

Informacja przedkontraktowa

Analiza projektu ustawy rodzi dylematy w odniesieniu do dopuszczalnych form przekazywania informacji przedkontraktowej. Przynajmniej część z nich powinna zostać wyeliminowana w toku prac parlamentarnych nad ustawą. – MAREK PRĘTKI

Przepisy projektu ustawy o dystrybucji ubezpieczeń (wersja ustalona w sprawozdaniu podkomisji stałej do spraw instytucji finansowych z 12 października 2017 r. do druku sejmowego nr 1781 Sejmu RP VIII kadencji) w ślad za dyrektywą IDD (tj. Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń) przewidują szereg obowiązków informacyjnych względem klienta, spoczywających na dystrybutorze ubezpieczeń. Wśród nich na czoło wysuwa się obowiązek przekazywania klientowi w zrozumiałej formie obiektywnych informacji o produkcie ubezpieczeniowym, w celu umożliwienia klientowi podjęcia świadomej decyzji (art. 8 ust. 1 projektu ustawy). Przekazanie informacji o proponowanym produkcie ubezpieczeniowym, którego przedmiotem są ryzyka wymienione w dziale II załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, ma następować w postaci ustandyzowanego „dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym” (art. 8 ust. 4 i 5 projektu ustawy). Ustawodawca wymaga przekazywania również innych informacji regulowanych przepisami prawa, w tym dotyczących samego dystrybutora ubezpieczeń oraz stosunków prawnych pomiędzy dystrybutorem niebędącym zakładem ubezpieczeń a zakładem ubezpieczeń.

W POSTACI PAPIEROWEJ...

W tym miejscu warto zwrócić uwagę nie tylko na to, jakie informacje dystrybutor będzie musiał przekazywać klientowi, ale w jakiej formie winien to czynić. Kwestii tej dotyczy przepis art. 9 projektu ustawy, który stanowi implementację art. 23 IDD. Powody przyświecające prawodawcy unijnemu, jeżeli chodzi o formę przekazywania informacji przedkontraktowej, zostały wyrażone w motywie 50 Preambuły IDD: *Należy ustanowić jednolite zasady w celu umożliwienia klientowi wyboru nośnika, na którym przekazywane są informacje, umożliwiające wykorzystanie, w stosownych przypadkach, środków komunikacji elektronicznej,*



Marek Prętki jest radcą prawnym w Kancelarii WKB Wierciński, Kwieciński, Baehr.

z uwzględnieniem okoliczności transakcji. Należy jednak zapewnić klientowi możliwość otrzymania tych informacji na papierze. W interesie zapewnienia klientowi dostępu do informacji wszelkie informacje przekazywane przed zawarciem umowy powinny być udostępniane bezpłatnie.

Realizując wymogi wynikające z IDD, w odniesieniu do większości informacji, których przekazania wymaga projektowana ustawa, projektodawca wprowadził wymóg przekazania tych informacji nieodpłatnie w postaci papierowej w języku urzędowym państwa członkowskiego Unii Europejskiej, w którym umowa ubezpieczenia lub umowa gwarancji ubezpieczeniowej jest zawierana, lub w innym języku, na który wyrażą zgodę strony umowy. Określenie „w postaci papierowej” jest równoznaczne ze stosowanym konsekwentnie w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta sformułowaniem „na papierze” i oznacza przekazanie dokumentu wydrukowanego na papierze, który nie musi być opatrzone naszym podpisem. Warto w tym kontekście wskazać, że przepis art. 8 ust. 5 pkt. 3 projektu wymaga, aby dokument zawierający informacje o umowie ubezpieczenia w przypadku skopiowania go w wersji czarno-białej był nie mniej zrozumiały od jego oryginału sporządzonego w kolorze – jeżeli oryginał tego dokumentu został sporządzony w kolorze. Zatem konieczny jest taki dobór barw na wydruku, aby wykluczone było ryzyko zmniejszenia kontrastu, a co za tym idzie – czytelności dokumentu.

