnych fundusz inwestycyjny zbywa i odkupuje jednostki uczestnictwa bezpośrednio lub za pośrednictwem towarzystwa zarządzającego tym funduszem inwestycyjnym, domu maklerskiego, banku lub krajowego oddziału instytucji kredytowej. Za zezwoleniem organu nadzoru jednostki uczestnictwa mogą być również dystrybuowane przez inne podmioty. Jednak obowiązują go wówczas pewne ograniczenia (np. nie może przyjmować wpłat od klientów). W praktyce dystrybucją jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych zajmują się zazwyczaj banki oraz firmy działające w zakresie sprzedaży funduszy emerytalnych.³⁴

Wprawdzie powyższe ograniczenia, dotyczące rodzajów podmiotów mogących dystrybuować jednostki uczestnictwa, nie mogą być wdrożone na rynku pośrednictwa ubezpieczeniowego ze względu na jego specyfikę (duża liczba pośredników ubezpieczeniowych) oraz wymogi dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego (obowiązek prowadzenia rejestru pośredników ubezpieczeniowych), to jednak inne rozwiązania przyjęte w ustawie o funduszach inwestycyjnych można zaadoptować do ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym z korzyścią dla konsumentów.

Dystrybutor jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych jest zobowiązany prowadzić swoją działalność „w sposób rzetelny i profesjonalny, zgodnie z zasadami uczciwego obrotu oraz ze szczególnym uwzględnieniem interesu klientów i uczestników tych funduszy” (art. 32a ust. 1 ustawy o funduszach inwestycyjnych); zobowiązany jest stosować „rozwiązania techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo oraz zapobiegać powstawaniu konfliktów interesów, a w przypadku powstania takiego konfliktu, zapewnić ochronę interesów klientów i uczestników funduszy inwestycyjnego oraz ochronę informacji poufnych lub stanowiących tajemnicę zawodową” (art. 32a ust. 2 ustawy o funduszach inwestycyjnych); a działania podejmowane „w celu reklamy lub promocji usług świadczonych przez ten podmiot powinny być rzetelne i zrozumiałe” (art. 32a ust. 3 ustawy o funduszach inwestycyjnych).

Rozporządzenie w sprawie postępowania podmiotów prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa dopracowuje zasady dystrybucji jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych. Między innymi określa, że „informacje kierowane przez podmiot do klientów i potencjalnych klientów, w tym informacje upowszechniane przez podmiot w celu reklamy lub promocji usług świadczonych przez podmiot, powinny być rzetelne, zrozumiałe i niewprowadzające w błąd. Informacje upowszechniane w celu reklamy lub promocji usług świadczonych przez podmiot oznaczone są w sposób niebudzący wątpliwości jako informacje upowszechniane w celu reklamy lub promocji usług” (§3 rozporządzenia). Na dystrybutorze spoczywa obowiązek opracowania i wdrożenia wewnętrznego regulaminu określającego sposób i warunki prowadzenia działalności.³⁵

34. Por. W. Pochmara, A. Zapła, *Prawa uczestnika funduszu inwestycyjnego i sposób ich realizacji*, Warszawa 2004, s. 22.

35. Obowiązek jest zawarty w paragrafie 10 rozporządzenia w sprawie postępowania podmiotów prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa, który określa również, co musi obejmować regulamin.

Bardzo ciekawe rozwiązanie jest zawarte w § 11 rozporządzenia. Zgodnie z nim „podmiot przed przyjęciem zlecenia nabycia uzyskuje od klienta informacje dotyczące jego wiedzy i doświadczenia w dziedzinie inwestycji, właściwe dla określonego rodzaju oferowanego lub wymaganego produktu lub usługi, niezbędne do dokonania oceny, czy przewidziana usługa lub produkt są odpowiednie dla klienta”. Niestety pośrednicy ubezpieczeniowi nie muszą weryfikować wiedzy poszukujących ochrony ubezpieczeniowej. Wskazane byłoby wprowadzenie takiego obowiązku przynajmniej w stosunku do podmiotów zainteresowanych ubezpieczeniami na życie.

