

PIOTR WRZESIŃSKI

<https://doi.org/10.33995/wu2024.4.4>

date of receipt: 13.06.2024

date of acceptance: 22.11.2024

Analiza potrzeb klienta w umowie ubezpieczenia grupowego

W ostatnich latach ustawodawca, dążąc do zwiększenia ochrony klientów umów ubezpieczenia, wprowadził obowiązek skierowany do podmiotów, za pośrednictwem których klient zawiera umowę ubezpieczenia, polegający na zapewnieniu użyteczności oferowanego ubezpieczenia dla konkretnego klienta – poprzez badanie i dopasowanie umowy ubezpieczenia do jego wymagań i potrzeb. Wątpliwości budzi jednak, czy i w jakim zakresie obowiązek sprawdzenia wymagań i potrzeb klienta powinien być realizowany w ubezpieczeniach na cudzy rachunek, zwłaszcza ubezpieczeniach grupowych. Obowiązek ten odnosi się do klienta – jest nim poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający lub ubezpieczony, nie jest nim jednak przyszły ubezpieczony w grupowej umowie ubezpieczenia. Zapewnienie użyteczności oferowanego ubezpieczenia jest dla każdej osoby przystępującej do umowy ubezpieczenia grupowego realizowane w inny sposób, m.in. w procesie zatwierdzania produktu ubezpieczeniowego, w którym twórca produktu określa rynek docelowy dla danego produktu i grupę osób, do których ten produkt jest skierowany. Odmienne wymagania w tym względzie odnoszą się jednak do grupowych umów ubezpieczenia na życie o charakterze inwestycyjnym i wynikają ze specyfiki tego typu umów ubezpieczenia.

Słowa kluczowe: grupowa umowa ubezpieczenia, klient, analiza wymagań i potrzeb klienta (APK), ustawa o dystrybucji ubezpieczeń, umowy ubezpieczenia na życie o charakterze inwestycyjnym.

Customer needs analysis in a group insurance contract

In recent years, in an effort to increase the protection of customers of insurance contracts, the legislator has introduced an obligation, directed at the entities with which the customer concludes an insurance contract, to ensure the usefulness of the insurance offered to a particular customer – by examining and tailoring the insurance contract to the needs of that customer. However, it is questionable whether and to what extent the obligation to assess the customer's needs and requirements should be implemented in the case of insurance on someone else's account, in particular group insurance. The obligation relates to the customer – it is the customer seeking insurance cover, the policyholder or the insured, but not the future insured in a group insurance contract. There are other ways of ensuring that the insurance offered is beneficial to each individual who enters into a group insurance contract, including the insurance product approval process, in which the product manufacturer defines the target market for the product and the group of clients to whom the product is addressed. However, group life insurance contracts with investment character are subject to different requirements in this respect due to the specificities of this type of insurance contract.

Keywords: group insurance contract, customer, customer requirements and needs analysis, Insurance Distribution Act, investment life insurance contracts

PIOTR WRZESIŃSKI – doktorant na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego.
ORCID: 0000-0002-3543-2730