

EUGENIUSZ KOWALEWSKI  
MICHAŁ P. ZIEMIAK

## Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy (Część II)

*Uchwalona w sierpniu 2015 r. ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym stała się ważnym instrumentem dla ubezpieczających, ubezpieczonych oraz poszkodowanych w sporach toczonych z zakładami ubezpieczeń. Z dniem 1 października 2018 r., tj. z dniem wejścia w życie ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, procedury reklamacyjne rozszerzone zostaną o pośredników ubezpieczeniowych (agentów i brokerów ubezpieczeniowych), a dostęp do tychże procedur w obrocie ubezpieczeniowym – mocą art. 16 ustawy dystrybucyjnej – zyskają także osoby prawne oraz niektóre tzw. niepełne osoby prawne. Podobnie jak miało to miejsce prawie 3 lata temu, uchwalone przepisy budzą pewne wątpliwości, m.in. co do przyświecającej im aksjologii jak i sposobu ich stosowania. Wszystko to sprawia, że konieczna i nieodzowna jest analiza nowych rozwiązań.*

**Słowa kluczowe:** reklamacje, procedura reklamacyjne, Rzecznik Finansowy, dystrybucja ubezpieczeń

### 1. Wprowadzenie

Wejście w życie z dniem 1 października 2018 r. ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń<sup>1</sup>, stanowiącej implementację dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń<sup>2</sup> zmieni dotychczasowy kształt procedur reklamacyjnych w obrocie ubezpieczeniowym. Zmiany te polegać będą na:

- nowelizacji ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym<sup>3</sup>, rozszerzającej pojęcie podmiotu rynku finansowego o pośredników ubezpieczeniowych;

---

1. Dz.U. z 2017 r. poz. 2486 ze zm., dalej też jako „u.d.u.” lub „ustawą dystrybucyjną”.

2. Dz. Urz. UE L 26 z dnia 2 lutego 2016 r., s. 19., dalej jako „IDD”.

3. Tekst jedn. Dz.U. z 2017 r. poz. 2270, zwana dalej też jako „ustawą reklamacyjną”.

- wprowadzeniu – mocą art. 16 ustawy u.d.u. – odrębnych procedur reklamacyjnych dla osób prawnych i niektórych niepełnych osób prawych względem ubezpieczycieli oraz pośredników ubezpieczeniowych.

Celem niniejszego artykułu jest przede wszystkim próba omówienia nowych przepisów zarówno ustawy reklamacyjnej jak i dystrybucyjnej z punktu widzenia uczestników rynku ubezpieczeniowego, w szczególności dotyczących procedury wnoszenia i rozpatrywania reklamacji.

Artykuł podzielony został na dwie części. W pierwszej przedstawione zostaną uwagi dotyczące nowelizacji ustawy reklamacyjnej i poszerzenia zakresu jej obowiązywania o pośredników ubezpieczeniowych. W drugiej zaś zaprezentujemy spostrzeżenia odnoszące art. 16 ustawy u.d.u., statuującą procedury reklamacyjne dla klientów zakładów ubezpieczeń niebędących osobami fizycznymi.

## 2. Nowelizacja ustawy reklamacyjnej

Mocą artykułu 99 ustawy dystrybucyjnej w art. 2 ustawy reklamacyjnej wprowadzone zostaną następujące zmiany. Po pierwsze, w pkt 1 art. 2 dodana zostanie lit. e, co poskutkuje rozszerzeniem zakresu pojęcia „klienta podmiotu rynku finansowego” o będącego osobą fizyczną klienta brokera ubezpieczeniowego albo będącego osobą fizyczną klienta agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające, w rozumieniu u.d.u. wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej<sup>4</sup>, **lecz w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową**<sup>5</sup>. Po drugie – poprzez zmianę lit. f oraz dodanie lit. l w pkt 3 art. 2 – rozszerzeniu ulegnie definicja podmiotu rynku finansowego. Podmiotem takim będzie: krajowy zakład ubezpieczeń, zagraniczny zakład ubezpieczeń, główny oddział i oddział w rozumieniu u.d.u.r., broker ubezpieczeniowy, agent ubezpieczeniowy i agent oferujący, ubezpieczenia uzupełniające wykonujący czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do u.d.u.r., **lecz również w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową**.

Na wstępie wyjaśnić należy pojęcie agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające. Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 1 u.d.u. jest nim przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej zawartej z zakładem ubezpieczeń, wpisany do rejestru agentów<sup>6</sup>, który za wynagrodzeniem wykonuje dystrybucję ubezpieczeń jako działalność uboczną, jeżeli spełnione

---

4. Tekst jedn. Dz. U. z.2017 r., poz. 1170, dalej także jako „u.d.u.r.”.

5. Zob. też T. Młynarski, *Kilka uwag o pojęciu klienta podmiotu rynku finansowego*, Prawo Asekuracyjne 2018, nr 1, s. 39–40. Powołany Autor przeprowadził ciekawą analizę, kto dokładnie może zostać uznany za klienta (np. poszkodowany w ramach systemu BLS), a komu statusu tego należy odmówić (np. osoba trzecia, od której zakład ubezpieczeń żąda zapłaty z tytułu regresu ubezpieczeniowego).

