

JAKUB POKRZYWNIAK

<https://doi.org/10.33995/wu2019.2.2>

Multiagent w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń

W artykule przedstawiono status multiagenta w świetle ustawy o dystrybucji ubezpieczeń. Rozważaniom poddano kwestie dotyczące podstaw działalności multiagenta oraz jego obowiązków. Ponadto wskazano różnice pomiędzy multiagentem a brokerem ubezpieczeniowym, a także poddano analizie aspekt doradztwa obejmujący rozpoznanie i uwzględnienie potrzeb klienta.

Słowa kluczowe: multiagent, broker ubezpieczeniowy, dystrybucja ubezpieczeń, wynagrodzenie multiagenta, obowiązki informacyjne.

Wprowadzenie

Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń¹ (dalej: u.d.u.) utrzymała w polskim porządku prawnym instytucję tzw. multiagenta ubezpieczeniowego (wprowadzając dodatkowo instytucję multiagenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające²). Mimo licznych wątpliwości związanych ze wspomnianą konstrukcją, uważam to rozwiązanie za trafne. Multiagenci funkcjonują w obrocie od wielu lat, obsługują tysiące klientów, a wielu z nich rozwinęło przedsiębiorstwa o imponujących wręcz rozmiarach. Są to zresztą z reguły rodzimi przedsiębiorcy. Można powiedzieć, że multiagenci „wrosli w rynek” tak samo, jak agenci wyłącznie³. Wprowadzanie na tym etapie radykalnych rozwiązań ustawowych, mogących zakłócić funkcjonowanie obrotu w imię samej czystości konstrukcji, byłoby chyba niewskazane. Powyższe nie zmienia jednak faktu, że instytucja ta stanowi wyzwanie nie tylko dla prawodawcy, lecz także dla doktryny i orzecznictwa. Można jednocześnie zaryzykować tezę, że regulacje prawne zawarte w u.d.u. jeszcze bardziej komplikują naturę instytucji multiagenta.

1. Tekst jedn. Dz. U. 2018, poz. 2210.

2. Szczegółowa analiza instytucji agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające pozostaje poza zakresem rozważań zawartych w niniejszym artykule.

3. Zob. np. *Dodatek agencyjny* do „Miesięcznika Ubezpieczeniowego”, kwiecień 2019.

1. Zakres regulacji dotyczącej multiagenta w przepisach u.d.u.

W przepisach u.d.u. nie pojawia się termin „multiagent”, użyto natomiast sformułowania „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”⁴. Multiagent ubezpieczeniowy i multiagent oferujący ubezpieczenia uzupełniające zaliczają się do kategorii „dystrybutorów ubezpieczeń” w rozumieniu u.d.u. [art. 3 ust. 1 pkt 8].

U.d.u. reguluje status tej kategorii pośredników ubezpieczeniowych w dwóch zasadniczych płaszczyznach. Po pierwsze, ustawodawca różnicuje odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń za szkody wyrządzone przez agenta wyłącznego i przez multiagenta. I tak, w przypadku agenta wyłącznego, zgodnie z art. 20 ust. 1 zd. 1 u.d.u., za szkodę wyrządzoną przez takiego agenta w związku z wykonywaniem czynności agencyjnych odpowiada zakład ubezpieczeń, na rzecz którego agent działa. W przypadku multiagenta ubezpieczeniowego i multiagenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające przewidziano w art. 20 ust. 2 ww. ustawy, że odpowiadają oni za szkody powstałe z tytułu wykonywania tych czynności wyrządzone klientowi lub osobie uprawnionej z umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej. Mimo nieprecyzyjnej redakcji, w moim przekonaniu przepis ten należy interpretować jako wyłączenie odpowiedzialności ubezpieczycieli, którzy zawarli umowy agencyjne z multiagentem, za jego działania lub zaniechania. Tylko taka wykładnia pozwala zrozumieć sens art. 20 ust. 2 u.d.u. Wszakże odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń za agenta wyłącznego uregulowana w art. 20 ust. 1 tej ustawy nie wyklucza odpowiedzialności samego agenta wobec klienta. Gdyby więc uznać, że przepis art. 20 ust. 2 ogranicza się do potwierdzenia identycznej reguły w odniesieniu do multiagenta, nie zawierałby on w istocie żadnej normy – byłby zbędny i stanowiłby ustawowe *superfluum*. Stąd, w moim przekonaniu, art. 20 ust. 2 u.d.u. należy interpretować jako wyłączenie odpowiedzialności zakładów ubezpieczeń, na rzecz lub w imieniu których działa multiagent, za wyrządzone przez nich szkody⁵. W związku z powyższym ustawodawca nakłada na multiagenta ubezpieczeniowego oraz na multiagenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające obowiązek ubezpieczenia odpowiedzialności za szkody powstałe z tytułu wykonywania czynności agencyjnych [art. 20 ust. 3 i 4 u.d.u.]. Jest to logiczna konsekwencja braku odpowiedzialności zakładów ubezpieczeń za poczynania tych pośredników. Skądinąd podobny wymóg sformułowano wobec brokera ubezpieczeniowego (nawet wymagane sumy gwarancyjne są tożsame⁶). Obowiązek ubezpieczenia nie ciąży zaś na agencie wyłącznym (nie ma takiej potrzeby, skoro odpowiada za niego zakład ubezpieczeń).

4. Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (dalej: u.dz.u.r.); tekst jedn., Dz. U. 2019, poz. 381.

5. Zob. szerzej: J. Pokrzywniak, *Zagadnienia odpowiedzialności cywilnej „multiagenta”*, „Prawo Asekuracyjne” 2014, nr 3, s. 88–89 i cytowane tam literatura oraz orzecznictwo.

6. Por. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 18 maja 2018 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania działalności brokerskiej (Dz. U. 2018, poz. 1085), Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 18 maja 2018 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania czynności agencyjnych (Dz. U. 2018, poz. 1007) i Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 18 maja 2018 r. w sprawie minimalnej sumy gwarancji ubezpieczeniowej z tytułu wykonywania czynności agencyjnych przez agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające (Dz. U. 2018, poz. 1006).

Po drugie, u.d.u. przewiduje, że klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej (skądinąd, z niewiadomych powodów ustawodawca nie uwzględnił tu innych niż spółki „uomnych osób prawnych”) może kierować reklamacje w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową do agenta ubezpieczeniowego i agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonującego czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do u.dz.u.r. (klient może wnieść taką reklamację również do brokera ubezpieczeniowego). Pośrednicy ci mają obowiązek udzielić odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania (art. 16 ust. 2 u.d.u.). Koresponduje z tym regulacja prawna zawarta w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym⁷ (dalej: ustawa reklamacyjna). Jak wiadomo, ustawa ta wyposaża klienta podmiotu rynku finansowego (definiowanego na jej gruncie jako osoba fizyczna) w prawo złożenia reklamacji do tego podmiotu. Po nowelizacji z dnia 1 października 2018 roku, dokonanej zresztą na mocy art. 99 u.d.u.⁸, ustawa reklamacyjna uznaje za podmiot rynku finansowego także agenta ubezpieczeniowego i agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do u.dz.u.r. w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową (art. 2 pkt 3 lit. 1). W konsekwencji zalicza ona do kategorii klientów podmiotu rynku finansowego będącego osobą fizyczną klienta takiego agenta, w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową (art. 2 pkt. 1 lit. e). Warto zwrócić uwagę, że określenie „reklamacja w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową” nie jest precyzyjne. Wszakże co do zasady działania multiagenta odnoszą się, przynajmniej pośrednio, do umowy ubezpieczenia, w zawarciu lub realizacji której bierze on udział. Wydaje się, że ustawodawcy chodziło o reklamacje dotyczące działań i zaniechań samego pośrednika, za które nie odpowiada zakład ubezpieczeń, choć w przepisie posłużono się niezbyt udanym sformułowaniem. Możliwość kierowania reklamacji do multiagenta (jak również do brokera ubezpieczeniowego) również koresponduje z wyłączeniem odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za szkody wyrządzone przez tego pośrednika.

2. Multiagent a broker ubezpieczeniowy

Dopuszczenie przez polskiego ustawodawcę funkcjonowania na rynku ubezpieczeniowym instytucji multiagenta od wielu lat rodzi pytania o różnicę między tego rodzaju pośrednikiem a brokerem ubezpieczeniowym. Jak wynika z wcześniejszych uwag, ustawodawca wprowadza niekiedy rozwiązania wspólne dla multiagenta i dla brokera ubezpieczeniowego (wyłączenie odpowiedzialności zakładów ubezpieczeń, obowiązek ubezpieczenia OC, obowiązek udzielenia odpowiedzi na reklamację klienta). Również w praktyce niekiedy sposób działania multiagentów przypomina sposób działania brokerów ubezpieczeniowych. Mienia się oni nieraz „doradcami klienta”, co stwarza wrażenie, że ich aktywność wykracza poza dystrybucję produktów ubezpieczeniowych zakładów ubezpieczeń, które reprezentują.