Szczegółowo określono, czym są i **w jaki sposób zapobiegać powstaniu konfliktów interesów**. Zgodnie z § 13 rozporządzenia „przez konflikt interesów rozumie się znane podmiotowi okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem podmiotu, osoby powiązanej z podmiotem i obowiązkiem działania przez ten podmiot w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu klienta tego podmiotu, jak również znane podmiotowi okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesami kilku klientów tego podmiotu”. Jest również określone, jak może powstać konflikt interesów oraz jak postępować w przypadku ich zaistnienia. Zgodnie z rozporządzeniem, konflikt interesów może powstać w szczególności, gdy dystrybutor lub osoba powiązana z nim:

- może uniknąć straty lub uzyskać korzyść wskutek poniesienia straty lub nieuzyskania korzyści przez klienta;
- posiada powody natury finansowej lub innej, aby preferować klienta lub grupę klientów;
- prowadzi taką samą działalność jak klient;
- otrzyma od innej osoby niż klient korzyść majątkową, inną niż standardowe prowizje i opłaty.

W ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym brak jest definicji konfliktu interesów. W związku z tym istnieje ryzyko, że pojawiające się konflikty nie będą odpowiednio rozwiązywane. To, że takie konflikty istnieją, jest właściwie wpisane w specyfikę rynku pośrednictwa ubezpieczeniowego. Wynikają one głównie z faktu, że wynagrodzenie pośrednika ubezpieczeniowego jest uzależnione od wysokości składki uiszczanej przez poszukujących ochrony ubezpieczeniowej, czyli pośrednik zazwyczaj dostanie wyższe wynagrodzenie, jeżeli klient opłaci wyższą składkę. Może to skutkować tym, że pośrednik będzie zachęcać konsumenta do zawarcia umowy ubezpieczenia, która nie zapewni mu odpowiedniej ochrony, lub umowy na niekorzystnych warunkach (np. z zawyżoną składką).

Kolejne przepisy określają warunki techniczne i organizacyjne, jakie musi spełnić dystrybutor jednostek uczestnictwa. Przepisy dotyczą kontroli wewnętrznej, przestrzegania tajemnicy zawodowej, zabezpieczenia systemów teleinformatycznych. Bardzo ogólnie określono warunki, jakie muszą spełniać szkolenia organizowane dla pracowników.

Wiele rozwiązań obowiązujących na rynku funduszy inwestycyjnych powinno zostać wdrożonych również na rynku pośrednictwa ubezpieczeniowego. Szczególnie chodzi o przepisy dotyczące konfliktu interesów oraz zasad prowadzenia działalności określonych w art. 32 ust 1, 2 i 3 ustawy o funduszach inwestycyjnych.

Podsumowanie

Wydaje się, że przeprowadzona analiza będzie przydatna jako pomoc w opracowaniu regulacji dotyczących poprawienia ochrony konsumentów, dostosowania polskiego prawa do nowych

wymogów unijnych oraz zapewnienia rozwoju pośrednictwa ubezpieczeniowego, a tym samym całego rynku ubezpieczeniowego.

Mimo że obecnie obowiązujące przepisy są znacznie lepsze i bardziej rozbudowane od wcześniejszych – wymagają zmian. Do najważniejszych zmian, które należałoby wprowadzić, należą:

1. Rozszerzenie obowiązków informacyjnych pośredników ubezpieczeniowych. Chodzi przede wszystkim o wprowadzenie obowiązku przekazywania równie szerokiego zakresu informacji przez osobę fizyczną wykonującą czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego, co przez samego pośrednika ubezpieczeniowego. Korekty wymaga zakres informacji udzielanych przez pośrednika ubezpieczeniowego tak, aby był zgodny z art. 12 dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego.³⁶
2. Rozszerzenie zakresu informacji udzielanych z rejestru pośredników ubezpieczeniowych – o informacje historyczne oraz więcej danych o osobach fizycznych wykonujących czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego.
3. Wprowadzenie wystarczającej ochrony konsumentów w przypadku, gdy broker ubezpieczeniowy lub multiagent nie posiada umowy odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzenia działalności pośrednictwa ubezpieczeniowego.
4. Wprowadzenie większej ochrony konsumentów korzystających z usług podmiotów działających na podstawie art. 3 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym.
5. Udostępnianie danych o pośrednikach ubezpieczeniowych wykonujących działalność transgraniczną na terenie Polski. Mimo że Komisja Nadzoru Finansowego ma te informacje, nie udostępnia ich. Powyższa sytuacja w oczywisty sposób ogranicza możliwość zweryfikowania uprawnień pośredników ubezpieczeniowych.

