

# Stanisław Wieteska

---

## Etyka agenta ubezpieczeniowego

---

Annales. Etyka w życiu gospodarczym 10/2, 47-55

---

2007

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

## **Etyka agenta ubezpieczeniowego**

### **1. Postawienie problemu**

Dynamiczny rozwój ubezpieczeń życiowych i majątkowo-osobowych wyraża się tendencją wzrostu przypisu składki, a także wypłatami odszkodowań i świadczeń. Powstały rozbudowane struktury organizacyjne do obsługi rynku ubezpieczeniowego. Na bazie wymogów rynku ubezpieczeniowego w gospodarce rynkowej bardzo często tracimy z pola widzenia etyczną stronę kontaktów ubezpieczeniowych i wynikających z nich zobowiązań. Literatura przedmiotu w zakresie etyki w szeroko rozumianej problematyce ubezpieczeniowej jest bardzo skromna. Koniecznością staje się więc zwrócenie uwagi na jeden z fragmentów tej problematyki, tj. zawierania kontaktów ubezpieczeniowych przez agentów ubezpieczeniowych.

Celem artykułu jest prezentacja wybranych aspektów etyki agentów ubezpieczeniowych jako grupy zawodowej.

### **2. Status agenta ubezpieczeniowego**

Ze względu na specyfikę usługi, zakłady ubezpieczeniowe sprzedają znaczną część swoich produktów z wykorzystaniem instytucji pośrednictwa ubezpieczeniowego, której istota polega na wykonywaniu czynności faktycznych lub prawnych związanych z zawarciem lub realizacją umów ubezpieczenia albo reasekuracji.

Zagadnienia prawne dotyczące zasad funkcjonowania pośredników ubezpieczeniowych regulują przepisy art. 37d do 37n ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz normy prawa cywilnego.

Pośrednictwem ubezpieczeniowym zajmują się agenci ubezpieczeniowi, brokerzy ubezpieczeniowi, a w zakresie reasekuracji – brokerzy reasekuracyjni.

Zgodnie z przepisami ustawy, „agentem ubezpieczeniowym jest osoba fizyczna lub podmiot gospodarczy, upoważniony przez zakład ubezpieczeń do stałego zawierania umów ubezpieczenia na rzecz tego zakładu lub pośredniczenia przy zawieraniu umów”. Należy podkreślić, że w przypadku prowadzenia przez podmioty gospodarcze działalności agencyjnej musi ona być wykonywana przez osoby fizyczne, które posiadają przewidziane w przepisach uprawnienia.

W przypadku wykonywania czynności pośrednictwa przez osoby fizyczne wiąże się to z jednoczesnym obowiązkiem podjęcia indywidualnej działalności gospodarczej w rozumieniu ustawy o działalności gospodarczej. Podobne rozwiązanie jest stosowane w przy-

padku innych podmiotów gospodarczych nie posiadających osobowości prawnej (np. spółki cywilnej), jeżeli chcą one być agentami i prowadzić działalność w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego.

Na wspomniane wyżej uprawnienia w zakresie wykonywania czynności agenta składa się przede wszystkim zezwolenie organu nadzoru, czyli Państwowego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń. Pozwolenie takie wydawane jest na wniosek zakładu ubezpieczeń, dla którego dany agent będzie prowadził swoją działalność, bądź bezpośrednio na wniosek zainteresowanej osoby. Przepis art. 37c ust. 3 ustawy o działalności ubezpieczeniowej stawiają przed kandydatem na agenta wiele wymagań formalnych. Osoba starająca się o wykonywanie czynności agenta:

- posiada miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
- nie mogła być w przeszłości prawomocnie skazana za przestępstwo umyślne przeciwko mieniu i dokumentom (jest przestępstwo karno-skarbowe),
- ukończyła zorganizowane przez zakład ubezpieczeń szkolenie zakończone egzaminem,
- posiada pełną zdolność do czynności prawnych.

