

## OPRACOWANIE ZESPOŁU EKSPERTÓW

W wyniku pogłębionej dyskusji środowiskowej członkowie Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych udzielili *votum* zaufania dla przewodniczącego Komisji Etyki SPBUiR, wyrażonego jednogłośnie poparciem w głosowaniu na Walnym Zgromadzeniu, upoważniając go do powołania specjalnego zespołu eksperckiego w celu wypracowania propozycji zasad postępowania w sytuacjach zdiagnozowanych przez środowisko jako etycznie wątpliwe.

Zespół ekspertów został powołany w czerwcu 2019 roku.

W jego skład weszli przedstawiciele środowisk związanych z szeroko pojętym rynkiem ubezpieczeń (w kolejności alfabetycznej):

- 1) dr Jan Bogutyn – były wiceminister finansów odpowiedzialny m.in. za rynek ubezpieczeń, a następnie wieloletni prezes towarzystw ubezpieczeniowych, aktualnie członek rad nadzorczych zakładów ubezpieczeń w Gruzji i Łotwie,
- 2) Zdzisława Cwalińska-Weychert – Wiceprezes Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, z wieloletnim doświadczeniem na rynku ubezpieczeń w bezpośrednim zarządzaniu zakładami ubezpieczeń,
- 3) Aleksander Daszewski – radca prawny, Prezes Fundacji Edukacji Ubezpieczeniowej, od wielu lat związany z Rzecznikiem Ubezpieczonych, a obecnie z Rzecznikiem Finansowym,
- 4) Jacek Kliszcz – przewodniczący Komisji Etyki SPBUiR, prezes firmy brokerskiej PWS Konstanta S.A., wieloletni Prezes SPBUiR, autor opracowań na temat rynku ubezpieczeniowego,
- 5) Anna Lal-Chojnacka – Dyrektor Biura Zarządzania Kanalem Brokerskim grupy PZU, z upoważnienia prezesa grupy PZU pana Pawła Surówki, jako przedstawiciel największej grupy ubezpieczeniowej polskiego rynku,
- 6) prof. UAM dr hab. Marcin Orlicki – radca prawny, członek rad nadzorczych zakładów ubezpieczeń, wykładowca akademicki Wydziału Prawa Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, autor wielu opracowań z dziedziny prawa ubezpieczeniowego,
- 7) prof. UAM dr hab. Jakub Pokrzywniak – radca prawny, partner w kancelarii prawnej WKB Wierciński Kwieciński Baehr, wykładowca akademicki Wydziału Prawa Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, autor wielu opracowań na tematy rynku ubezpieczeń.

Zespół sformułował pytania, a następnie propozycje odpowiedzi, wypracowane w czasie wielomiesięcznych prac, które znajdują się w dalszej części pisma.

Jednocześnie w trakcie prac zespołu zdiagnozowano cały szereg problemów, które wprawdzie nie dotyczą bezpośrednio rynku brokerskiego, ale stanowią istotne zagrożenie dla właściwego działania rynku ubezpieczeniowego, jako całości.

Problemem zdiagnozowanym i wydaje się, że wymagającym pogłębionej analizy jest kanał multiagencyjny, który w pewnym zakresie działa w oparciu o niejasne zasady. Trudność sprawia na przykład określenie, kogo reprezentuje i w czyim interesie działa agent posiadający pełnomocnictwo wielu zakładów ubezpieczeń i jak się ma jego status do

obowiązków agenta wobec dającego zlecenie wynikających z przepisów kodeksu cywilnego. W praktyce odnotowano też przypadki zacierania się różnic między kanałem brokerskim a multiagencyjnym.

Zauważono również problem konkurencji wewnętrznej w niektórych zakładach ubezpieczeń, co powoduje niekiedy nieuzasadnione różnice w kwotacjach oferowanych przez tego samego ubezpieczyciela różnym pośrednikom i może zakłócać zaufanie klienta do zakładu ubezpieczeń i pośrednika jako uczestnika jednego rynku.