Szczególnego doprecyzowania w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym wymagają dwa istotne zagadnienia. Pierwsze z nich dotyczy tzw. **kancelarii odszkodowawczych**, drugie – **bancassurance**.

Nie ulega wątpliwości, że dyrektywa w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego nie obejmuje procesu likwidacji szkód. Świadczy o tym treść punktu 12: „Niniejszej dyrektywy nie powinno stosować się do osób prowadzących innego typu działalność zawodową, takich jak eksperci podatkowi lub księgowi, którzy w toku prowadzenia innego typu działalności zawodowej świadczą okazjonalnie usługi doradcze w sprawie zakresu ubezpieczenia, nie powinno stosować się jej również do działalności polegającej wyłącznie na dostarczaniu ogólnych informacji w sprawie produktów ubezpieczeniowych, pod warunkiem że celem takiej działalności nie jest udzielanie klientowi pomocy przy zawieraniu lub wypełnianiu umowy ubezpieczenia lub reasekuracji ani też zawodowe zarządzanie roszczeniami wobec zakładu ubezpieczeń lub reasekuracji, ani wycena szkody i rozpatrywanie roszczeń przez biegłych”.

Działalność kancelarii odszkodowawczych jest bardzo kontrowersyjna, mimo wielu publikacji na ten temat – jest nie do końca przeanalizowana. Większość opracowań jest powierzchowna i w znacznej mierze porusza jedynie problem wykorzystywania klientów znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej (np. podczas pobytu w szpitalu)³⁷.

36. Odmienne P. Bałasz, K. Szaniawski, *Ustawa...*, op. cit., s. 88.

37. Większość publikacji ukazała się w prasie codziennej, np.: K. Wójcik-Adamska, *Kancelarie odszkodowawcze pobierają zawyżone prowizje*, „Dziennik Gazeta Prawna” z dnia 20 sierpnia 2009 lub M. Kolińska-Dąbrowska, *Łowcy nieszczęść*, „Gazeta Wyborcza” z dnia 19 lipca 2009 r.

Wprawdzie dyrektywa w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego nie powinna być stosowana do podmiotów zajmujących się zawodowym zarządzaniem roszczeniami wobec zakładu ubezpieczeń lub reasekuracji, jednak definicja pośrednictwa ubezpieczeniowego w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym niewątpliwie obejmuje swym zakresem działalność kancelarii odszkodowawczych.

Wiele banków nie działa zgodnie z zasadami określonymi w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Często omijają przepisy, wykorzystując do tego instytucję ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej. W praktyce jest to nieprawidłowe, ponieważ to ubezpieczeni obarczeni są obowiązkiem uiszczenia składki. Dodatkowo banki pobierają prowizję od zebranej składki.

Komisja Nadzoru Finansowego długo nie podejmowała zdecydowanych działań w celu uporządkowania rynku bancassurance. Dopiero w 2012 r. rozesłała pismo do prezesów zarządów banków i ubezpieczycieli³⁸ w sprawie dystrybucji ubezpieczeń przez banki. Sam proces został oceniony pozytywnie, jako wpływający na zwiększenie upowszechnienia oferty produktów bankowych i ubezpieczeniowych oraz jej różnorodności. Jednak, zdaniem KNF, tej działalności towarzyszą poważne nieprawidłowości. Dla rynku bancassurance bardzo duże znaczenie mają opinie zawarte w stanowisku, że „samo pobieranie prowizji przez bank od zakładu ubezpieczeń z tytułu pozyskiwania klientów (ubezpieczonych) powinno być w świetle polskich i europejskich regulacji dotyczących pośrednictwa ubezpieczeniowego zakwalifikowane jako działalność z zakresu pośrednictwa ubezpieczeniowego” oraz „niedopuszczalne jest jednocześnie występowanie przez bank w roli ubezpieczającego i agenta ubezpieczeniowego”.

Powyższe stanowisko Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego jest szansą na dostosowanie rynku bancassurance do wymogów ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Przestrzeganie rozdziału funkcji ubezpieczającego od pośrednika ubezpieczeniowego w znacznym stopniu zwiększy prawa poszukujących ochrony ubezpieczeniowej.