Obecny stan prawny nie stwarza zakazu pozostawiania jednego podmiotu w stosunkach agencyjnych z kilkoma zakładami ubezpieczeń. Mamy wtedy do czynienia z tzw. multiagentami. Sytuacja taka może budzić jednakże wątpliwości z punktu widzenia „czystości” działań konkurencyjnych na rynku. Dlatego też agent ubezpieczeniowy, który zawiera umowę agencyjną z dwoma lub więcej zakładami ubezpieczeń, powinien poinformować je o dotychczas zawartych umowach, a w szczególnych przypadkach – określonych wewnętrzną regulacją tych zakładów – uzyskać zgodę na taką działalność.

Prowadzony jest centralny rejestr agentów ubezpieczeniowych (tab. 1).

T a b e l a 1. Rejestr agentów ubezpieczeniowych w Polsce

Wyszczególnienie Agenci zarejestrowani	Stan na 31 XII 2004 r.
Agenci wyłączni	28.765
z tego:	
zakładów działu I	14.080
zakładów działu II	14.685
Multiagenci	13.428
Ogółem	42.428
w tym:	
Multiagenci zobowiązani do zawarcia umowy ubezpieczeń OC	4.482
z tego: zakładów działu I	
zakładów działu II	309
zakładów działu I i II	3.875
Agenci wykonujący działalność agencyjną jako działalność uzupełniającą do podstawowej	298
Banki	3.062
Agenci wykreśleni z rejestru	101
z tego: zakładów działu I	
zakładów działu II	3.795
zakładów działu II	1.842
Ogółem	5.637
w tym: Banki i SKOK-i	3

Ź r ó d ł o: *Rocznik Ubezpieczeń i Funduszy Emerytalnych 2003*, KNUiFE, Warszawa 2005.

Z danych zawartych w tym rejestrze widzimy, że w skali kraju jest ok. 43 tys. czynnych agentów ubezpieczeniowych. Jest to dostatecznie duża grupa społeczna działająca w gospodarce rynkowej.

Z kolei obserwacja osób fizycznych wykonujących czynności agenta wykazuje, że pracują oni na rzecz jednego lub wielu zakładów ubezpieczeń (tab. 2).

T a b e l a 2. Osoby fizyczne wykonujące czynności agencyjne (stan w dniu 31 XII 2004 r.)

Wyszczególnienie	Osoby fizyczne wykonujące czynności agencyjne			
	Ogółem	z tego:		Wykreślone z rejestru agentów ubezpieczeniowych
		pracujące dla jednego zakładu ubezpieczeń	pracujące dla wielu zakładów ubezpieczeń	
Dla zakładów działu I	24.735	23.512	1.223	4.526
Dla zakładów działu II	20.072	17.506	2.566	2.135
Dla zakładów działu I i II	26.200	17.844	8.356	x
Razem	71.007	58.862	12.145	6.661

Ź r ó d ł o: *Rocznik Ubezpieczeń i Funduszy Emerytalnych 2003*, KNUiFE, Warszawa 2005.

x – brak danych

Z danych zawartych w tabeli 2 wynika, że ok. 83% agentów pracuje na rzecz jednego zakładu ubezpieczeń. Dane wskazują także, że ok. 8% agentów zostało wykreślonych z rejestru z różnych przyczyn.

### 3. Przedmiot i zakres działalności agencyjnej

Podstawą prawną podjęcia działalności agencyjnej przez agenta ubezpieczeniowego jest umowa agencyjna (tzw. legitymacja formalna), którą agent zawiera z zakładem ubezpieczeń.

Umowa jest uregulowana przepisami kodeksu cywilnego. Przez zawarcie umowy agencyjnej agent zobowiązuje się, w zakresie działalności swojego przedsiębiorstwa, do stałego pośredniczenia, za wynagrodzeniem, przy zawieraniu z klientami umów ubezpieczenia określonego rodzaju na rzecz zakładu ubezpieczeń lub do stałego zawierania takich umów w imieniu zakładu. Dla zawarcia umowy agencyjnej nie jest wymagana forma szczególna, choć utrwaliła się praktyka zawierania jej w formie pisemnej.

Zakres działalności agencyjnej może być w umowie agencyjnej określony:

- 1) przedmiotowo – poprzez wyliczenie czynności, do wykonania których jest upoważniony agent,
- 2) terytorialnie – poprzez oznaczenie obszaru działalności agenta,
- 3) branżowo – poprzez oznaczenie grupy klientów agenta.

