

24/06/2009

Źródło: Dziennik Ubezpieczeniowy

Naruszenia dobrych obyczajów w działalności brokerskiej

"Najlepszym sposobem zapobiegania naruszeniom dobrych obyczajów jest właściwe regulowanie stosunków przez same strony, czyli właściwe zawieranie umów w działalności brokerskiej." - mówił dr Jakub Pokrzywniak, radca prawny w kancelarii WKB Wierciński, Kwieciński, Baehr, podczas seminarium "Dobre praktyki rynkowe w sektorze bankowym i ubezpieczeniowym".

Podczas seminarium "Dobre praktyki rynkowe w sektorze bankowym i ubezpieczeniowym", zorganizowanym przez Kancelarię WKB Wierciński, Kwieciński, Baehr, dr Tomasz Kwieciński i dr Jakub Pokrzywniak przedstawili najczęściej zdarzające się przypadki naruszeń dobrych obyczajów w działalności brokerskiej. Jakub Pokrzywniak zaznaczył, iż takie sytuacje stanowią tylko margines, bo większość brokerów i zakładów ubezpieczeń prezentuje wysokie standardy. Jednak przypadki niewłaściwych zachowań się zdarzają. Jakub Pokrzywniak podzielił je na trzy grupy ze względu na to, jakiej relacji dotyczą.

Relacja broker - ubezpieczający

Jak wskazywał, zdarza się, że brokerzy mają nieformalne powiązania z określonymi ubezpieczycielami czy promują pewnych ubezpieczycieli. Czasami brokerzy mogą być zainteresowani rekomendowaniem oferty ubezpieczyciela, który oferuje najwyższą wysokość prowizji. Zdarza się również tak - choć to jest kwestia bardzo cenna - że brokerzy namawiają klienta na ubezpieczenia niepotrzebne, zbyt kosztowne, licząc na prowizję.

"Wydaje się jednak, że w relacjach broker - ubezpieczający najczęściej dochodzi do naruszenia dobrych obyczajów ze strony ubezpieczających." - mówił Jakub Pokrzywniak. "Z naszych obserwacji wynika, że podstawowym grzechem ubezpieczających jest naruszenie wyłączności brokera." - dodał. Może to wynikać z różnych przyczyn. Klient może być np. przekonany przez innego brokera, że to on uzyska lepsze warunki ubezpieczenia. Zdarza się również, że po zmianie zarządu u klienta, nowe władze wprowadzają innego brokera. "Naruszenie wyłączności może też polegać na tym, że ubezpieczający podejmuje próby zawarcia umowy bezpośrednio z ubezpieczycielem." - tłumaczył Tomasz Kwieciński, starszy partner w Kancelarii WKB Wierciński, Kwieciński, Baehr.

Wierciński, Kwieciński, Baehr Spółka Komandytowa

ul. Polna 11, 00-633 Warszawa, tel.: +48 22 201 00 00, fax: +48 22 201 00 99

NIP: 526-27-40-108, KRS: 0000187067

Oddział: ul. Paderewskiego 7, 61-770 Poznań, tel.: +48 61 855 32 20, fax.: +48 61 851 32 52

www.wkb.com.pl, email: biuro@wkb.com.pl

Relacja broker - ubezpieczyciel

Dochodzi czasem do sytuacji, że broker nierzetelnie prezentuje pozyskane oferty po to, aby preferować określonego ubezpieczyciela. Wówczas działa nielojalnie wobec innych ubezpieczycieli i wobec klienta. Inne naruszenie dobrych obyczajów to swego rodzaju szantażowanie ubezpieczyciela przez brokera, kiedy broker grozi przeniesieniem portfela, jeśli nie zostaną spełnione jego oczekiwania, np. co do wysokości prowizji. Zdarzają się także przypadki żądania przez brokera prowizji bez rzeczywistego wkładu w zawarcie umowy ubezpieczenia.