7. Dz. U. 2017, poz. 2270.

8. Dz. U. 2017, poz. 2486.

Od strony formalnej różnica między multiagentem a brokerem ubezpieczeniowym jest jednak wyraźna. Należy przypomnieć, że agent działa zawsze dla ubezpieczyciela, na podstawie zawartej z nim umowy agencyjnej [art. 3 ust. 1 pkt 2 u.d.u.]. Nie wolno mu wykonywać czynności dystrybucji ubezpieczeń dla [przyszłego] ubezpieczającego, te są bowiem kwalifikowane jako czynności brokerskie, zastrzeżone dla brokera ubezpieczeniowego [art. 25 u.d.u.]. Broker ubezpieczeniowy działa zaś dla [przyszłego] ubezpieczającego. Udziela on przy tym klientowi rekomendacji brokerskiej („porady, w oparciu o rzetelną analizę dostępnych na rynku produktów ubezpieczeniowych w liczbie wystarczającej do opracowania rekomendacji najwłaściwszej umowy, oraz wyjaśnia podstawy, na których opiera się rekomendacja, uwzględniając złożoność umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej oraz rodzaj klienta” – art. 32 ust. 1 pkt 4 u.d.u.). W konsekwencji tylko broker ubezpieczeniowy może ponosić wobec klienta odpowiedzialność kontraktową. Agent, w tym także ten działający dla więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń, może wobec klienta odpowiadać w związku z wykonywaniem czynności dystrybucyjnych tylko *ex delicto*, ale nie *ex contractu*⁹.

Kolejna różnica między multiagentem ubezpieczeniowym i brokerem ubezpieczeniowym wynika stąd, że klient zleca brokerowi ubezpieczeniowemu wyszukanie odpowiedniego ubezpieczenia, w wyniku czego broker zwraca się do zakładów ubezpieczeń (w formie tzw. slipu brokerskiego) z zapytaniem o warunki określonego ubezpieczenia. Następnie – zebrawszy propozycje – porównuje je i przedstawia wraz z rekomendacją swojemu klientowi. Broker może skierować slip do dowolnego ubezpieczyciela. W przypadku multiagenta sytuacja jest inna. Proponuje on podmiotowi poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej produkty, które posiada już w swojej ofercie. Multiagent nie szuka możliwości zawarcia danej umowy ubezpieczenia na rynku, bowiem zanim jeszcze otrzyma zapytanie od pierwszego klienta, ustala z zakładami ubezpieczeń, jakie umowy ubezpieczenia będzie proponował. Innymi słowy, multiagent współpracuje z ograniczoną liczbą zakładów ubezpieczeń i paleta proponowanych przezeń ubezpieczeń ogranicza się do produktów ubezpieczeniowych tychże zakładów¹⁰. Ponadto broker często negocjuje warunki ubezpieczenia z zakładami ubezpieczeń (z reguły poprzez ustalenie indywidualnych klauzul uzupełniających lub modyfikujących ogólne warunki ubezpieczenia), czego nie czyni multiagent.

3. Problem doradztwa, obowiązek rozpoznania wymagań i potrzeb klienta oraz obowiązki informacyjne

Powstaje jednak pytanie, czy różnicę między multiagentem a brokerem ubezpieczeniowym nie zacierza umieszczenie przez ustawodawcę „doradztwa” w katalogu czynności dystrybucyjnych zawartym w art. 4 ust. 1 pkt 1 u.d.u. Innymi słowy, czy taki zabieg legislacyjny nie czyni jednak również z multiagenta doradcę klienta, na podobieństwo brokera ubezpieczeniowego. W moim przekonaniu rozszerzenie definicji „dystrybucji ubezpieczeń” o doradzanie niczego nie przesądza w tym względzie. To, że doradzanie mieści się w zakresie znaczeniowym określenia „dystrybucja

9. Zob. też S. Byczko, M. Serwach, [w:] *System prawa prywatnego. Tom 9. Prawo zobowiązań – umowy nienazwane*, [red.] W. Katner, CH Beck, Warszawa 2018, s. 970–971.

