

BEATA MROZOWSKA-BARTKIEWICZ

Jakie zmiany dla polskiego rynku ubezpieczeń przyniesie Dyrektywa w sprawie dystrybucji ubezpieczeń?

Przyjęta w dniu 20 stycznia 2016 roku Dyrektywa 2016/97 w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (IDD) jest jednym z ważniejszych aktów prawnych, organizujących sprzedaż i zarządzanie produktami ubezpieczeniowymi. Swym zakresem obejmuje wszystkie osoby i podmioty zaangażowane w sprzedaż produktów ubezpieczeniowych, a więc zarówno pośredników ubezpieczeniowych, jak i pracowników zakładów ubezpieczeń. Podstawowym celem jest zapewnienie klientom lepszej i obiektywnej porady w zakresie usług ubezpieczeniowych, opartej na analizie potrzeb. Zaleca zarządzanie konfliktem interesów, m.in. poprzez wprowadzenie obowiązków informacyjnych, a także politykę ujawniania informacji o rodzaju otrzymywanego przez dystrybutora wynagrodzenia. Kładzie silny nacisk na kwalifikacje zawodowe sprzedawców i obowiązek ich podnoszenia w trakcie wykonywania pracy. Nowe zasady są obwarowane surowymi sankcjami administracyjnymi, stosowanymi w przypadku naruszenia obowiązków i zasad sprzedaży.

Tym samym wdrożenie IDD jest jednym z poważniejszych wyzwań dla sektora ubezpieczeniowego, pośredników, w tym banków, a ostateczny kształt implementacji będzie miał kluczowy wpływ na dalszy rozwój i dochody branży.

Słowa kluczowe: IDD, dystrybucja ubezpieczeń, zarządzanie produktem, pośrednicy ubezpieczeniowi, wynagrodzenie pośrednika ubezpieczeniowego, obowiązki informacyjne.

Wprowadzenie do problematyki celu zmian legislacyjnych dotyczących działalności ubezpieczeniowej, reasekuracyjnej oraz pośrednictwa ubezpieczeniowego

Celem artykułu jest przybliżenie czytelnikom, jaki zakres problemów obejmuje IDD i – w rezultacie – jakie regulacje znajdują się w przyszłej ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Wprowadzane zmiany będą miały istotny wpływ na kształt wykonywania działalności ubezpieczeniowej, ponieważ IDD prezentuje całościowe podejście do problematyki zasad dystrybucji ubezpieczeń. IDD przedstawia

nowy obraz prowadzenia dystrybucji ubezpieczeń, dąży do uregulowania – w sposób odmienny niż dotychczas – zasad obsługi klienta oraz kładzie silny nacisk na konieczność ochrony jego interesów.

Przyszła ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym, która zostanie uchwalona na bazie IDD, z uwzględnieniem zadań Komisji Nadzoru Finansowego w zakresie wydawania wytycznych kształtujących praktykę ubezpieczeniową, znacząco zmieni zarówno kształt legislacyjny, jak i praktykę. Istotne jest podkreślenie jednego z podstawowych celów, jakie prawodawca europejski zamierza osiągnąć, a które zostało sformułowane w motywie 6 Dyrektywy IDD: „Stosowanie dyrektywy 2002/92/WE pokazało, że konieczne jest doprecyzowanie szeregu przepisów, aby ułatwić prowadzenie dystrybucji ubezpieczeń, oraz że **ochrona konsumentów wymaga objęcia zakresem stosowania tej dyrektywy wszystkich transakcji sprzedaży produktów ubezpieczeniowych**. Zakłady ubezpieczeń prowadzące bezpośrednią sprzedaż produktów ubezpieczeniowych należy objąć zakresem stosowania niniejszej dyrektywy w podobny sposób, jak agentów i brokerów ubezpieczeniowych”.

Prawodawca europejski zwrócił uwagę także na istotny problem zachwiania zaufania klientów do rynku finansowego. Źródłem tego zjawiska upatruje w kryzysie finansowym, ale także w niedostatecznym stopniu informowania klientów o charakterze kupowanego produktu ubezpieczeniowego, w szczególności o charakterze inwestycyjnym. Prawodawca wskazuje na konieczność wprowadzenia takich mechanizmów ochronnych, aby to zaufanie przywrócić. Znalazło to miejsce w jednym z motywów IDD: „**Obecne i niedawne zaburzenia na rynkach finansowych podkreśliły znaczenie zapewniania skutecznej ochrony konsumentów we wszystkich sektorach finansowych. Należy zatem zwiększyć poziom zaufania klientów i bardziej ujednoczyć przepisy regulujące dystrybucję produktów ubezpieczeniowych, aby zapewnić odpowiedni poziom ochrony klientów w całej Unii. Należy zwiększyć poziom ochrony konsumenta w stosunku do poziomu ochrony przewidzianego w dyrektywie 2002/92/WE, aby zmniejszyć potrzebę stosowania zróżnicowanych środków krajowych. Należy uwzględnić specyfikę umów ubezpieczeniowych w porównaniu z produktami inwestycyjnymi regulowanymi dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE [1]. Dystrybucja umów ubezpieczeniowych, w tym ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych, powinna być zatem regulowana niniejszą dyrektywą oraz dostosowana do dyrektywy 2014/65/UE. Należy zwiększyć minimalne standardy dotyczące zasad dystrybucji oraz stworzyć równe warunki działania dla wszystkich ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych.**”¹