W zależności od przedmiotowego zakresu reprezentacji zakładu ubezpieczeń, podmiotami wykonującymi działalność agencyjną mogą być:

- 1) agenci – pośrednicy – mający kompetencję do stałego pośredniczenia (w sensie stricto) przy zawieraniu umów ubezpieczenia na rzecz zakładów ubezpieczeń,

2) agenci – pełnomocnicy – upoważnieni przez zakład ubezpieczeń do stałego zawierania umów ubezpieczenia w imieniu i na rzecz tego zakładu.

Agenci – pośrednicy prowadzą działalność poprzez wykonywanie czynności faktycznych, mających na celu umożliwienie zakładowi ubezpieczeń zawarcie umowy ubezpieczenia z klientem. Działanie takich agentów nie zawiera w sobie żadnych oświadczeń woli, które mogłyby wywołać jakiegokolwiek skutki prawne dla ubezpieczyciela. Agent – pośrednik doprowadza do powstania więzi prawnej między zakładem ubezpieczeń a klientem.

Przedmiotem jego działalności jest m.in.:<sup>1</sup>

- przeprowadzanie rozeznania rynku ubezpieczeniowego,
- pozyskiwanie potencjalnych klientów dla zakładu ubezpieczeń,
- zapoznanie klienta ze stanem rynku ubezpieczeniowego, sytuacją finansową reprezentowanego zakładu, jego ofertą ubezpieczeniową oraz wskazanie korzyści wynikających ze specyficznych funkcji ubezpieczenia,
- udzielanie klientom informacji o ogólnych warunkach ubezpieczenia, jego adekwatności do potrzeb klienta, wysokości składek, zakresie ochrony i zasadach likwidacji szkody,
- inkasowanie składek ubezpieczeniowych (w gotówce lub w postaci obrotu bezgotówkowego) z tytułu zawartych umów ubezpieczenia i przekazywanie ich w uzgodnionych terminach ubezpieczycielowi,
- przyjmowanie od klientów zawiadomień o zaistniałym wypadku i zgłaszanie zakładowi zaistniałych szkód,
- przekazywanie ubezpieczonym wypłat ewentualnych odszkodowań i świadczeń, przypomnianie o terminach wpłat kolejnych rat składki.

Z kolei agenci – pełnomocnicy, oprócz wymienionych wyżej czynności faktycznych, są upoważnieni do wykonywania czynności faktycznych ale także czynności prawnych. Do tych czynności należy m.in.: zawieranie umów ubezpieczenia danego rodzaju (tzw. pełnomocnictwo rodzajowe) lub umów ubezpieczenia bez określenia ich rodzaju (tzw. pełnomocnictwo ogólne) w imieniu i na rzecz zakładu ubezpieczeń, w granicach posiadanego upoważnienia, tzn.:

- przygotowanie umowy ubezpieczenia i jej samodzielne zawarcie,
- wystawienie polisy jako dokumentu potwierdzającego tę czynność prawną,
- wydawanie pokwitowań wpłat i informowanie zakładu o możliwości zawarcia umowy wykraczającej poza zakres umocowania,
- odnawianie już zawartych umów ubezpieczenia.

Czynności te, dokonane w imieniu zakładu ubezpieczeń, w ramach udzielonego umocowania, pociągają za sobą bezpośrednie skutki prawne dla tego zakładu.

W pełnomocnictwie są określone m.in.: maksymalne sumy ubezpieczenia, na jakie agent może zawierać ubezpieczenia. Jeżeli suma ubezpieczenia przewyższa ustaloną w pełnomocnictwie agenta, jest on zobligowany do uzyskania zgody zakładu ubezpieczeń na zawarcie takiej umowy ubezpieczenia. Udzielenie agentowi pełnomocnictwa następuje stosownie do przepisów o pełnomocnictwie.

W praktyce, w działalności ubezpieczeniowej w dziale I przeważają agenci – pośrednicy, zaś w dziale II – agenci – pełnomocnicy. Ponadto większość ogólnej liczby agentów stanowią agenci – pełnomocnicy.

---

<sup>1</sup> P. Nasalski, *Techniki sprzedaży ubezpieczeń*, Poltex 1996.

