

Klient podmiotu rynku finansowego – definicja ustawowa z uwzględnieniem specyfiki rynku ubezpieczeniowego

[Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym](#) (dalej: ustawa), która weszła w życie w dniu 11 października 2015 r., wprowadziła do polskiego prawa nowe określenie: „klient podmiotu rynku finansowego”. Pojęcie to jest kluczowe dla prawidłowego rozumienia przepisów ustawy, jako że określa ona zasady rozpatrywania reklamacji składanych przez klientów podmiotów rynku finansowego oraz zasady działania Rzecznika Finansowego (art. 1), przy czym do jego zadań należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje (art. 17 ust. 1).

Definicja klienta

Określenie „klient podmiotu rynku finansowego” zostało zdefiniowane w art. 2 pkt 1 ustawy, w świetle którego oznacza ono:

- będącego osobą fizyczną ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia;
- osobę fizyczną dochodzącą roszczeń na podstawie przepisów [ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych](#) od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego lub Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;
- członka funduszu emerytalnego lub osobę uprawnioną w rozumieniu [ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych](#), uczestnika pracowniczego programu emerytalnego lub osobę uprawnioną w rozumieniu [ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych](#), oszczędzającego lub osobę uprawnioną w rozumieniu [ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego](#), osobę otrzymującą

emeryturę kapitałową w rozumieniu [ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o emeryturach kapitałowych](#);

- będącego osobą fizyczną klienta banku, członka spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, klienta instytucji płatniczej, klienta biura usług płatniczych, klienta instytucji pieniądza elektronicznego, klienta oddziału zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego, klienta instytucji kredytowej, klienta instytucji finansowej, uczestnika funduszu inwestycyjnego, inwestora alternatywnej spółki inwestycyjnej, klienta firmy inwestycyjnej i klienta instytucji pożyczkowej.

Jak widać z definicji przyjętej przez ustawodawcę, kategoria klientów podmiotów rynku finansowego obejmuje tylko i wyłącznie osoby fizyczne. Klientami w rozumieniu ustawy nie są zatem osoby prawne ani też jednostki organizacyjne – bez względu na to, czy posiadają zdolność prawną. Statusu klienta podmiotu rynku finansowego nie mogą w związku z tym posiadać m.in. Skarb Państwa, jednostki samorządu terytorialnego, organy administracji publicznej i obsługujące je urzędy, jednostki budżetowe, instytuty badawcze, jednostki wojskowe, samodzielne publiczne zakłady opieki zdrowotnej, kościoły i związki wyznaniowe oraz ich osoby prawne i inne jednostki, przedsiębiorstwa państwowe i komunalne, spółki handlowe, spółdzielnie, agencje, fundacje, stowarzyszenia czy wspólnoty mieszkaniowe.

Ponieważ może to wywoływać wątpliwości, warto wyjaśnić, że spółka cywilna, o której mowa w art. 860 k.c., nie jest jednostką organizacyjną, lecz skodyfikowaną umową – stosunkiem zobowiązaniowym łączącym współników. Tym samym stroną zawieranych umów, jak i podmiotem wszelkich innych praw i obowiązków o charakterze cywilnym są wszyscy współnicy spółki, a nie ona sama, jako że w ogóle nie jest ona podmiotem prawa cywilnego. W konsekwencji spółka cywilna nie może być nigdy uznana za klienta podmiotu rynku finansowego, w przeciwieństwie do jej współników, o ile oczywiście są nimi osoby fizyczne, a nie jednostki organizacyjne (co również jest dopuszczalne w świetle prawa).

Klient a konsument

Co niezwykle istotne, ustawa nie wymaga posiadania przez osobę fizyczną jakichś generalnych cech, od których uzależniona byłaby możliwość uznania jej za klienta podmiotu rynku finansowego. Określenie to może zatem oznaczać potencjalnie każdą osobę fizyczną

niezależnie od tego, czy prowadzi ona działalność gospodarczą i czy w relacji do podmiotu rynku finansowego działa w charakterze konsumenta (w rozumieniu art. 22¹ k.c.).

