

MACIEJ BALCEROWSKI

Outsourcing likwidacji szkód ubezpieczeniowych w ubezpieczeniu ochrony prawnej

W artykule zwrócono uwagę na problematykę uregulowań outsourcingu ubezpieczeniowego w świetle nowej ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Zagadnienie outsourcingu zostało zawężone na potrzeby artykułu do problematyki likwidacji szkód ubezpieczeniowych w ubezpieczeniu ochrony prawnej. W omówieniu problemu likwidacji szkód z ubezpieczenia ochrony prawnej odniesiono się do przyczyn rozwoju tego typu likwidacji w ramach outsourcingu. Ponadto wskazano na złożony charakter świadczeń z ubezpieczenia ochrony prawnej oraz jego konsekwencje dla likwidacji szkód.

Słowa kluczowe: outsourcing, ubezpieczenie ochrony prawnej, likwidacja szkód, pośrednictwo ubezpieczeniowe, działalność ubezpieczeniowa.

Wprowadzenie

Outsourcing odgrywa istotną rolę w nowoczesnym zarządzaniu zakładem ubezpieczeń. Powierzenie likwidacji szkód ubezpieczeniowych podmiotom trzecim stanowi jedną z bardziej „wrażliwych” czynności dla zakładu ubezpieczeń, dlatego też można spotkać się z istotnymi ograniczeniami jego dopuszczalności. Ograniczenia te wynikają w przeważającej większości przypadków z wewnętrznych regulacji zakładów ubezpieczeń, a od 1 stycznia 2016 roku – także z nowej ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej¹ (dalej także: u.dz.u.r.). Z punktu widzenia niniejszej analizy bardzo interesujący wydaje się fakt, że powyżej opisana tendencja nie znajduje odzwierciedlenia w likwidacji szkód w ramach ubezpieczenia ochrony prawnej. Zdecydowana większość zdecydowała się na częściowy lub całkowity outsourcing likwidacji szkód – zarówno w ramach grup kapitałowych, jak i poza nimi.

1. Dz. U. 2015, poz. 1844.

1. Dopuszczalność outsourcingu na gruncie ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

Obowiązująca od 1 stycznia 2016 roku ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej jako pierwszy polski akt regulujący funkcjonowanie zakładów ubezpieczeń odnosi się wprost do problematyki outsourcingu. Na gruncie wcześniej obowiązującej ustawy o działalności ubezpieczeniowej ustawodawca posługiwał się konstrukcją dopuszczalności zlecenia określonych czynności ubezpieczeniowych przez zakład ubezpieczeń². Obecne rozwiązanie potwierdza oraz legitymizuje praktykę zakładów ubezpieczeń powierzających wykonanie określonych procesów podmiotom zewnętrznym. Nowa ustawa wprowadza jednocześnie obostrzenia w zakresie kontraktowania działań objętych outsourcingiem oraz stawia wymagania podmiotom oferującym takie usługi zakładom ubezpieczeń.

Przyjęta w u.d.z.u.r. konstrukcja umowy outsourcingu odnosi się wyłącznie do outsourcingu czynności ubezpieczeniowych. Wniosek taki wynika z zestawienia norm art. 73 oraz art. 4 u.d.z.u.r.³ Poza zakresem znalazły się natomiast liczne rodzaje czynności zlecanych powszechnie podmiotom zewnętrznym przez zakłady ubezpieczeń, takie jak – w szczególności – organizacja sieci dystrybucji, obsługa informatyczna czy reklama.

Zgodnie z literalnym brzmieniem art. 73 u.d.z.u.r. outsourcing, w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 27, jest ograniczony do zamkniętego katalogu czynności ubezpieczeniowych wskazanych w tym przepisie. Przyjęcie takiej wykładni mogłoby skutkować daleko idącym ograniczeniem swobody gospodarczej oraz zmniejszeniem konkurencyjności polskich ubezpieczycieli względem innych podmiotów. Zasadne wydaje się więc przyjęcie wykładni funkcjonalnej, w świetle której ustawa reguluje wyłącznie outsourcing ubezpieczeniowy⁴, a regulacja ta nie odnosi się do pozostałych rodzajów outsourcingu. Wniosek taki można wyprowadzać z *ratio legis* uregulowania outsourcingu w działalności ubezpieczeniowej, którym jest ochrona klientów zakładów ubezpieczeń oraz zapewnienie właściwego zarządzania tymi zakładami. Kluczowe znaczenie dla osiągnięcia obydwu tych celów ma natomiast powierzenie wykonywania czynności ubezpieczeniowych podmiotom trzecim.