Dalej, zgodnie z obowiązującymi przepisami, wszystkie podmioty prowadzące działalność w zakresie pośrednictwa na polskim rynku powinny realizować wymagania wynikające z ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, występując w jednej z form przewidzianych w tej ustawie (broker ubezpieczeniowy, agent ubezpieczeniowy, agent oferujący ubezpieczenia uzupełniające), o ile nie podlegają zwolnieniu na podstawie art. 2 tej ustawy.

Zespół, ze względu na swój charakter, skupił się na odpowiedziach na pytania związane *stricto* z rynkiem brokerskim, sygnalizując jedynie inne problemy rynku.

### **Pytanie 1**

***Czy i pod jakimi warunkami broker ubezpieczeniowy może przyjąć pełnomocnictwo od klienta, który jest już reprezentowany przez innego brokera?***

Bez wątpienia, istotnym problemem rynku ubezpieczeniowego są przypadki, w których nie można jednoznacznie i w sposób stanowczy przesądzić, jaki jest wzajemny stosunek dwóch lub większej liczby pełnomocnictw udzielonych przez klienta brokerom w tym samym lub choćby częściowo pokrywającym się zakresie. Aby wyeliminować nieprawidłowości, należałoby przyjąć jednolite standardy zawodowe wykonywania czynności przez brokerów ubezpieczeniowych. Standardy te mogły by być wzorowane na przykład na przyjętych i funkcjonujących w praktyce zasadach wykonywania innych zawodów, w których występują podobne dylematy prawne i etyczne. Jak się zdaje, dobrym wzorem dla uregulowania, które mogłoby zostać przyjęte jako inspiracja dla standardu działalności brokerów ubezpieczeniowych jest art. 53 Kodeksu Etyki Radcy Prawnego (po zaadaptowaniu tego przepisu do realiów pracy brokera ubezpieczeniowego).

Propozycja uregulowania problemu wielości pełnomocnictw w działalności brokerów ubezpieczeniowych:

1. *Przed rozpoczęciem wykonywania czynności zawodowych broker zobowiązany jest dowiedzieć się od klienta, czy na rzecz tego klienta działa już inny broker ubezpieczeniowy oraz jaki jest zakres pełnomocnictwa udzielonego temu brokerowi przez klienta.*
2. *Jeżeli od klienta lub z innych źródeł broker dowiedział się, że na rzecz tego klienta działa inny broker i że zakres udzielonego temu brokerowi pełnomocnictwa choćby częściowo pokrywa się z zakresem pełnomocnictwa, które ma zostać udzielone brokerowi, broker ten:*
  - a. *informuje brokera, któremu klient udzielił wcześniej pełnomocnictwa o podjęciu się wykonywania czynności brokerskich na rzecz danego klienta,*

- b. ustala z brokerem, któremu klient udzielił wcześniej pełnomocnictwa oraz z klientem zasady współpracy, jeżeli jest to uzasadnione interesem klienta lub gdy klient tego oczekuje,*
  - c. nie podejmuje działań mających na celu podważenie zaufania klienta wobec brokera, któremu klient udzielił wcześniej pełnomocnictwa.*
- 3. Broker, któremu klient udzielił wcześniej pełnomocnictwa, informuje brokera, któremu klient udzielił pełnomocnictwa później, o istotnych okolicznościach dotyczących wykonywania czynności brokerskich na rzecz klienta, a na żądanie klienta wydaje mu niezwłocznie dokumenty związane z wykonywaniem czynności brokerskich na rzecz tego klienta.*
  - 4. Broker ubezpieczeniowy, któremu klient udzielił pełnomocnictwa później, zobowiązany jest do poinformowania klienta o konieczności rozliczenia się z brokerem, któremu klient udzielił wcześniej pełnomocnictwa lub do samodzielnego uzgodnienia z tym brokerem zasad wzajemnych rozliczeń.*

Jest to oczywiście propozycja rozwiązania na przyszłość i wyznaczenia nowego standardu na rynku brokerskim.