10. Szerzej: J. Pokrzywniak, *Multiagent jako specyficzny rodzaj pośrednika ubezpieczeniowego*, „Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego” 2005, nr 10, s. 24–25.

ubezpieczeń”, nie oznacza wcale, że każdy z dystrybutorów ubezpieczeń jest doradcą klienta i że każdy z nich tę czynność wykonuje. Uważam, że przepisy u.d.u. nie pozwalają na traktowanie agenta, w tym także tzw. multiagenta, jako doradcy klienta. Taki status *de lege lata* ma tylko broker ubezpieczeniowy. Wynika to choćby z definicji „czynności brokerskich w zakresie ubezpieczeń” zawartej w art. 4 ust. 4 u.d.u. – są to czynności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń wykonywane w imieniu lub na rzecz klienta. To broker doradza zatem klientowi. Zarazem, jak wspomniano, art. 25 u.d.u. zakazuje agentowi wykonywania czynności brokerskich. Może on działać wyłącznie w imieniu lub na rzecz ubezpieczyciela (art. 4 ust. 3 u.d.u.). Również z perspektywy cywilnoprawnej sztucznością raziłaby konstrukcja, w której agent świadczyłby usługi doradcze dla jednej strony przyszłego kontraktu ubezpieczeniowego (klienta), z którą nie wiąże go żadna umowa, działając wyłącznie na podstawie umowy zawartej z drugą stroną (zakładem ubezpieczeń).

Powyższej tezy nie zmienia także nałożenie na dystrybutora ubezpieczeń (każdego) w art. 8 u.d.u. obowiązku rozpoznania wymagań i potrzeb klienta oraz szeregu obowiązków informacyjnych. Jak wiadomo, w myśl ust. 1 tego przepisu przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej dystrybutor ubezpieczeń określa wymagania i potrzeby klienta (na podstawie uzyskanych od niego informacji) oraz podaje w zrozumiałej formie obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym w celu umożliwienia klientowi podjęcia świadomej decyzji. Zgodnie zaś z ust. 3, proponowana umowa ubezpieczenia lub umowa gwarancji ubezpieczeniowej powinna być zgodna z wymaganiami i potrzebami klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej lub ochrony gwarancyjnej. Czym innym jest jednak proponowanie klientowi produktu ubezpieczeniowego, który jest dlań odpowiedni, oraz informowanie go o cechach tego produktu, a czym innym – doradztwo. Tezę tę potwierdza art. 20 ust. 1 IDD, który z jednej strony stanowi, że każda proponowana umowa musi być zgodna z wymaganiami i potrzebami klienta w zakresie ubezpieczenia (implementację właśnie tego przepisu stanowi art. 8 ust. 3 u.d.u.), zaś w kolejnym zdaniu przewiduje, że w przypadku świadczenia doradztwa przed zawarciem każdej konkretnej umowy dystrybutor ubezpieczeń udziela klientowi indywidualizowanej rekomendacji, wyjaśniając, dlaczego dany produkt najlepiej spełnia wymagania i potrzeby klienta (o czym mowa w art. 32 ust. 1 pkt 4 u.d.u.). Dystrybutor może zatem świadczyć doradztwo klientowi, ale nie musi tego czynić. Jak wspomniano, na gruncie prawa polskiego agent ubezpieczeniowy, w tym także tzw. multiagent, nie jest doradcą klienta. Ustawodawca polski nakłada obowiązek udzielenia porady tylko na brokera ubezpieczeniowego. Co więcej, uważam, że multiagent nie tylko nie musi, ale wręcz nie może świadczyć usług doradczych dla klienta. Wkroczyłby bowiem wówczas w obszar działania brokera ubezpieczeniowego, naruszając art. 25 u.d.u.

Należy stwierdzić, że obowiązek zaproponowania umowy ubezpieczenia zgodnie z wymaganiami i potrzebami klienta, ciążyący obecnie na każdym dystrybutorze ubezpieczeń zgodnie z art. 8 u.d.u., nie może być zrównywany z rekomendacją brokerską również z tego względu, że ustawodawca w żaden sposób obowiązku tego nie sformalizował. Dystrybutor ubezpieczeń, zbadawszy wymagania i potrzeby klienta, ma po prostu zaoferować mu odpowiednią umowę ubezpieczenia, ale nie musi mu odrębnie wyjaśniać podstaw złożonej propozycji. Skądinąd, w praktyce obrotu multiagencji nie opracowują dla klientów pisemnych rekomendacji, lecz po prostu prezentują im ofertę ubezpieczenia, którą oceniają jako najkorzystniejszą, lub kilka ofert do wyboru. Wydaje się zatem, że określenie wymagań i potrzeb klienta nie stanowi odrębnej czynności podejmowanej wobec klienta, lecz jest przede wszystkim elementem pewnego procesu intelektualnego, w wyniku którego dystrybutor składa klientowi propozycję określonej umowy (umów) ubezpieczenia.

