

Stanisław Wieteska

Etyka brokera ubezpieczeniowego

Annales. Etyka w życiu gospodarczym 11/2, 97-104

2008

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, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Etyka brokera ubezpieczeniowego

1. Wstęp

Jednym z ważnych elementów działalności ubezpieczeniowej jest problematyka pośrednictwa ubezpieczeniowego. Jego zadaniem jest nie tylko akwizycja ubezpieczeń, ale także czynności związane z wykonaniem umów ubezpieczeniowych.

Jedynymi z uczestników pośrednictwa ubezpieczeniowego (kanału dystrybucji ubezpieczeń) są brokerzy ubezpieczeniowi.

W dotychczasowej literaturze przedmiotu zbyt mało poświęcamy uwagi problematyce etyki pośrednictwa ubezpieczeniowego, w tym etyce działalności brokera ubezpieczeniowego.

Celem tego artykułu jest nie tylko prezentacja podstawowych elementów działalności brokerskiej i ich efektów w Polsce, ale także przedstawienie podstawowych zasad etyki.

W artykule omówione zostały nie tylko obowiązki brokerów ubezpieczeniowych, ale także zasady działalności organizacji brokerskiej. Ważnym elementem jest omówienie zasad etyki brokera w świetle uchwalonej tzw. Karty Sobiszewskiej.

2. Status brokera ubezpieczeniowego

Brokerem ubezpieczeniowym jest osoba fizyczna albo prawna, posiadająca wydane przez organ nadzoru zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej i wpisana do rejestru brokerów.

Broker ubezpieczeniowy może wykonywać czynności brokerskie wyłącznie przez osoby fizyczne, które spełniają następujące warunki:

- 1) mają zdolność do czynności prawnej,
- 2) nie były prawomocnie skazane za umyślne przestępstwo przeciwko: życiu i zdrowiu, wymiarowi sprawiedliwości, ochronie informacji, mieniu, obrotowi gospodarczemu, ochronie informacji, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi,
- 3) dają rękojmię należytego wykonywania działalności brokerskiej,
- 4) posiadają co najmniej średnie wykształcenie,
- 5) zdały egzamin przed Komisją Egzaminacyjną dla brokerów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych,

- 6) posiadają co najmniej trzyletnie doświadczenie zawodowe w zakresie ubezpieczeń zdobyte w okresie 5 lat bezpośrednio poprzedzających złożenie wniosku o uzyskanie zezwolenia na wykonywanie działalności brokerskiej,
- 7) zawarły umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania działalności brokerskiej.

Broker ubezpieczeniowy występuje jako osoba prawna w przypadku, gdy wszyscy członkowie zarządu spełniają pierwsze cztery w/w warunki, a co najmniej połowa dodatkowo warunek 5 i 6.

Zezwolenie brokerskie określa zakres działalności, imię i nazwisko oraz adres zamieszkania osoby fizycznej oraz nazwę, pod którą osoba fizyczna prowadzi działalność gospodarczą, a w przypadku firmy także jej siedzibę.

Broker ubezpieczeniowy mający siedzibę lub miejsce zamieszkania w innym państwie członkowskim Unii Europejskiej może wykonywać działalność brokerską na terenie Polski, jeżeli jest wpisany do odpowiedniego rejestru w tym państwie. Zobowiązany jest do powiadomienia o tym organu nadzoru.

Broker ubezpieczony, który zamierza podjąć działalność brokerską na terytorium innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej, ma obowiązek powiadomić o tym organ nadzoru.

Broker ubezpieczeniowy może wykonywać działalność reasekuracyjną po zdaniu egzaminu przed Komisją Nadzoru Ubezpieczeniowego..

Nad całością działalności brokerskiej czuwa organ nadzoru, który nie tylko wydaje (cofa) zezwolenie, ale także ma możliwość kontrolowania.

3. Ogólna charakterystyka działalności brokerskiej w Polsce w latach 2000–2004

Z raportu Komisji Nadzoru Ubezpieczeń i Funduszy Emerytalnych wynika, że liczba wydanych zezwoleń na prowadzenie działalności ma tendencję malejącą (tab. 1).

T a b e l a 1. Liczba wydanych zezwoleń na prowadzenie działalności brokerskiej w latach 2000–2004

Wyszczególnienie	2000	2001	2002	2003	2004
Osoby fizyczne	178	84	75	93	27
Osoby prawne	67	28	32	36	28
Razem	245	112	107	129	55

Ź r ó d ł o: Departament Nadzoru i Pośrednictwa Urzędu Komisji Nadzoru Ubezpieczeń Funduszy Emerytalnych, *Mniej zezwoleń dla brokerów*, „Prawo, Ubezpieczenia, Reasekuracja” 2005, nr 5.