## **Pytanie 2**

***Jakie zasady postępowania można by postulować do stosowania przez zakład ubezpieczeń, który otrzymuje zapytania dotyczące ubezpieczenia tego samego ryzyka dotyczącego tego samego klienta od więcej niż jednego brokera ubezpieczeniowego?***

Zacząć należy od uwagi, że broker świadomie przyjmujący pełnomocnictwo od klienta w celu negocjowania określonej umowy ubezpieczenia w sytuacji, gdy klient zaangażował wcześniej innego brokera do negocjowania takiej samej umowy ubezpieczenia może dopuścić się naruszenia dobrych obyczajów, zwłaszcza jeśli w swoich działaniach wykorzysta efekty pracy poprzedniego brokera lub poprzedni broker dysponuje pełnomocnictwem wyłącznym. Takie postępowanie, niestety często spotykane na rynku, jest typowym źródłem konfliktów między brokerami, w które pośrednio – wbrew swojej woli - wnikani bywają również ubezpieczyciel i klient. Jest bowiem jasne, że tylko jeden z działających równolegle brokerów może uzyskać prowizję za doprowadzenie do zawarcia umowy ubezpieczenia. Dążenie do sfinalizowania transakcji i uzyskania kurtażu nieraz prowadzi do nieprawidłowości, polegających np. na zaniżaniu składki ubezpieczeniowej, co pozornie wydaje się atrakcyjne dla klienta, ale z reguły dokonuje się kosztem zawężenia ochrony ubezpieczeniowej i finalnie niesie dla klienta zagrożenia.

Opisana sytuacja może stanowić źródło ryzyka prawnego dla zakładu ubezpieczeń, gdyż – jak wspomniano - może zaangażować go w spór dotyczący tego, któremu brokerowi należna jest prowizja. Z punktu widzenia ubezpieczyciela wskazane jest zatem unikanie opisanych powyżej sytuacji.

Opisywana sytuacja może też narażać interesy klienta. Praktyka stosowania prawa pokazuje wszakże, że poza niebezpieczeństwem manipulowania zakresem ochrony ubezpieczeniowej może ona też narażać ubezpieczającego na roszczenia odszkodowawcze ze strony brokera ubezpieczeniowego, który wskutek działań ubezpieczającego został pozbawiony szansy uzyskania kurtażu od ubezpieczyciela.

W nawiązaniu do wcześniejszych rekomendacji (vide pkt 1) można więc sformułować postulat, by w celu uniknięcia opisanych powyżej ryzyk, w sytuacji, gdy zapytanie dotyczące

takiej samej umowy ubezpieczenia składa kolejny broker ubezpieczeniowy, zakład ubezpieczeń zwrócił się doń z prośbą o wykazanie, że to on jest istotnie uprawniony do reprezentowania klienta. Broker, który złożył zapytanie w dalszej kolejności powinien przedstawić dowód, że zwrócił się do klienta z pytaniem, czy ten jest już reprezentowany przez innego brokera i następnie uzyskał potwierdzenie odwołania wcześniejszego pełnomocnictwa udzielonego innemu brokerowi. Oświadczenie klienta w tym zakresie powinno być przedłożone przez drugiego lub kolejnego brokera wraz z zapytaniem ofertowym (slipem) kierowanym do ubezpieczyciela. Zaleca się, by dopiero wtedy ubezpieczyciel składał ofertę na ręce kolejnego brokera.

Niezależnie od powyższego, jeżeli pierwszy z brokerów podjął już określone czynności związane z negocjowaniem umowy ubezpieczenia, a kolejny broker zamierza wykorzystać ich efekty (np. kontynuuje negocjacje dotyczące przedłożonej już oferty wstępnej), nowy broker winien złożyć ubezpieczycielowi oświadczenie, że poinformował klienta, że ten winien rozliczyć się z pierwotnie umocowanym brokerem z tytułu realizacji tych czynności lub sam uzgodnił z poprzednim brokerem zasady wzajemnych rozliczeń (vide pkt 1). Poza względami etycznymi, uzyskanie takiego oświadczenia przez ubezpieczyciela minimalizowałoby ryzyko dalszych sporów, niepotrzebnie angażujących ubezpieczyciela lub klienta. Takie rozwiązanie wydaje się zasadne zarówno z aksjologicznego, jak i celowościowego punktu widzenia i powinno wyeliminować, albo przynajmniej znacząco ograniczyć nieprawidłowości występujące obecnie na rynku, związane z angażowaniem przez ubezpieczającego dwóch lub więcej konkurujących ze sobą brokerów (równoległe lub sukcesywnie) do negocjowania tej samej umowy ubezpieczenia.