Konsekwencją wyodrębnienia outsourcingu ubezpieczeniowego w rozumieniu ustawy od pozostałych rodzajów outsourcingu dokonywanego przez ubezpieczycieli jest stosowanie odmiennych reżimów prawnych wobec tych czynności. W przypadku outsourcingu ubezpieczeniowego zastosowanie znajdują przepisy u.d.z.u.r. dotyczące m.in. wymogów stawianych dostawcom usług, nadzoru czy odpowiedzialności za wykonane czynności. Pozostałe rodzaje outsourcingu są natomiast wolne od wyżej wskazanych rygorów ustawy.

2. Zob. K. Malinowska, [w:] Z. Brodecki, M. Serwach, M. Glicz [red.], *Prawo ubezpieczeń gospodarczych. Komentarz. Tom I. Komentarz do przepisów prawnych o funkcjonowaniu rynku ubezpieczeń*, Wolters Kluwer, Warszawa 2010, s. 88.

3. Art. 73 u.d.z.u.r. w katalogu czynności mogących stać się przedmiotem outsourcingu odwołuje się do treści art. 4 u.d.z.u.r. definiującego czynności ubezpieczeniowe.

4. Związany z wykonywaniem czynności ubezpieczeniowych.

2. Przyczyny stosowania outsourcingu likwidacji szkód ubezpieczeniowych w ubezpieczeniu ochrony prawnej

Argumenty przemawiające za outsourcingiem likwidacji szkód z zakresu ubezpieczenia ochrony prawnej można podzielić na dwie kategorie. Po pierwsze, będą to argumenty ekonomiczne, przejawiające się m.in. w możliwości redukcji kosztów lub skoncentrowaniu się na głównym przedmiocie działalności⁵. Po drugie – logistyczne, w przypadku ubezpieczeń ochrony prawnej, odmiennie niż w przypadku innych ubezpieczeń, polski ustawodawca postanowił bowiem o prawnym i organizacyjnym wydzieleniu likwidacji szkód z ich tytułu⁶.

Wyodrębnienie likwidacji szkód z ubezpieczenia ochrony prawnej wynika obecnie z treści art. 27 ust. 4 u.d.z.u.r., będącego powtórzeniem treści art. 14 ust. 3 ustawy o działalności ubezpieczeniowej⁷ (dalej także: u.d.z.u.). Zgodnie z wyżej wskazanym przepisem wyodrębnienie likwidacji szkód wynika z zakazu likwidowania szkód przez osoby zajmujące się obsługą roszczeń z ubezpieczeń należących do innych grup działu II. Zgodnie z treścią art. 27 ust. 4 u.d.z.u.r. zakaz łączenia wykonywania czynności likwidacyjnych w zakresie ubezpieczeń ochrony prawnej oraz innych grup umowy ubezpieczenia dotyczy zarówno czynności wykonywanych w danym zakładzie ubezpieczeń, jak i w innych towarzystwach ubezpieczeniowych oraz jednostkach dominujących lub zależnych zakładu ubezpieczeń.

Przez jednostkę dominującą należy rozumieć, zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 14 u.d.z.u.r., podmiot, który sprawuje nad tym zakładem ubezpieczeń kontrolę lub podmiot, który w ocenie organu nadzoru w inny sposób sprawuje kontrolę nad zakładem ubezpieczeń⁸. Pojęcie jednostek zależnych zakładu ubezpieczeń zostało natomiast zdefiniowane w art. 3 ust. 1 pkt 15 u.d.z.u.r. jako jednostki kontrolowane przez podmiot dominujący. Definicja wprowadzona w treści wyżej wskazanego artykułu może jednak budzić pewne wątpliwości interpretacyjne w zakresie, w jakim odnosi się

5. Szerzej: M. Golarz, *Charakterystyka efektów outsourcingu*, [w:] S. Wawak, M. Sołtysik [red.], *Współczesne trendy w outsourcingu*, Mfiles.pl, Kraków 2015, s. 32–33; S. Cyfert, K. Krzakiewicz, *Nauka o organizacji*, Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa – Oddział Poznań, Poznań 2009, s. 168 i nast.