Brokerzy reasekuracyjni otrzymali w latach 2000–2004 zaledwie 13 zezwoleń.

Dane finansowe odnoszące się do podmiotów posiadających zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej będących osobami fizycznymi wskazują na znaczny wzrost

średniego przychodu brokerów z tytułu prowizji od zakładów ubezpieczeń o ok. 12% w latach 2003–2004.

Na uwagę zasługuje fakt, że znaczna część przychodów ogółem, uzyskiwana jest przez niewielką grupę brokerów (25 brokerów), którzy przejmują corocznie ok. 54–56% prowizji. Średnia wielkość prowizji otrzymanych przez brokerów (rozumiana jako relacja prowizji do składki przypisanej) wyniosła dla działu I (ubezpieczenie na życie) ok. 6,17–6,45%, zaś dla działu II (ubezpieczenia majątkowo osobowe) ok. 11–12%. Przeciętne roczne przychody uzyskiwane przez brokerów z tytułu prowizji w latach 2005–2004 wyniosły: dla osób fizycznych ok. 120–150 tys. zł, zaś dla osób prawnych ok. 1,2–1,3 mln zł.

Strukturę kanałów dystrybucji ubezpieczeń przedstawia tabela 2.

T a b e l a 2. Kanały dystrybucji ubezpieczeń w latach 2003–2004 (%)

Wyszczególnienie	Dział I		Dział II	
	2003	2004	2003	2004
Sprzedaż bezpośrednia	40,25	36,87	28,22	25,71
Sprzedaż przez agentów	55,20	55,84	55,33	56,28
Sprzedaż przez brokerów	3,08	3,45	14,63	15,23
Inne kanały	1,47	4,04	1,82	2,78

Ź r ó d ł o: Departament Nadzoru i Pośrednictwa Urzędu Komisji Nadzoru Ubezpieczeń Funduszy Emerytalnych, *Mniej zezwoleń dla brokerów*, „Prawo, Ubezpieczenia, Reasekuracja” 2005, nr 5.

Z danych zawartych w tej tabeli wynika, że udział brokerów w sprzedaży ubezpieczeń w dziale I wynosi ok. 3,0–3,5% (jest on relatywnie niewielki), zaś w dziale II ok. 14–15%.

Z danych wynikających z raportu nadzoru wynika, że brokerzy ulokowali najwięcej składki w PZU SA, STU ERGO HESTIA SA oraz TUiR WARTA SA (stanowiło to ok. 65% sumy wszystkich składek).

Na odrębną uwagę zasługują reakcje brokerów na obowiązek zawarcia ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzenia działalności brokerskiej (Dz.U. nr 211 poz. 2067 z późn. zmianami).

Podniesienie minimalnych sum gwarancyjnych w 2005 r. z 50 tys. euro do 1 mln euro (w odniesieniu do 1 zdarzenia) i do 1,5 mln euro (w odniesieniu do wszystkich zdarzeń) spowodowało, że 156 brokerów (2005) wycofało się z działalności brokerskiej.

Na zakończenie warto podkreślić, że w latach 2003–2004 cofnięto 3 zezwolenia brokerskie za prowadzenie działalności brokerskiej z naruszeniem prawa.

4. Obowiązki brokera ubezpieczeniowego

W myśl ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym na brokera nałożone są następujące obowiązki:

- okazywać zakładowi ubezpieczeń i zleceniodawcy przy dokonywaniu pierwszej czynności zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej,
- przed zawarciem umowy ubezpieczenia udzielić na piśmie wyводу opartego na wszechstronnej i rzetelnej analizie dostępnych ofert ubezpieczenia wystarczającej do opracowania rekomendacji najwłaściwszej umowy ubezpieczenia,
- zachować w tajemnicy wszystkie informacje uzyskane w związku z wykonywaniem czynności brokerskich. Obowiązek ten ciąży również po rozwiązaniu stosunku umownego ze zleceniodawcą,
- poinformować zleceniodawcę o posiadanych akcjach zakładu ubezpieczeń (co najmniej 10% ważnych głosów),
- doskonalić umiejętności zawodowe,
- wykonywać działalność z poszanowaniem interesów stron umowy ubezpieczenia¹.

Osoby fizyczne wykonujące czynności brokerskie zobowiązane są okazywać dokument upoważniający do działania w imieniu brokera ubezpieczeniowego.

