



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

Aleksandra Wiktorow

Warszawa, 05.01.2017r.

RFI 316AD16

Pan Minister
Piotr Nowak
Podsekretarz Stanu
Ministerstwo Finansów
ul. Świętokrzyska 12
00-916 Warszawa

Szanowny Panie Ministrze,

W związku z pismem z dnia 5 grudnia br. w sprawie projektu ustawy dystrybucji ubezpieczeń (UC66), proszę o przyjęcie poniższego stanowiska Rzecznika Finansowego.

Pierwszą uwagą generalną Rzecznika Finansowego jest kwestia potrzeby ujednolicenia terminologii ustawy i wyeliminowanie pewnych niekonsekwencji w przepisach. Rzecznik zwraca uwagę, że projekt posługuje się wielokrotnie, lecz niespójnie, a czasem wręcz w nieuzasadniony sposób, zamiennie, niezdefiniowanymi pojęciami „klient”, „podmiot poszukujący ochrony ubezpieczeniowej” i „poszukujący ochrony ubezpieczeniowej”. Kwestia ta wymaga zatem uporządkowania.

Odnosząc się do art. 3 projektu w kwestii wyłączenia stosowania ustawy, Rzecznik poddaje pod rozważenie, czy nie należałoby uwzględnić w tym przepisie wszystkich pośredników ubezpieczeniowych, tak jak wskazuje art. 1 ust. 3 Dyrektywy 2016/97 w sprawie dystrybucji ubezpieczeń.

W art. 3 ust. 1 pkt 2 projektu wskazuje się limit składki który ma być jednym z kryteriów wyłączenia stosowania ustawy. Rzecznik proponuje, aby kryterium to sformułować ogólnie, tak jak w dyrektywie, niezależnie od tego, czy jest to umowa ubezpieczenia

grupowego czy też indywidualna. Pamiętać bowiem należy, iż składkę zawsze opłaca ubezpieczający.

Rzecznik proponuje wprowadzenie już dotychczas stosowanego pojęcia „poszukujący ochrony ubezpieczeniowej”, z jednoczesnym dodaniem w art. 4 definicji tego wyrażenia. W takim ujęciu należałoby go określić jako osobę wobec której dokonywane są czynności agencyjne lub czynności brokerskie. W uzasadnionych przypadkach słuszne będzie pozostawienie w projekcie ustawy określenia „klient”, np. w art. 6 ust. 1, gdzie mowa o pozyskiwaniu klientów.

Zdaniem Rzecznika Finansowego zbyt precyzyjna wydaje się definicja agenta ubezpieczeniowego, tym bardziej, że w ocenie Rzecznika jest ona błędna. W art. 4 pkt 2 projektu ustawy przewiduje się iż określenie agent ubezpieczeniowy miałyby oznaczać agenta ubezpieczeniowego oraz agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające.

Należy zauważyć, iż pojęcia „agent ubezpieczeniowy” oraz „agent oferujący ubezpieczenia uzupełniające” nie są tożsame i nie są używane w projekcie w sposób zamienny. Podobnie różnicuje te pojęcia dyrektywa, agent ubezpieczeniowy to nie agent oferujący ubezpieczenia uzupełniające.

W związku z powyższym Rzecznik postuluje skreślenie art. 4 pkt 2 w projekcie. Dodatkowym argumentem przemawiającym za skreśleniem tej definicji jest brzemienie art. 19 ust. 1 projektu ustawy.

W art. 3 projektu ustawy Rzecznik proponuje nadanie pkt 1 następującego brzmienia:

„1) udostępnienie poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej informacji o firmie, pod którą wykonuje działalność ubezpieczeniową, oraz o adresie siedziby”.

Rzecznik pragnie zauważyć, że do podmiotów wymienionych wyżej nie stosuje się przepisów dyrektywy. Prawa i interesy klientów tych podmiotów będą wystarczająco chronione przez przepisy ustawy z 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823), a konsumenci mogą liczyć na pomoc miejskich, powiatowych rzeczników konsumentów. Dlatego nie jest zasadnym obejmowanie ich obowiązkiem informacyjnym na temat reklamacji w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2106 r. , poz. 892 ze zm.).

W art. 7 projektu ustawy wskazuje się, iż dystrybutor przekazuje poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej informacje , w tym materiały marketingowe. Projekt nie wskazuje kiedy ma nastąpić przekazanie tych informacji, nie wyjaśnia także o jakie materiały

marketingowe chodzi, czy o wszystkie związane z umową, z prowadzonym przedsiębiorstwem. Nie jest też jasne na czym ma polegać oznaczenie materiałów marketingowych, czy ma to mieć postać informacji, iż dane pismo, broszura ma charakter wyłącznie marketingowy, reklamowy.

W art. 22 ust. 2 projektu ustawy wskazuje się, iż w odniesieniu do agenta ubezpieczeniowego wykonującego czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, odpowiada za szkody powstałe z tytułu wykonywania tych czynności wyrządzone klientowi, ubezpieczającemu, ubezpieczonemu lub osobie uprawnionej z umowy ubezpieczenia.

Rzecznik pragnie zauważyć, że w praktyce trudne jest rozgraniczenie odpowiedzialności takiego agenta od odpowiedzialności ubezpieczyciela, na rzecz i w imieniu którego on działa. Zdaniem Rzecznika w przypadku szkody wyrządzonej klientowi przez agenta co do zasady zawsze będzie odpowiadać ubezpieczyciel.