Obserwacje te dotyczą także polskiego rynku ubezpieczeniowego i również nasz ustawodawca przyjął w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej szereg przepisów, wprowadzających istotne zmiany w sposobie sprzedaży produktów ubezpieczeniowych. Warto wymienić choćby kilka przepisów

1. Podstawy zmian w prawodawstwie europejskim

Europejski rynek ubezpieczeniowy w ostatnim okresie podlega przeobrażeniu ze względu na przeprowadzane zmiany regulacyjne, dotyczące praktycznie każdego wymiaru prowadzonej działalności. Prawodawca europejski zwraca szczególną uwagę na ochronę konsumenta usług ubezpieczeniowych i w realizacji tego podstawowego celu wprowadza szereg zmian, które w będą miały istotny wpływ na przyszły kształt dystrybucji produktów ubezpieczeniowych i wymogów zarówno w stosunku do organizacji procesu sprzedaży jak i samych osób w nim uczestniczących. Znaczenie

1. Motyw 10 IDD.

ochrony zostało stanowczo podkreślone w Traktacie o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej: „dążąc do popierania interesów konsumentów i zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów, Unia przyczynia się do ochrony zdrowia, bezpieczeństwa i interesów gospodarczych konsumentów jak również wspierania ich prawa do informacji, edukacji i organizowania się w celu zachowania ich interesów”² (art. 169, ust. 1). Głównym zadaniem utworzonej w 2010 roku EIOPA³ jest właśnie podejmowanie działań w dziedzinie ochrony konsumenta.

Przyjmuje się, że klienci stoją zawsze na słabszej pozycji w porównaniu z podmiotami sprzedającymi produkty ubezpieczeniowe, ponieważ występuje zjawisko asymetrii informacji, rozumiane zarówno jako brak wiedzy o produkcie ubezpieczeniowym, w tym również o pytaniach, jakie klient powinien zadać sprzedawcy, jak i nieidentyfikowanie przez niego własnych potrzeb ubezpieczeniowych. Klienci nie znają także dostępnej oferty na rynku, stąd nie mogą ocenić, czy proponowana umowa jest faktycznie dla nich korzystna. W rezultacie nabywają produkt nieadekwatny do swych potrzeb ubezpieczeniowych.

Sporządzony przez EIOPA Raport⁴ zawiera wnioski z przeprowadzonej diagnozy. Wskazuje m.in., iż ubezpieczeni są często wprowadzani w błąd, ponieważ przedstawiona dokumentacja ubezpieczeniowa, zarówno umowna, jak i marketingowa, nie jest dostatecznie czytelna, trudno się zorientować, jakie są rzeczywiste koszty i opłaty wynikające z umowy, co utrudnia porównanie dostępnej oferty rynkowej. Misselling w sprzedaży ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych w szczególności dotyczy praktyk:

- 1) ujawniania informacji na temat tych produktów i inwestycji bazowych,
- 2) stosowanych opisów ryzyk (przekazywane aktualnie klientom są uznawane za niewystarczające lub trudne do zrozumienia),
- 3) przekazywania klientom nieodpowiednich i często nieprzydatnych informacji o produkcie, co ma wpływ na dokonywany przez nich wybór.

Podjęto **szereg inicjatyw prawodawczych**, mających zmienić powyższy stan rzeczy. Należą do nich:

- 1) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 r., w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wyłącalność II, implementowana do polskiego systemu prawnego w drodze ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. 2015, poz. 1844);
- 2) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady/UE/Nr 1286/2014 z dnia 26 listopada 2014 r., w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych;
- 3) Dyrektywa 2016/97 Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń, tzw. Dyrektywa IDD.

Dyrektywa IDD, uchylająca Dyrektywę 2002/92/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 9 grudnia 2002 r. w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego, weszła w życie 23 lutego 2016 r., zaś

2. Dz. U. UE C 326 z 26 października 2012 r.

3. Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych, utworzony na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 1094/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru /Europejskiego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych, zmiany decyzji nr 716/2009/WE i uchylenia decyzji Komisji 2009/79/UE.

4. *Third Consumer Trends Report*, EIOPA, 2 December 2014, s. 3–5.

państwa członkowskie są zobowiązane do jej implementacji do 23 lutego 2018 r. Celem nowej regulacji jest poprawa minimalnej harmonizacji usług pośrednictwa ubezpieczeniowego na terytorium Unii Europejskiej. Warto nadmienić, że Dyrektywa IDD przyznaje państwom członkowskim prawo wprowadzenia bardziej rygorystycznych przepisów w celu ochrony klientów, pod warunkiem że przepisy takie będą spójne z prawem Unii, w tym przede wszystkim z zawartymi w niej regulacjami.

2. Zakres podmiotowy Dyrektywy IDD

Dyrektywa IDD przewiduje szerszy zakres podmiotowy niż dotychczasowe prawodawstwo, obejmując regulacją wszystkie kanały dystrybucji produktów ubezpieczeniowych: „Niniejsza dyrektywa ma zastosowanie do każdej osoby fizycznej lub prawnej zamieszkałej lub mającej siedzibę albo chcącej zamieszkać lub założyć siedzibę w państwie członkowskim w celu podjęcia i prowadzenia dystrybucji produktów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych”. Nowe regulacje mają służyć poprawie sytuacji konsumentów, którzy powinni **korzystać z ochrony na jednakowym poziomie, niezależnie od różnic między poszczególnymi kanałami dystrybucji ubezpieczeń**. Za nieefektywne zostały uznane dotychczasowe rozwiązania, mające zastosowanie wyłącznie do pośredników ubezpieczeniowych, uznano bowiem, iż dystrybucja ubezpieczeń w chwili obecnej przebiega wielokanałowo, w tym z wykorzystaniem nowoczesnej technologii. Właśnie dlatego IDD odnosi się także do samych zakładów ubezpieczeń prowadzących bezpośrednią sprzedaż swoich produktów ubezpieczeniowych.