W przypadku porady udzielanej przez brokera (tzw. rekomendacji brokerskiej) w art. 9 ust. 2 przewidziano wykorzystanie formy pisemnej, tj. dokumentu opa-

trzonego odręcznym podpisem. Powyższe nie wynika z wymogów IDD, lecz jest kontynuacją funkcjonującego na gruncie polskim rozwiązania przewidującego pisemność rekomendacji brokerskiej, unormowanego w obecnie obowiązującym art. 26 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym.

...ALE NIE KONIECZNIE

W ustępach 3 i 4 artykułu 9, w ślad za przepisami art. 23 ust. 2 IDD, przewidziana została możliwość odstąpienia od przekazywania informacji w postaci papierowej albo w formie pisemnej (w przypadku porady brokera). Projektodawca przewidział dwie możliwości w tym zakresie.

Pierwszą stanowi możliwość przekazania klientowi wymaganych informacji na trwałym nośniku w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Ta forma jest znana prawu polskiemu, choć cały czas kształtuje się jeszcze sposób jego rozumienia – zwłaszcza w kontekście wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawie C-375/15 oraz niedawnych decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dotyczących systemów bankowości elektronicznej. Projektodawca w art. 9 ust. 3 dopuszcza zastosowanie innego niż papier trwałego nośnika do przekazania informacji tylko w sytuacji przyznania klientowi wyboru pomiędzy dokumentem papierowym a przekazaniem informacji na trwałym nośniku. W przypadku zaś innego trwałego nośnika wymagającego dostępu do internetu, projektodawca wprowadził dodatkowy wymóg posiadania przez klienta regularnego dostępu do internetu, którego posiadanie przez klienta przyjmuje się jednak, jeśli klient pada na potrzeby transakcji adres poczty elektronicznej.

Drugi alternatywny sposób przekazywania klientowi informacji przewidziany przez projektodawcę to przekazanie za pośrednictwem

strony internetowej. Ten sposób przekazania informacji stanowi istotne *novum* w polskiej praktyce, a jego wprowadzenie wynika wprost z art. 23 ust. 5 IDD. Przewidziano zatem w art. 9 ust. 4 projektu ustawy, że przekazanie informacji za pośrednictwem strony internetowej jest możliwe w dwóch przypadkach, gdy:

1. są skierowane bezpośrednio do klienta lub
2. zostały spełnione następujące warunki:
 - a) klient wyraził zgodę na przekazanie tych informacji za pośrednictwem strony internetowej,
 - b) klient posiada regularny dostęp do internetu,
 - c) klient został powiadomiony drogą elektroniczną o adresie strony internetowej oraz miejscu na tej stronie, gdzie zostały udostępnione te informacje,
 - d) dystrybutor zapewni dostępność tych informacji na stronie internetowej w okresie, w którym klient może, w normalnych okolicznościach, mieć potrzebę zapoznania się z nimi.

Przesłanki w projektowanych pkt. 1 i 2 zostały ujęte alternatywnie – zatem jeśli informacje zawarte na stronie internetowej zostaną „skierowane bezpośrednio do klienta”, to nie będzie konieczne spełnienie przesłanek określonych w pkt. 2. W tym kontekście wątpliwości budzi precyzyjne określenie, czym jest owo „skierowanie informacji bezpośrednio do klienta”. W treści art. 23 ust. 5 IDD jest mowa o informacjach „skierowanych osobiście do klienta”. Przepis IDD kładzie zatem nacisk na

indywidualizację (personalizację) informacji przekazywanej poprzez stronę internetową, co potwierdzają również inne wersje językowe dyrektywy: *addressed personally to the customer* (ang.), *adressées personnellement au client* (fr.). Niemiecka wersja IDD zawierająca sformułowanie „*wenn der Zugang für den Kunden personalisiert wird*” (niem.) zdaje się iść jeszcze dalej i wymagać, aby to dostęp (der Zugang) do informacji był spersonalizowany. Można się zatem zastanawiać, czy wystarczające będzie przekazanie klientowi indywidualnego unikalnego adresu internetowego (linku) albo innego unikalnego identyfikatora pozwalającego na pozyskanie informacji. Jednocześnie i tak konieczne byłoby przekazanie takiego unikalnego adresu internetowego klientowi. W dotychczasowej praktyce niektórych ubezpieczycieli i porównywarek po wykonaniu kwotacji przez klienta pojawia się unikalny kod pozwalający na powrót w przyszłości do wykonanej kalkulacji, która ma charakter zindywidualizowany, oparta jest bowiem na danych wprowadzonych przez klienta do elektronicznego formularza przygotowanego przez zakład ubezpieczeń albo agenta prowadzącego porównywarę. Tęgo typu mechanizmy zdają się odpowiadać opisowi zawartemu w przywołanym art. 9 ust. 4. pkt 1 projektu ustawy.