O takim zakresie podmiotowym przepisów regulujących rozpatrywanie reklamacji przez podmioty rynku finansowego oraz działalność Rzecznika Finansowego zdecydowała przede wszystkim specyfika usług ubezpieczeniowych, gdyż wobec zakładu ubezpieczeń mogą działać również osoby niebędące stroną umowy ubezpieczenia (co odnosi się w szczególności do ubezpieczeń zawieranych na cudzy rachunek, ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej i ubezpieczeń na życie). Istotną rolę odegrała też wola polityczna, aby objąć ochroną także rolników, którzy z zasady przymiotu konsumenta nie posiadają. W uzasadnieniu do projektu poprawki do art. 2 projektu ustawy (dokument niepubl.) wskazano: „Zakres działania ustawy powinien obejmować tych, którzy co do zasady mają zdecydowanie słabszą pozycję w stosunkach z podmiotami rynku finansowego. W przypadku stosunków ubezpieczeniowych posłużyć się jedynie pojęciem »konsumenta« w odniesieniu do klientów pozostawiłoby wiele osób bez możliwości skorzystania z ochrony i uprawnień nadawanych niniejszą ustawą. Obecnie funkcjonujący Rzecznik Ubezpieczonych chroni wszystkich ubezpieczających, ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia, bez wyjątku. Stosunek ubezpieczenia zalicza się do skomplikowanych konstrukcji prawnych. Obok stron umowy: ubezpieczającego i ubezpieczyciela, występują tutaj jeszcze inne podmioty, takie jak ubezpieczony czy uprawniony z umowy ubezpieczenia; w przypadku umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej występuje poszkodowany, czyli osoba trzecia posiadająca uprawnienie do bezpośredniego zgłaszania roszczeń do ubezpieczyciela, związanych ze szkodą wyrządzoną przez ubezpieczonego. Mając zatem na względzie dotychczasowe doświadczenia należy podkreślić, że pomocy wyspecjalizowanej instytucji Rzecznika potrzebują nie tylko konsumenci w wąskim rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz również poszkodowani, dochodzący roszczeń w ramach umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, rolnicy oraz przedsiębiorcy prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą”.

Klient zakładu ubezpieczeń

Stosownie do art. 2 pkt 3 lit. f ustawy podmiotami rynku finansowego są krajowy zakład ubezpieczeń, zagraniczny zakład ubezpieczeń, główny oddział i oddział w rozumieniu [ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej](#).

Klientami podmiotu rynku finansowego są zaś – jak już wskazano – m.in. osoby fizyczne będące ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia. Wyjaśnić w związku z tym należy, że ubezpieczający to strona umowy ubezpieczenia zawartej z ubezpieczycielem (art. 805 § 1 k.c.), ubezpieczony to osoba, na rachunek której została zawarta umowa ubezpieczenia (art. 808 k.c.), uposażony to osoba wskazana przez ubezpieczającego jako uprawniona do otrzymania sumy ubezpieczenia w razie śmierci osoby ubezpieczonej (art. 831 k.c.), zaś uprawniony to osoba trzecia, wobec której ubezpieczający albo ubezpieczony ponoszą odpowiedzialność za wyrządzoną jej szkodę, zaś ubezpieczyciel zobowiązał się przez umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej do zapłacenia określonego w umowie odszkodowania za szkodę (art. 822 k.c.) – innymi słowy uprawnionym jest poszkodowany, a więc osoba, która doznała uszczerbku w swoich prawnie chronionych dobrach.

W razie zawarcia przez ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia z osobą fizyczną prowadząca działalność gospodarczą umowy przelewu wierzytelności w postaci odszkodowania należnego od ubezpieczyciela (np. z tytułu najmu pojazdu zastępczego w związku z uszkodzeniem w wypadku drogowym pojazdu należącego do poszkodowanego) dotychczasowy wierzyciel (cedent) przenosi należną od zakładu ubezpieczeń wierzytelność ze swojego majątku do majątku osoby trzeciej (cesjonariusza), przy czym wraz z wierzytelnością przechodzą na nabywcę wszelkie związane z nią prawa (art. 509 k.c.). Nabycie wierzytelności przez cesjonariusza nie oznacza jednak, że staje się on tym samym klientem podmiotu rynku finansowego w rozumieniu ustawy, tym jest bowiem wyłącznie ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony – cesjonariusz nie staje się w takiej sytuacji stroną umowy ubezpieczenia, osobą na rachunek której została zawarta umowa ubezpieczenia, osobą wskazaną jako uprawniona do sumy ubezpieczenia w razie śmierci ubezpieczonego ani też osobą, której ubezpieczający lub ubezpieczony wyrządzili szkodę. Skierowanie przez cesjonariusza wystąpienia do zakładu ubezpieczeń zawierającego zastrzeżenia względem niego nie stanowi zatem reklamacji, co z kolei nie pozwala na stosowanie przepisów ustawy do takich przypadków.

Należy podkreślić, że celem ustawodawcy, wyrażonym w [uzasadnieniu projektu ustawy](#), było podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych – poprzez jednoznaczne ustawowe przesądzenie trybu i terminów rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego składanych przez ich klientów reklamacji w ramach procedur

skargowych, a także powołanie instytucji Rzecznika Finansowego, którego celem będzie działanie na rzecz ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. Jak podkreślono w uzasadnieniu projektu, na podmioty rynku finansowego nałożone zostają określone obowiązki w zakresie rozpatrywania reklamacji, a dodatkowo zostaje powołana instytucja działająca na rzecz klientów instytucji finansowych, mogąca podejmować działania w sprawach indywidualnych, w efekcie czego powinno dojść do zniwelowania asymetrii pomiędzy pozycją podmiotu profesjonalnego a jego klienta, w szczególności gdy ma on status konsumenta. Dlatego też Rzecznik Finansowy przyjął w swojej działalności praktykę polegającą na niepodejmowaniu się badania spraw związanych z dochodzeniem przez profesjonalne podmioty gospodarcze roszczeń będących przedmiotem obrotu wierzytelnościami w ramach umów zawieranych z klientami podmiotów rynku finansowego.