Stąd IDD wprowadza **pojęcie „dystrybucji ubezpieczeń”**, które oznacza działalność polegającą na doradzaniu, proponowaniu lub przeprowadzaniu innych prac przygotowawczych do zawarcia umów ubezpieczenia, na zawieraniu takich umów lub udzielaniu pomocy w administrowaniu takimi umowami i wykonywaniu ich, w szczególności w przypadku roszczenia, w tym udzielaniu informacji dotyczących jednej lub większej liczby umów ubezpieczenia na podstawie kryteriów wybranych przez klienta za pośrednictwem stron internetowych lub innych mediów oraz opracowanie rankingu produktów ubezpieczeniowych, obejmującego porównanie cen i produktów, lub udzielanie zniżki od ceny umowy ubezpieczenia, gdy klient jest w stanie pośrednio lub bezpośrednio zawrzeć umowę ubezpieczenia za pośrednictwem stron internetowych lub innych mediów. Wiąże się z tym szerokie pojęcie **„dystrybutora ubezpieczeń”** oznaczające każdego pośrednika ubezpieczeniowego, pośrednika oferującego ubezpieczenia uzupełniające lub zakład ubezpieczeń.

Należy także przytoczyć definicję **„pośrednika ubezpieczeniowego”**, za którego uznaje się każdą osobę fizyczną lub prawną, inną niż zakład ubezpieczeń lub reasekuracji lub ich pracownicy i inną niż pośrednik oferujący ubezpieczenia uzupełniające, która podejmuje lub prowadzi działalność z zakresu dystrybucji ubezpieczeń za wynagrodzeniem.

Nowością jest zastosowanie nowych regulacji do osób, których działalność polega na udzielaniu informacji na temat umowy lub umów ubezpieczenia w odpowiedzi na kryteria wybrane przez klienta za pośrednictwem **stron internetowych** lub innych mediów lub na udostępnianiu rankingów produktów ubezpieczeniowych, lub zapewnianiu zniżki od ceny umowy ubezpieczenia w przypadku, gdy klient jest w stanie bezpośrednio albo pośrednio zawrzeć umowę ubezpieczenia na końcowym etapie tego procesu [z wyłączeniem stron internetowych zarządzanych przez organy publiczne lub stowarzyszenia konsumentów, nieprowadzących do zawarcia jakiegokolwiek umowy, a służących jedynie porównaniu produktów ubezpieczeniowych dostępnych na rynku].

3. Wyłączenia podmiotowe Dyrektywy IDD

Dyrektywa IDD nie będzie mieć zastosowania do pośredników oferujących ubezpieczenia uzupełniające i wykonujących działalność z zakresu dystrybucji produktów ubezpieczeniowych jeżeli:

- 1) ubezpieczenie uzupełnia towar lub usługę dostarczaną przez dostawcę, w przypadku gdy takie ubezpieczenie obejmuje: ryzyko zniszczenia, utraty lub uszkodzenia towaru dostarczonego przed tego dostawcą lub nieskorzystania ze świadczonej przez niego usługi; albo uszkodzenie lub utratę bagażu i inne rodzaje ryzyka związane z podróżą zarezerwowaną u tego dostawcy;
- 2) kwota składki z tytułu umowy ubezpieczenia, obliczana proporcjonalnie w wymiarze rocznym, nie przekracza 600 EUR;
- 3) w przypadku gdy ubezpieczenie uzupełnia usługę dostarczaną przez dostawcę, a czas trwania tej usługi nie przekracza trzech miesięcy oraz kwota składki płatnej od osoby nie przekracza 200 EUR.

Zgodnie z brzmieniem Dyrektywy IDD za **pośrednika oferującego ubezpieczenia uzupełniające** rozumie się każdą osobę fizyczną lub prawną, inną niż instytucja kredytowa lub firma inwestycyjna, która za wynagrodzeniem podejmuje lub prowadzi działalność z zakresu dystrybucji ubezpieczeń jako działalność uboczną, pod warunkiem że spełnia następujące warunki:

- 1) główna działalność zawodowa tej osoby fizycznej lub prawnej jest inna niż dystrybucja ubezpieczeń;
- 2) osoba fizyczna lub prawna dystrybuuje tylko niektóre produkty ubezpieczeniowe, uzupełniające dany towar lub usługę;
- 3) dane produkty ubezpieczeniowe nie obejmują ubezpieczenia na życie ani ryzyka z tytułu odpowiedzialności, chyba że ochrona taka jest uzupełnieniem towaru dostarczanego lub usługi świadczonej przez pośrednika w ramach jego głównej działalności zawodowej.