W ustawie określone zostały także ograniczenia dla działalności brokerskiej. Do najważniejszych należy zaliczyć zakazy:

- 1) wykonywania działalności agencyjnej,
- 2) pozostawania w jakimkolwiek stosunku umownym z zakładem ubezpieczeń,
- 3) bycia członkiem organów nadzorczych i zarządzających zakładu ubezpieczeń,
- 4) posiadania akcji zakładu ubezpieczeń z wyjątkiem akcji dopuszczonych do publicznego obrotu.

Ponadto broker ubezpieczeniowy jest zobowiązany do informowania organu nadzoru o wszystkich zmianach stanu faktycznego i prawnego dotyczącego jego działalności.

5. Zakres etyki działalności brokerskiej

Etyka badana w warunkach Polski jest zagadnieniem nowym, ponieważ rynek ubezpieczeniowy jest w dalszym ciągu w fazie krystalizacji.

Obserwując literaturę przedmiotu dotyczącą problematyki pośrednictwa ubezpieczeniowego, a w szczególności działalności brokerskiej, można nakreślić dwa obszary etyki:

- 1) problematykę z zakresu porady brokerskiej,
- 2) kształtowanie się zwyczajów brokerskich,

Pierwszy obszar to udzielanie szeroko rozumianej informacji, która obejmuje dwa następujące podobszary:

- informację na temat funkcjonowania (statusu) brokera, a więc np. posiadane zezwolenie, ubezpieczenie, obszar działania – informacje te mają na celu zapewnienie bezpieczeństwa obrotu, a także zapobieganie wprowadzeniu klienta w błąd, co do tego, z jakim pośrednikiem ma on do czynienia;
- informację na temat produktów ubezpieczeniowych.

¹ Ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym z 22.V.2003 r. Dz. U. nr 124.

Zgodnie z wymienionymi wcześniej nałożonymi obowiązkami, broker zobowiązany jest udzielać informacji:

- w sposób jasny, dokładny, zrozumiały dla każdego klienta. Zdajemy sobie tutaj sprawę z trudności zrozumienia podstawowych pojęć ubezpieczeniowych dla statystycznego klienta. Niestety stan edukacyjny w tej dziedzinie i związany z tym stan świadomości ubezpieczeniowej (percepcyjnej) jest bardzo niewielki. Stąd broker zobowiązany jest do dołożenia dużego wysiłku w celu przekonania klienta do wybranej najlepszej oferty;
- w zakresie pisemnego potwierdzenia ustaleń między klientem a brokerem. Potwierdzenie może przebiegać w formie elektronicznej. Ustalenia winny być zabezpieczone podpisem elektronicznym.

W kwestii udzielania informacji w proponowanej klientowi ofercie ubezpieczenia brokera obowiązują m. in. zasady:

- 1) wiarygodności, odpowiedzialności, staranności, realności ochrony ubezpieczeniowej;
- 2) informowania klienta w zakresie złożoności oferowanego produktu ubezpieczeniowego. W szczególności chodzi tutaj o świadomość konsekwencji niedoubezpieczenia i nadubezpieczenia proponowanych przedmiotów do ubezpieczenia;
- 3) kształtowania świadomości ubezpieczeniowej w zakresie prowadzonej przez klienta o działalności gospodarczej;
- 4) pouczenia klienta o istnieniu ryzyka, jakim obarczona jest działalność klienta;
- 5) nie narzucania przez brokera swojego punktu widzenia klientowi.

Druga grupa elementów etyki związana jest z mało znanym obszarem dotyczącym zwyczajów brokerskich. Polski rynek brokerski jest rynkiem młodym, nie w pełni jeszcze ustabilizowanym, w związku z czym nie ukształtowały się na nim zwyczaje brokerskie. Patrząc na rynek np. francuski widzimy, że taki zbiór zwyczajów już istnieje². Do najważniejszych z nich należy zaliczyć:

- zasadę „podwójnego zlecenia” gdzie podstawą obowiązków ciążących na brokerze względem ubezpieczyciela i odwrotnie stanowi umowa, którą te podmioty zawarły;
- nakaz równego traktowania brokerów (kurtierów), przez ubezpieczonych;
- ubezpieczyciel zawsze może odmówić podjęcia negocjacji z brokerem, jednakże w takiej sytuacji nie powinien przyjmować propozycji dotyczącej tego samego ryzyka od innego brokera;
- zakład ubezpieczeń nie powinien się kontaktować z ubezpieczającym, który zawarł umowę za pośrednictwem innego brokera w celu jej zmiany;
- broker ma prawo do prowizji nie tylko od pierwszej składki, ale także od każdej następnej wynikającej z umowy ubezpieczenia (przedłużenie, wznowienie);
- ustalone są zasady techniczne kontaktowania się brokera z zakładem ubezpieczeń. Chodzi tu o: lojalność, normalizację dokumentów, środki komunikowania się, procedury postępowania przy likwidacji szkody, informowanie zakładu ubezpieczeń i klienta o obowiązkach wynikających z treści zawartej umowy.

