

OPINIA REFERATU DEONTOLOGII DO OPINII NR 1/03/2021

Sygn. akt: RD01-03-2021

Data wptynięcia zgłoszenia:	3.03.2021 r.	<p>Wykorzystywania pozycji rynkowej do wywierania presji na Klienta pod kątem wyboru innego pośrednika przez: opieszałość w wystawianiu dokumentów ubezpieczeniowych, groźenie wypowiedzeniem i niewykonywaniem umowy generalnej oraz bezpodstawne wypowiedzenie umowy generalnej w sposób sugerujący, że odpowiedzialność za podjęcie przez Ubezpieczyciela takiej decyzji ponosi Wnioskodawca</p> <p>Opinia dotyczy:</p>
Data rozpoczęcia obrad Referatu:	8.03.2021 r.	
Uchwała z dnia:	22.03.2021 r.	
Strony postępowania		
Ubezpieczyciel & Broker		
Naruszający: Ubezpieczyciel		
Ocena:	stwierdzono naruszenie Prawa Ubezpieczeniowego, tj. naruszenie prawa stanowionego lub obowiązujących strony rynku ubezpieczeniowego o kodeksów dobrych praktyk, zasad etyki i obyczajów kupieckich	
Kategoria naruszenia:	rażące	



zaprojektowane

Joanna Rogóż
Sekretarz



Stowarzyszenie Brokerów Ubezpieczeniowych
w Polsce



ul. Twarda 18
00-105 Warszawa
NIP: 525-260-19-60
REGON: 147490088

Referat Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego Stowarzyszenia Brokerów Ubezpieczeniowych (SBU) rozstrzyga otrzymane od brokerów, towarzystw ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych, ubezpieczonych i innych uczestników rynku ubezpieczeniowego zgłoszenia naruszeń prawa stanowionego lub obowiązujących strony rynku ubezpieczeniowego kodeksów dobrych praktyk, zasad etyki i obyczajów kupieckich (dalej łącznie: Prawo Ubezpieczeniowe) oraz prowadzi rejestr stwierdzonych naruszeń Prawa Ubezpieczeniowego (dalej zwany Rejestrem Naruszeń).

Przedstawienie stanu faktycznego.

W dniu 3.03.2021r. Uczestnik rynku ubezpieczeniowego korzystający z uprawnień nadanych mu statutem Stowarzyszenia i regulaminem pracy Referatu Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego SBU z dnia 7 czerwca 2018 r. złożył wniosek o rozpatrzenie sprawy w związku z podejrzanym naruszeniem Prawa Ubezpieczeniowego w zakresie: postanowień umowy zawartej pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym, przepisów prawa zobowiązań oraz uczciwej konkurencji, dobrych obyczajów rynkowych i zasad współżycia społecznego.

W ramach przekazanych prawidłowo zanonimizowanych dokumentów Referat Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego SBU w dniu 8.03.2021 r. zarejestrował Zgłoszenie Naruszenia.

Dokonując oceny materiału dowodowego Referat Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego SBU kierował się zarówno okolicznościami w jakich Wnioskodawca wystąpił do Ubezpieczyciela o przekazanie Umowy Generalnej, powodów odmowy wydania ww. Umowy przez Ubezpieczyciela, a także treścią wniosku o wystawienie polis ubezpieczeniowych, przyczyn odmowy ich wystawienia, stanowiska Ubezpieczyciela w zakresie praw i obowiązków stron wynikających z Umowy Generalnej. Dodatkowo, Referat Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego SBU analizował dotychczasową współpracę pomiędzy Wnioskodawcą a Ubezpieczycielem, a także Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem, jak i przepisy prawa powszechnego dotyczące zobowiązań umownych oraz szeroko pojętej uczciwej konkurencji. Niezależnie od powyższego, Referat Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego SBU wydając niniejszą opinię kierował się ogólnymi zasadami obrotu gospodarczego wraz z przyjętą praktyką w tym zakresie, oraz utrwalonymi zasadami Kodeksu Etyki.