6. niebędący jednocześnie instytucją kredytową w rozumieniu art. 3 pkt 1 ustawy z dnia 15 kwietnia 2005 r. o nadzorze uzupełniającym nad instytucjami kredytowymi, zakładami ubezpieczeń, zakładami reasekuracji i firmami inwestycyjnymi wchodzącymi w skład konglomeratu finansowego (Dz. U. z 2016 r. poz. 1252) ani firmą inwestycyjną w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniającego rozporządzenie (UE) nr 648/2012 (Dz. Urz. UE L 176 z 27.06.2013, str. 1, ze zm.).

są łącznie następujące warunki: a) podstawową działalnością przedsiębiorcy nie jest działalność w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, b) przedsiębiorca dystrybuje wyłącznie ubezpieczenia uzupełniające dostarczane towary lub świadczone usługi, c) dystrybucja ubezpieczeń nie odnosi się do umowy ubezpieczenia na życie lub umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, chyba że taka umowa jest uzupełnieniem dostarczanych towarów lub świadczonych usług w ramach podstawowej działalności przedsiębiorcy. Chodzi więc o przedsiębiorcę, dla którego działalność agencyjna nie ma największego udziału w ogólnej działalności tego podmiotu<sup>7</sup>. Od agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające odróżnić należy przedsiębiorcę z art. 2 ustawy dystrybucyjnej, tj. przedsiębiorcę, który również oferuje ubezpieczenia jako agent, ale nie jest ani dystrybutorem ani pośrednikiem ubezpieczeniowym, ani nie podlega – z pewnymi wyjątkami – rygorom wskazanej ustawy<sup>8</sup>. Przedsiębiorcy ci nie są objęci jakąkolwiek procedurą reklamacyjną, co z kolei oznacza, że zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nich usług – oczywiście w zakresie ubezpieczeń – mogą być co najwyżej kierowane do zakładu ubezpieczeń z nimi współpracującymi<sup>9</sup>. Ponadto nowe przepisy ustawy reklamacyjnej nie znajdują zastosowania do agentów wyłącznych zakładów ubezpieczeń (w tym agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające) oraz agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń, ale w zakresie różnych działów ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do u.d.u.r.

Przechodząc do analizy nowych rozwiązań w ustawie reklamacyjnej, już na pierwszy rzut oka rysuje się nam dualizm reżimów prawnych zakresie regulacji reklamacji w sektorze ubezpieczeniowym. Otóż, w przypadku reklamacji składanych przez osoby fizyczne (zarówno konsumentów jak i nie-konsumentów<sup>10</sup>) zakładom ubezpieczeń, brokerom ubezpieczeniowym, agentom (w tym oferującym ubezpieczenia uzupełniające) zastosowanie w pełni znajdzie ustawa reklamacyjna. W przypadku zaś reklamacji składanych przez klientów będących osobami prawnymi lub spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej, zastosowanie znajdzie art. 16 ustawy dystrybucyjnej<sup>11</sup>. Przepis ten zdaje się jednak nie regulować procedur reklamacyjnych w sposób kompleksowy, np. kwestii składania reklamacji (gdzie i w jaki sposób je składać?) czy też treści odpowiedzi

7. Tak J. Nowak [w:] P. Czublun (red.), *Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń. Komentarz*, Warszawa 2018 (Legalis, komentarz do art. 3, pkt 5), przy czym Autorka ta odwołuje się tu do kryteriów formalnych ustalania działalności podstawowej i ubocznej (treść wpisów w oficjalnych rejestrach np. REGON, KRS, CEDIG, itp.), wskazując jednocześnie, że kryterium formalne może być zawodne. Podzielając w pełni wątpliwości powołanej Autorki postulować należy też więc badanie faktycznie wykonywanej działalności i stosowanie np. kryterium dochodu [tj. działalność najbardziej „dochodowa” uznana będzie za podstawową].

8. Zob. więcej odnośnie do przedsiębiorcy z art. 2 u.d.u. – M.P. Ziemiak, *Umowa ubezpieczenia jako uzupełnienie towaru lub usługi. Kilka uwag na tle artykułu 3 projektu ustawy o dystrybucji ubezpieczeń*, [w:] B. Gnela (red.), M. Szaraniec (red.), *Dystrybucja usług ubezpieczeniowych. Wybrane zagadnienia prawne*, Warszawa 2017, s. 297 i nast.

9. Zresztą art. 2 ust. 3 pkt 1 u.d.u. zobowiązuje zakłady ubezpieczeń do zapewnienia, aby przedsiębiorca taki udostępnił klientowi, przed zawarciem umowy ubezpieczenia, informacji o firmie, pod którą wykonuje działalność ubezpieczeniową, adresie siedziby oraz o możliwości złożenia reklamacji i wniesienia skargi

10. Zob. E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy [Część I]*, *Wiadomości Ubezpieczeniowe* 2015, nr 3, s. 29–30.

11. Dodatkowo, art. 16 ust. 6 ustawy dystrybucyjnej nakłada na agentów i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające obowiązki informacyjne względem ubezpieczycieli, zarówno w zakresie reklamacji opartych o ten przepis jak i przepisy ustawy reklamacyjnej, co prowadzi do „złania” się obu reżimów w tym zakresie.

na reklamację. Nie odsyła też do stosowania – w zakresie nieuregulowanym – do ustawy reklamacyjnej. Rodzi się więc pytanie, czy możemy tu wprost lub odpowiednio stosować przepisy ustawy reklamacyjnej? Jak się wydaje, obie wskazane regulacje służą realizacji tego samego celu, jakim jest zapewnienie klientom efektywnego systemu rozpatrywania ich reklamacji. Z tego względu nie można – naszym zdaniem – z góry wykluczyć wskazanej możliwości, która pozwalałaby rozwiązać pewne wątpliwości, np. czy wobec braku w art. 16 u.d.u. przepisu analogicznego do art. 3 ust. 1 ustawy reklamacyjnej<sup>12</sup>, broker ubezpieczeniowy czy zakład ubezpieczeń mogą wyznaczyć określone jednostki organizacyjne, które będą wyłącznie uprawnione do przyjmowania reklamacji. Nie oznacza to jednak, że stosowanie ustawy reklamacyjnej jako *sui generis* „uzupełnienia” procedury z art. 16 u.d.u. jest wolne od kontrowersji. Przykładowo, wątpliwe wydaje się, aby klient będący np. osobą prawną, mógł żądać wszczęcia pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym w razie nieuwzględnienia jego reklamacji. Z tych względów to ostatecznie ustawodawca powinien albo doprecyzować treść art. 16 ustawy dystrybucyjnej, albo uwzględnić w nim stosowne odesłanie do ustawy reklamacyjnej.