6. Zob. B. Janyga, [w:] Z. Brodecki, M. Serwach, M. Glicz [red.], *op. cit.*, s. 125–126.

7. Dz. U. 2003 Nr 124, poz. 1151 z późn. zm.

8. Zgodnie z treścią art. 3 ust. 1 pkt 14 w zw. z art. 3 ust. 1 pkt 37 lit a–d ustawy z dnia 29 września 1994r. o rachunkowości (Dz. U. 2013, poz. 330 z późn. zm.) [dalej: u.o.r.] przez sprawowanie kontroli należy rozumieć sytuację, gdy jednostka: posiada bezpośrednio lub pośrednio większość ogólnej liczby głosów w organie stanowiącym jednostki zależnej, także na podstawie porozumień z innymi uprawnionymi do głosu, wykonującymi prawa głosu zgodnie z wolą jednostki dominującej, lub będąc udziałowcem jednostki zależnej i uprawnioną do kierowania polityką finansową i operacyjną tej jednostki zależnej w sposób samodzielny lub przez wyznaczone przez siebie osoby lub jednostki na podstawie umowy zawartej z innymi uprawnionymi do głosu, posiadającymi na podstawie statutu lub umowy spółki, łącznie z jednostką dominującą, większość ogólnej liczby głosów w organie stanowiącym, lub będąc udziałowcem jednostki zależnej i uprawnioną do powoływania i odwoływania większości członków organów zarządzających, nadzorujących lub administrujących tej jednostki zależnej, lub będąc udziałowcem jednostki zależnej, której więcej niż połowę składu organów zarządzających, nadzorujących lub administrujących w poprzednim roku obrotowym, w ciągu bieżącego roku obrotowego i do czasu sporządzenia sprawozdania finansowego za bieżący rok obrotowy stanowią osoby powołane do pełnienia tych funkcji w rezultacie wykonywania przez jednostkę dominującą prawa głosu w organach tej jednostki zależnej, chyba że inna jednostka lub osoba ma w stosunku do tej jednostki zależnej prawa, o których mowa w treści art. 3 ust. 1 pkt 37 lit a, c lub e.

ona do pojęcia kontroli przez podmiot dominujący. Problem ten dotyczy w szczególności możliwości stosowania tego przepisu do agentów ubezpieczeniowych, niepowiązanych z nim kapitałowo, działających na rzecz towarzystwa ubezpieczeniowego. Zgodnie bowiem z treścią art. 18 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym⁹ (dalej także: u.p.u.), nadzór nad działalnością agenta ubezpieczeniowego sprawuje zakład ubezpieczeń, na rzecz którego działa agent ubezpieczeniowy. Ponieważ nadzór, z uwagi na możliwość stosowania środków władczych względem nadzorowanego¹⁰, można uznać za odpowiadający kontroli w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 15 u.dz.u.r., to zasadne wydaje się wzięcie pod uwagę możliwości stosowania art. 27 ust. 4 u.dz.u.r. także do agentów ubezpieczeniowych. Mimo atrakcyjności takiej teorii, kluczowe wydaje się jednak zastosowanie wykładni systemowej art. 3 ust. 1 pkt 15 w zw. z art. 3 ust. 1 pkt 14 u.dz.u.r. Łączne odczytanie wyżej wymienionych przepisów prowadziłoby natomiast do uznania, że kontrola – będąca elementem definicji podmiotu zależnego – odnosi się do kontroli w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 u.o.r. W takim przypadku należałoby uznać, że art. 27 ust. 4 u.dz.u.r. nie dotyczy osób zatrudnionych i likwidujących szkody jednocześnie u agenta i w towarzystwie ubezpieczeniowym, o ile agent ten nie jest powiązany kapitałowo z towarzystwem.