Zakresem Dyrektywy IDD **nie objęto także czynności wstępnych** polegających jedynie na przekazywaniu pośrednikom ubezpieczeniowym i zakładom ubezpieczeń danych i informacji dotyczących potencjalnych ubezpieczających oraz przekazywaniu potencjalnym ubezpieczającym informacji na temat produktów ubezpieczeniowych oraz działalności polegającej jedynie na dostarczaniu ogólnych informacji o produktach ubezpieczeniowych, pod warunkiem że celem takiej działalności nie jest udzielanie klientowi pomocy przy zawieraniu lub wykonywaniu umowy ubezpieczenia lub reasekuracji.

Dyrektywa IDD **nie będzie także obejmować zawodowej obsługi roszczeń w imieniu zakładu ubezpieczeń ani likwidacji i wyceny szkód przez biegłych**. Regulacja Dyrektywy IDD nie wpłynie również na osoby prowadzące innego typu działalność zawodową, takie jak eksperci podatkowi, księgowi lub prawnicy, które w ramach prowadzenia działalności zawodowej okazjonalnie udzielają porad w sprawie ochrony ubezpieczeniowej.

4. Wyłączenia przedmiotowe Dyrektywy IDD

Zgodnie z treścią Dyrektyw IDD za dystrybucję ubezpieczeń nie uznaje się następujących rodzajów działalności:

- 1) okazjonalnego dostarczania informacji klientowi w kontekście innej działalności zawodowej w przypadku gdy: dostawca nie podejmuje jakichkolwiek dodatkowych działań mających pomóc

w zawarciu lub wykonywaniu umowy ubezpieczenia albo celem tej działalności nie jest pomoc klientowi w zawarciu lub wykonywaniu umowy reasekuracji;

- 2) zawodowej obsługi roszczeń zakładu ubezpieczeń ani likwidacji i wyceny szkód przez biegłych;
- 3) samego przekazywania pośrednikom ubezpieczeniowym, pośrednikom reasekuracyjnym, zakładom ubezpieczeń lub reasekuracji danych i informacji na temat potencjalnych ubezpieczających, jeżeli dostawca nie podejmuje jakichkolwiek dodatkowych działań mających pomóc w zawarciu umowy ubezpieczenia lub reasekuracji;
- 4) samego przekazywania potencjalnym ubezpieczającym informacji na temat produktów ubezpieczeniowych lub reasekuracyjnych, pośrednika ubezpieczeniowego, pośrednika reasekuracyjnego, zakładu ubezpieczeń lub reasekuracji, jeżeli dostawca nie podejmuje jakichkolwiek dodatkowych działań mających pomóc w zawarciu umowy ubezpieczenia lub reasekuracji.

5. Wymogi dotyczące kompetencji pośredników ubezpieczeniowych oraz obowiązek doskonalenia zawodowego

Celem Dyrektywy IDD jest zagwarantowanie wysokiego poziomu profesjonalizmu i kompetencji pośredników ubezpieczeniowych, w tym oferujących ubezpieczenia uzupełniające, oraz pracowników zakładów ubezpieczeń i reasekuracji, którzy są zaangażowani w czynności przygotowawcze do sprzedaży produktów i czynności wykonywane w trakcie oraz po sprzedaży produktów ubezpieczeniowych. Obowiązek ten nie dotyczy osób wykonujących jedynie zadania administracyjne. Poziom wiedzy pośredników oraz pracowników zakładów ubezpieczeń i reasekuracji ma odpowiadać stopniowi złożoności tej działalności.

Dyrektywa IDD przewiduje wyższe wymogi w odniesieniu do dystrybucji ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych⁵ z uwagi na ich złożoność i ciągłe innowacje. Wynika to także z faktu, że produkt inwestycyjny wiąże się z ryzykiem dla inwestora, więc należy zagwarantować mu możliwość polegania na dostarczanych informacjach i jakości prezentowanych ocen.

Najniższe z kolei wymogi będą dotyczyć pośredników oferujących ubezpieczenia uzupełniające – zakres ich wiedzy może być ograniczony do znajomości warunków umów, które dystrybuują, oraz zasad obsługi roszczeń i skarg.

-
5. **Ubezpieczeniowy produkt inwestycyjny** oznacza produkt ubezpieczeniowy oferujący pewną wartość w dniu zapadalności lub wartość wykupu, w przypadku gdy wartość ta w dniu zapadalności lub wartość wykupu jest całkowicie lub częściowo, pośrednio lub bezpośrednio narażona na wahania rynkowe; definicja ta nie obejmuje:
- 1) produktów ubezpieczeniowych innych niż ubezpieczenia na życie, wymienionych w załączniku I do dyrektywy 2009/138/WE [Grupy ubezpieczeń innych niż na życie];
 - 2) umów ubezpieczenia na życie, w przypadku gdy korzyści z umowy są wypłacalne wyłącznie w razie śmierci lub inwalidztwa wynikającego z obrażeń, choroby lub niepełnosprawności;
 - 3) produktów emerytalnych uznanych w prawie krajowym za mające za główny cel zapewnienie inwestorowi dochodu na emeryturze i uprawniających inwestora do określonych świadczeń;
 - 4) oficjalnie uznanych pracowniczych programów emerytalnych objętych zakresem stosowania dyrektywy 2003/41/WE lub dyrektywy 2009/138/WE;
 - 5) indywidualnych produktów emerytalnych, w przypadku których prawo krajowe wymaga wkładu finansowego od pracodawcy, a pracodawca lub pracownik nie mają możliwości wyboru produktu emerytalnego lub jego dostawcy.