### **Pytanie 3**

***Czy wdrożenie określonych reguł w powyższych zakresach przez wszystkie podmioty rynku wymaga zmiany prawa, czy też może być skutecznie zrealizowane na podstawie dokumentów o charakterze kodeksów etycznych / zasad dobrych praktyk?***

W sytuacji, gdy samorząd zawodowy brokerów ubezpieczeniowych nie ma charakteru obligatoryjnego dla wszystkich brokerów ubezpieczeniowych, przestrzeganie przez brokerów wydawanych przez samorząd kodeksów etycznych, czy zasad dobrych praktyk nie jest obowiązkowe. Nie oznacza to jednak, że kodeksy takie są pozbawione znaczenia normatywnego. Jeśli bowiem zostaną one zaakceptowane i przyjęte do stosowania przez znaczącą część środowiska brokerskiego oraz znaczącą część zakładów ubezpieczeń, wówczas – z czasem - możliwe będzie uznanie norm postępowania w nich zawartych jako dobrych obyczajów, czy ustalonych zwyczajów. Zgodnie zaś z treścią art. 354 § 1 KC, *dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. W taki sam sposób powinien współdziałać przy wykonaniu zobowiązania wierzyciel.*

W zakresie, w jakim postulowany sposób postępowania dotyczy zakładów ubezpieczeń jego wdrożenie mogłoby nastąpić poprzez samoregulację w ramach samorządu ubezpieczeniowego, jeśli oczywiście zakłady ubezpieczeń zaakceptują powyższe postulaty.

Ewentualne wprowadzenie zasad służących usunięciu ww. problemów w akcie prawnym rangi ustawowej byłoby obowiązujące dla wszystkich podmiotów prawa, w tym również dla wszystkich brokerów, ich klientów oraz zakładów ubezpieczeń. Wydaje się, że choć brak jest po stronie ustawodawcy stanowczej woli wprowadzenia ustawowej regulacji umowy zlecenia

brokerskiego oraz kwestii ze zleceniem brokerskim i pełnomocnictwem brokerskim związanych, niezależnie od postulatu działań „samoregulacyjnych”, warto kontynuować starania w tym kierunku.

#### **Pytanie 4**

***Jaki zakres powinno mieć rozdzielenie działalności brokerskiej i agencji na gruncie obowiązujących przepisów o dystrybucji ubezpieczeń? Czy w tym zakresie celowe byłoby wyrażenie stanowiska przez KNF?***

Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń, implementując dyrektywę Unii Europejskiej, przewiduje oryginalne, polskie rozwiązania wprowadzające wymogi związane z rozdzielaniem działalności brokera ubezpieczeniowego i agenta. Zakaz łączenia aktywności wynika z tradycji rynku polskiego i uwarunkowań lokalnych. Wyraźne określenie pozycji pośrednika przesądzające o jego odpowiedzialności w stosunku do mocodawcy usuwać ma ewentualny konflikt interesów oraz zapobiegać nieprawidłowościom mogącym niekiedy pojawiać się w praktyce rynkowej. Brak jasnego i jednolitego podejścia do występowania powiązań agencji-brokerskich nie sprzyja jednak transparentności i może niekiedy wręcz tworzyć warunki do nieuczciwej konkurencji zagrażającej zarówno długofalowym interesom ubezpieczonego, jak i zakładów ubezpieczeń.