W art. 24 ust 1 pkt 8 Rzecznik Finansowy proponuje nadać następujące brzmienie
„8) dostarczyć poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej będącemu osobą fizyczną informacje, o których mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2016 r. poz. 892 ze zm.).

Agent nie zawiera z klientem odrębnej umowy, więc informacje na temat reklamacji powinien mu przekazać w trakcie wykonywania czynności pośrednictwa. Powinien mieć przy tym takie same obowiązki, jak pozostałe podmioty rynku finansowego, tzn. na tym etapie informować tylko o reklamacjach – pozostałych informacji, dotyczących możliwości wniesienia wniosku o zbadanie sprawy przez Rzecznika Finansowego oraz rozstrzygnięcia sporu w trybie ADR, będzie udzielał w odpowiedzi na reklamację, zgodnie z art. 10 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji.

Przepisowi w art.. 25 projektu ustawy Rzecznik Finansowy proponuje nadać następujące brzmienie:

„1. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia członek zarządu zakładu ubezpieczeń, prokurent zakładu ubezpieczeń oraz osoba będącą pracownikiem zakładu ubezpieczeń wykonująca czynności agencyjne przekazuje klientowi lub poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej] informacje o firmie zakładu ubezpieczeń i adresie jego siedziby oraz o charakterze wynagrodzenia otrzymywanego w związku z oferowaną umową ubezpieczenia.

2. *Poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej będącemu osobą fizyczną dostarcza się ponadto informacje, o których mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 892 ze zm.)*”.

W ocenie Rzecznika ubezpieczyciel powinien już na etapie przedkontraktowym poinformować osobę poszukującą ochrony o możliwości wniesienia reklamacji, co jest niezależne od tego, czy dojdzie do zawarcia umowy czy też nie (np. gdy fakt ten jest między stronami sporny). Powinien mieć przy tym takie same obowiązki, jak pozostałe podmioty rynku finansowego, tzn. na tym etapie informować tylko o reklamacjach – pozostałych informacji, dotyczących możliwości wniesienia wniosku o zbadanie sprawy przez Rzecznika Finansowego oraz rozstrzygnięcia sporu w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów, będzie udzielał w odpowiedzi na reklamację, zgodnie z art. 10 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji.

Rzecznik proponuje zmianę brzmienia art. 34 ust 1 pkt 5 projektu ustawy w następujący sposób:

„5) przed zawarciem umowy ubezpieczenia udzielić na piśmie porady w zakresie najwłaściwszej umowy ubezpieczenia”

Zaproponowane brzmienie przepisu jest w ocenie Rzecznika niejednokrotnie niemożliwe do wypełnienia. Rzecznik otrzymywał sygnały dotyczące wątpliwości, jak należy postępować w przypadku, gdy broker otrzymuje od ubezpieczyciela tylko jedną ofertę albo w sytuacji, gdy klient wyraźnie życzy sobie zawarcia umowy z konkretnym ubezpieczycielem, czy też chce umowę wznowić. Proponowany przepis ponadto w naszej ocenie zdecydowanie wykracza poza wymogi wdrażanej dyrektywy.

Rzecznik proponuje ponadto skreślenie w art. 34 ust. 1 projektu ustawy pkt 8,

W wersji proponowanej przez projektodawcę przewiduje się zmianę ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, zgodnie z którą broker ubezpieczeniowy jest podmiotem rynku finansowego. Tym samym stosuje się do niego wprost przepisy ustawy, w tym nakładające na niego poinformowanie klienta w zawieranej z nim umowie o formie i trybie składania oraz rozpatrywania reklamacji.

W zakresie zmiany proponowanej w art. 94 projektu ustawy Rzecznik proponuje następujące brzmienie przepisu:

„W ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 892 i 1823):

1) w art. 2 w pkt 1 lit. d średnik zastępuje się przecinkiem i dodaje się lit. e w brzmieniu:

„e) będącego osobą fizyczną poszukującego ochrony ubezpieczeniowej w rozumieniu ustawy z dnia ... o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. poz. ...);”;

2) w art. 2 w pkt 3 lit. i średnik zastępuje się przecinkiem i dodaje się lit. j w brzmieniu:

„j) agenta ubezpieczeniowego oraz brokera ubezpieczeniowego w rozumieniu ustawy z dnia ... o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. poz. ...);”.

Podmiotem rynku finansowego nie powinien być agent oferujący ubezpieczenia uzupełniające, do którego nie stosuje się dyrektywy, ani też broker reasekuracyjny, nieobsługujący osób fizycznych. Status taki powinien być przypisany tylko agentom ubezpieczeniowym (ale nie tym oferującym ubezpieczenia uzupełniające) i brokerom ubezpieczeniowym. Jeśli decyduje się na taki zabieg należy jednocześnie wskazać, że klientem podmiotu rynku finansowego jest poszukujący ochrony ubezpieczeniowej.

Ponadto Rzecznik poddaje pod rozważenie wprowadzenie obowiązku ujawniania wynagrodzeń otrzymywanych przez dystrybutorów ubezpieczeń w przypadku umów o charakterze inwestycyjnym, w szczególności przypadku, gdy składka opłacana przez ubezpieczającego jest znaczącej wysokości. Można się również zastanowić nad określeniem limitu, od którego wynagrodzenie takie byłoby ujawniane, np. jeżeli wynagrodzenie dystrybutora przekraczałoby określony procent wyliczonej składki ubezpieczeniowej.

z poważaniem
Alik