Idąc dalej, reklamacje adresowane do brokerów ubezpieczeniowych, agentów i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające obejmować mogą wszelkie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez te podmioty, lecz w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową. Naszym daniem pojęcie usług agentów czy brokerów ubezpieczeniowych „niezwiązanych z udzielaną ochroną ubezpieczeniową” interpretować trzeba wąsko, jako odnoszące się wyłącznie do zawartej za ich pośrednictwem umowy ubezpieczenia (zwłaszcza zakresu odpowiedzialności oraz wyłączeń i ograniczeń tej odpowiedzialności, a także sporów powstających na tym tle)<sup>13</sup>. Paradoksalnie, wobec takiej redakcji przepisów art. 2 jesteśmy w stanie nieco bardziej precyzyjnie określić co może być przedmiotem reklamacji, niż w przypadku np. reklamacji kierowanych do ubezpieczycieli<sup>14</sup>. Przede wszystkim reklamacje mogą dotyczyć czynności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, stanowiących czynności agencyjne i czynności brokerskie, a także czynności brokerskich w zakresie reasekuracji, w rozumieniu art. 4 i 5 u.d.u. Przykładowo więc, w reklamacji mogą znaleźć się uwagi dotyczące sposobu przeprowadzenia przez pośrednika ubezpieczeniowego tzw. badania adekwatności produktu ubezpieczeniowego z art. 8 ust. 1 ustawy dystrybucyjnej<sup>15</sup>, ale już nie np. odmowy wypłaty odszkodowania przez zakład ubezpieczeń. Powstają jednak wątpliwości odnośnie do reklamacji kierowanych do brokerów ubezpieczeniowych czy multiagentów. Brak pokrycia określonych ryzyk w umowie ubezpieczenia (a w rezultacie wspomniana odmowa wypłaty odszkodowania lub spełnienia innego świadczenia przez ubezpieczyciela) może być wszak wynikiem braku należytej staranności brokera w ustaleniu potrzeb klienta i „dopasowaniu” optymalnej polisy. W takim przypadku, reklamacja odnosić będzie się do sfery odpowiedzialności brokera ubezpieczeniowego (choćby jako strony umowy zlecenia brokerskiego) lub multiagenta, ergo winna zostać rozpatrzona. W każdym zaś przypadku, kiedy klienci składać będą reklamacje,

---

12. Zgodnie z którym, reklamacja może być złożona w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów.

13. W tym zakresie reklamacje winny być kierowane do zakładów ubezpieczeń.

14. Zob. E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Ustawa reklamacyjna*..., s. 34 i nast.

15. Zob. więcej na ten temat – M.P. Ziemiak, *Informacja o produkcie ubezpieczeniowym i tzw. karta informacyjna na produktu. Kilka uwag na tle artykułów 8 i 9 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń* [w:] K. Malinowska (red.), A. Tarsiuk (red.), *Insurance Challenges of Anno Domini 2018*, Warszawa 2018 (w druku).

które dotyczyć będą *de facto* udzielanej ochrony ubezpieczeniowej, pośrednicy winni i tak udzielić odpowiedzi, wskazując jednak, że w takim kształcie reklamacja nie spełnia wymogów ustawy reklamacyjnej lub przekazać ją zakładowi ubezpieczeń (co może jednak rodzić wątpliwości dotyczące np. określenia momentu, o którego liczyć należy termin na udzielenie odpowiedzi)<sup>16</sup>.

W pozostałym zakresie, do reklamacji kierowanych pod adresem pośredników ubezpieczeniowych, zastosowanie znajdują wszystkie inne zasady wynikające z ustawy reklamacyjnej. **Oznacza to, że aktualne pozostaną też wątpliwości wyrażone przez nas względem pierwotnego brzmienia tej ustawy**<sup>17</sup>.

I tak po pierwsze, reklamacja może być złożona na zasadach określonych w art. 3 ustawy reklamacyjnej<sup>18</sup>, tj. w formie pisemnej (osobiście, w jednostce agenta lub brokera obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową) ustnej (telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce agenta lub brokera obsługującej klientów) bądź elektronicznej (przy czym klient będzie mógł złożyć agentowi lub brokerowi ubezpieczeniowemu reklamację, np. poprzez e-mail czy dostępny online formularz reklamacji, ale tylko wtedy, kiedy podmiot rynku finansowego sam zdecydował, że zamierza je przyjmować w takiej właśnie formie – jest to bowiem forma fakultatywna).

Po drugie, ustawa reklamacyjna nie wskazuje co dokładnie może być przedmiotem reklamacji jak i nie precyzuje uprawnień przysługujących klientowi (nie muszą być to wyłącznie roszczenia o charakterze majątkowym). Uznać należy, że reklamacja powinna dotyczyć albo konkretnych usług świadczonych na rzecz konkretnego klienta, albo konkretnych roszczeń tego klienta.

