



Pomimo niemalże pięciu lat obowiązywania obecnych regulacji realizacja tego obowiązku sprawia nadal wiele kłopotów w praktyce.

Błędy w realizacji APK

Wielokrotnie na rynku ubezpieczeniowym (również wśród doświadczonych pośredników) spotykam się z licznymi przekłamaniami i błędami dotyczącymi realizacji APK. Jednym z najczęściej spotykanych jest przekonanie, że realizacja APK w webserwisie towarzystwa ubezpieczeniowego jest wystarczającym sposobem wypełnienia obowiązku APK (takie zdanie szczególnie często wypowiadają OFWCA współpracujące z wieloma sieciami multiagencyjnymi, które dzięki temu ograniczają liczbę stosowanych formularzy APK).

Niestety taka realizacja APK nie może być uznana za poprawną, gdyż w istocie stanowi narzędzie underwritingu zakładu ubezpieczeń (przygotowane najczęściej pod konkretny, z góry określony produkt), a nie merytoryczną analizę oczekiwań klienta co do ochrony ubezpieczeniowej.

Taka metoda realizacji APK załamuje się także przy prostym pytaniu: „Jak ustalili Państwo, żeby przeprowadzić APK w systemie tego, a nie innego zakładu ubezpieczeń, skoro APK winna być przeprowadzona przed kalkulacją ofert?”. Stąd też należy wyraźnie podkreślić – **każdy multiagent ubezpieczeniowy powinien dysponować własnym wzorem APK oraz metodologią** (procedurą) realizacji takiego badania wymagań i potrzeb klienta (w przypadku agenta wyłącznego – APK dostarcza zakład ubezpieczeń).

Wskazany powyżej temat ściśle łączy się z problemem braku poczucia konsekwencji co do obowiązków z zakresu APK. Tymczasem odpowiedzialnym za organizację i nadzór nad procesem wykonywania czynności agencyjnych jest agent, któremu zakład ubezpieczeń zlecił dystrybucję swoich produktów ubezpieczeniowych. I to agent może ponieść nega-

ZGODNOŚĆ Z PRAWEM

Jak multiagent powinien prawidłowo przeprowadzić APK?

Analiza wymagań i potrzeb klienta (APK) stanowi jeden z najważniejszych obowiązków agenta ubezpieczeniowego, dzięki któremu może on zaoferować prawidłowy produkt ubezpieczeniowy, zgodnie z prawem i najlepiej pojętym interesem klienta. Dlatego też, jest to jednocześnie jeden z najczęstszych elementów weryfikowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego w aktualnie prowadzonych kontrolach.

tywne konsekwencje zaniedbań (w tym: karę finansową do niemalże 22 mln zł w przypadku osoby prawnej lub nieco ponad 3 mln zł w przypadku osoby fizycznej).

W praktyce oznacza to konieczność nie tylko ustanowienia zasad przeprowadzenia APK, ale także kontroli realizacji tego obowiązku. Taka weryfikacja powinna odbywać się cyklicznie i obejmować aspekt ilościowy (czy do każdej polisy mam APK?) oraz jakościowy (czy APK jest zgodna ze sprzedanym produktem?).

Dodatkowo należy wskazać na częsty błąd – **OFWCA nie mogą wprowadzać własnych wzorów APK lub modyfikacji do ustalonych wzorów**

pojęty interes klienta. Wynika to z faktu, że obowiązek przeprowadzenia APK (w tym: zadania adekwatnych pytań) leży po stronie profesjonalisty (agenta) – i nie może on przerzucać odpowiedzialności w tym zakresie na klienta. Oczywiście pewne oświadczenia klienta są dopuszczalne, nie mogą one jednak zastępować dowodów przeprowadzenia APK.