W literaturze ubezpieczeniowej zwraca się także uwagę na fakt, iż obecne uregulowanie mające na celu wyodrębnienie likwidacji szkód w ramach ubezpieczenia ochrony prawnej może budzić pewne wątpliwości. Dotyczą one w szczególności faktu, iż zakaz łączenia likwidacji szkód z ubezpieczenia ochrony prawnej oraz pozostałych grup działu II dotyczy wyłącznie konkretnej osoby. W stanie prawnym *de lege lata* nie ma natomiast zakazu podlegania likwidatora szkód z ubezpieczenia ochrony prawnej pod dyrektorów likwidacji szkód zajmujących się także innymi grupami ubezpieczenia¹¹. Taka praktyka faktycznie może budzić pewne zastrzeżenia z uwagi na brak realnej niezależności likwidatora. Dlatego też w doktrynie zgłaszane są postulaty outsourcingu szkód ubezpieczeniowych do odrębnych spółek¹². Rozwiązanie takie, poza zapewnieniem niezależności likwidatorów, pozwala na korzystanie z *know-how* wypracowanego na gruncie wyspecjalizowanych spółek outsourcingowych.

3. Strony umowy outsourcingu likwidacji szkód

W świetle obowiązującej od 1 stycznia 2016 roku ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej umowa outsourcingu ubezpieczeniowego ma charakter umowy obustronnie profesjonalnej. Umowę outsourcingu ubezpieczeniowego należy uznać także za umowę obustronnie kwalifikowaną.

Z uwagi na przedmiot umowy outsourcingu ubezpieczeniowego, którym jest powierzenie wykonywania czynności ubezpieczeniowych w rozumieniu art. 4 u.dz.u.r., podmiotem zlecającym może być wyłącznie zakład ubezpieczeń lub reasekuracji. Wyjątkiem od tej generalnej zasady

9. Dz. U. 2003 Nr 124, poz. 1154 z późn. zm.

10. Zob. A. Wiktorowska, [w:] M. Wierzbowski [red.], *Prawo administracyjne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2011, s. 101.

11. Zob. S. Szmak, *Wybór prawnika w ubezpieczeniu ochrony prawnej – regulacje wybranych państw europejskich oraz orzecznictwo Trybunału Sprawiedliwości*, „Prawo Asekuracyjne” 2012, nr 2, s. 86.

12. Zob. J. Vassel, P. Mierzejewski, *Swoboda wyboru pełnomocnika*, „Prawo Asekuracyjne” 2005, nr 1, s. 45–46.

jest zawarcie umowy outsourcingu ubezpieczeniowego przez dostawcę usług z podwykonawcą. W ramach tzw. umowy suboutsourcingu¹³ zleceniodawcą może być podmiot spełniający przesłanki do uznania za dostawcę usług, a więc także podmiot inny niż zakład ubezpieczeń lub reasekuracji.

Za zdecydowanie bardziej złożoną należy uznać problematykę związaną z katalogiem podmiotów mogących zostać dostawcą usług w ramach outsourcingu ubezpieczeniowego w zakresie, w jakim dotyczy on likwidacji szkód ubezpieczeniowych. Wymogi, jakim musi sprostać taki podmiot, wynikają w pierwszej kolejności z treści art. 74 u.dz.u.r. wskazującego m.in. na konieczność współpracy z Komisją Nadzoru Finansowego czy konieczność umożliwienia badania kondycji finansowej takiego podmiotu.

Działania dostawcy usług ubezpieczeniowych, polegające na ustaleniu odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, złożeniu w jego imieniu oświadczenia woli lub też spełnieniu świadczenia ubezpieczeniowego, należy rozpatrywać w kontekście wykonania ze strony zakładu ubezpieczeń umowy ubezpieczenia. Oznacza to, że zastosowanie znajdzie tutaj także ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym, z uwagi na treść art. 2 ust. 1 u.p.u. klasyfikującego do zakresu czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego – obok czynności związanych z zawieraniem umów ubezpieczenia – także ich wykonanie. Konsekwencją takiego stanowiska jest przyjęcie konieczności stosowania art. 2 ust. 2 u.p.u. wprowadzającego zakaz wykonywania czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego w formach innych niż broker lub agent ubezpieczeniowy¹⁴. W związku z faktem, iż broker ubezpieczeniowy nie może – poza wyjątkami wskazanymi w ustawie – pozostawać w stosunkach umownych z zakładem ubezpieczeń, należy przyjąć, iż spośród pośredników ubezpieczeniowych to jedynie agent ubezpieczeniowy może zostać dostawcą usług w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 27 u.dz.u.r. Zaprezentowana powyżej wykładnia nie uchybia jednak treści art. 4 u.dz.u.r. określającego zakres czynności ubezpieczeniowych. Należy stąd więc wyciągnąć wniosek, że niezależnie od możliwości uznania czynności likwidacyjnych za czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego, stanowią one w dalszym ciągu czynności ubezpieczeniowe. To z kolei prowadzi do możliwości uznania, iż obok agentów ubezpieczeniowych zdolność do uznania za dostawcę usług w zakresie likwidacji szkód ubezpieczeniowych przysługuje także zakładom ubezpieczeniowym lub reasekuracji.