Powyższe zjawiska powinny ulec zmianom. Aby je przeprowadzić w prawidłowy sposób, należy podjąć szeroką dyskusję. Tylko w ten sposób można stworzyć rozwiązania zapewniające właściwą ochronę konsumentom i jednocześnie odpowiadające pośrednikom ubezpieczeniowym i ubezpieczycielom. **Oprócz tego trzeba wprowadzić zmiany wynikające z nowej wersji dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego.**

Zakres definicji pośrednictwa ubezpieczeniowego prawdopodobnie ulegnie rozszerzeniu i obejmie bezpośredni kanał dystrybucji ubezpieczeń (pracowników ubezpieczycieli) oraz doradztwo ubezpieczeniowe. W projekcie nowej dyrektywy wprowadza się definicję „klienta”, którym jest każda osoba fizyczna oraz mali i mikroprzedsiębiorcy. Inkorporacja tej definicji do polskiego prawa być może zmniejszy ochronę dużych przedsiębiorców. Wprowadza się również definicję „outsourcingu” oraz określa zasady, na jakich może być on prowadzony. Dzięki temu agenci ubezpieczeniowi będą mogli zlecać niektóre czynności innym przedsiębiorcom. Zasady zlecania czynności przez brokerów ubezpieczeniowych będą musiały zostać doprecyzowane.

Jak wynika z najnowszego projektu dyrektywy³⁹, zostaną wprowadzone różne wymogi dla pośredników, w zależności od rodzaju i złożoności produktów, które oferują. W zakresie dyrektywy

38. Stanowisko UKNF w sprawie bancassurance skierowane do banków i zakładów ubezpieczeń – Pismo Przewodniczącego komisji Nadzoru Finansowego o sygnaturze DLU/606/33/1/2012 z dnia 21 lutego 2012 r.

39. Projekt Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego opublikowany w dniu 3 lipca 2012 r.

włączeni zostaną niektórzy dystrybutorzy ubezpieczeń, dla których pośrednictwo ubezpieczeniowe stanowi działalność dodatkową, oraz podmioty prowadzące obsługę posprzedażową (w tym podmioty zajmujące się zarządzaniem roszczeniami i likwidacją szkód).

Konieczność nowelizacji ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym oraz prawdopodobnie innych aktów prawnych stwarza szansę na uporządkowanie regulacji dotyczących dystrybucji ubezpieczeń w Polsce. Obecne regulacje są bowiem niewystarczające i nie zawsze właściwe. Wprawdzie rynek pośrednictwa ubezpieczeniowego jest rynkiem klienta, na którym konkurują tysiące pośredników ubezpieczeniowych, lecz nie oznacza to, że najgorsi z nich zostaną wyeliminowani. Ze specyfiki ubezpieczeń wynika, że o jakości usługi ubezpieczeniowej konsument dowiaduje się na długo po zawarciu umowy, zwykle dopiero po wystąpieniu szkody. Skutkiem czego nieuczciwi i niekompetentni pośrednicy ubezpieczeniowi mogą działać przez długi czas.

Wykaz źródeł:

Akty prawne

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/92/WE z 9 grudnia 2002 r. w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego, Dz. Urz. Nr L 9 z dn. 15.01.2003 r.

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 3 kwietnia 2009 r. w sprawie postępowania podmiotów prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa, Dz. U. Nr 62 poz. 507.

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 4 lipca 2005 r. w sprawie przeprowadzania szkoleń zawodowych osób wykonujących czynności agencyjne albo czynności brokerskie, Dz. U. Nr 125, poz. 1052.

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 7 lipca 2005 r. w sprawie minimalnego zakresu szkolenia osób ubiegających się o wykonywanie czynności agencyjnych oraz zakresu obowiązujących tematów egzaminu i trybu jego przeprowadzania, Dz. U. Nr 125, poz. 1053.

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 23 czerwca 2005 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania czynności agencyjnych, Dz. U. Nr 122, poz. 1027.

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 czerwca 2005 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania działalności brokerskiej, Dz. U. Nr 122, poz. 1028.

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 listopada 2003 r. w sprawie działania Komisji Egzaminacyjnej dla Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych oraz sposobu przeprowadzania egzaminu dla brokerów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych, Dz. U. Nr 211, poz. 2056.

Ustawa z dnia 18 lutego 2005 r. o zmianie ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym oraz niektórych innych ustaw, Dz. U. Nr 48, poz. 447.

Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym, Dz. U. Nr 124, poz. 1154 z późn. zm.

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – kodeks cywilny, Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.

Ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych, Dz. U. Nr 146, poz. 1546, z późn. zm.

Ustawa z dnia 28 lipca 1990 o działalności ubezpieczeniowej, Dz. U. Nr 11, poz. 62 z późn. zm.

Publikacje

Bałasz P., Szaniawski K., *Ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Komentarz*, Zakamycze 2005.

Chróścicki A., *Elektroniczne udostępnienie wzorca umowy ubezpieczeniowej*, „Gazeta Ubezpieczeniowa” z dnia 26 grudnia 2006 r.

- Czerny M., *Broker ubezpieczeniowy w polskim systemie ubezpieczeń – problemy cywilnoprawne*, w: *Studia Ubezpieczeniowe*, red. T. Sangowski, Poznań 2000.
- Dąbrowska A., *Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń za szkodę wyrządzoną przez agenta wyłącznego*, „Gazeta Ubezpieczeniowa” nr 7 (566) z dnia 16 lutego 2010 r.
- Fulneczek R., *Pośrednictwo ubezpieczeniowe w świetle noweli do ustawy o działalności ubezpieczeniowej*, „Prawo Asekuracyjne” 1995, nr 4.
- Kodeks cywilny Tom I Komentarz do artykułów 1–449*, red. K. Pietrzykowski, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2005.
- Kolińska-Dąbrowska M., *Łowcy nieszczęść*, „Gazeta Wyborcza” z dnia 19 lipca 2009 r.
- Kowalewski E., *Opinia o projekcie ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym (druk sejmowy nr 585 z 2002 r.)*.
- Kowalewski E., Sangowski T., *Prawo ubezpieczeń gospodarczych. Komentarz*, Warszawa 2004.
- Mintoft-Czyż T., *Rola brokerów na współczesnym rynku ubezpieczeń*, w: *Szkice o ubezpieczeniach*, red. M. Kuchlewska, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, 2006.
- Oleman P., *Relacje agentów z ubezpieczycielami*, „Gazeta Ubezpieczeniowa” nr 49 z dnia 8 grudnia 2009 r.
- Pochmara W., Zapała A., *Prawa uczestnika funduszu inwestycyjnego i sposób ich realizacji*, Warszawa 2004.
- Pokrzywniak J., *Broker ubezpieczeniowy – Ubezpieczający – ubezpieczyciel. Stosunki zobowiązaniowe*, Bydgoszcz, Poznań 2005, s. 156.
- Przewalska K., Orlicki M., *Nowe prawo ubezpieczeń gospodarczych*, Bydgoszcz, Warszawa, Poznań 2004.
- Wójcik-Adamska K., *Kancelarie odszkodowawcze pobierają zawyżone prowizje*, „Dziennik Gazeta Prawna” z dnia 20 sierpnia 2009.

Inne

- http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2010/insurance-mediation_en.htm (dostęp do strony na dzień 25 kwietnia 2012 r.).
- Stanowisko UKNF w sprawie bancassurance skierowane do banków i zakładów ubezpieczeń – Pismo Przewodniczącego komisji Nadzoru Finansowego o sygnaturze DLU/606/33/1/2012 z dnia 21 lutego 2012 r.
- Projekt Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego z dnia 3 lipca 2012 r.

Selected issues connected with consumer protection on the insurance mediation market

The article presents selected issues connected with the protection of rights of consumers of insurance services, as set out in the Insurance Mediation Directive and Insurance Mediation Act. The regulations currently in force as well as the draft of the Insurance Mediation Directive's new version, which is being prepared at the moment, have been analyzed.

The article analyses the provisions of the Insurance Mediation Act which influence consumer rights. In the cases in which the current solutions are insufficient, changes to them have been

proposed. In many cases, solutions adopted for the distribution of investment fund units serve as a starting point for a discussion on new regulations.

The article indicates four types of insurance intermediaries (insurance agent, insurance broker, multi-agent and the entity operating pursuant to Article 3 of the Insurance Mediation Act). The author discusses the scope of information available in the register of insurance intermediaries, as well as other instruments set out in the Insurance Mediation Act which are intended to protect consumer rights (disclosure obligations, professional requirements, ethics, professional secret).

ARTUR BORKOWSKI – doktorant na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego.