

Bartłomiej Chmielowiec

główny specjalista w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych, aplikant radcowski

Etyka i nieuczciwe praktyki rynkowe w działalności ubezpieczeniowej

Etyka w działalności ubezpieczeniowej

Słowo etyka pochodzi z języka greckiego (ἦθος, *ethos, ethikos*) i oznacza zwyczaj, który odwołuje się do zbioru zasad i sposobów postępowania przyjętych w danej epoce, zbiorowości, dziedzinie życia społecznego, kulturowego, gospodarczego. Jest to zespół ocen, norm, wzorów postępowania regulujących sposób zachowania, działania, prowadzenia działalności w określonej branży.

Z kolei etyka w działalności ubezpieczeniowej to szereg wypracowanych zasad, wzorców postępowania opartych na szczególnym zaufaniu i wiarygodności, dobrej wierze i dobrych obyczajach kupieckich, które powinny generalnie wyrażać się w:

- działaniu zgodnym z porządkiem prawnym,
- dbałości o interes klienta,
- poszanowaniu zasad uczciwej konkurencji.

Przez działanie zgodnie z porządkiem prawnym należy rozumieć takie postępowanie osób zajmujących się zawodowo ubezpieczeniami, które powinno cechować się: znajomością powszechnie obowiązujących przepisów prawa; stosowaniem w praktyce przepisów prawa z uwzględnieniem poglądów doktryny i utrwalonej linii orzecznictwa; korzystaniem z usług profesjonalistów; ciągłym utrzymywaniem najwyższych standardów kompetencji poprzez uaktualnianie i ustawiczne rozwijanie poziomu swojej wiedzy prawniczej.

Z kolei dbałość o interes klienta oznacza: podejmowanie ogółu działań, których podstawowym celem jest interes klienta; prowadzenie działalności w dobrej wierze, nacechowanej szacunkiem i w poczuciu najlepszego wykorzystania swojej wiedzy; kompetentną i odpowiedzialną obsługą klienta na wszystkich etapach stosunku ubezpieczeniowego (akwizycji, obsługi, likwidacji); transparentność w działaniu, głównie poprzez prezentowanie rzetelnych i prawdziwych informacji; wysłuchanie i zrozumienie

klienta; analizowanie potrzeb ubezpieczeniowych klienta i idący za tym wybór najlepszej oferty lub najlepszego wariantu na podstawie obiektywnej analizy produktowej i cenowej.

W końcu poszanowanie zasad uczciwej konkurencji to takie zachowanie podmiotów rynku ubezpieczeniowego, które powinno cechować się: unikaniem działań noszących znamiona nieuczciwego wzbogacenia się kosztem konkurentów; powstrzymaniem się od podważania dobrego imienia lub naruszania wizerunku konkurentów; powstrzymaniem się od manipulacji informacją (szczególnie chodzi o niekreowanie fałszywych informacji, danych) odnośnie pozycji na rynku, terminowości wypłacanych szkód, kondycji finansowej konkurentów; utrzymywaniem w ścisłej poufności wszelkich danych osobowych i biznesowych uzyskanych od klientów w związku ze świadczeniem usług ubezpieczeniowych.

Wykonujący jeden z zawodów związanych z branżą ubezpieczeniową powinni być szczególnie zainteresowani stosowaniem zasad etyki w swojej działalności zawodowej. Mowa o brokerach ubezpieczeniowych, których obowiązki uregulowano [ustawą z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym](#). Zadaniem brokera jest bowiem wykonywanie czynności w imieniu lub na rzecz podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, co polega na zawieraniu lub doprowadzaniu do zawarcia umów ubezpieczenia, wykonywaniu czynności przygotowawczych do zawarcia umów ubezpieczenia oraz uczestniczeniu w zarządzaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia. Innymi słowy, broker ubezpieczeniowy przy dochowaniu staranności jest zobowiązany udzielić na piśmie klientowi porady, w oparciu o rzetelną analizę ofert w liczbie wystarczającej do opracowania rekomendacji najwłaściwszej umowy ubezpieczenia, oraz pisemnie wyjaśnić podstawy, na których opiera się rekomendacja. W związku z powyższym broker – w związku z udzielaniem porady brokerskiej – powinien:

- przedstawiać jasne, dokładne i zrozumiałe informacje związane zarówno ze statusem brokera, jak i oferowanymi produktami ubezpieczeniowymi;
- kierować się zasadami wiarygodności, odpowiedzialności, staranności i realności ochrony ubezpieczeniowej w proponowanej klientowi ofercie ubezpieczenia;
- podawać rzetelne informacje zgodne z rzeczywistością;
- nie wprowadzać w błąd;
- nie składać nierzetelnych obietnic i gwarancji;
- nie narzucać swojego punktu widzenia, nie wywierać presji, nie wykorzystywać zaufania, przymusowego położenia itp.

Naruszenie wyżej wymienionych zasad wprost stanowi przejaw lub może prowadzić do działań typu [misseling](#), czyli zachowań nastawionych na sprzedaż produktu finansowego (ubezpieczeniowego) niepotrzebnego lub niedostosowanego do potrzeb klienta z naciskiem na sprzedaż za wszelką cenę.

Jednocześnie należy mieć na uwadze to, że etyka w działalności brokerskiej dotyczy również relacji z ubezpieczycielem oraz z innymi brokerami. W szczególności działalność brokerska powinna charakteryzować się:

- uczciwym postępowaniem w relacjach z ubezpieczycielem, przy jak najlepszym zabezpieczeniu interesu klienta (chodzi m.in. o przekazywanie wszelkich informacji, o jakie zapytywał ubezpieczyciel w formularzu oferty lub w innych pismach);
- traktowaniem na równych zasadach wszystkich ubezpieczycieli;
- równoprawnością oraz wzajemnym szacunkiem wobec innych brokerów;
- niepomawianiem konkurencji oraz niepodejmowaniem działań zmierzających do nieuczciwego wzbogacenia się kosztem innych brokerów.

Nieuczciwe praktyki rynkowe

W dniu 21 grudnia 2007 r. weszła w życie [ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym](#). Ustawa ta jest implementacją [dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r.](#) dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym.

Zgodnie z treścią art. 4 ust. 1 wzmiankowanej ustawy praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcać zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Za nieuczciwą praktykę rynkową prawodawca unijną, i co za tym idzie również polski ustawodawca, w szczególności uznali praktykę rynkową wprowadzającą w błąd (zarówno w formie działania, jak i zaniechania), agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk (art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym), jeżeli w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcać zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta. Przy czym za działanie przedsiębiorcy wprowadzające w błąd uznaje się każde działanie, które w

jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym). Stosownie zaś do treści art. 6 przedmiotowej ustawy praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się również prowadzenie działalności w formie systemu konsorcyjnego lub organizowanie grupy z udziałem konsumentów w celu finansowania zakupu w systemie konsorcyjnym.

Ponadto należy również wskazać, iż ustawodawca w sposób enumeratywny w art. 7 oraz art. 9 wzmiankowanej ustawy zawarł katalog sytuacji, które w każdych okolicznościach są uznawane za praktyki wprowadzające w błąd, oraz wskazał agresywne praktyki rynkowe, a zatem w każdej sytuacji zakazane. Wskazana przez ustawodawcę lista nieuczciwych zachowań wprowadzających konsumentów w błąd (23 praktyki rynkowe) oraz lista zachowań uznanych za agresywną praktykę rynkową (8 praktyk rynkowych) stanowią tzw. czarną listę praktyk, która ma charakter *numerus clausus*. Praktyki w niej wskazane nie podlegają ocenie pod kątem spełnienia przesłanek nieuczciwości, które określone są w art. 4 ustawy. Jak wskazuje M. Sieradzka (*Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz*, Wolters Kluwer, Warszawa 2008, s. 168), można zatem stwierdzić, że stanowią one zamknięty zbiór praktyk kwalifikowanych jako nieuczciwe w każdych okolicznościach oraz ich stosowanie jest zakazane *ex lege*.

Wśród katalogu praktyk, które w każdych okolicznościach są uznane za zakazane, w kontekście działalności ubezpieczeniowej należy zwrócić uwagę na treść art. 9 ust. 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, zgodnie z którym nieuczciwą praktyką rynkową jest żądanie od konsumenta zgłaszającego roszczenie, w związku z umową ubezpieczenia, przedstawienia dokumentów, których w sposób racjonalny nie można uznać za istotne dla ustalenia zasadności roszczenia, lub nieudzielanie odpowiedzi na stosowną korespondencję, w celu nakłonienia konsumenta do odstąpienia od zamiaru wykonania jego praw wynikających z umowy ubezpieczenia. Reasumując zatem, żądanie zakładu ubezpieczeń przedstawienia przez konsumenta dokumentów nieistotnych z punktu widzenia roszczeń dochodzonych w ramach umowy ubezpieczenia czy też systematyczne

nieudzielanie odpowiedzi na korespondencję należy traktować jako utrudnienie konsumentowi dochodzenia swoich praw, i takie praktyki należy uznać w świetle przedstawionej wyżej normy prawnej za zakazane.

Zgodnie z treścią art. 12 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym konsument, [Rzecznik Praw Obywatelskich](#), Rzecznik Ubezpieczonych, krajowa lub regionalna organizacja, której celem statutowym jest ochrona interesów konsumentów, oraz powiatowy rzecznik konsumentów mogą wystąpić z roszczeniem zaniechania tej praktyki, złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie, jak również zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany ze wspieraniem kultury polskiej, ochroną dziedzictwa narodowego lub ochroną konsumentów. Treścią roszczenia o zaniechanie stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej jest żądanie zaniechania konkretnych nieuczciwych działań wypełniających znamiona czynu nieuczciwej praktyki, zakwalifikowanych na podstawie klauzuli generalnej (art. 4 przedmiotowej ustawy) bądź też w ramach wyspecjalizowanych czynów nazwanych, czyli tzw. czarnej listy nieuczciwych praktyk.

Odpowiedzialność za dokonanie czynu nieuczciwej praktyki rynkowej może podlegać reżimowi prawnemu z dwóch różnych tytułów. Po pierwsze może stać się przedmiotem postępowania administracyjnego przed [Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów](#) w ramach ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów. Po drugie może stać się przedmiotem postępowania cywilnego, gdzie legitymację czynną do wystąpienia z powództwem ma konsument, który może wystąpić z roszczeniem: zaniechania praktyki, usunięcia skutków tej praktyki, złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia odpowiedniej treści i formie, naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych oraz zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny. Legitymację czynną do wystąpienia z powództwem cywilnym, z zawężonym zakresem przedmiotowym roszczeń, określonych w art. 12 ust. 1 pkt 1, 3, 5, mają również takie podmioty jak: Rzecznik Ubezpieczonych, Rzecznik Praw Obywatelskich, krajowa lub regionalna organizacja, której celem statutowym jest ochrona interesów konsumentów, oraz powiatowy rzecznik konsumentów.