Dyrektywa IDD przewiduje także obowiązek wdrożenia przez państwa członkowskie odpowiednich przepisów dotyczących **szkolenia i doskonalenia zawodowego** pośredników ubezpieczeniowych w wymiarze co najmniej **15 godzin rocznie**. Wymogi dotyczące profesjonalizmu i kompetencji pośredników obejmują także osoby zarządzające pośrednikami. Doskonalenie zawodowe może obejmować różne rodzaje kształcenia, w tym kursy, e-uczenie się i programy mentorskie. Kwestie formy i treści szkoleń oraz wymaganych świadectw lub innych odpowiednich dowodów, na przykład odnotowania w rejestrze lub pozytywnego zaliczenia egzaminu, powinny być regulowane przez państwa członkowskie.

Oprócz warunków dotyczących kompetencji, Dyrektywa IDD przewiduje także **standard reputacji**, który muszą spełniać osoby fizyczne pracujące w zakładzie ubezpieczeń lub u pośredników ubezpieczeniowych. Minimalnym warunkiem dotyczącym reputacji jest brak wpisu w rejestrze karnym w związku z poważnymi przestępstwami przeciwko mieniu lub innymi przestępstwami finansowymi oraz brak uprzedniego ogłoszenia wobec nich upadłości, chyba że przywrócono upadłym prawa zgodnie z prawem krajowym. Dyrektywa IDD przyznaje także państwom członkowskim prawo do umożliwienia dystrybutorom ubezpieczeń **sprawdzania dobrej reputacji jego pracowników** oraz – w stosownych przypadkach – jego pośredników ubezpieczeniowych.

6. Obowiązki dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pośredników ubezpieczeniowych

Dyrektywa IDD zobowiązuje pośredników ubezpieczeniowych do posiadania **ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania zawodu**, obejmującego całe terytorium Unii, lub innej porównywalnej gwarancji odpowiedzialności wynikającej z zaniedbania zawodowego, opiewającej przynajmniej na 1 250 000 EUR w stosunku do każdego roszczenia oraz 1 850 000 EUR rocznie w stosunku do wszystkich roszczeń łącznie. Obowiązek posiadania ubezpieczenia będzie jednak **wyłączony**, jeżeli takie ubezpieczenie lub porównywalna gwarancja zostały już przewidziane przez zakład ubezpieczeń, zakład reasekuracji lub inny zakład, w którego imieniu działa pośrednik ubezpieczeniowy lub reasekuracyjny lub w którego imieniu pośrednik ubezpieczeniowy lub reasekuracyjny jest upoważniony do działania, chyba że taki zakład nie przyjął pełnej odpowiedzialności za działania pośrednika.

Z kolei pośrednicy oferujący ubezpieczenia uzupełniające powinni posiadać ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania zawodu lub porównywalną gwarancję odpowiedzialności na poziomie ustalonym przez państwa członkowskie z uwzględnieniem charakteru sprzedawanych produktów i prowadzonej działalności.

7. Zarządzanie konfliktem interesów oraz obowiązki informacyjne pośredników

Problematyka konfliktu interesów jest jedną z najważniejszych kwestii podnoszonych przez prawodawcę unijnego. Konflikt interesów pojawia się na płaszczyźnie związków kapitałowych pośredników i zakładów ubezpieczeń, a także może mieć związek z zasadami ustalania wynagrodzeń za wykonywane usługi. **Konflikt interesów w usługach pośrednictwa ubezpieczeniowego ma**

miejsce wówczas, gdy interesy podmiotów, na rzecz których są one świadczone, są rozbieżne z interesami pośrednika ubezpieczeniowego. W praktyce konflikt ten może się pojawiać np. wówczas, gdy stawka wynagrodzenia prowizyjnego otrzymywanego przez pośrednika od różnych ubezpieczycieli jest różna, ponieważ rodzi to wątpliwości, czy udzielona porada jest rzeczywiście obiektywna, oparta na analizie potrzeb klienta, a nie ma związku z wysokością wynagrodzenia. Sytuacja taka ma najczęściej zastosowanie do multiagentów, którzy zajmują się dystrybucją standardowych produktów. Wątpliwości mogą powstać także gdy pośrednik otrzymuje wynagrodzenie o wysokości zależnej od sumy składek wchodzących do jego portfela ubezpieczeń, które są lokowane u danego ubezpieczyciela, lub jego rentowności dla ubezpieczyciela. Wówczas brokerowi lub multiagentowi może zależeć na faworyzowaniu ubezpieczeń tego konkretnego ubezpieczyciela, co potencjalnie może naruszać interesy klienta.

Właśnie dlatego Dyrektywa IDD nakłada na dystrybutora ubezpieczeń **obowiązek opracowania, przyjęcia i poddawania regularnemu przeglądowi polityk i procedur dotyczących konfliktu interesów**. Dzięki takiemu rozwiązaniu możliwe będzie uniknięcie negatywnego wpływu na jakość usług świadczonych oraz zapewnienie klientom odpowiednich informacji o honorariach, prowizjach lub korzyściach, jakie otrzymują agenci.