Jeżeli agentem jest osoba fizyczna, to by móc wykonywać działalność agencyjną, winna posiadać powyższe zezwolenie lub wykonywać działalność przy pomocy osoby fizycznej, która je posiada.

Zarówno przepisy ustawy o działalności ubezpieczeniowej, jak i umowa agencyjna nakładają na agentów określone obowiązki. Regulacja szczególna zobowiązuje ich m.in. do:

- 1) okazywania przy każdej czynności, należącej do zakresu działalności agenta, pełnomocnictwa od zakładu ubezpieczeń, w imieniu którego agent działa oraz zezwolenia na wykonywanie czynności agenta ubezpieczeniowego (własnego lub osoby fizycznej, z której pomocy korzysta agent przy wykonywaniu swej działalności). Pierwszy z wymogów dotyczy jedynie agentów – pełnomocników (agenci – pośrednicy mogą udokumentować jedynie swą kompetencję w zakresie pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia),
- 2) działania zgodnego z prawem i zasadami uczciwego obrotu oraz zachowania tajemnicy zawodowej obejmującej wszelkie informacje, jakie agent uzyskał w związku z prowadzeniem działalności,
- 3) doręczenia ubezpieczającemu, przy zawieraniu umowy ubezpieczenia, bez wezwania, tekstu ogólnych warunków ubezpieczenia. Jeżeli treść umowy ubezpieczenia odbiega od postanowień warunków ogólnych, agent ma obowiązek zwrócenia na to uwagi klienta.

Umowa agencyjna nakłada na agenta ubezpieczeniowego następujące obowiązki:

- 1) prowadzenie działalności mającej na celu zwiększenie obrotów zakładu ubezpieczeń, a w związku z tym – obowiązek zachowania należytej staranności działania oraz współdziałania z zakładem ubezpieczeń,
- 2) lojalność wobec reprezentowanego zakładu ubezpieczeń,
- 3) przekazywanie wszelkich informacji mających znaczenie dla zakładu ubezpieczeń, przestrzeganie jego wskazówek, uzasadnionych w danych okolicznościach oraz podejmowanie, w zakresie prowadzonych spraw, czynności niezbędnych do ochrony praw zakładu ubezpieczeń,
- 4) samodzielne zorganizowanie przez agenta swej działalności oraz pokrycie wydatków związanych z wykonywaniem określonych w umowie czynności. Agent może żądać zwrotu tych wydatków, ale tylko wtedy, gdy były poczynione w interesie zakładu ubezpieczeń i konieczne do należytego wykonania działalności oraz gdy ich wysokość przekraczała zwykłą w danych stosunkach miarę.

Do podstawowych rodzajów podstawowych czynności agenta zaliczyć należy:

- obsługiwanie klienta, nabywcy, konsumenta, tj. zaoferowanie, a następnie sprzedaż wybranego produktu ubezpieczeniowego,
- doradzenie klientowi właściwego wyboru produktu ubezpieczeniowego,
- zapoznanie klienta z cechami charakterystycznymi zaoferowanego i sprzedanego produktu ubezpieczeniowego,
- rozpoznanie potrzeb klientów i sygnalizowanie ich kierownictwu zakładu ubezpieczeń,
- wychowawcze oddziaływanie na nabywcę zarówno w sensie kształtowania jego gustów, jak i przyzwyczajania do nowych form akwizycji ubezpieczeń,
- kształtowanie opinii konsumenta o sytuacji na rynku ubezpieczeń. Sprawa jest szczególnie można dla naszego młodego rynku ubezpieczeń.
- organizowanie pracy własnej w agencji ubezpieczeniowej. Jest to cały zespół czynności o charakterze organizacyjno-technicznym, zmierzający do jak najbardziej sprawnego wykonywania tych wszystkich czynności, o których była mowa poprzednio.

## 4. Elementy etycznej sylwetki agenta ubezpieczeniowego

Zastanówmy się obecnie odpowiadając sobie na pytanie o etyczną sylwetkę agenta ubezpieczeniowego. Na plan pierwszy wysuwa się jego aktywna postawa charakterystyczna dla wykonywanych w/w czynności i zadań przed nim stojących.