Referat Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego SBU dokonał oceny zdarzeń analizując je w zestawieniu z następującymi aktami:

1. Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.,
2. Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 15 grudnia 2017 r.,
3. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń,
4. Kodeks Etyki Brokera wydany przez Stowarzyszenie Brokerów Ubezpieczeniowych w Polsce,
5. Ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Opinia Referatu Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego SBU

Biorąc pod uwagę wszystkie okoliczności istotne dla rozstrzygnięcia sprawy Referat Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego SBU stwierdził co następuje:

Działanie polegające na: wykorzystywaniu swojej pozycji rynkowej do wywierania presji na Kliencie pod kątem wyboru innego pośrednika przez: opieszałość w wystawianiu dokumentów ubezpieczeniowych, groźenie wypowiedzeniem i niewykonywaniem umowy generalnej oraz bezpodstawnym wypowiedzeniem umowy generalnej w sposób sugerujący, że odpowiedzialność za podjęcie przez Ubezpieczyciela takiej decyzji ponosi Wnioskodawca stanowi rażące naruszenie, obowiązującego prawa, zasad współpracy, standardów oraz zwyczajów rynkowych.

Referat Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego SBU stwierdza, iż w sprawie z wniosku z dnia 3.03.2021 r., zarejestrowanego pod sygnaturą akt RD01-03-2021 wystąpiło naruszenie Prawa Ubezpieczeniowego.

UZASADNIENIE DEONTOLOGICZNE

Deontologia to rodzaj teorii moralnej, która dąży do ugruntowania moralności na prawie moralnym lub normie moralnej, które podmiot moralny ma obowiązek przestrzegać. Referat Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego SBU opierając się na ogóle elementarnych zasad moralnych obowiązujących w relacjach biznesowych, na rynku ubezpieczeń, w tym w zawodzie pośrednika ubezpieczeniowego dokonuje oceny zachowań w kontekście etyki i obowiązków moralnych.

Stworzony przez Referat Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego SBU Rejestr Naruszeń stanowi narzędzie w kampanii propagującej etykę działania w środowisku ubezpieczeniowym. Rejestr Naruszeń wyznacza jednolitą i stałą granicę zachowań, które godzą w moralność każdego uczestnika gospodarki wolnorynkowej.

Zachowanie, które zostanie wpisane do Rejestru Naruszeń Rynku Ubezpieczeniowego SBU Referatu Deontologii odznacza się wysoką nagannością moralną, która nie zasługuje nie tylko na ochronę etyczną i społeczną, ale również prawną.

Referat Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego SBU dokonując oceny postępowania pracownika zakładu ubezpieczeń pozostającego w relacji zatrudnienia z Naruszającym oparł się przede wszystkim na przepisach prawa dotyczących związania stron postanowieniami umowy, obowiązku przestrzegania umów, zakazie celowego naruszania zasad uczciwości poprzez wykorzystywanie dominującej pozycji i nakazie poszanowania kontrahenta w stosunkach gospodarczych.

Nawiązując stosunki prawno-gospodarcze strony winny działać w najlepszej wierze co do realizacji praw i obowiązków wynikających z umowy. Swoboda zawierania umów pozwala na określenie zasad łączących strony przy wykonywaniu umowy w sposób najbardziej dopasowany do jej przedmiotu. Rozwaga kontrahenta wymaga zaciągnięcia zobowiązania w sposób, który pozwoli wypełnić jego treść.

Każde działanie podmiotu rynkowego, które w sposób celowy i świadomy narusza zasady wykonywania usług ukonstytuowanych umową zasługuje na brak akceptacji. Umowa generalna zostaje zawarta pomiędzy ubezpieczycielem a ubezpieczającym. Niezależnie, czy w ukształtowaniu stosunku prawnego uczestniczy pośrednik, czy nie, to ww. strony są związane prawami i obowiązkami wynikającymi ze stosunku prawnego i to strony są zobowiązane do przestrzegania jej postanowień.

Zmiana pośrednika ubezpieczeniowego, nie może stanowić przyczynku do blokowania przez Ubezpieczyciela możliwości wykonywania przez Ubezpieczającego uprawnień wynikających z Umowy Generalnej. W szczególności, gdy powyższe działanie zmierza do wywołania w Ubezpieczającym błędnego poczucia, że komplikacje w objęciu przedmiotu umowy ubezpieczeniem wynikają ze zmiany pośrednika lub działalności nowego pośrednika. Ubezpieczający jako mocodawca jest uprawniony do udzielenia i odwoływania pełnomocnictw udzielonych pośrednikom ubezpieczeniowym (z zastrzeżeniem, że powyższe uprawnienie nie jest wyłączone w treści pełnomocnictwa czy umowy). Pozbawienie drugiej strony umowy możliwości wykonywania treści stosunku prawnego w celu doprowadzenia do zmiany obsługującego stronę pośrednika zasługuje na negatywną ocenę etyczną. Dodatkowo, opisana postawa Ubezpieczyciela stanowi naruszenie podstawowych zasad przestrzegania stosunków umownych.