4. Zakres likwidacji szkód w ubezpieczeniu ochrony prawnej

4.1. Uwagi ogólne

Zarówno w praktyce, jak i w doktrynie¹⁵ powszechne jest stosowanie pojęcia *likwidacji szkód ubezpieczeniowych*, jednak nie stanowi ono pojęcia ustawowego¹⁶. W doktrynie określenie to jest definiowane zazwyczaj jako ogół czynności faktycznych i prawnych koniecznych do zajęcia przez

13. Pojęcie *suboutsourcingu* nie wynika wprost z ustawy, lecz zostało ukształtowane na gruncie praktyki. Zob. P. Czublun, *Outsourcing według dyrektywy*, „Miesięcznik Ubezpieczeniowy” 2010, nr 4, s. 32.

14. Zakaz świadczenia rozumianych szeroko usług pośrednictwa ubezpieczeniowego nie dotyczy jednak agentów morskich, brokerów morskich oraz tzw. nieprofesjonalnych pośredników ubezpieczeniowych.

15. M.in. M. Serwach, *Tryb likwidacji szkody, gdy wysokość sumy gwarancyjnej nie wystarcza na zaspokojenie roszczeń wszystkich osób poszkodowanych*, „Prawo Asekuracyjne” 2006, nr 3, s. 13 i nast.

16. W nowej ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej sformułowanie to kontekście likwidacji szkód ubezpieczeniowych pojawia się jedynie raz – w art. 27 ust. 6 – i nie zostaje nigdzie zdefiniowane. Pojęcie likwidacji szkód ubezpieczeniowych nie występuje także w obowiązującym Kodeksie cywilnym.

zakład ubezpieczeń stanowiska w sprawie roszczenia zgłoszonego przez uprawnioną osobę¹⁷. Z przytoczonej definicji wynika, iż likwidację szkód ubezpieczeniowych należy identyfikować z cywilnoprawnym przyjęciem lub odmową przyjęcia odpowiedzialności za zgłoszone roszczenie¹⁸.

Dopuszczalność powierzenia w drodze outsourcingu likwidacji szkód ubezpieczeniowych wynika z treści art. 73 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 7 pkt 3 oraz art. 4 ust. 8 pkt 2, a także art. 4 ust. 9 pkt 1 i 2 u.dz.u.r. Wyznaczony zakres dopuszczalności outsourcingu pośrednictwa ubezpieczeniowego obejmuje, tak jak miało to miejsce na gruncie wcześniejszej ustawy, trzy zasadnicze etapy likwidacji szkody ubezpieczeniowej, a więc: ustalenie odpowiedzialności, złożenie oświadczenia woli oraz wypłatę świadczenia pieniężnego¹⁹.

Z uwagi na złożony charakter pojęcia likwidacji szkody ubezpieczeniowej należy przyjąć, że w przypadku dokonania outsourcingu konieczne jest dokładne wskazanie zakresu powierzonych czynności likwidacyjnych. Ponadto, z uwagi na obowiązywanie od 11 października 2015 roku ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym²⁰ wartym rozważenia jest uregulowanie na gruncie umowy także problematyki związanej z udziałem dostawcy usług likwidacyjnych w procedurze reklamacyjnej²¹.

4.2. Spełnienie świadczenia pieniężnego

W świetle dotychczasowej doktryny ubezpieczeniowej zasadniczym świadczeniem zakładu ubezpieczeń w ramach umowy ubezpieczenia jest spełnienie świadczenia pieniężnego. Przenosząc rozważania cywilistyczne dotyczące spełnienia świadczenia ubezpieczeniowego na grunt regulacji ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, należałoby więc przyjąć, że przez powierzoną dostawcy usług czynność likwidacji szkód ubezpieczeniowych należy rozumieć wypłacenie świadczenia. Działanie takie może obejmować zarówno czynności faktyczne, jak i prawne. Konieczne jest jednak ustalenie, jak należy rozumieć możliwość powierzenia dostawcy usług wykonania w imieniu i na rzecz zakładu ubezpieczeń czynności likwidacyjnych polegających na wypłacie świadczenia pieniężnego.