Wymaga się aktywnej postawy wobec wszystkich zjawisk związanych z jego pracą. Aktywna postawa jest zaprzeczeniem wszelkiej obojętności na istniejący stan rzeczy. Postulat aktywności nie może być spełniony, jeśli agent nie ma odpowiedniej sumy wiedzy i umiejętności. Zakres czynności agenta wskazuje w sposób niewątpliwy na konieczność posiadania przezeń wyższego wykształcenia zawodowego.

Zawód agenta nie jest ani jedynym, ani nawet jednym z niewielu, w których cecha uczciwości wymaga wyekspozowania. Uczciwość jest normą etyczną obowiązującą każdego człowieka, i to zarówno w jego pracy zawodowej, działalności społecznej, jak i w życiu prywatnym.

Jak powszechnie wiadomo, zawód agenta nie należy do lekkich, nie jest też atrakcyjny z punktu widzenia materialnego. Na poparcie tej tezy należy wymienić niektóre ujemne właściwości tego zawodu, jak np.: czas pracy, który powoduje wiele komplikacji w ułożeniu sobie życia osobistego i w korzystaniu z rozrywek kulturalnych; a przecież jest to zawód także sfeminizowany.

Te cechy zawodu agenta, a także wiele innych tu nie wymienionych, powodują, że jest to zawód niełatwy, wymagający znacznej ofiarności. Wykonywanie takiego zawodu zgodnie z interesem społecznym wymaga więc od kandydata odpowiedniego zamiłowania. Problematyka zamiłowania nie ogranicza się tylko do młodzieży, chociaż warunki ukształtowania tego elementu sylwetki agenta są stosunkowo najbardziej dogodne<sup>2</sup>.

Jednakże rzetelny stosunek do pracy, do wykonywanych czynności i obowiązków, ludzki stosunek do spraw innych ludzi, których agent obsługuje, mogą się w określonych warunkach przekształcić w przywiązanie do zawodu, a w toku dalszej pracy nawet w zamiłowanie, zwłaszcza jeśli agent ma konkretne osiągnięcia.

Właściwy stosunek do powierzonego mienia społecznego i interesu klienta – uczciwość, rzetelność, zainteresowanie potrzebami klientów, grzeczność, cierpliwość, szczerłość, dyskrecja, panowanie nad sobą, wytrwałość, zdolność przystosowania się do zmieniających się warunków otoczenia.

Zamiłowanie do zawodu – oznacza także gotowość związania się z zawodem na stałe, uznanie wykonywanych czynności zawodowych jako lubianych przez siebie, chęć społecznego wyżycia się na płaszczyźnie organizacji zawodowych, chęć zdobywania dalszej wiedzy i umiejętności zawodowych dla uzyskania awansu.

Praca w tym zawodzie według opinii respondentów jest względnie lekka. Jest też średnio interesująca, a wykonywanie czynności wynikających z tego zawodu daje na ogół małe zadowolenie.

Jeżeli chodzi o zawód agenta, rola opinii społecznej niesłychanie wzrasta. Jakość pracy w ubezpieczeniach jest oceniana przez każdego ubezpieczonego i liczne instrumenty kształtowania opinii publicznej. Stąd wszystkie zawinione czy niezawinione niedociągnięcia w pracy aparatu ubezpieczeniowego odbijają się bardzo silnie na prestiżu zawodu tak w środowisku społecznym, jak i profesjonalnym.

---

<sup>2</sup> *Zasady etyki działalności ubezpieczeniowej*, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa 1999.

Problem postawy etycznej agenta jest także ściśle związany z jego wrośnięciem w środowisko, z którego pochodzi i w którym działa. Jest to w znacznym stopniu sprawa oddziaływania opinii publicznej danego mikrospołeczeństwa na zachowanie się agenta.

## **5. Odpowiedzialność agenta ubezpieczeniowego**

W swojej praktyce zawodowej, agent często znajduje się w sytuacji, gdy za brak należytej staranności w wykonywaniu obowiązków zawodowych, bądź niezajomość przepisów, może ponosić odpowiedzialność odszkodowawczą, administracyjną, a nawet karną.