Tymczasem art. 32 ust. 1 pkt 4 u.d.u. szczegółowo opisuje treść rekomendacji brokerskiej, a art. 9 ust. 2 u.d.u. reguluje jej formę. I tak, co do zasady wymagana jest dla niej forma pisemna, choć po spełnieniu określonych warunków można też w myśl art. 9 ust. 3 u.d.u. przekazać rekomendację brokerską za pomocą innego trwałego nośnika, a zgodnie z art. 9 ust. 4 u.d.u., możliwe jest również wykorzystanie w tym celu specjalnej strony internetowej. Rekomendacja brokerska musi być zatem przekazywana klientowi, ma mieć określoną treść i musi być udzielona w określonej formie. To jest właśnie istotą doradztwa.

Nie stanowi także doradztwa udzielenie klientowi przez multiagenta informacji wymaganych w art. 8 u.d.u. Jak już wspomniano, zgodnie z ust. 1 tego przepisu dystrybutor ubezpieczeń podaje w zrozumiałej formie obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym, by umożliwić klientowi podjęcie świadomej decyzji. W myśl ust. 2 informacje o produkcie ubezpieczeniowym, o którym mowa w ust. 1, uwzględniają złożoność tego produktu oraz rodzaj klienta. Przekazanie tych informacji klientowi nie oznacza, że dystrybutor świadczy na jego rzecz usługi doradcze. Przekazanie obiektywnych informacji o produkcie ubezpieczeniowym nie powinno być utożsamiane z udzieleniem rekomendacji co do wyboru najwłaściwszej umowy ubezpieczenia. Norma z art. 8 ust. 2 u.d.u. nie idzie tak daleko, jak norma z art. 32 ust. 1 pkt 4 u.d.u.

4. Wynagrodzenie multiagenta

Choć, jak wspomniano, multiagent nie działa na zlecenie klienta, to jednak przepisy u.d.u. wprowadzają mechanizmy mające na celu ochronę interesów klienta. Poza obowiązkami wynikającymi z art. 8 warte uwagi są regulacje zawarte w art. 7. Zgodnie z ust. 1 „dystrybutor ubezpieczeń, wykonując dystrybucję ubezpieczeń, postępuje uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów.” Przepis ten zawiera normę o nader ogólnej treści. Jej rozwinięcie znajduje się między innymi w ust. 2 u.d.u., zgodnie z którym „sposób wynagradzania dystrybutora ubezpieczeń oraz osób, przy pomocy których wykonywane są czynności agencyjne [...], nie może być sprzeczny z obowiązkiem działania zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów, w szczególności dystrybutor ubezpieczeń nie może dokonywać ustaleń dotyczących wynagrodzeń, celów sprzedaży lub innych ustaleń, które mogłyby stanowić zachętę do proponowania klientowi określonej umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej, w sytuacji gdy dystrybutor ubezpieczeń mógłby zaproponować inną umowę, która lepiej odpowiadałaby potrzebom klienta”. Pojęcie wynagrodzenia zostało zdefiniowane w art. 3 ust. 1 pkt 22 u.d.u. i oznacza „provizję, honorarium, opłatę lub inną płatność, w tym korzyść ekonomiczną jakiegokolwiek rodzaju lub inną korzyść lub zachętę finansową lub niefinansową, oferowane lub przekazywane w związku z działalnością w zakresie dystrybucji ubezpieczeń”.

Wydaje się, że to właśnie regulacja z art. 7 ust. 2 jest największym wyzwaniem dla funkcjonowania multiagenta. W tym kontekście powstaje w szczególności pytanie, czy dopuszczalne jest ustalanie przez multiagenta z poszczególnymi ubezpieczycielami różnych stawek prowizji za dystrybucję podobnych produktów ubezpieczeniowych. Przy tym w mojej ocenie, biorąc pod uwagę redakcję art. 7 ust. 2 *in principio* u.d.u., pytanie to dotyczy zarówno zakładu ubezpieczeń angażującego multiagenta, jak i samego pośrednika.

Z jednej strony, zaproponowano interpretację, zgodnie z którą „zakład ubezpieczeń we współpracy z siecią multiagencyjną nie powinien stosować stawek prowizyjnych odbiegających (przynajmniej

w wyraźny sposób] od standardu rynkowego”¹¹. Z drugiej strony, interpretację tę zakwestionowano, stwierdzając, iż „nie wydaje się również uzasadnione, aby formułować względem zakładu ubezpieczeń (zarówno w kontekście sposobu wynagradzania wynikającego z umowy agencyjnej, jak i sprawowania nadzoru nad agentem ubezpieczeniowym) obowiązku dokonywania oceny, jak sposób wynagradzania z tytułu proponowanych w jego imieniu umów miałyby kształtować się na tle umów zawieranych przez agenta ubezpieczeniowego dla innych zakładów ubezpieczeń, z którymi ten agent współpracuje”¹². Zasygnalizowana kwestia jest zatem wysoce sporna.