Po pierwsze, może to polegać na spełnieniu pieniężnego świadczenia ubezpieczeniowego przez dostawcę usług. Działanie takie ma charakter faktyczny i jest jedynie następstwem złożonego wcześniej oświadczenia woli o przyjęciu odpowiedzialności. Wypłata świadczenia może w takim przypadku zostać zrealizowana zarówno ze środków własnych dostawcy usług, jak i ze środków zakładu ubezpieczeń. W przypadku wypłaty ze środków dostawcy usług zakład ubezpieczeń

17. S. Reps, *Wpływ postępowania karnego na postępowanie likwidacyjne zakładów ubezpieczeń*, „Prawo Asekuracyjne” 2003, nr 4, s. 22.

18. Zob. T. Młynarski, *Status poszkodowanego dochodzącego roszczeń odszkodowawczych z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w świetle definicji pojęcia „konsument”*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2012, nr 2, s. 65.

19. Zob. M. Balcerowski, D. Bożek, *Wybrane problemy outsourcingu w działalności towarzystw ubezpieczeniowych*, [w:] S. Wawak, M. Sołtysik [red.], *Współczesne trendy...*, s. 111.

20. Dz. U. 2015, poz. 1348.

21. Może on polegać w szczególności na opracowaniu projektów odpowiedzi na reklamacje dotyczące jakości świadczonych przez dostawcę usług lub też np. na złożeniu wyjaśnień na potrzeby zakładu ubezpieczeń, na rzecz którego działa.

dokonuje refundacji poniesionych wydatków zgodnie ze stosowanym *per analogiam* art. 742 Kodeksu cywilnego²² (dalej: k.c.).

Po drugie, na gruncie poprzedniej ustawy o działalności ubezpieczeniowej przy zobowiązaniu dostawy usługi do wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego możliwe było także przeniesienie na niego ekonomicznego ciężaru wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego. Oznaczało to, że świadczenie ubezpieczeniowe było wypłacane ze środków dostawcy usług, jednak bez prawa tego podmiotu do domagania się zwrotu wypłaconych odszkodowań. Rozwiązanie takie prowadziło do przeniesienia w ramach stosunków zobowiązaniowych ryzyka ubezpieczeniowego z zakładu ubezpieczeń na dostawcę usług. Należałoby je jednak uznać za sprzeczne z treścią art. 75 ust. 1 pkt 2 u.dz.u.r., zgodnie z którym umowa outsourcingu nie może prowadzić do przekazania wykonywania działalności ubezpieczeniowej w sposób powodujący brak faktycznego wykonywania działalności przez zakład ubezpieczeń. W przypadku stwierdzenia uchybienia zakazowi z art. 75 ust. 1 pkt 2 u.dz.u.r. możliwe byłoby zastosowanie sankcji przewidzianej w art. 363 ust. 2 tej ustawy, zgodnie z którym Komisji Nadzoru Finansowego przysługuje uprawnienie do zobowiązania zakładu ubezpieczeń do rozwiązania takiej umowy. Należy jednocześnie odnotować, że z treści art. 363 ust. 2 u.dz.u.r. można wyciągnąć wniosek, iż mimo naruszenia treści art. 75 ust. 1 pkt 2, mającego charakter normy *ius cogens* nie zachodzi sankcja nieważności wynikająca z treści art. 58 § 1 k.c.²³.

Za *sui generis* wyjątek od wyżej wskazanego zakazu przenoszenia ryzyka ubezpieczeniowego na dostawcę usług należy uznać sytuację, w której dostawcą usług w ramach zawieranej umowy outsourcingu jest zakład reasekuracji. W takim przypadku możliwe jest połączenie na gruncie jednej umowy postanowień właściwych dla umowy outsourcingu i umowy reasekuracji. W związku z przyjętą gospodarczą rolą umowy reasekuracji, którą jest transfer ryzyka ubezpieczeniowego²⁴, należy przyjąć, że rozwiązanie takie nie uchybia art. 75 ust. 1 pkt 2 u.dz.u.r.