Po trzecie, ustawodawca nie przewidział w przepisach analizowanej ustawy, jaka ma być minimalna treść reklamacji; jednakże reklamacja, aby mogła zostać należycie rozpatrzona przez brokera ubezpieczeniowego czy agenta, powinna zawierać określenie żądań (roszczeń) klienta wraz z uzasadnieniem<sup>19</sup>.

Po czwarte, ustawodawca nie przewidział też terminu na wniesienie reklamacji dotyczącej usług agentów lub brokerów ubezpieczeniowych, ani też terminu, po upływie którego uprawnienie do złożenia reklamacji wygasa (ustawa reklamacyjna nie zawiera także przepisów, które określałyby moment końcowy procedury reklamacyjnej)<sup>20</sup>.

Po piąte, samo złożenie reklamacji nie przerywa roszczeń zgłaszanych wobec agentów lub brokerów ubezpieczeniowych (zgłoszenie reklamacji nie mieści się w dyspozycji art. 123 kodeksu cywilnego<sup>21</sup>).

Po szóste, rozpatrzenie reklamacji powinno nastąpić w terminach ustawowych na udzielenie odpowiedzi, które zostały określone w art. 6 i 7 ustawy reklamacyjnej (30, a w wyjątkowych sytuacjach 60 dni), sama zaś forma i treść odpowiedzi powinna odpowiadać wymogom ujętym odpowiednio w art. 5 i 9 ustawy reklamacyjnej. **Jeżeli agent lub broker ubezpieczeniowy nie dotrzyma**

16. Zob. więcej na ten temat w drugiej części niniejszego artykułu.

17. Zob. szczegółowe rozważania odnoszące się do wskazanych problemów – E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Ustawa reklamacyjna...*, s. 30 i nast.

18. Zob. też krytyczne uwagi dotyczące tego przepisu – D. Maśniak, *Znaczenie ustawowych zasad wnoszenia reklamacji i powołania Rzecznika Finansowego dla rynku ubezpieczeniowego*, Prawo Asekuracyjne 2015, nr 4, s. 25–28.

19. Trzeba jednak pamiętać, że w obecnym kształcie art. 3–10 ustawy reklamacyjnej zobowiązują podmiot rynku finansowego do udzielenia odpowiedzi nawet na najbardziej niezrozumiałe, bagatelne czy wręcz kuriozalne zastrzeżenia klientów.

20. Co ocenić należy zdecydowanie krytycznie – zob. R. Stefanicki, *Kilka uwag na temat ustawy o rozpatrywaniu reklamacji*, Radca Prawny 2016, nr 3, s. 85.

21. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 459 ze zm., dalej też jako „k.c.”).

terminów na udzielenie odpowiedzi na reklamację, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta [art. 8]. Odnośnie do ostatniego ze wskazanych przepisów – od początku budzące wątpliwości<sup>22</sup> – w judykaturze i doktrynie zarysowały się różne stanowiska. Część z Autorów wywodzi, iż mamy tu do czynienia z niewłaściwym uznaniem długu<sup>23</sup>, inni zaś stoją na stanowisku, że art. 8 wprowadza wyłącznie wzruszalne domniemanie prawne, którego skutkiem jest przyjęcie fikcji prawnej, że reklamacja została uznana za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta<sup>24</sup>. Z dostępnego zaś orzecznictwa sądowego wynika<sup>25</sup>, że sądy powszechne zdają się częściej przyjmować koncepcję uznania niewłaściwego, podobnie jak uczynił to SN w wyroku z dnia 5 lipca 2012 r.<sup>26</sup>. W orzeczeniu tym – dotyczącym art. 8 ust. 3 nieobowiązującej już ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego<sup>27</sup> – czytamy, że jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni uważa się, że uznał je za uzasadnione. **Brak odpowiedzi na zgłoszone przez kupującego żądanie stwarzał więc fikcję jego uznania i tak jak przy uznaniu roszczenia oznaczał przyznanie przez sprzedającego okoliczności niezgodności towaru z umową oraz zgodę co do treści żądania**<sup>28</sup>. Po bezskutecznym upływie terminu określonego w art. 8 ust. 3 ustawy o sprzedaży konsumenckiej sprzedający, który nie udzielił w ustawowym terminie odpowiedzi na żądanie naprawy albo wymiany towaru, nie mógł już więc w procesie skutecznie kwestionować swojej odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową. **Koncepcja uznania niewłaściwego długu – jako skutku nieudzielenia odpowiedzi na reklamację – zdawała się *prima facie* lepiej urzeczywistniać cel ustawy reklamacyjnej.** W przeciwnym razie składnie reklamacji w dużej mierze pozbawione byłoby sensu, a wręcz szkodziłoby interesom klientów – przedłużałoby bowiem spór, nie powodując jednocześnie przerwy biegu przedawnienia roszczeń. Ostatecznie jednak SN w uchwale z dnia 13 czerwca 2018 r. (III CZP 113/17) opowiedział się za koncepcją wzruszalnego

22. Zob. R. Stefanicki, *Kilka uwag...*, s. 82–83.

23. Zob. T. Czech, *Konsekwencje nierozpatrzenia reklamacji klienta instytucji finansowej w wymaganym terminie*, Monitor Prawa Bankowego, 2016, nr 4 [LEX/El., teza 9]. Powołany Autor wywodzi m.in. „Gdy (...) reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta, oznacza to, że powstają skutki prawne równoważne uznaniu niewłaściwemu roszczenia klienta zgłoszonego w reklamacji (...) W takiej sytuacji dochodzi do przerwania biegu przedawnienia [art. 123 § 1 [pkt] 2 k.c. *per analogiam*]. Nieudzielenie przez instytucję finansową odpowiedzi na reklamację klienta w wymaganym terminie sprawia, że na nowo rozpoczyna się bieg przedawnienia roszczenia zgłoszonego wobec tej instytucji”. Podobne stanowisko zdaje się przyjmować D. Maśniak, która pisze o „automatyzmie uznawania roszczeń” – zob. D. Maśniak, *Znaczenie ustawowych zasad...*, s. 28–29.

24. Zob. B. Bronisz, *Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym*, Monitor Prawa Bankowego, 2016, nr 3 [LEX/El., teza 6]. Powołany Autor wywodzi i zaś, że: „(...) podmiot rynku finansowego będzie mógł wykazać [w ewentualnym postępowaniu sądowym z pozwu klienta], iż nie istniały podstawy do wniesienia skutecznej reklamacji przez klienta, tzn. wskazane w reklamacji zastrzeżenia co do świadczonych przez podmiot rynku finansowego usług nie miały miejsca, ergo reklamacja była obiektywnie niezasadna. Wykazanie niezasadności reklamacji przez podmiot rynku finansowego powinno uwolnić go od odpowiedzialności”.

25. Zob. istotny pogląd złożony przez Rzecznika Finansowego w sprawie toczącej się przed Sądem Najwyższym [sygn.. akt III CZP 113/17], s. 10 [dostępny na: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)].

26. IV CSK 75/12 [Legalis nr 540789].

27. Dz. U. z 2002 r., nr 141, poz. 1176 ze zm., dalej też jako „ustawa o sprzedaży konsumenckiej”.

28. Tj. sposobu doprowadzenia do zgodności towaru z umową, jeżeli został on przez uprawnionego określony w treści żądania.

domniemania, przyjmując że w postępowaniu wszczętym przez klienta przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonej w reklamacji klienta, art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym **nie wyłącza możliwości kwestionowania przez podmiot rynku finansowego zasadności dochodzonego roszczenia; na podmiocie tym spoczywa ciężar dowodu, że powodowi nie przysługuje roszczenie lub przysługuje w niższej wysokości.**

Po siódme, w razie negatywnego dla klienta rozpatrzenia reklamacji, klient taki będzie mógł żądać wszczęcia postępowania pozasądowego przed Rzecznikiem Finansowym.

Po ósme zaś, przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta<sup>29</sup> zachowują pierwszeństwo stosowania przed ustawą reklamacyjną w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość przez podmioty rynku finansowego z konsumentami (zgodnie z zasadą *lex posterior generalis non derogat legi priori speciali*), choć ustawa o prawach konsumenta, szczególnie w przypadku brokerów ubezpieczeniowych, znajdzie ograniczone zastosowanie (nie chodzi tu o umowy ubezpieczenia zawierane przez klientów, ale o umowy zawierane z pośrednikami).

Rozszerzenie podmiotowego zakresu ustawy reklamacyjnej o pośredników ubezpieczeniowych oraz ich klientów – w świetle przede wszystkim przepisów IDD – było zabiegiem koniecznym. Niestety ustawodawca, choć miał ku temu okazję, nie wyeliminował wątpliwości związanych z tą ustawą. Można też zastanawiać się, czemu procedurami reklamacyjnymi nie zostali objęci przedsiębiorcy, o których mowa w art. 2 u.d.u., a których profil działalności niewiele różni się od agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające<sup>30</sup>. Ostatecznie, problemy które od wejścia w życie ustawy reklamacyjnej dotyczyły tylko zakładów ubezpieczeń, od 1 października 2018 r. odnosić będą się także do agentów i brokerów ubezpieczeniowych.

### 3. Artykuł 16 ustawy dystrybucyjnej

Zgodnie z art. 14 IDD państwa członkowskie zapewniają ustanowienie procedur umożliwiających klientom oraz innym zainteresowanym stronom, składanie skarg dotyczących dystrybutorów ubezpieczeń i reasekuracji. IDD nałożyła ponadto obowiązek udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę. Wreszcie, na podstawie art. 15 IDD, każde państwo członkowskie musi przewidzieć w swym porządku prawnym odpowiednie, skuteczne, bezstronne i niezależne pozasądowe procedury reklamacyjne i odszkodowawcze, celem rozstrzygania sporów pomiędzy klientami a dystrybutorami ubezpieczeń. **Wskazane przepisy IDD wymusiły więc na polskim ustawodawcy konieczność rozszerzenia procedur reklamacyjnych także na klientów ubezpieczycieli, który nie są osobami fizycznymi, a których nazwać możemy „klientami korporacyjnymi”.** Służyć temu ma właśnie art. 16 ustawy dystrybucyjnej. Zgodnie z tym przepisem:

- zakład ubezpieczeń udziela odpowiedzi na reklamację klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem;

29. Tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 683.

30. Zapewne chodzi tu o fakt, iż przedsiębiorcy tacy działają przeważnie jako „agenci wyłączni” danego ubezpieczyciela, a agenci tacy również nie zostali objęci procedurami reklamacyjnymi.

- broker ubezpieczeniowy, a także agent ubezpieczeniowy i agent oferujący ubezpieczenia uzupełniające wykonujący 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, udzielają odpowiedzi na reklamację klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, przy czym w tym przypadku również do zachowania terminu wystarczy wystanie odpowiedzi przed jego upływem;
- w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi we wskazanym powyżej terminie, podmioty obowiązane do rozpatrzenia reklamacji w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją wyjaśniają przyczynę opóźnienia, wskazują okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określają przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji;
- odpowiedzi na reklamację przekazuje się klientowi w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku;
- **w razie nieudzielenia odpowiedzi na reklamację we wskazanych powyżej terminach, reklamację uważa się za uznaną.**

Dodatkowo agenci oraz agenci oferujący ubezpieczenia uzupełniające wykonujący 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), na żądanie zakładu ubezpieczeń, udzielają temu zakładowi informacji na temat reklamacji, złożonych w oparciu o art. 16 u.d.u. oraz na temat reklamacji złożonych przez klientów pozyskanych dla występującego z żądaniem zakładu ubezpieczeń przez tych agentów, w oparciu o przepisy ustawy reklamacyjnej.