Wydaje się że zakaz powiązań między działalnością brokera i agenta, skoro został już wprowadzony przez ustawodawcę i mimo wieloletnich dyskusji w nauce i w środowisku ustawodawca od niego nie odstąpił, powinien być ściśle określony i doprecyzowany z uwagi na potencjalne rozbieżności interpretacyjne wynikające z ustawy o dystrybucji o ubezpieczeń. Nie budzi wątpliwości, że reprezentowanie przez te same osoby rozbieżnych interesów zakładu ubezpieczeń i klienta poszukującego ochrony choćby w zakresie korzyści finansowych byłoby etycznie wątpliwe. Dlatego, ze względu na brzmienie przepisów ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, wskazane mogłoby być bardziej precyzyjne określenie stanowiska ustawodawcy lub organu nadzoru co do pewnych praktyk rynkowych i szczegółowego zakresu dopuszczalnych oraz zakazanych powiązań agentów ubezpieczeniowych i brokerów ubezpieczeniowych.

#### **Pytanie 5**

***W jaki sposób zagwarantować, z punktu widzenia klientów, transparentność rozwiązań mających zapewnić ochronę ubezpieczeniową w kanałach bancassurance i leasingowym?***

Nie budzi wątpliwości, że pod rządami ustawy o dystrybucji ubezpieczeń zarówno banki, jak i firmy leasingowe nie mogą prowadzić dystrybucji ubezpieczeń w innej formie, niż wynikająca z tej ustawy. Tak więc wykorzystując w praktyce swój potencjał mogą być w istocie pośrednikami reprezentującymi zakład ubezpieczeń (agentami ubezpieczeniowymi, agentami oferującymi ubezpieczenia uzupełniające), albo klienta (brokerami ubezpieczeniowymi). To powoduje, że są zobowiązane do wykonywania czynności zgodnie z zasadami ustawy o dystrybucji ubezpieczeń. Wynika z tego, że przy pierwszym kontakcie z klientem są zobowiązane do wyraźnego określenia swojej roli w procesie zawierania umowy ubezpieczenia, wskazania kogo reprezentują, okazania swoich pełnomocnictw oraz

wyraźnego określenia, że w procesie ubezpieczeniowym pełnią rolę pośrednika (w tym miejscu pomijamy działanie przez bank lub firmę leasingową w charakterze ubezpieczającego w ubezpieczeniu na cudzy rachunek, co nie stanowi dystrybucji ubezpieczeń i z czym nie może jednak wiązać się pobieranie korzyści finansowych przez ten podmiot, a także działanie w celu ubezpieczenia własnego majątku, co również nie stanowi dystrybucji ubezpieczeń).

**Pytanie 6:**

***Czy (ewentualnie pod jakimi warunkami) broker ubezpieczeniowy może dzielić się prowizją z klientem? Jaki jest cel i społeczno-gospodarcze uzasadnienie tzw. premii brokerskich? Czy praktyka wypłacania tzw. premii brokerskich jest zgodna z obowiązującym ustawodawstwem? Czy broker może proponować ubezpieczycielowi zastosowanie niższej stawki prowizji po to, by doprowadzić do obniżenia składki?***

Poza wyjątkiem określonym w art. 18 UDUiR, który wyłącza pobierania wynagrodzenia także przez osoby działające w imieniu i na rzecz ubezpieczającego, w polskim prawie nie zostały wprowadzone prawne ograniczenia czy zakazy, które uniemożliwiałyby wypłacanie przez brokera ubezpieczeniowego wynagrodzenia ubezpieczającym, również w postaci tzw. „premi brokerskich”. W polskim prawie nie obowiązują żadne przepisy, które w jakikolwiek sposób sankcjonowałyby lub normowały tę „formę rozliczeń” między zleceniobiorcą (tutaj: brokerem wykonującym czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego) a zleceniodawcą (klientem poszukującym ubezpieczenia przy pomocy tego brokera), w której zleceniobiorca zobowiązuje się wypłacić zleceniodawcy „premię” za wykonanie działań na rzecz tego zleceniodawcy. Ten brak przepisów regulujących powyższą formę gratyfikowania klientów przez brokerów ubezpieczeniowych, działających jako pośrednicy ubezpieczeniowi w imieniu i na ich rzecz tych klientów, jest zaskakujący w kontekście rygorystycznych reguł dotyczących wykonywania działalności w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego obowiązujących na naszym rynku ubezpieczeniowym. Działalność ta jest przecież szczegółowo normowana przepisami ustaw krajowych, dodatkowo powiązanych bezpośrednio lub pośrednio z regulacjami unijnymi. Ustawowe określenie zasad prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i pośrednictwa ubezpieczeniowego (w tym m.in. szczegółowe dookreślenie zasad wynagradzania z tego tytułu), umożliwiło spójnie stanowienie norm także w innych obszarach powiązanych bezpośrednio lub pośrednio z tymi działalnościami. Dotyczy to na przykład zobowiązań podatkowych, powstających na poszczególnych etapach świadczenia szeroko rozumianych usług ubezpieczeniowych. Obowiązujące regulacje podatkowe określają też m.in. zasady opodatkowywania czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego, czy świadczenia usług likwidacyjnych. Analiza obowiązujących podstaw prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i pośrednictwa ubezpieczeniowego w kontekście zjawiska „premi brokerskiej” wskazuje, że pojawienie się na regulowanym rynku ubezpieczeniowym takiej - nieprzewidzianej w prawie - formy gratyfikacji klientów, prowadzi może do swego rodzaju kolizji między obszarami „regulowanymi” i „nieregulowanymi”.