Nieuczciwe zachowania mogą występować także ze strony ubezpieczycieli. "Spotkałem się z przypadkami, że ubezpieczyciel, otrzymawszy zapytanie od brokera, składał bezpośrednio ofertę klientowi, sugerując, że będzie taniej." - mówił Jakub Pokrzywniak. Bywa także, że ubezpieczyciel składa różne oferty różnym brokerom.

Relacje pomiędzy brokerami

"Moim zdaniem konkurencja między brokerami jest znacznie bardziej brutalna i agresywna niż w środowisku radców prawnych czy adwokatów." - mówił Jakub Pokrzywniak. Zdarzają się przypadki kwestionowania rzetelności pracy jednego brokera przez drugiego, czy zapewniania, że jest w stanie uzyskać lepszą ofertę niż inny broker.

Rozwiązanie

"Wydaje się, że najlepszym sposobem zapobiegania naruszeniom dobrych obyczajów jest właściwe regulowanie stosunków przez same strony, czyli właściwe zawieranie umów w działalności brokerskiej." - uważa Jakub Pokrzywniak. W jego przekonaniu, nawet jeśli umowa brokerska milczy na temat wyłączności, z jej charakteru wynika wyłączność brokera. Choć Tomasz Kwieciński zaznacza, że lepiej tę kwestię zapisać w umowie. Jakub Pokrzywniak dodał, że należy unikać rozwiązań, które dopuszczają brak wyłączności. Jeśli broker godzi się na takie rozwiązanie, trzeba wyraźnie określić, na czym brak wyłączności ma polegać. Kolejną kwestią, którą zdaniem Jakuba Pokrzywniaka, warto regulować w umowie, jest wpływ wypowiedzenia umowy brokerskiej na uprawnienia i obowiązki brokera związane z umowami ubezpieczenia, które zostały wcześniej zawarte.

W relacjach broker - ubezpieczyciel częstą praktyką jest niezawieranie odrębnych porozumień kurtażowych. "Moim zdaniem zawsze warto zawierać takie porozumienia" - mówił Jakub Pokrzywniak.

Roszczenia

Klienci coraz częściej, w sytuacji kiedy nie uzyskali odszkodowania, poszukują możliwości kompensacji szkody u brokera. "Rzadko natomiast się zdarza, aby brokerzy pozywali nieuczciwych klientów" - podkreślił Jakub Pokrzywniak. W wielu wypadkach brokerzy są świadomi "dziur" w umowie. Nie chcą być także postrzegani jako ci, którzy się procesują ze swoimi klientami. Być może brokerzy obawiają się również, że sądy nie będą się czuły na siłach, aby takie spory rozstrzygać.

Wierciński, Kwieciński, Baehr Spółka Komandytowa

ul. Polna 11, 00-633 Warszawa, tel.: +48 22 201 00 00, fax: +48 22 201 00 99

NIP: 526-27-40-108, KRS: 0000187067

Oddział: ul. Paderewskiego 7, 61-770 Poznań, tel.: +48 61 855 32 20, fax.: +48 61 851 32 52

www.wkb.com.pl, email: biuro@wkb.com.pl

Jakub Pokrzywniak wskazywał, że w wielu przypadkach przy pełnej świadomości niekorzystnych rozwiązań brokerzy się na nie godzą, walcząc o klienta. "W dużej mierze od samych brokerów będzie zależeć to, jak rynek brokerski będzie wyglądał, jaki będzie obowiązywał standard umowy brokerskiej i czy klienci będą mieli poczucie, że wobec brokera, którego zaangażowali, trzeba być lojalnym." - podsumował Jakub Pokrzywniak.

Wierciński, Kwieciński, Baehr Spółka Komandytowa

ul. Polna 11, 00-633 Warszawa, tel.: +48 22 201 00 00, fax: +48 22 201 00 99

NIP: 526-27-40-108, KRS: 0000187067

Oddział: ul. Paderewskiego 7, 61-770 Poznań, tel.: +48 61 855 32 20, fax.: +48 61 851 32 52

www.wkb.com.pl, email: biuro@wkb.com.pl