4.3. Organizacja usług prawnych

Organizacja usług doradztwa prawnego klasyfikowanego jako świadczenie zakładu ubezpieczeń na gruncie ubezpieczeń ochrony prawnej stanowi pewną specyfikę polskiego rynku ubezpieczeniowego²⁵. W ramach omawianego świadczenia ubezpieczony uzyskuje możliwość skorzystania z usług prawnych świadczonych przez podmioty zajmujące się udzielaniem porad prawnych, z którymi stosowną umowę obługową zawarł zakład ubezpieczeń²⁶.

22. Dz. U. 2014, poz. 121 z późn. zm.

23. Wniosek taki należy oprzeć na fakcie, iż Komisja Nadzoru Finansowego może nakazać rozwiązanie jedynie prawnie skutecznej umowy, gdyż rozwiązanie nieważnej, a więc nieistniejącej umowy byłoby bezprzedmiotowe. Skoro więc KNF przysługuje kompetencja do nakazania rozwiązania umowy outsourcingu sprzecznej z art. 75 ust. 1 pkt 2 u.dz.u.r., to nie może ona być nieważna zgodnie z art. 58 § 1 k.c. Art. 363 ust. 2 stanowi więc *lex specialis* względem art. 58 § 1 k.c.

24. Zob. W. Ronka-Chmielowiec, *Reasekuracja w działalności przedsiębiorstwa ubezpieczeniowego*, [w:] J. Handchke, J. Monkiewicz [red.], *Ubezpieczenia. Podręcznik akademicki*, Poltext, Warszawa 2010, s. 321 i nast.

25. Należy jednak zwrócić uwagę, że usługi szeroko pojętego *assistance* prawnego są świadczone także m.in. na rynku brytyjskim.

26. Szerzej: M. Balcerowski, *Swoboda wyboru pełnomocnika w ubezpieczeniu ochrony prawnej*, „Copernical Journal of Finance and Accounting” 2013, nr 2, s. 12–15.

Nie podejmując się w tym miejscu rozstrzygnięcia sporu dotyczącego dopuszczalności czy też właściwości świadczenia usług z zakresu doradztwa prawnego przez podmioty inne niż kancelarie radcowskie lub adwokackie, chciałbym skoncentrować się na relacji umowy o organizację usług prawnych do umowy outsourcingu. Wydaje się, że odpowiedzi na tak postawiony problem badawczy należy upatrywać w treści art. 3 ust. 1 pkt 27 w zw. z art. 4 u.dz.u.r. Zgodnie z treścią art. 3 ust. 1 pkt 27 u.dz.u.r. przez umowę outsourcingu zakład ubezpieczeń powierza dostawcy usług proces, usługę lub działanie, które w innym przypadku zostałyby wykonane przez zakład ubezpieczeń. Zakres czynności właściwych zakładowi ubezpieczeń jest określony w treści art. 4 u.dz.u.r. Z zestawienia obydwu przepisów wynika, że świadczenie usług prawnych nie należy do czynności, jakie mogą zostać powierzone w drodze outsourcingu. Należy przez to rozumieć nie brak możliwości zlecenia wykonywania takich działań, lecz odróżnienie ich od pojęcia outsourcingu. Za potwierdzeniem takiej tezy przemawia także treść art. 73 u.dz.u.r. wskazującego, jakie czynności ubezpieczeniowe mogą zostać powierzone w ramach tzw. outsourcingu ubezpieczeniowego. Nieobecność w treści tego przepisu świadczenia usług prawnych należy utożsamiać z wyłączeniem z zakresu problematyki outsourcingu ubezpieczeniowego tych usług.