**Zastanawia, dlaczego ustawodawca ograniczył możliwość wnoszenia reklamacji tylko przez osoby prawne oraz spółki nieposiadające osobowości prawnej?** Tak ukształtowany zakres podmiotowy nie wyczerpuje przecież całego katalogu tzw. niepełnych (ułamnych) osób prawnych, wykluczając m.in. wspólnoty mieszkaniowe, jednostki budżetowe (np. kancelarie, urzędy, ministerstwa) czy tzw. stowarzyszenia zwykłe w rozumieniu art. 40 ustawy z dnia 7 kwietnia 1989 r. Prawo o Stowarzyszeniach<sup>31</sup>. W uzasadnieniu ustawy dystrybucyjnej nie sposób odnaleźć odpowiedzi na pytanie, co dokładnie przyświecało twórcom art. 16 w jego obecnym kształcie. Tymczasem nie dość, że wskazane różnicowanie sytuacji prawnej niepełnych osób prawnych (będących klientami zakładów ubezpieczeń czy pośredników ubezpieczeniowych) nie ma absolutnie żadnego uzasadnienia aksjologicznego, to jeszcze nie znajduje oparcia we wspomnianym art. 14 czy 15 IDD – przepisy te mówią o procedurach reklamacyjnych, bez różnicowania jednak pojęcia klienta. To z kolei może stanowić przyczynek do postawienia Polsce zarzutu nieprawidłowej implementacji IDD w analizowanym obszarze. Z tych względów należy postulować możliwie szybką interwencję legislatora i zmianę art. 16 u.d.u. w taki sposób, aby prawo do złożenia reklamacji przysługiwało „osobom prawnym oraz jednostkom organizacyjnym niebędącym osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną”.

Co się tyczy samych klientów korporacyjnych, to mogą być nimi wszystkie osoby prawne jak i spółki nieposiadające osobowości prawnej, które będą jednocześnie spełniać kryteria definicji

---

31. Tekst jedn. Dz.U. z 2017 r. poz. 210.

klienta z ustawy dystrybucyjnej. Wykluczone będzie więc składanie reklamacji przez podmioty niebędące poszukującymi ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczającymi, ubezpieczonymi czy zlecającymi gwarancji ubezpieczeniowych. Zaś odnośnie do podmiotów zobowiązanych do udzielania odpowiedzi na reklamację, to ustawodawca wykluczył z ich kręgu:

- przedsiębiorców z art. 2 ustawy dystrybucyjnej;
- agentów wyłącznych zakładów ubezpieczeń (w tym agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające);
- agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń, ale w zakresie różnych działów ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do u.d.u.r.;
- brokerów reasekuracyjnych.

Przechodząc do dalszych szczegółowych rozważań należy zauważyć, że regulacja art. 16 ustawy dystrybucyjnej w wielu aspektach różni się od ustawy reklamacyjnej, i to także poza omówionym wyżej zakresem podmiotowym.

Po pierwsze, brak jest legalnej definicji reklamacji, choć przyjęć należy, że powinna ona również dotyczyć konkretnych usług świadczonych na rzecz konkretnego klienta, albo konkretnych roszczeń tego klienta. W doktrynie trafnie zauważano, że w praktyce wystąpić mogą tzw. „reklamacje mieszane”, tj. takie które odnosić będą się łącznie do pośredników ubezpieczeniowych oraz zakładów ubezpieczeń, co sprawiać może problemy m.in. odnośnie do liczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację<sup>32</sup>. Wydaje się, że w takiej sytuacji można zaproponować dwa rozwiązania. Według prostszego z nich, podmiot który otrzymał taką reklamację wypowiada się wyłącznie odnośnie do kwestii, które go dotyczą, w pozostałym zaś reklamacji nie uwzględnia, informując jednocześnie, że powinna być skierowana do innego podmiotu. Według scenariusza bardziej skomplikowanego, podmiot, który otrzymał taką reklamację, powinien przekazać ją niezwłocznie innemu podmiotowi, który również zobowiązany jest do udzielenia odpowiedzi, w zakresie swojej działalności<sup>33</sup>. Jednocześnie, termin na udzielenie odpowiedzi przez podmiot, któremu przekazano reklamację bieć będzie od dnia pierwotnego złożenia reklamacji przez klienta, a nie od dnia jej przekazania.

Po drugie, nie sprecyzowano w jaki sposób i w jakiej formie można składać reklamacje. W tej kwestii możliwe jest przyjęcie aż trzech stanowisk interpretacyjnych:

- stosować będziemy *per analogiam* przepis art. 3 ustawy reklamacyjnej;

32. Tak J. Nowak [w:] P. Czublun (red.), *Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń. Komentarz*, Warszawa 2018 (Legalis, komentarz do art. 16, pkt 7). Jednocześnie powołana Autorska wskazuje, że „Treść art. 16 ust. 2 nie wyklucza tego, aby zakład ubezpieczeń, gdy wniesiona zostanie do niego reklamacja w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną, również udzielił na nią odpowiedzi, nawet, gdy reklamacja dotyczy czynności podejmowanych przez multiagenta lub brokera. W przypadku, gdy reklamacja w tym zakresie zostanie wniesiona do zakładu ubezpieczeń, może on zdecydować czy sam udzieli odpowiedzi na taką reklamację, czy też przekaże ją pośrednikowi, wymagając udzielenia odpowiedzi bądź np. przedstawienia stanowiska w sprawie. Taka możliwość nie istnieje w odwrotnej sytuacji. W przypadku, gdy do pośrednika wniesiona zostanie reklamacja dotycząca udzielanej ochrony, powinien ją niezwłocznie przekazać do zakładu ubezpieczeń”.