Dodatkowo analiza zjawiska „premi brokerskiej” w kontekście wszystkich możliwych postaci kauzy czynności prawnych - przy równoczesnej świadomości, że prawo cywilne co do zasady wymaga istnienia kauzy czynności prawnej przysparzającej dla jej ważności - prowadzi do powstania wątpliwości co do *causae* premii brokerskiej. Klient (ubezpieczający), jako strona tej czynności prawnej, zdaje się uzyskiwać premię pod tytułem darmym, co rodzić może choćby określone konsekwencje podatkowe.

Podsumowując powyższe, należałoby wskazać na następujące wątpliwości w odniesieniu do tzw. premii brokerskiej. Po pierwsze zidentyfikować można ryzyko naruszenia zasad etyki, zwłaszcza w przypadku oferowania „premi brokerskiej” przez kolejnego brokera, jako swoistej formy „perswazji” wobec klienta przy próbie jego „przejęcia” od dotychczasowego pośrednika, ponoszącego dotąd pełne koszty związane z obsługą tego klienta, refundowane dopiero w przyszłym kurtażu. Kolejny broker może w tej sytuacji zaoferować klientowi atrakcyjną „premię brokerską” ze spodziewanego kurtażu. Jest to tym prostsze, im mniejsze jest zaangażowanie przez nowego brokera własnych zasobów i środków przy doprowadzeniu do zawarcia ubezpieczenia, a tym samym im większe jest wykorzystywanie przez niego pracy i nakładów poniesionych przez poprzednika. Takie zachowanie może w określonych sytuacjach wypełniać znamiona czynu nieuczciwej konkurencji. Po drugie wydaje się, że zjawisko „premi brokerskiej” może wiązać się z ryzykiem dla klienta (ubezpieczającego), w razie jej niewłaściwego rozpoznania na gruncie podatkowym. Spotykane w obrocie umowy o udzielenie premii brokerskiej rodzą liczne wątpliwości co do właściwej kwalifikacji tego świadczenia.

Zespół uznał, że najlepszym sposobem rozwiązania zasygnalizowanych problemów i wprowadzenia postulowanych zmian rynku będzie zaproszenie do pogłębionej refleksji uczestników rynku. Wynikami swoich prac zespół postanowił zainteresować zarządzających podmiotami brokerskimi i zakładami ubezpieczeń, Zarząd Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych, Zarząd Polskiej Izby Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych, a także Zarząd Polskiej Izby Ubezpieczeń,

Mamy nadzieję, że praca Zespołu ekspertów zainspiruje zainteresowanych do działań przywracających niekiedy nadszarpnięte zaufanie zarówno do rynku ubezpieczeń, jak i rynku pośrednictwa ubezpieczeniowego.

*Jan Bogutyn*

*Zdzisława Cwalińska-Weychert*

*Aleksander Daszewski*

*Jacek Kliszcz*

*Anna Lal-Chojnacka*

*Marcin Orlicki*

*Jakub Pokrzywniak*