Referat Deontologii zwrócił szczególną uwagę na możliwe konsekwencje działania Ubezpieczyciela. Paraliżowanie działań Wnioskodawcy poprzez opieszałość w wydaniu Umowy Generalnej, wystawieniu polis ubezpieczeniowych, dowolna zmiana interpretacji postanowień umownych mająca na celu wymuszenie na Ubezpieczającym określonego zachowania, (korzystnego dla interesów Ubezpieczyciela) nie zasługuje na ochronę prawną i wymaga sprzeciwu moralnego. W wyniku działań Ubezpieczyciela, Ubezpieczający mógł i może ponieść niepowetowane szkody w swoim majątku. Brak ochrony ubezpieczeniowej w przypadku Ubezpieczającego stanowi poważne uchybienie nie tylko podstawowym przepisom ubezpieczeniowym, ale także może wywołać konsekwencje w zakresie przestrzegania przez Ubezpieczającego warunków umów z innymi kontrahentami, a nawet wpłynąć na przerwy w świadczeniu usług. Ryzyko poniesienia niepowetowanych strat finansowych i wizerunkowych, których prawdopodobieństwo wystąpienia w niniejszej sprawie granoczyło z pewnością zasługuje na szczególną krytykę.

Dodatkowo, niezwykle naganne jest działanie, które zmierza do pozbawienia drugiej strony możliwości wykonywania świadczenia wzajemnego. Doprowadzenie do sytuacji, w której strona umowy celowo, błędnie interpretuje jej zapisy w celu osiągnięcia zamierzonego z góry celu wymaga sprzeciwu. W szczególności, gdy mowa o stosunku prawnym zawartym pomiędzy dwoma nierównorzędnymi stronami, z których jedna stanowi instytucję zaufania publicznego. Wykorzystywanie dominującej pozycji w relacjach biznesowych, w sytuacjach w których na jednej ze stron ciąży szczególny obowiązek etycznego i moralnego zachowania w ocenie Referatu Deontologii wymaga podjęcia działań zmierzających do wyeliminowania tego typu dysfunkcji.

Referat Deontologii jest szczególnie zaniepokojony opisaną w Zgłoszeniu Naruszeniu postawą przedstawiciela Ubezpieczyciela odznaczającą się wyjątkowo występny charakterem. Zachowanie przedstawiciela Ubezpieczyciela stanowi naganny przykład wykorzystywania przymusowego położenia Ubezpieczającego do osiągnięcia partykularnych interesów przez Ubezpieczyciela.

Referat Deontologii wskazuje, że działanie polegające na celowej odmowie wykonywania umowy, celowej opieszałości w jej wykonywaniu lub bezpodstawnym wypowiedzeniu umowy generalnej narusza obowiązujące i dobrowolnie przyjęte przez Ubezpieczycieli normy rynkowe, tj.:

-Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego,

-Zasady Dobrej Praktyki oraz współpracy Brokerów Ubezpieczeniowych i Zakładów Ubezpieczeń (przyjęte przez Zarząd PIU na swym posiedzeniu w październiku roku 2000).

Celowa odmowa wykonywania umowy lub bezpodstawne wypowiedzenie umowy generalnej w celu doprowadzenia do zmiany obsługującego stronę pośrednika narusza również art. 3 ust 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. W art. 3 ust 2 wskazano, że za takie należy rozumieć m.in. utrudnienie dostępu do rynku, w czego ramach mieści się rzeczowo nieuzasadnione, zróżnicowane traktowanie niektórych klientów.

Referat Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego SBU wyraża stanowisko, że w przypadku podjęcia przez stronę działań sprzecznych z umową i z przepisami prawa, a także zasadami etyki, druga strona umowy powinna skorzystać z środków obrony swoich praw i roszczeń. Postawa sprawiedliwociowa, która dąży do polubownego rozwiązania sporu, a w razie bezskuteczności, która przeraża się poszukiwanie ochrony prawnej zasługuje na aprobatę.

Rygory deontyczne, którymi kieruje się Referat Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego SBU zakazują działania polegającego na wykorzystywaniu pozycji rynkowej Ubezpieczyciela do wywierania presji na Kliencie pod kątem wyboru innego pośrednika. Podmiot etyczny nie może wykonywać tego rodzaju czynów.

Stowarzyszenie Brokerów Ubezpieczeniowych
w Polsce



ul. Twarda 18
00-105 Warszawa
NIP: 525-260-19-60
REGON: 147490088