Dowody na spełnienie wymogów

W tym miejscu dochodzimy do kluczowej kwestii przy kontrolach organu nadzoru. Niejednokrotnie mam do czynienia z próbą tłumaczenia, że APK została przeprowadzona ustnie, wskutek czego nie ma zapisu, jakie pytania

● w przypadku sprzedaży przez stronę internetową lub aplikację mobilną – logi systemu IT,

● w przypadku sprzedaży bezpośrednio – wypełniona lub odpowiednio potwierdzona przez klienta ankieta APK.

Co więcej – ankieta ta powinna być przeprowadzona przed przedstawieniem ofert i zawarciem umowy i przechowywana do czasu przedawnienia roszczeń.

Weryfikacja ograniczeń i wyłączeń

Przy realizacji APK powinno zwrócić się szczególną uwagę na rodzaje ryzyka, które klient zamierza objąć ochroną ubezpieczeniową. W celu dopasowania zakresu ochrony ubezpieczeniowej do wymagań i potrzeb klienta powinno się zweryfikować ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń.

Proponowana umowa ubezpieczenia nie spełni bowiem wymagań i potrzeb klienta co do zakresu ochrony ubezpieczeniowej, jeżeli ryzyka, które klient zamierza ubezpieczyć, zostaną wyłączone z zakresu ubezpieczenia lub będą nim objęte w ograniczonym stopniu.

Informacje uzyskane od klienta

Przepisy ustawy pozostawiają agentowi swobodę co do sposobu i formy pozyskania informacji w celu określenia wymagań i potrzeb klienta, wskazując jednak, że określenia tego dokonuje się na podstawie informacji uzyskanych od klienta, co powinno zostać zrealizowane z uwzględnieniem powyższych zasad.

Na szczęście doświadczenia kontroli KNF pokazują, że istnieje możliwość zrealizowania procesu zgodnego z prawem, który będzie jednocześnie wspierał biznes w efektywnej sprzedaży ubezpieczeń.

r. pr. Tomasz Klemt
Kancelaria Radcy
Prawnego Tomasz Klemt
członek Koalicji
na rzecz zgodności

Częstokroć spotykam się z pomysłami, aby temat APK „załatwić” poprzez oświadczenie klienta mówiące, że APK została przeprowadzona ustnie, a zaproponowany produkt został przez niego zweryfikowany i spełnia wymagania oraz potrzeby. Takie oświadczenia należy ocenić negatywnie jako naruszające najlepiej pojęty interes klienta.

agenta. Takie działanie nie tylko narusza prawo, ale także może powodować bezpośrednią odpowiedzialność OFWCA, której nie zabezpieczy polisa OC agenta.

Kolejnym błędem są próby przeniesienia na klientów odpowiedzialności za skutki ewentualnego niezrzetelnego i nieprofesjonalnego przeprowadzenia analizy wymagań i potrzeb oraz zaproponowania nieodpowiadającego tym wymaganiom i potrzebom produktu ubezpieczeniowego.

Częstokroć spotykam się z pomysłami, aby temat APK „załatwić” poprzez oświadczenie klienta mówiące, że APK została przeprowadzona ustnie, a zaproponowany produkt został przez niego zweryfikowany i spełnia wymagania oraz potrzeby.

Takie oświadczenia należy ocenić negatywnie jako naruszające najlepiej

zostały zadane oraz jakich odpowiedzi udzielił klient – a potwierdzeniem wszystkiego jest oświadczenie (o którym była mowa powyżej).

Tymczasem oczekiwaniem KNF jest możliwość nadzoru nad faktyczną sferą przeprowadzenia APK poprzez posiadanie odpowiednich dowodów na spełnienie wymogów prawa. Dowody te zgodnie z zasadą rozliczalności powinny także umożliwiać udźwignięcie ciężaru dowodowego w przypadku sporu z klientem (np. w sądzie). Co to oznacza w praktyce?

Otóż należy posiadać dowody wskazujące na to, kiedy i jak zostało to badanie przeprowadzone (w tym: jakie pytania zadano klientowi). Z uwagi na wielość kanałów sprzedaży może to być:

● w przypadku sprzedaży telefonicznej – nagranie rozmowy telefonicznej,