Zakres odpowiedzialności agenta wobec zakładu ubezpieczeń zależy m.in. od określonego w umowie agencyjnej zakresu obowiązków agenta. Nie sposób wymienić wszystkich czynności, do jakich agent ubezpieczeniowy może być zobowiązany na podstawie tej umowy, dlatego poniżej omówione zostaną tylko te najczęściej spotykane.

1. Jeżeli agent – pełnomocnik w sposób błędny naliczy składkę ubezpieczeniową, to spowoduje to powstanie jego odpowiedzialności odszkodowawczej względem reprezentowanego zakładu ubezpieczeń. Agent taki ponosi wobec zakładu pełną odpowiedzialność materialną.

2. W przypadku przetrzymywania przez agenta – pełnomocnika pobranych od klienta składek przez okres dłuższy, niż pozwala na to umowa agencyjna, oprócz odpowiedzialności odszkodowawczej (konieczność zwrotu zawłaszczonych sum), agent ponosi odpowiedzialność karną za przywłaszczenie cudzego mienia.

3. Za naruszenie nałożonego na agenta w umowie zakazu konkurencji (tzn. zakazu zawarcia umowy agencyjnej z innym zakładem ubezpieczeń) w trakcie trwania współpracy z danym zakładem lub po jej rozwiązaniu, ponosi on wobec zakładu odpowiedzialność odszkodowawczą, a jeżeli umowa agencyjna nie precyzuje sposobu ustalenia wysokości tego odszkodowania – odpowiedzialność cywilną.

Agent ubezpieczeniowy w swojej działalności może również naruszyć interesy ubezpieczającego. Pełną odpowiedzialność za czynności uprawnionego agenta względem ubezpieczających (w tym za szkody wyrządzone ubezpieczającemu przy wykonywaniu czynności agenta) ponosi zakład ubezpieczeń. Taka regulacja ma na celu ochronę konsumenta usługi ubezpieczeniowej i obliuguje zakłady ubezpieczeń do większej dbałości o etykę pracy agentów ubezpieczeniowych, z którymi zawierają umowę agencyjną.

Istnieje również możliwość ustanowienia odpowiedzialności agenta za wykonanie zobowiązania przez klienta. Zastrzeżenie takie musi być zawarte w umowie agencyjnej. Odpowiedzialność agenta może jednak dotyczyć tylko określonej umowy z określonym klientem, przy zawarciu której agent pośredniczył lub którą zawarł w imieniu zakładu ubezpieczeń.

## **6. Etyka agentów jako grupy zawodowej**

Jedną z przyczyn społecznego podziału pracy jest powstawanie zawodów nowych co powoduje włączenie w sferę zespołową pracy coraz większej liczby ludzi.



Na tym tle rozwija się właśnie zainteresowanie etyką poszczególnych grup zawodowych, a kwestia kwalifikacji moralnych przedstawicieli tych grup uzyskuje wagę co najmniej równą kwestii kwalifikacji zawodowych.

Pojęcie zawodu nie jest jednoznaczne, obiegowo nadaje mu się dość różne znaczenia. Istnienie zawodów jest związane z produkcją materialną i podziałem pracy. Kryteriami pozwalającymi wyróżnić poszczególne zawody są głównie kwalifikacje i funkcje pełnione przez ich przedstawicieli, których łączy jednakowy stosunek do narzędzi i przedmiotu pracy.

Nie w każdym jednak wypadku ludzie wykonujący określony zawód stanowią zwartą grupę społeczną, połączoną systemem wewnętrznych powiązań, układem stosunków społecznych. Często ludzie ci stanowią raczej luźną zbiorowość, nie powiązaną innymi więziami, jak tylko jednakowym rodzajem wykonywanej pracy.

Zwrócenie uwagi na ten stan rzeczy ma znaczenie o tyle, iż w dyskusjach nad etyką zawodową agentów często dochodzi do zbyt wąskiego traktowania poszczególnych zawodów i do prób skonstruowania odrębnych systemów etycznych dla wąskich grup specjalistów, co wywołuje chyba uzasadnione sprzeczności.

Etyka zawodowa agentów pozostaje w bezpośrednim związku z tym, co bywa nazywane honorem lub godnością zawodu; poniżej tę godność ten kto łamie nakazy etyki zawodowej.