33. Przykładowo, kiedy broker ubezpieczeniowy otrzymuje zastrzeżenia dotyczące zarówno jego usług jak i odmowy wypłaty świadczenia przez zakład ubezpieczeń – w zakresie odmowy wypłaty, reklamacja powinna zostać przekazana zakładowi ubezpieczeń.

- zakłady ubezpieczeń i pośrednicy ubezpieczeniowi ustalą dla klientów korporacyjnych (a więc – co do zasady – profesjonalistów) odrębne zasady sposobu i formy składania reklamacji;
- sposób i zasady składania reklamacji przez klientów korporacyjnych będą dowolne.

Trudno obecnie przyjąć, w którą dokładnie stronę pójdzie praktyka, choć naszym zdaniem najbardziej prawdopodobne są dwie ostatnie opcje. Dodatkowo, w przypadku reklamacji składanych przez klientów korporacyjnych zakładom ubezpieczeń zastosowanie znajdzie art. 30 u.d.u.r., a więc reklamacje takie przyjmować będą mogli agenci ubezpieczeniowi.

Po trzecie, art. 16 u.d.u. nie wymaga, by to w umowach z klientami korporacyjnymi umieszczać informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji – art. 22 ust. 1 pkt 6, 23 ust. 1 pkt 3 oraz 32 ust. 1 pkt 8 nakład odpowiednio na agentów, zakłady ubezpieczeń oraz brokerów obowiązek poinformowania o możliwości złożenia reklamacji. Informacja taka może zostać zawarta – jak się wydaje – we wzorcu umownym czy odrębnym dokumencie, byleby jeszcze w fazie przed-kontraktowej. W celu wykazania chociażby przed organem nadzoru, że w danym podmiocie wprowadzono stosowne rozwiązania urzeczywistniające ideę art. 16, zapewne informacje takie trafią też np. do treści umów brokerskich, zawieranych także z klientami korporacyjnymi. Nadto brokerzy obowiązani są do prowadzenia rejestru skarg i reklamacji<sup>34</sup>.

Po czwarte, odpowiedź na reklamację przekazuje się klientowi w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku – nie stosuje się tu więc art. 9 ust. 1 pkt 2 u.d.u., co do formy przekazywanych informacji. *A contrario* jednak do art. 5 ust. 2 ustawy reklamacyjnej, przyjęć trzeba, że odpowiedź taką można będzie zawsze dostarczyć pocztą elektroniczną, a nie wyłącznie na wniosek klienta. Za trafne uznać należy stanowisko, iż wybór pomiędzy sposobem udzielenia i przekazania odpowiedzi zależy wyłącznie od woli podmiotu rozpatrującego reklamację<sup>35</sup>. Skoro zaś w celu zachowania 30-dniowego terminu na udzielenie odpowiedzi wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, to decydujące znaczenie będzie tu miał albo „stempel pocztowy” albo data wysłania wiadomości pocztą elektroniczną<sup>36</sup>.

Po piąte, ustawa dystrybucyjna nie zawiera wymogów odnośnie do treści odpowiedzi, choć prawdopodobnie będzie ona obejmować przynajmniej część elementów wskazanych w art. 9 i 10 ustawy reklamacyjnej, w szczególności uzasadnienie faktyczne i prawne czy informację na temat stanowiska podmiotu. Jak już wskazaliśmy wcześniej, wobec braku wyraźnej regulacji, wątpliwa wydaje się możliwość kierowania przez klientów korporacyjnych wniosków o wszczęcie postępowania pozasądowego przed Rzecznikiem Finansowym, niemniej za w pełni dopuszczalne uznać należy wprowadzenie trybu odwoławczego od pierwotnego sposobu załatwienia reklamacji przez zakład ubezpieczeń lub pośrednika ubezpieczeniowego.

Po szóste, art. 16 ust. 4 u.d.u. wskazuje *expressis verbis*, że nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w terminie ustawowym oznacza, że zakład ubezpieczeń, agent lub broker ubezpieczeniowy uznali reklamację. W rezultacie mamy do czynienia z regulacją bardziej czytelną aniżeli zawarta w art. 8 ustawy reklamacyjnej, której wykładnia językowa sugeruje wprost, że chodzi tu o niewłaściwe uznanie długu.

Wreszcie, po siódme w przypadku multiagentów (w tym tych oferujących ubezpieczenia uzupełniające), art. 16 ust. 6 ustawy dystrybucyjnej nakazuje z jednej strony rozdzielanie reklamacji, które dotyczą takich agentów (niezwiązane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, a więc

---

34. Zob. art. 32 ust. 3 pkt 3 u.d.u.

35. Tak J. Nowak [w:] P. Czublun (red.), *Ustawa o dystrybucji...*, [Legalis, komentarz do art. 16, pkt 11].

36. Tak J. Nowak [w:] P. Czublun (red.), *Ustawa o dystrybucji...*, [Legalis, komentarz do art. 16, pkt 9].

rozpatrywane przez agentów) od tych adresowanych do zakładów ubezpieczeń, z drugiej zaś stałe raportowanie w sprawie wszystkich reklamacji właściwym zakładom ubezpieczeń. Multiagenci zobowiązani zostali bowiem do informowania o obu wskazanych rodzajach reklamacji do nich wpływających, niezależnie od tego, czego one dotyczą.