² J. Pokrzywniach, *Rola zwyczajów brokerskich*, „Gazeta Ubezpieczeniowa” z dnia 8.7.2003 i 15.7.2003.

W warunkach Polski na problematykę zwyczajów brokerskich składają się m.in.:

- 1) tłumaczenie oświadczeń woli i uzupełniania ich treści;
- 2) przekonywanie klienta do najlepszej oferty w warunkach nowoczesnego obrotu handlowego;
- 3) ustalenia zasad w zakresie wynagrodzenia prowizyjnego brokerów.

6. Etyka brokera w świetle „Karty Sobieszewskiej”

Członkowie Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych zgromadzeni na Kongresie w dniu 31 maja 1998 r. w Sobieszewie postanowili przyjąć Kartę, zwaną dla upamiętnienia tego faktu Kartą Sobieszewską.

Uważając, że jednym z podstawowych obowiązków członka Stowarzyszenia jest działanie w granicach obowiązującego prawa, brokerzy przyjęli jednocześnie, że uczciwe i etyczne postępowanie każdego brokera jest istotne i konieczne dla zachowania dobrego imienia i poczucia jedności środowiska.

Za podstawowe normy etyczne zachowania brokerzy, członkowie Stowarzyszenia, świadomie i dobrowolnie przyjęli następujące zasady:

1. W kontaktach z klientem broker podejmuje działania w dobrej wierze, nacechowane szacunkiem i w poczuciu najlepszego wykorzystania swojej wiedzy, mając za podstawowy cel interes Klienta.
2. W kontaktach wzajemnych:
 - a) każdy z Członków Stowarzyszenia, będąc równym wśród pozostałych członków, powinien cieszyć się szacunkiem całego środowiska;
 - b) podważanie dobrego imienia lub naruszenie czci innego brokera jest traktowane jako działanie wymierzone w całe środowisko;
 - c) wszelkie praktyki i działania, noszące znamiona nieuczciwego wzbogacenia się kosztem innego brokera, zasługują na potępienie ze strony całego środowiska.
3. W kontaktach z zakładem ubezpieczeń:

Broker, poprzez swoje zaangażowanie i profesjonalizm, umiejętnie wykorzystując swoją wiedzę, postępuje uczciwie w stosunku do zakładu ubezpieczeń – dążąc do zabezpieczenia jak najlepiej pojętego interesu Klienta.

Członkowie Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych – sygnatariusze Karty postanowili, że:

- Broker – członek Stowarzyszenia postępujący uczciwie i etycznie – zawsze może liczyć na wsparcie i ochronę ze strony całego środowiska;
- Broker – działający z naruszeniem ogólnie przyjętych zasad etycznego i uczciwego postępowania, nie tylko wobec innego brokera, klientów czy zakładów ubezpieczeń, ale także wobec osób trzecich, winien być uznany, dla dobra całego środowiska, niezależnie od podjętych wobec niego innych działań i postępowań, za niegodnego członkostwa w Stowarzyszeniu Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych.

Kodeks etyki zawodowej brokera ubezpieczeniowego i reasekuracyjnego

Kodeks określa standardy etyki zawodowej członków Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych.

Kodeks zawiera podstawowe zasady etyczne oraz powszechnie uznawane normy postępowania zawodowego brokerów, które są przestrzegane w interesie wszystkich stron obrotu ubezpieczeniowego.

Rozpatrywanie roszczeń wobec brokerów, wynikające z błędów i nierzetelnego wykonywania zawodu, należy do właściwych instytucji. Komisja Etyki Zawodowej rozpatruje wnioski i skargi dotyczące nieprofesjonalnego i nieetycznego postępowania. Członkowie Stowarzyszenia Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych przyjęli główne zasady Kodeksu Etyki Zawodowej oraz zobowiązali się do ich przestrzegania w prowadzonej przez siebie działalności.