Warto w tym miejscu zwrócić uwagę, że art. 7 ust. 2 u.d.u. stanowi niemalże wierną implementację art. 17 ust. 3 dyrektywy IDD. Dla jego wykładni pomocne wydaje się brzmienie motywu 46 preambuły IDD, zgodnie z którym: „państwa członkowskie powinny wymagać, aby stosowana przez dystrybutorów produktów ubezpieczeniowych polityka wynagradzania pracowników lub przedstawicieli nie wpływała negatywnie na ich zdolność do działania zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta ani nie uniemożliwiała im wydawania odpowiednich rekomendacji lub przedstawiania informacji w uczciwej, jasnej i niewprowadzającej w błąd formie. Wynagrodzenie oparte na wynikach sprzedaży nie powinno być zachętą do proponowania klientowi określonego produktu.” Dalsze wskazówki w tym zakresie wynikają z rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2017/2359 z 21 września 2017 roku uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 w odniesieniu do wymogów informacyjnych i zasad prowadzenia działalności mających zastosowanie do dystrybucji ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych¹³ [dalej: rozporządzenie delegowane]. Rozporządzenie to dotyczy ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych, ale wydaje się, że przewidziane w nim zasady mogą stanowić punkt odniesienia również przy ocenie modelu wynagradzania za dystrybucję innych produktów ubezpieczeniowych. Jednym z obszarów regulowanych w rozporządzeniu delegowanym są zachęty dla dystrybutorów. Są one definiowane szeroko – od pojęciem tym rozumie się „każdą opłatę, prowizję lub korzyść niepieniężną przekazaną przez pośrednika lub zakład w związku z dystrybucją ubezpieczeniowego produktu inwestycyjnego na rzecz dowolnej strony innej niż klient uczestniczący w przedmiotowej transakcji lub osoba działająca w imieniu tego klienta, jak również każdą opłatę, prowizję lub korzyść otrzymaną przez pośrednika lub zakład od takiej dowolnej strony innej niż klient uczestniczący w przedmiotowej transakcji lub osoba działająca w imieniu tego klienta” (art. 1 pkt 2). W pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę na art. 8 rozporządzenia, który wskazuje, w jaki sposób należy dokonywać oceny zachęt lub systemów zachęt dla pośrednika ubezpieczeniowego. Przepis ten głosi w ust. 1, że „zachętę lub system zachęt uznaje się za wywierające szkodliwy wpływ na jakość odpowiedniej usługi świadczonej na rzecz klienta, w przypadku gdy ich charakter i skala sprawiają, że stanowią one motywację do prowadzenia działalności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń w sposób niezgodny z obowiązkiem uczciwego, rzetelnego i profesjonalnego działania zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta”. W myśl ust. 2 „do celów oceny, czy zachęta lub system zachęt wywierają szkodliwy wpływ na jakość odpowiedniej usługi świadczonej na rzecz klienta, pośrednicy ubezpieczeniowi i zakłady ubezpieczeń przeprowadzają całościową analizę, uwzględniając wszystkie istotne czynniki, które mogą zwiększyć lub zmniejszyć ryzyko szkodliwego wpływu na jakość odpowiedniej usługi świadczonej na rzecz klienta, oraz wszelkie środki organizacyjne

11. J. Nawracała, *Wynagrodzenie w dystrybucji [cz. 2]*, „Miesięcznik Ubezpieczeniowy” 2017, nr 12, s. 39.

12. *Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń. Komentarz*, [red.] P. Machulak, J. Ziemia, CH Beck, Warszawa 2018, s. 67.

13. Dz. Urz. UE L 341, s. 8 z późn. zm.

zastosowane przez pośrednika ubezpieczeniowego lub zakład ubezpieczeń prowadzące działalność w zakresie dystrybucji w celu wyeliminowania ryzyka szkodliwego wpływu.” Bardzo ważne znaczenie ma wymóg dokonywania całościowej oceny. Decyzja w powyższym zakresie nie może być automatyczna, bezrefleksyjna. Jednym z elementów, branych pod uwagę przy jej dokonywaniu winno być to, „czy zachęta lub system zachęt opierają się wyłącznie lub w przeważającym stopniu na ilościowych kryteriach handlowych, czy też uwzględniają odpowiednie kryteria jakościowe odzwierciedlające zgodność z właściwymi przepisami, jakość usług świadczonych klientom i zadowolenie klienta”. Doniosłe znaczenie ma również „istnienie odpowiedniego mechanizmu odzyskiwania zachęty w przypadku wygaśnięcia ważności produktu lub jego wykupu na wczesnym etapie lub w przypadku wyrządzenia szkody interesom klienta” (rozporządzenie delegowane zawiera także dalsze kryteria służące ocenie zachęt).