Etyka zawodowa agentów ubezpieczeniowych nie ukształtowała się w sposób autonomiczny, w granicach poszczególnych grup zawodowych i w izolacji od całokształtu warunków społeczno-ustrojowych oraz panującej w danym społeczeństwie (lub w obrębie klasy społecznej) moralności.

Swoistość etyki zawodowej agentów ubezpieczeniowych polega bowiem również i na tym, że w każdym systemie moralności zawodowej uznawane społecznie wartości i postulaty moralne znajdują odrębną hierarchizację. Następuje zmiana w hierarchii ważności poszczególnych dyrektyw, przemieszczenie akcentów, wysunięcie jakichś dyrektyw na czoło z punktu widzenia specyfiki zawodu agenta ubezpieczeniowego.

Ostatecznie zatem można powiedzieć, że o odrębności etyki zawodowej agentów ubezpieczeniowych decyduje:

- swoista, właściwa tylko dla zawodu, konkretyzacja ogólnie uznawanych w społeczeństwie wymogów moralnych,
- swoista, odrębna w każdym systemie moralności zawodowej hierarchizacja wartości i powinności moralnych,
- pewne modyfikacje w obrębie systemu moralności zawodowej aprobowanych ogólnie wartości i zaleceń moralności,
- swoisty, preferowany przez grupę zawodową sposób rozstrzygnięć konfliktów w sferze akwizycji i likwidacji szkód.

Do zadań etyki zawodowej agentów ubezpieczeniowych zaliczyć można regulowanie stosunków wewnątrz grupy zawodowej. Obowiązujące reguły etyki zawodowej dotyczą stosunków wewnątrz grupy zawodowej.

W grę wchodzi tu m.in. solidarność zawodowa, wzajemna pomoc, życzliwe przekazywanie swych wiadomości współpracownikom, zwłaszcza młodszym. Znaczenie tych zasad regulujących głównie współzycie w obrębie grupy zawodowej zajmuje ważne miejsce w działalności ubezpieczeniowej.

Na odrębną uwagę zasługują tutaj reglamentacje moralne funkcjonujące wewnątrz grupy zawodowej, które dotyczą zjawiska konkurencji zawodowej. W warunkach społeczeństwa socjalistycznego zanikało wiele form tradycyjnej konkurencji zawodowej, z któ-

rzymi wiązały się różne przejawy nieuczciwości, intrygi, stosowanie chwytów „poniżej pasa”. W warunkach gospodarki rynkowej zadaniem reguł występujących w systemie etyki zawodowej jest niejako zabezpieczenie zawodu agenta ubezpieczeniowego przed szczególnie zagrażającymi im niebezpieczeństwami moralnymi i pokusami, przed możliwością swoistych nadużyć moralnych wiążących się z charakterem pracy zawodowej.

Przestrzeganie reguł etyki zawodowej i dbałość o właściwy poziom moralny podnosi prestiż tej grupy w opinii społeczeństwa.

## **7. Zakończenie**

Prezentowany materiał w zakresie działalności etycznej agenta wskazuje, że problematyka jest bardzo skomplikowana. W warunkach gospodarki rynkowej etyka agenta ubezpieczeniowego stanowi jeden z ważnych filarów akwizycji ubezpieczeniowej. Dzięki etyce agenta kształtują się wizerunek zakładu ubezpieczeń, rzetelność, uczciwość, wywiązywanie się zakładu ubezpieczeń z przyjętych zobowiązań. Etyka agenta ubezpieczeniowego wzmacnia zakład ubezpieczeń jako instytucję najwyższego zaufania publicznego.

## **Ethics of Insurance Agent**

### **Summary**

Insurance ethics is a major problem in Poland at the beginning of 21st century. It has no doubt existed wherever insurance policies are written taking different firms to suit economic time and coverage available. The term insurance ethics implies the concern for activity, which, for agents, is selling insurance products. The current notion of ethics covers many necessary areas of insurance activity. The purpose of this study is twofold; the first is to present information that may be useful to state policymakers, that is responsibility taken by agents in insurance, the second is information of commercial nature about insurance agents. The purpose of this paper is also starting to fill gaps in the literature.