Klientem podmiotu rynku finansowego w rozumieniu art. 2 pkt 1 lit. a ustawy nie jest również osoba trzecia, od której zakład ubezpieczeń żąda zapłaty z tytułu regresu ubezpieczeniowego, o którym mowa w art. 828 k.c. Przepis ten przewiduje, że z dniem zapłaty odszkodowania przez ubezpieczyciela roszczenie ubezpieczającego (ubezpieczonego) przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na ubezpieczyciela do wysokości zapłaconego odszkodowania. W tym wypadku ubezpieczyciel dochodzi w oparciu o normę rangi ustawowej spełnienia roszczenia od osoby trzeciej, a zatem osoby spoza stosunku prawnego wynikającego z umowy ubezpieczenia. W ramach tzw. regresu typowego dłużnik (regresant) nie jest więc ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym ani uprawnionym.

Za klienta zakładu ubezpieczeń może natomiast zostać uznana osoba, od której zakład ubezpieczeń żąda zapłaty tzw. regresu nietypowego. Instytucja ta występuje w niektórych ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej, a jej istota polega na tym, że na podstawie szczególnego przepisu prawa lub postanowienia umownego ubezpieczyciel ma prawo domagać się zwrotu wypłaconego przez siebie odszkodowania od ubezpieczonego lub ubezpieczającego. Tytułem przykładu wskazać można na przewidziane w [ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych](#) uprawnienie zakładu ubezpieczeń do dochodzenia w określonych przypadkach zwrotu odszkodowania wypłaconego z tytułu ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (od kierującego pojazdem mechanicznym – art. 43), a także z tytułu ubezpieczenia OC rolników (od sprawcy szkody – art. 58).

Klient UFG i PBUK

Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny oraz Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych są wprawdzie podmiotami rynku finansowego, wymienionymi wprost w art. 2 pkt 3 lit. i ustawy, jednak zgodnie z jej art. 2 pkt 1 lit. b status klientów tych podmiotów posiadają wyłącznie te osoby fizyczne, które dochodzą od nich roszczeń na podstawie przepisów [ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych](#). W odniesieniu do Funduszu oznacza to osobę dochodzącą roszczeń dotyczących szkody wyrządzonej przez nieubezpieczonego lub nieznanego sprawcę (art. 98). Natomiast osoba, na którą Fundusz nałożył opłatę za niespełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia, a także sprawca szkody lub osoba, która nie dopełniła obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego, od których Fundusz dochodzi zwrotu spełnionego świadczenia i poniesionych kosztów, nie są klientami w rozumieniu ustawy, co wyłącza możliwość jej zastosowania zarówno w odniesieniu do rozpatrywania reklamacji, jak i podejmowania działań przez Rzecznika Finansowego.

Z kolei w odniesieniu do Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych miano klienta przysługuje tylko osobom dochodzącym roszczeń dotyczących szkód będących następstwem wypadków, które miały miejsce na terytorium:

- Polski i powstały w związku z ruchem pojazdów mechanicznych zarejestrowanych w państwach, których biura narodowe są sygnatariuszami Porozumienia Wielostronnego;
- Polski i powstały w związku z ruchem pojazdów mechanicznych zarejestrowanych w państwach, których biura narodowe podpisały z Biurem umowy o wzajemnym uznawaniu dokumentów ubezpieczeniowych i zaspokajaniu roszczeń, pod warunkiem istnienia ważnej Zielonej Karty wystawionej przez zagraniczne biuro narodowe;
- państw, których biura narodowe podpisały z Biurem umowy o wzajemnym uznawaniu dokumentów ubezpieczeniowych i likwidacji szkód, jeżeli poszkodowanym jest osoba mająca miejsce zamieszkania lub siedzibę na terytorium Polski, a sprawca posiadał Zieloną Kartę wystawioną przez członka Biura, którego upadłość ogłoszono lub który uległ likwidacji;

- państw, których biura narodowe są sygnatariuszami Porozumienia Wielostronnego, jeżeli poszkodowanym jest osoba mająca miejsce zamieszkania lub siedzibę na terytorium Polski, a sprawca zawarł umowę ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych z członkiem Biura, którego upadłość ogłoszono lub który uległ likwidacji (art. 123).