Ponadto, w celu ograniczenia możliwości powstawania konfliktu interesów Dyrektywa IDD nakłada na pośredników ubezpieczeniowych **obowiązek udostępniania z wyprzedzeniem jasnych informacji na temat statusu osób, które sprzedają produkty ubezpieczeniowe, oraz rodzaju wynagrodzenia jakie otrzymują**. Ujawniane informacje mają obejmować m.in. to, czy pośrednik świadczy usługi doradztwa związanego ze sprzedawanymi produktami ubezpieczeniowymi, czy reprezentuje klienta lub też działa na rzecz i w imieniu zakładu ubezpieczeń oraz czy podlega zobowiązaniu umownemu do prowadzenia działalności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń wyłącznie z jednym zakładem ubezpieczeń lub z większą liczbą zakładów ubezpieczeń (wówczas powinien podać ich nazwy). Obowiązek ten ma na celu **wskazanie stosunku łączącego zakład ubezpieczeń i pośrednika** oraz rodzaju wynagrodzenia, jakie otrzymuje pośrednik. Informacje te powinny być przekazywane klientom przed zawarciem umowy. **Wymóg ten dotyczy także pracowników zakładów ubezpieczeń**.

Pośrednicy ubezpieczeniowi powinni przekazywać klientom te informacje w formie papierowej, bezpłatnie, w jasny i dokładny sposób, zrozumiały dla klienta oraz w języku urzędowym państwa członkowskiego, w którym umiejscowione jest ryzyko, lub państwa członkowskiego zobowiązania lub w jakimkolwiek innym języku uzgodnionym przez strony. Aczkolwiek Dyrektywa IDD przewiduje także nowe zasady w celu umożliwienia klientowi **wyboru nośnika**, na którym przekazywane są informacje umożliwiające wykorzystanie, w stosownych przypadkach, środków komunikacji elektronicznej, z uwzględnieniem okoliczności transakcji.

8. Wynagrodzenie pośrednika ubezpieczeniowego

Jedną z najbardziej kontrowersyjnych kwestii wprowadzanej przez IDD jest przekazywanie klientowi informacji dotyczących zasad wynagrodzenia pośrednika ubezpieczeniowego. Przykłady szeregu krajów europejskich (np. Finlandia, Holandia, Wielka Brytania) wskazują, że całkowicie transparentna polityka państwa w tym zakresie prowadzi do ograniczenia pośrednictwa ubezpieczeniowego. Pierwsza wersja robocza Dyrektywy przewidywała znacznie większy zakres informacji, jaki miał

być klientom udzielany, niż wersja ostatecznie przyjęta. Należy jednak zaznaczyć, że po dyskusji wśród Państw Członkowskich obecnie Dyrektywa IDD pozostawia państwom członkowskim swobodę w tej dziedzinie, tzn. mogą przyjąć rozwiązania wprowadzające bardziej rygorystyczne przepisy odnośnie obowiązków informacyjnych w zakresie zasad wynagrodzenia.

Dyrektywa IDD wprowadza nową definicję „wynagrodzenia” pośredników ubezpieczeniowych – obejmuje ono **każdą prowizję, honorarium, opłatę lub inną płatność, w tym korzyść ekonomiczną jakiegokolwiek rodzaju lub każdą inną korzyść lub zachętę finansową lub niefinansową, oferowaną lub przekazywane w związku z działalnością w zakresie dystrybucji ubezpieczeń**. Celem ustawodawcy europejskiego, o którym mowa w Dyrektywie IDD, jest wymuszenie na dystrybutorach produktów ubezpieczeniowych takich polityk wynagradzania pracowników lub pośredników, które nie będą wpływały negatywnie na działania podejmowane w zgodzie z najlepiej pojętym interesem klienta ani nie będą uniemożliwiały im wydawanie odpowiednich rekomendacji lub przedstawianie informacji w uczciwej, jasnej i niewprowadzającej w błąd formie. Wynagrodzenie oparte na wynikach sprzedaży nie powinno skutkować proponowaniem klientowi określonego produktu. W celu uniknięcia negatywnego wpływu na jakość usług świadczonych klientowi oraz zapewnienia mu odpowiednich informacji o honorariach, prowizjach lub korzyściach, Dyrektywa IDD zobowiązuje dystrybutora ubezpieczeń do **opracowania, przyjęcia i regularnego poddawania przeglądowi polityk i procedur dotyczących konfliktu interesów**.

Należy zaznaczyć, że Dyrektywa IDD **przyznaje państwom członkowskim możliwość ograniczania lub zakazania przyjmowania lub pobierania honorariów, prowizji lub innych korzyści pieniężnych lub niepieniężnych wypłacanych lub przekazywanych dystrybutorom ubezpieczeń przez jakąkolwiek stronę trzecią lub osobę występującą w imieniu strony trzeciej, w związku z dystrybucją produktów ubezpieczeniowych**. Zatem ostateczne uregulowanie tej kwestii pozostawiono legislatorom krajowym i ciekawe jest jakie rozwiązanie zostanie przyjęte przez Polskę.

9. Obowiązek badania potrzeb klienta oraz sporządzenia rekomendacji zawarcia umowy

Dyrektywa IDD wprowadza obowiązek przeprowadzenia **badania potrzeb klienta** w oparciu o uzyskane od niego informacje. Oferowany klientowi produkt ubezpieczeniowy powinien odpowiadać jego wymaganiom i potrzebom oraz zostać zaprezentowany w zrozumiałej formie, umożliwiającej podjęcie przez niego świadomej decyzji. Udzielając porady przed sprzedażą produktu ubezpieczeniowego, pośrednicy ubezpieczeniowi oprócz obowiązku określenia wymagań i potrzeb klienta będą musieli także przedstawić klientowi **zindywidualizowaną rekomendację**, wyjaśniając, dlaczego dany produkt najlepiej spełnia jego wymagania i potrzeby.