Co się tyczy zbieżności art. 16 u.d.u. z rozwiązaniami przyjętymi w ustawie reklamacyjnej, to przede wszystkim są to terminy 30 i 60-dniowe na udzielenie odpowiedzi na reklamację, przy czym art. 16 ust. 3 pkt 3 powiela tu dokładnie takie samo rozwiązanie jak przyjęte w art. 7 pkt 3 ustawy reklamacyjnej – ustawodawca nie zawarł zastrzeżenia, że do zachowania sześćdziesięciodniowego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. To z kolei oznacza, że w przypadkach szczególnie skomplikowanych, w których zakład ubezpieczeń lub pośrednik ubezpieczeniowy zmuszeni będą przedłużyć postępowanie reklamacyjne, oceny, czy doszło do terminowego udzielenia odpowiedzi, dokonywać należy w oparciu o art. 61 k.c.<sup>37</sup>. W pozostałym zakresie, do art. 16 u.d.u. aktualne pozostaną uwagi podniesione przez nas wcześniej, odnośnie do przepisów ustawy reklamacyjnej, chociażby co do terminu na wniesienie reklamacji, relacji procedur reklamacyjnych z postępowaniem likwidacyjnym, czy kwestii przerwania biegu przedawnienia roszczeń<sup>38</sup>.

## Podsumowanie

Nowe przepisy dotyczące procedur reklamacyjnych w obrocie ubezpieczeniowym – których celem miała być przede wszystkim właściwa implementacja IDD – z jednej strony rozbudowują, i tak już imponujący, katalog uprawnień kontrahentów ubezpieczycieli, z drugiej zaś nie są pozbawione wad. Można nieco przewrotnie stwierdzić, że ustawodawca nie uczy się na własnych błędach, powielając w ustawie dystrybucyjnej wiele tzw. *birth defects* ustawy reklamacyjnej. Po raz kolejno nie wykorzystano szansy na wyeliminowanie wielu istotnych wątpliwości dotyczących choćby terminów na składanie reklamacji czy roszczeń z nią związanych. Tym samym, znowu na praktyce i barkach doktryny spocznie ciężar prawidłowego ustalenia znaczenia i zakresu stosowania nowych regulacji.

## Wykaz źródeł

- B. Bronisz, *Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym*, Monitor Prawa Bankowego, 2016, nr 3
- T. Czech, *Konsekwencje nierozpatrzenia reklamacji klienta instytucji finansowej w wymaganym terminie*, Monitor Prawa Bankowego, 2016, nr 4
- P. Czublun (red.), *Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń. Komentarz*, Warszawa 2018
- E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy [Część I]*, Wiadomości Ubezpieczeniowe 2015, nr 3

37. Zob. E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Ustawa reklamacyjna ...*, s. 44.

38. Zob. uwagi przedstawione w części pierwszej niniejszego artykułu oraz w E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Ustawa reklamacyjna ...*, s. 34 i nast.

- D. Maśniak, *Znaczenie ustawowych zasad wnoszenia reklamacji i powołania Rzecznika Finansowego dla rynku ubezpieczeniowego*, Prawo Asekuracyjne 2015, nr 4
- T. Młynarski, *Kilka uwag o pojęciu klienta podmiotu rynku finansowego*, Prawo Asekuracyjne 2018, nr 1
- R. Stefanicki, *Kilka uwag na temat ustawy o rozpatrywaniu reklamacji*, Radca Prawny 2016, nr 3
- M.P. Ziemiak, *Informacja o produkcie ubezpieczeniowym i tzw. karta informacyjna produktu. Kilka uwag na tle artykułów 8 i 9 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń* [w:] K. Malinowska (red.), A. Tarsiuk (red.), *Insurance Challenges of Anno Domini 2018*, Warszawa 2018 (w druku)
- M.P. Ziemiak, *Umowa ubezpieczenia jako uzupełnienie towaru lub usługi. Kilka uwag na tle artykułu 3 projektu ustawy o dystrybucji ubezpieczeń*, [w:] B. Gnela (red.), M. Szaraniec (red.), *Dystrybucja usług ubezpieczeniowych. Wybrane zagadnienia prawne*, Warszawa 2017
- Istotny pogląd złożony przez Rzecznika Finansowego w sprawie toczącej się przed Sądem Najwyższym (sygn.. akt III CZP 113/17)* (dostępny na: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).

## The complaint law and insurance business (Part II)

*The Law on handling complaints by financial market entities and on the Financial Ombudsman adopted in August 2015 became a significant legal instrument for policyholders, insured and injured in their disputes with insurers. Starting from October 1<sup>st</sup>, 2018 when act on insurance distribution enters into force, complaints procedures will encompass also insurance intermediaries (agents and brokers). Access to those procedures – on the basis of article 16 of the distribution act – shall be open in insurance market to legal entities and some unincorporated entities with legal capacity. Similar as it was 3 years ago, said provisions are a source of certain doubts e.g. in scope of their practical appliance. Due to all these facts, there is a need for an analysis of the new solutions in question.*

**Keywords:** complaint, complaint procedure, Financial Ombudsman, insurance distribution.

**PROF. DR HAB. EUGENIUSZ KOWALEWSKI** – Kierownik Katedry Prawa Ubezpieczeniowego, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu.

**DR MICHAŁ P. ZIEMIAK** – Katedra Prawa Ubezpieczeniowego, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, radca prawny.