Wobec powyższego – w moim przekonaniu – po pierwsze, nie ma dostatecznych podstaw do formułowania tezy, że multiagent musi otrzymywać prowizję ustaloną według tej samej lub nawet zbliżonej stawki od każdego z zatrudniających go zakładów ubezpieczeń. Byłoby to zresztą nieracjonalne. Wszakże każdy ubezpieczyciel może inaczej wyceniać korzyści odnoszone dzięki współpracy z agentem (inną wartość ma współpraca z siecią agencyjną dla zakładu ubezpieczeń posiadającego gęstą sieć własnych placówek, a inną – dla ubezpieczyciela, który dopiero wchodzi na rynek). Może być też tak, że pośredniczenie przy zawarciu umowy ubezpieczenia z danym ubezpieczycielem wymaga od agenta większego nakładu pracy niż pośredniczenie dla innego podmiotu, choćby z uwagi na funkcjonalności systemów informatycznych czy złożoność wewnętrznych procedur. Wówczas zróżnicowanie prowizji wydaje się zrozumiałe. Ponadto ujawnienie przez multiagenta poszczególnym zakładom ubezpieczeń stawek prowizji stosowanych przez ich konkurentów (bez czego ujednoczenie tych stawek zapewne byłoby nierealne) mogłoby być naruszeniem tajemnicy przedsiębiorstwa, a jednocześnie mogłoby prowadzić do zjawisk niepożądanych z punktu widzenia prawa konkurencji.

Oczywiście, powyższe nie oznacza aprobaty dla zupełnej dowolności w kształtowaniu prowizji agencyjnej. Trudno byłoby zaakceptować na przykład rozwiązanie polegające na zaproponowaniu agentowi bardzo wysokiej stawki prowizji za dystrybucję produktu ubezpieczeniowego o bardzo niskiej jakości, niezapewniającego klientom oczekiwanej ochrony. Takie działanie byłoby ewidentnie nakierowane na promocję tzw. złej sprzedaży i w sposób oczywisty naruszałoby art. 7 u.d.u. Tego rodzaju problem nie jest jednak związany ze specyfiką działalności multiagenta, gdyż dotyczy również sposobu wynagradzania agenta wyłącznego.

Zarazem jednak, nie wykluczając możliwości dokonania przez multiagenta uzgodnień z ubezpieczycielami co do stosowania różnych stawek prowizji, należy zwrócić uwagę na konieczność zminimalizowania przez samego pośrednika potencjalnych zagrożeń dla klienta wynikających ze zróżnicowanych wysokości prowizji. Po pierwsze, multiagent powinien wdrożyć odpowiednie procedury, gwarantujące, że propozycja zawarcia określonej umowy ubezpieczenia będzie składana klientowi wyłącznie na podstawie kryteriów odnoszących się do zaspokojenia wymagań i potrzeb klienta. Rozwiązaniem najbardziej przejrzystym (choć zdaję sobie sprawę, że w wielu przypadkach trudnym do zastosowania z przyczyn operacyjnych) byłoby prezentowanie klientowi wszystkich umów ubezpieczenia, które multiagent ma w swoim „portfelu”, i pozostawienie klientowi decyzji co do wyboru optymalnej (chyba że klient z góry deklaruje zainteresowanie produktem określonego ubezpieczyciela). Jeśli multiagent dokonuje eliminacji określonej umowy ubezpieczenia z palety

rozwiązań prezentowanych klientowi, decyzja taka musi mieć obiektywne uzasadnienie w postaci niespełnienia przez tę umowę zidentyfikowanych przez agenta wymagań i potrzeb klienta.

W przypadku multiagentów zatrudniających osoby wykonujące czynności agencyjne (tzw. OFWCA) warto byłoby nadto rozważyć wprowadzenie dalszych instrumentów minimalizujących ryzyko działań naruszających art. 7 u.d.u. W szczególności celowym może być wprowadzenie takiego systemu rozliczeń między agentem i OFWCA, by wynagrodzenie OFWCA nie było zależne od tego, czy pośredniczy ona przy zawarciu umowy ubezpieczenia z zakładem ubezpieczeń stosującym (wobec agenta) wyższą czy niższą stawkę prowizji agencyjnej. Innymi słowy, chodzi o nieprzenoszenie ustaleń dotyczących prowizji dokonanych między zakładem ubezpieczeń i agentem na relację między agentem i OFWCA. Wówczas osoba posiadająca bezpośredni kontakt z klientem i mająca największy wpływ na jego decyzję nie byłaby nawet potencjalnie zainteresowana oferowaniem mu produktu, który nie jest dlań optymalny, gdyż konkretny wybór klienta nie wpływałby na jej wynagrodzenie.