Dyrektywa IDD wprowadza też dodatkowe wymogi w tej kwestii wobec pośrednika ubezpieczeniowego, który informuje klienta, iż prowadzi działalność doradczą na podstawie rzetelnej i zindywidualizowanej analizy jego potrzeb. Wówczas pośrednik powinien udzielić mu rady w oparciu o wystarczająco dużą liczbę umów ubezpieczeń dostępnych na rynku, tak aby mógł, zgodnie z kryteriami zawodowymi, sformułować dla niego zindywidualizowaną rekomendację dotyczącą umowy ubezpieczenia, która w najwłaściwszy sposób spełniałaby potrzeby klienta.

Ponadto w Dyrektywie IDD przewidziano wymóg przekazywania klientowi przed zawarciem umowy w zrozumiałej formie **stosownych informacji na temat produktu ubezpieczeniowego**, tak

aby umożliwić mu podjęcie świadomej decyzji, uwzględniając przy tym złożoność produktu ubezpieczeniowego i rodzaj klienta. Obowiązek ten musi być realizowany bez względu na to, czy udzielono porady, i niezależnie od tego, czy produkt ubezpieczeniowy jest częścią pakietu. Informacje te powinny być przekazywane w postaci ustandaryzowanego dokumentu zawierającego opis produktu ubezpieczeniowego w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku.

10. Ubezpieczenia grupowe i sprzedaż krzyżowa

Obowiązki informacyjne zostały rozszerzone także w przypadku ubezpieczeń grupowych – Dyrektywa IDD zakłada, iż po objęciu danego członka ubezpieczeniem grupowym, przedstawiciel grupy powinien, w stosownych przypadkach, dostarczyć dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym o prowadzeniu działalności przez dystrybutora.

Dyrektywa IDD stanowi także, iż w sytuacji, gdy produkt ubezpieczeniowy oferowany jest wraz z produktem uzupełniającym lub usługą uzupełniającą, które nie są ubezpieczeniem, jako część pakietu lub tej samej umowy, dystrybutor ubezpieczeń ma obowiązek poinformować klienta, czy istnieje możliwość odrębnego zakupu poszczególnych składników, i jeśli tak – będzie musiał przekazać odpowiedni opis poszczególnych elementów umowy lub pakietu oraz osobne zestawienie kosztów i opłat dla każdego składnika. W sytuacji, gdy ryzyko lub zakres ubezpieczenia wynikające z umowy lub pakietu oferowanego klientowi różnią się od ryzyka lub zakresu związanych z poszczególnymi składnikami oddzielnie, dystrybutor ubezpieczeń będzie musiał także przekazać klientowi odpowiedni opis poszczególnych składników umowy lub pakietu i wskazać, w jaki sposób ich wzajemne związki wpływają na ryzyko lub zakres ubezpieczenia. Treść Dyrektywy IDD upoważnia także EIOPA do opracowania wytycznych w tej kwestii.

11. Zarządzanie produktem

Zakłady ubezpieczeń oraz pośrednicy, którzy tworzą jakikolwiek produkt ubezpieczeniowy przeznaczony do sprzedaży klientom, będą musieli utrzymać w mocy i stosować **proces jego zatwierdzenia lub jego istotnych modyfikacji zanim zostanie on wprowadzony do obrotu lub do dystrybucji wśród klientów oraz dokonywać przeglądu tych procesów**. Procedura zatwierdzenia produktu musi być proporcjonalna i odpowiednia do charakteru tego produktu ubezpieczeniowego. Dyrektywa IDD wymaga także, aby w procesie zatwierdzenia produktu dystrybutor ubezpieczeń określał **rynek docelowy** w odniesieniu do każdego produktu, oceniał wszelkie związane z nim rodzaje ryzyka oraz badał **adekwatność strategii dystrybucji do określonego rynku docelowego**. Dodatkowo, działania służące zapewnieniu dystrybucji produktu ubezpieczeniowego na określonym rynku docelowym mają być uzasadnione. Można pokusić się o stwierdzenie, że powyższa zasada znalazła częściowe odzwierciedlenie w rekomendacjach KNF dotyczących systemu zarządzania produktem ubezpieczeniowym⁶. Mówi o tym Rekomendacja 10, zgodnie z którą „zakład powinien projektować / tworzyć i wprowadzać do obrotu jedynie takie produkty, których cechy, ryzyka

6. http://www.knf.gov.pl/Images/Rekomendacje_system_zarządzania_produktem_22-03-2016_tcm75-46359.pdf [dostęp: 11.09.2016].

objęte ochroną ubezpieczeniową oraz opłaty i kanały dystrybucji spełniają oczekiwania i interesy określonej docelowej grupy klientów, do której kierowany ma być dany produkt”.

Zakład ubezpieczeń będzie musiał także poddawać regularnemu przeglądowi produkty ubezpieczeniowe, które oferuje lub wprowadza do obrotu, przy uwzględnieniu wszelkich zdarzeń, które mogą istotnie wpływać na potencjalne ryzyko dla określonego rynku docelowego, tak aby ocenić, czy dany produkt nadal odpowiada potrzebom tego rynku oraz czy zamierzona strategia dystrybucji jest nadal skuteczna.