Podsumowanie

Właściwa organizacja likwidacji szkód w ubezpieczeniu ochrony prawnej stanowi warunek konieczny dynamicznego rozwoju tych ubezpieczeń na rynku polskim. Uwaga ta dotyczy zarówno tzw. likwidacji wewnętrznej, jak i powierzonej zewnętrznym dostawcom usług w ramach outsourcingu. Jak wynika z obserwacji praktyki rynku ubezpieczeniowego, szczególnie druga z wymienionych form wymaga wzmożonej uwagi. Wynika to z jednej strony z wprowadzenia bardziej restrykcyjnego reżimu prawnego dotyczącego problematyki outsourcingu, a w jego ramach także likwidacji szkód ubezpieczeniowych, z drugiej zaś z wybiórczej i nie zawsze spójnej regulacji tej problematyki. Na gruncie obecnie obowiązującej ustawy brak m.in. uregulowań określających wzajemne relacje pomiędzy regulacjami dotyczącymi outsourcingu i pośrednictwa ubezpieczeniowego. Istotne problemy interpretacyjne można wiązać także z zagadnieniem outsourcingu likwidacji szkód w ramach tzw. *assistance* prawnego w przypadku ubezpieczenia ochrony prawnej. Praktyka związana z likwidacją szkód z zakresu ubezpieczeń ochrony prawnej pokazuje, że obecnie obowiązujące regulacje nie uwzględniają jej specyfiki. Celowe wydaje się dokonanie zmiany obecnego stanu prawnego w tym zakresie – z jednej strony poprzez korektę nieprecyzyjnych przepisów, a z drugiej – zaangażowanie podmiotów działających na omawianym rynku na rzecz stworzenia kodeksu dobrych praktyk likwidacji szkód z ubezpieczenia ochrony prawnej.

Wykaz źródeł

Akty prawne

Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, Dz. U. 2015, poz. 1844.

Ustawa o działalności ubezpieczeniowej, Dz. U. 2003 Nr 124, poz. 1151 z późn. zm.

Ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym, Dz. U. 2003 Nr 124, poz. 1154 z późn. zm.

Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Dz. U. 2015, poz. 1348.

Ustawa Kodeksy cywilny, Dz. U. 2014, poz. 121 z późn. zm.

Literatura

Balcerowski M., *Swoboda wyboru pełnomocnika w ubezpieczeniu ochrony prawnej*, „Copernical Journal of Finance and Accounting” 2013, nr 2.

Brodecki Z., Serwach M., Glicz M. [red.], *Prawo ubezpieczeń gospodarczych. Komentarz. Tom I. Komentarz do przepisów prawnych o funkcjonowaniu rynku ubezpieczeń*, Wolters Kluwer, Warszawa 2010.

Cyfert S., Krzakiewicz K., *Nauka o organizacji*, Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa – Oddział Poznań, Poznań 2009.

Czublun P., *Outsourcing według dyrektywy*, „Miesięcznik Ubezpieczeniowy” 2010, nr 4.

Handsche J., Monkiewicz J. [red.], *Ubezpieczenia. Podręcznik akademicki*, Poltext, Warszawa 2010.

Młynarski T., *Status poszkodowanego dochodzącego roszczeń odszkodowawczych z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w świetle definicji pojęcia „konsument”*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2012, nr 2.

Reps S., *Wpływ postępowania karnego na postępowanie likwidacyjne zakładów ubezpieczeń*, „Prawo Asekuracyjne” 2003, nr 4.

Serwach M., *Tryb likwidacji szkody, gdy wysokość sumy gwarancyjnej nie wystarcza na zaspokojenie roszczeń wszystkich osób poszkodowanych*, „Prawo Asekuracyjne” 2006, nr 3.

Szmak S., *Wybór prawnika w ubezpieczeniu ochrony prawnej – regulacje wybranych państw europejskich oraz orzecznictwo Trybunału Sprawiedliwości*, „Prawo Asekuracyjne” 2012, nr 2.

Wawak S., Sołtysik M. [red.], *Współczesne trendy w outsourcingu*, Mfiles.pl, Kraków 2015.

Wierzbowski M. [red.], *Prawo administracyjne*, LexisNexis, Warszawa 2011.

Vassel J., Mierzejewski P., *Swoboda wyboru pełnomocnika*, „Prawo Asekuracyjne” 2005, nr 1.

Outsourcing of insurance claims handling on legal expenses insurance

It has been pointed out in the article on the new regulations of insurance outsourcing according to new insurance and reinsurance activity act. Subject of outsourcing was narrow to insurance claims handling on legal expenses insurance. In scope of insurance claims handling on legal expenses insurance Author adress to cause of development this kind of claims handling. Moreover it was said that complex type of insurance provisions from legal expenses insurance has great impact on outsourced insurance claims handling.

Keywords: outsourcing, legal expenses insurance, claims handling, insurance mediation, insurance activity.

MACIEJ BALCEROWSKI – doktorant, Katedra Prawa Ubezpieczeniowego Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, prawnik w D.A.S. Towarzystwie Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A.

