

*BADANIE POTRZEB KLIENTA PRZED ZAWarciEM UMOWY
UBEZPIECZENIA.
SKUTKI PRAWNE DLA ZAKŁADÓW UBEZPIECZEŃ KLAUZULI
GENERALNEJ ZGODNOŚCI UMOWY UBEZPIECZENIA Z
WYMAGANIAMI I POTRZEBAMI KLIENTA*

Dr hab. Marcin Orlicki, prof.UAM
Radca prawny (SMM LEGAL)

Art. 8 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń

1. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej dystrybutor ubezpieczeń określa, na podstawie uzyskanych od klienta informacji, jego wymagania i potrzeby oraz podaje w zrozumiałej formie obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym, w celu umożliwienia klientowi podjęcia świadomej decyzji.

Czyje wymagania i potrzeby? Klienta!

- Przed zawarciem umowy ubezpieczenia
- na podstawie uzyskanych od klienta informacji
- jego wymagania i potrzeby
- podaje w zrozumiałej formie obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym, w celu umożliwienia klientowi podjęcia świadomej decyzji.

Klient

- Klient - poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający lub ubezpieczony,
- Poszukujący ochrony ubezpieczeniowej – osobę, która wyraziła wobec dystrybutora ubezpieczeń wolę podjęcia czynności służących zawarciu przez nią umowy ubezpieczenia.

PRZEZ NIĄ

RÓŻNI DYSTRYBUTORZY, RÓŻNE INTERESY, RÓŻNA LOJALNOŚĆ, RÓŻNE BADANIE WYMAGAŃ I POTRZEB

- Broker ubezpieczeniowy realizuje interes swego klienta i jest winien mu lojalność, co powoduje, że badanie wymagań i potrzeb klienta powinno dotyczyć szeroko pojętych interesów majątkowych klienta lub jego sytuacji życiowej.
- Zakład ubezpieczeń jest kontrahentem klienta, zaś agent ubezpieczeniowy i multiagent ubezpieczeniowy reprezentują zakład ubezpieczeń. Agent i multiagent winni być lojalni wobec zakładu (art.760 KC).

Cel badania wymagań i potrzeb klienta

- Broker bada wymagania i potrzeby klienta celem optymalizacji ochrony ubezpieczeniowej.
- Zakład ubezpieczeń/agent/multiagent bada potrzeby klienta celem zapewnienia użyteczności zawieranej umowy dla klienta.
- Zapewnienie użyteczności umowy ubezpieczenia oznacza, że:
 - ochrona ubezpieczeniowa wynikająca z danej umowy ubezpieczenia dotyczy rzeczywistych, istniejących interesów majątkowych ubezpieczającego lub osoby, na rachunek której ubezpieczający chce zawrzeć umowę ubezpieczenia (a w ubezpieczeniach osobowych – rzeczywistych potrzeb dotyczących życia, zdrowia lub sytuacji życiowej),
 - zakres ochrony ubezpieczeniowej odpowiada deklarowanym potrzebom ubezpieczającego,
 - potrzeby te nie zostały zaspokojone wcześniej w inny sposób (np. poprzez zawarcie innej umowy ubezpieczenia obejmującej to samo ryzyko).

Użyteczna, niekoniecznie optymalna

Art.8 ust.3 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń

Proponowana umowa ubezpieczenia lub umowa gwarancji ubezpieczeniowej powinna być zgodna z wymaganiami i potrzebami klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej lub ochrony gwarancyjnej.

BYĆ ZGODNA = ZASPOKAJAĆ = DAWAĆ OCHRONĘ W ZAKRESIE DEKLAROWANEJ
POTRZEBY UBEZPIECZENIOWEJ

Zakaz missellingu

- Art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

1. Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

2. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności:

4) proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru.

Ujęcie pozytywne, ujęcie negatywne

+ być zgodna z wymaganiami i potrzebami klienta

— nie odpowiadają potrzebom

Różne potrzeby klienta

- Zabezpieczenie własnego interesu majątkowego/życia, zdrowia, sytuacji życiowej,
- Zabezpieczenie cudzego interesu majątkowego/życia, zdrowia, sytuacji życiowej,
- Wykonanie obowiązku ubezpieczenia – zapewnienie sobie lub innej osobie wymaganej przez ustawę ochrony ubezpieczeniowej.

Efekt domino

Art.18 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (nowelizacja)

4. Przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia grupowego, o której mowa w ust. 3, ubezpieczający przekazuje osobie zainteresowanej przystąpieniem do takiej umowy informacje o:

- 1) firmie zakładu ubezpieczeń oraz adresie jego siedziby;
- 2) charakterze wynagrodzenia, w rozumieniu ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, otrzymywanego w związku z proponowanym przystąpieniem do umowy ubezpieczenia grupowego;
- 3) możliwości złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów.

5. W zakresie umów ubezpieczenia grupowego, o których mowa w ust. 3, do ubezpieczającego stosuje się odpowiednio przepis art. 7 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.

Art. 7.

1. Dystrybutor ubezpieczeń, wykonując dystrybucję ubezpieczeń, postępuje uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów.

Dziękuję za uwagę!

orlicki@amu.edu.pl