12. Sankcje administracyjno-prawne w przypadku naruszeń przepisów krajowych wdrażających IDD

Dyrektywa IDD przewiduje szereg sankcji administracyjno-prawnych, w tym sankcje finansowe, które mają być stosowane w przypadku naruszenia przepisów krajowych wdrażających IDD:

- 1) dla osób prawnych – sankcje finansowe w maksymalnej wysokości:
 - co najmniej 5 000 000 EUR lub do 5% całkowitych rocznych obrotów na podstawie ostatniego dostępnego sprawozdania zatwierdzonego przez organ zarządzający lub, w państwach członkowskich, których walutą nie jest euro, równowartość tej kwoty w walucie krajowej na dzień wejścia w życie niniejszej dyrektywy; lub
 - nieprzekraczającej dwukrotności kwoty korzyści uzyskanych lub strat unikniętych w wyniku naruszenia, w przypadku gdy możliwe jest ich ustalenie;
- 2) dla osób fizycznych – sankcje finansowe w maksymalnej wysokości:
 - co najmniej 700 000 EUR lub, w państwach członkowskich, których walutą nie jest euro, równowartość tej kwoty w walucie krajowej na dzień wejścia w życie niniejszej dyrektywy; lub
 - nieprzekraczającej dwukrotności kwoty korzyści uzyskanych lub strat unikniętych w wyniku naruszenia, w przypadku gdy możliwe jest ich ustalenie.

Dodatkowo państwa członkowskie będą zobowiązane do **publikowania** przez właściwe organy bez zbędnej zwłoki informacji o każdej sankcji administracyjnej lub innym środku nałożonym za naruszenie przepisów krajowych wdrażających niniejszą dyrektywę, wobec których nie wniesiono w terminie odwołania, w tym informacji na temat rodzaju i charakteru naruszenia oraz tożsamości osób odpowiedzialnych za naruszenie. O wszystkich sankcjach administracyjnych i innych środkach nałożonych, lecz nieopublikowanych, organy nadzoru będą musiały **poinformować EIOPA**. Należy zaznaczyć, że państwa członkowskie będą mogły w odmienny sposób uregulować system sankcji administracyjnych. Informacja o własnym systemie powinna być przekazana do Komisji Europejskiej.

Podsumowanie

Polski ustawodawca ma do 2018 roku czas na implementację Dyrektywy IDD. Regulacje IDD są co prawda szczegółowe w wielu kwestiach, jednak pozostawiają państwom członkowskim swobodę w określaniu podziału zawodowego pośredników na agentów i brokerów. Jest zatem prawdopodobne, że podział na te kategorie pośredników zostanie u nas utrzymany. Co do szeregu innych rozwiązań, obejmujących kluczowe dziedziny omówione powyżej, należy zwrócić uwagę na zasadę proporcjonalności.

Zgodnie z tą zasadą nowe regulacje nie powinny stanowić nadmiernego obciążenia dla małych i średnich dystrybutorów ubezpieczeń i reasekuracji. Zasada ta powinna mieć zastosowanie zarówno do wymogów nakładanych na dystrybutorów ubezpieczeń, jak i do wykonywania uprawnień nadzorczych. W szczególności należy brać ją pod uwagę w sferach takich, jak sankcje administracyjno-prawne nakładane przez państwa członkowskie czy kompetencje posiadane przez pośredników ubezpieczeniowych.

Otwarty na dyskusję pozostaje zatem kształt pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce.

Wykaz źródeł

Dyrektywa 2016/97 Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wyłącalność II, implementowana do polskiego systemu prawnego w drodze ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej [Dz. U. 2015, poz. 1844].

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady /UE/Nr 1286/2014 z dnia 26 listopada 2014 r. w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych.

Third Consumer Trends Report, EIOPA, 2 December 2014.

What changes will the Directive on insurance distribution bring to the Polish insurance market?

The recently adopted Directive 2016/97 of the European Parliament and of the Council of 20 January 2016 on insurance distribution is one of the most important legal acts with the principal aim of developing the sale and management of insurance products. Its scope applies to any natural or legal person who is established in a Member State or who wishes to be established there in order to take up and pursue the distribution of insurance and reinsurance products. Therefore, the IDD directive has application to both insurance intermediaries and employees of insurance companies. Its main objective is to provide customers with better and more objective advice on insurance services, based on analysis of their needs. The IDD directive requires that member states' national provisions ensure sufficient regulations on the management of conflicts of interest, in particular in the area of disclosure of information, including information about the status of the persons who sell insurance products and the type of remuneration which they receive. In accordance with the provisions of that directive, insurers and intermediaries who prepare any insurance product for sale to customers are obliged to maintain, operate and review a process for the approval of each insurance product, or significant adaptations of an existing insurance product, before it is marketed or distributed to customers. Another important improvement introduced by the IDD directive is the so-called "insurance product information document," a form which should provide standardised information about non-life insurance products. In particular, the directive stresses the need to ensure the training and development of professional salespeople. The provisions of the directive provide for the possibility of laying down rules for administrative and criminal

sanctions for the breach of required sales standards. Therefore, implementation of the IDD directive is one of the major challenges for the Polish insurance industry and intermediaries carrying out economic activity, including banks. The detailed shape of the IDD directive's implementation will be essential in guiding further development and incomes generated by the insurance sector.

Keywords: IDD, insurance distribution, product management, insurance intermediaries, remuneration of an intermediary, information obligations.

BEATA MROZOWSKA-BARTKIEWICZ – radca prawny, counsel DLA Piper Wiater sp.k.

