

ANNA CZAJKOWSKA

## Analiza wymagań i potrzeb klienta w świetle ustawy o dystrybucji ubezpieczeń – zarys procesu

*Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń obligeje, aby przed zawarciem umowy ubezpieczenia wykonana została analiza potrzeb i wymagań klienta na podstawie przekazanych przez niego informacji. Brak sformalizowania tego procesu, a także obarczenie wykonującego go dystrybutora sankcjami powodują, że należy rozważyć, w jaki sposób spełnić oczekiwania ustawodawcy, wypełniając przy tym podstawowe cele regulacji, która jest implementacją Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń.*

*W artykule został omówiony aspekt missellingu jako głównej przyczyny regulacji. Następnie przedstawiono istotę analizy potrzeb. Ważne w aspekcie tematu są również dyskusje prowadzone podczas prac legislacyjnych, mające wpływ na ostateczny kształt polskiej ustawy o dystrybucji ubezpieczeń. W tekście została też poruszona problematyka podmiotowego i przedmiotowego aspektu analizy potrzeb i wymagań klienta, oraz formy jej przeprowadzania, a także praktyczne bariery, które mogą napotkać dystrybutorzy, przesądzające o proklienckim charakterze wprowadzonej regulacji.*

**Słowa kluczowe:** analiza potrzeb i wymagań klienta, dystrybucja ubezpieczeń, dystrybutor, IDD, misselling, bariery w analizie potrzeb i wymagań.

## The outline of the process of analyzing the requirements and needs of the client in the light of the Act on insurance distribution.

*The Insurance Distribution Act introduces an obligation to make an analysis of the client's needs and requirements before the conclusion of the insurance contract based on the information provided by him. The lack of formalization of this process, and at the same time placing the distributor in the hands of sanctions means that one should consider how to meet the expectations of the legislator, while fulfilling the basic objectives of the regulation, which is the implementation of the IDD directive. The article discusses the aspect of misselling as the main reason for regulation. Then the essence of the needs analysis is presented. Important in this aspect are also discussions during legislative work, affecting the final shape of the Polish act on distribution. The article also discusses the aspect of subjects and subject matter of the analysis, the forms of its analysis and the practical barriers that distributors may encounter, ultimately leading to the conclusion about the nature of the established and pro-quality regulation.*

**Key words:** analysis of customer needs and requirements, insurance distribution, distributor, IDD, mis-selling, barriers in needs analysis.

**ANNA CZAJKOWSKA** – doktorant w Katedrze Prawa Cywilnego i Gospodarczego Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie. Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie, kierunek Prawo [2017] i kierunek Administracja [2008]. Obroniła prace magisterskie pt. *Przestępczość ubezpieczeniowa w ubezpieczeniach majątkowych, zagadnienia wybrane* w Katedrze Prawa Karnego UJ oraz *Uprawnienia autokontrolne w postępowaniu administracyjnym i sądownoadministracyjnym* w Katedrze Postępowania Administracyjnego UJ. Wieloletni praktyk – od 2004 do 2016 roku świadczyła pracę dla PZU SA, a od roku 2016 pracuje w TUiR Warta SA i TUnŻ Warta SA.

e-mail: [anna.ela.czajkowska@gmail.com](mailto:anna.ela.czajkowska@gmail.com)

NR ORCID: 0000-0002-9409-2414