Główne zasady etyki zawodowej

- Brokerzy działają w interesie Klienta, którego dobro stawiane jest na pierwszym miejscu;
- Brokerzy prowadzą działalność w dobrej wierze i zgodnie z prawem, przestrzegają zasad uczciwej konkurencji;
- Brokerzy dbają o reputację i dobre imię swojego zawodu;
- Podstawą stosunków między brokerami jest równoprawność i wzajemny szacunek;
- Doskonalenie kadry, organizacja pracy i wewnętrzna kontrola firmy brokerskiej zapewniają kompetentną i odpowiedzialną obsługę Klienta;
- Oświadczenie składane przez brokera lub w jego imieniu, w tym również ogłoszenia publiczne, są jednoznaczne i nie mogą wprowadzać w błąd;
- Brokerzy w swoim działaniu kierują się zasadami uczciwego obrotu w stosunku do wszystkich podmiotów.

Nieprzestrzeganie poniższych zasad może być oceniane przez Komisję Etyki Zawodowej jako nieetyczne i spowodować sankcje określone statutem Stowarzyszenia.

7. Elementy etyki w organizacjach brokerskich

Dla ustalenia zwyczajów brokerskich a także etyki brokerskiej powoływane są organizacje zawodowe zrzeszające pośredników ubezpieczeniowych. Taką organizacją jest Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych. Z jego inicjatywy zostały opracowane takie dokumenty jak: Kodeks etyki zawodowej brokera, zasady dobrej praktyki oraz współpracy brokerów ubezpieczeniowych i zakładów ubezpieczeń sygnowane przez Polską Izbę Gospodarczą. Dokumenty te zawierają wiele postanowień, które petryfikują wykształconą praktykę postępowania uczestników rynku, wskazując ponadto na to, iż jego uczestnicy uznają tę praktykę za poprawną. Warto zwrócić uwagę na niektóre ich postanowienia.

Do najważniejszych z nich należy zaliczyć:

- neutralność pozycji brokera ubezpieczeniowego względem zakładu ubezpieczeń;
- obowiązek przedkładania wszystkim zakładom ubezpieczeń identycznego zapytania ofertowego, Zakład ubezpieczeń, który otrzymał identyczne zapytanie ofertowe, powinien udzielić identycznej odpowiedzi;
- zabranianie zakładowi ubezpieczeń, który otrzymał zapytanie od brokera, składać korzystniejszej oferty bezpośrednio klientowi brokera;
- zakład ubezpieczeń nie będzie udzielał imiennej rekomendacji żadnemu brokerowi;
- broker ubezpieczeniowy zobowiązany jest do rzetelnego prowadzenia negocjacji lub innej procedury mającej na celu zawarcie umowy ubezpieczenia.

Jak łatwo zauważyć, elementy etyki brokerskiej nie dotyczą problemów prowizji.

Wymienione zasady stanowią z jednej strony odzwierciedlenie sposobu postępowania podmiotów rynku ubezpieczeniowego, a z drugiej strony zbiór adresowanych do nich dyrektyw, które z kolei wzmacniają pozycję brokera jako pośrednika ubezpieczeniowego.

8. Uwagi końcowe

Instytucja brokera jako pośrednika ubezpieczeniowego stopniowo wzmacnia swoją pozycję na rynku ubezpieczeń. Jest to specyficzna grupa zawodowa, obsługująca rynek ubezpieczeń. Postawione przed nią zadania i obowiązki nie należą do łatwych. W warunkach gospodarki rynkowej występowanie ostrej konkurencji może spowodować zjawiska nie akceptowane społecznie.

Brokerzy ubezpieczeniowi zabiegają przecież o interes ubezpieczającego. Zobowiązani są do uczciwego postępowania w stosunkach z ubezpieczycielem. Należy mieć nadzieję, że etyka brokerska – w tym także zwyczaje brokerskie – utrwali się dla dobrego rozwoju rynku ubezpieczeniowego w Polsce.

Ethics of Insurance Broker

Summary

A broker's activity is one of the elements of insurance mediation. Brokers sell property and personal as well as life insurance policies. Apart from the range of duties, the quantitative condition of distribution channels, the paper also discusses problems of a broker's professional ethics, which include broadly understood information reliability, activation honesty and assistance in damage liquidation.

Signed in 1998, the Sobieszew Charter lays out the norms of ethical broker's activity in three dimensions: their contacts with clients, mutual contacts and contacts with an insurance company. As well as that, the Charter created the Commission of Professional Ethics, the role of which is settling conflicts arising in the above-mentioned dimensions.

The Charter also established seven main principles of professional ethics including the principle of a fair turnover or that of forming healthy relationships among brokers.

The paper investigates the data concerning ethics in broker organizations, the major elements of which are a broker's impartiality, conducting honest negotiations and the duty of submitting identical requests for proposal to insurance companies. The issue of insurance brokerage is not discussed.

Key words: *ethics, broker, insurances*