Potrzebne są również odpowiednie rozwiązania w umowach agencyjnych. W szczególności chodzi o zawarcie w nich należytych wymogów jakościowych i rozwiązań wprowadzających skuteczne sankcje w przypadkach tzw. „złej sprzedaży” (poprzez obowiązek zwrotu części prowizji w razie stwierdzenia przypadków działania przez agenta w sposób niezgodny z przepisami prawa, w szczególności z art. 7 lub 8 u.d.u., czy też w razie złożenia przez klientów pośrednika skarg lub reklamacji w liczbie przekraczającej ustalony poziom, albo w razie znacznej liczby rezygnacji przez klientów z umów ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem danego agenta).

Powyższe rozwiązania mają rzecz jasna charakter przykładowy. Nie da się stworzyć ich uniwersalnego i pełnego katalogu. Należy jednak jeszcze raz stwierdzić, że ocena powinna być dokonywana *in casu*, na podstawie całościowej analizy rozwiązań wdrożonych przez multiagenta i współpracujących z nim ubezpieczycieli. Należy przy tym pamiętać, że regulacja zawarta w art. 7 ust. 2 u.d.u. nie jest celem samym w sobie. Nieprzypadkowo zawarta jest w przepisie, którego ust. 1 nakłada na dystrybutora obowiązek postępowania w sposób uczciwy, rzetelny i profesjonalny, zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów. To pod tym kątem należy oceniać sposób wynagradzania pośrednika.

Konkluzje

Moim zdaniem dobrze się stało, że przepisy u.d.u. utrzymały w polskim systemie prawnym instytucję multiagenta ubezpieczeniowego. Zarazem u.d.u. zawiera regulacje pozwalające odróżnić tę instytucję od instytucji brokera ubezpieczeniowego. Różnic pomiędzy tymi dwoma kategoriami pośredników nie zacierają ani wprowadzenie do definicji „dystrybucji ubezpieczeń” elementu doradztwa, ani nałożenie na multiagenta (podobnie jak na każdego innego dystrybutora) obowiązku rozpoznania wymagań i potrzeb klienta oraz przekazania mu określonych informacji o produkcie ubezpieczeniowym. Zarazem, choć multiagent działa na zlecenie ubezpieczycieli, to jednak ustawa o dystrybucji ubezpieczeń wprowadza przepisy, które mają na celu ochronę interesu klienta. Wśród nich, obok obowiązków informacyjnych i obowiązku zaoferowania klientowi produktu ubezpieczeniowego zgodnego z jego wymaganiami i potrzebami, najważniejsze wydają się te, które dotyczą zasad kształtowania wynagrodzenia tego rodzaju pośrednika.

Wykaz źródeł

Byczko S., Serwach M., [w:] *System prawa prywatnego. Tom 9. Prawo zobowiązań – umowy nie-nazwane*, Katner W. [red.], CH Beck, Warszawa 2018.

Nawracała J., *Wynagrodzenie w dystrybucji (cz. 2)*, „Miesięcznik Ubezpieczeniowy” 2017, nr 12.

Pokrzywniak J., *Multiagent jako specyficzny rodzaj pośrednika ubezpieczeniowego*, „Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego” 2005, nr 10.

Pokrzywniak J., *Zagadnienia odpowiedzialności cywilnej „multiagenta”*, „Prawo Asekuracyjne” 2014, nr 3.

Multi-agent in the light of insurance distribution act

The article presents the status of multi-agent in the light of the insurance distribution act. Consideration was given to issues concerning the legal grounds of multi-agent activity and his duties. In addition, the author indicates the differences between the multi-agent and the insurance broker. The problem of advice on the recognition and consideration of customer needs was also analyzed.

Key words: multi-agent, insurance broker, insurance distribution, multi-agent’s remuneration, disclosure obligations.

DR HAB. PROF. UAM JAKUB POKRZYWNIAK – Katedra Prawa Cywilnego, Handlowego i Ubezpieczeniowego, Wydział Prawa i Administracji, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu.

e-mail jp@amu.edu.pl

<https://orcid.org/0000-0003-4978-4849>