Z kolei przekazanie informacji poprzez stronę internetową, o czym mowa w art. 9 ust. 4. pkt. 2 projektu ustawy, *a contrario* nie wymaga indywidualizacji (personalizacji) informacji kierowanej do klienta, ale wymaga (1) uzyskania zgody przez klienta posiadającego regularny dostęp

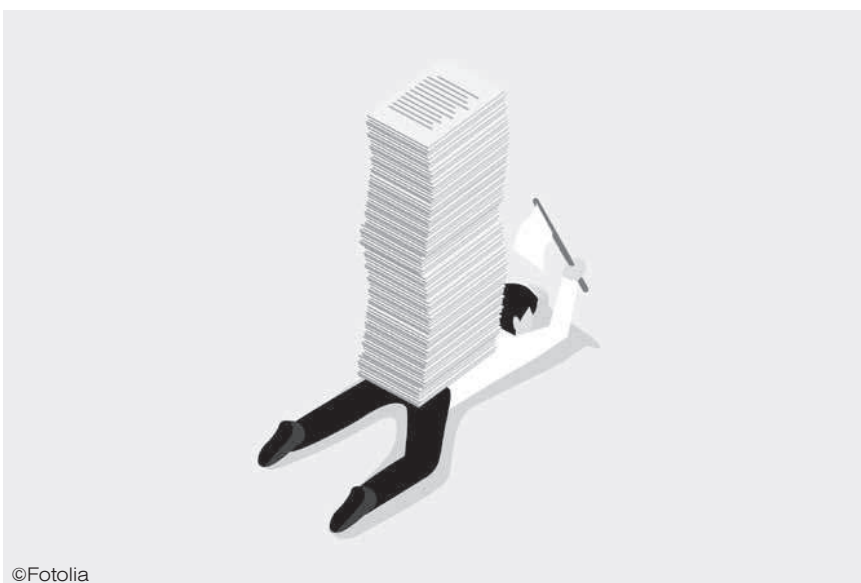
do internetu, (2) powiadomienia klienta drogą elektroniczną o adresie strony internetowej oraz miejscu na tej stronie, gdzie zostały udostępnione te informacje, oraz (3) utrzymywania informacji na stronie internetowej w okresie, w którym klient może, w normalnych okolicznościach, mieć potrzebę zapoznania się z nimi. Ostatni wymóg (dotyczący przechowywania dokumentów przez określony czas) zdaje się nawiązywać do wymogów stawianych trwałym nośnikom informacji. Można w tym kontekście również zapytać, czy wymóg przechowywania dokumentów na serwerze przez określony czas odnosi się również do informacji spersonalizowanych, o których mowa w art. 10 ust. 4 pkt. 1 projektu ustawy.

W tym kontekście trudności sprawia wyraźne rozgraniczenie wymogów stawianych poszczególnym formom przekazania informacji klientowi przez dystrybutora ubezpieczeń. Wydaje się, że zamiarem prawodawcy unijnego było wprowadzenie formy przekazywania informacji obwarowanej mniejszymi rygorami i generującej niższe koszty aniżeli „pełny” trwały nośnik w rozumieniu wynikającym z orzecznictwa TSUE.

CZAS ARCHIWIZACJI

Na koniec należy wspomnieć, że mając na celu ochronę klienta, przepis art. 9 ust. 5 projektu ustawy w ślad za art. 23 ust. 3 IDD przewiduje, że **zawsze, nawet w przypadku przekazania informacji na innym trwałym nośniku albo poprzez stronę internetową, klient może domagać się od dystrybutora przekazania mu nieodpłatnie wymaganych informacji w postaci papierowej albo w formie pisemnej (w odniesieniu do porady brokera)**. Przepis nie ustanawia ograniczeń czasowych w odniesieniu do takiego żądania, zatem warto zastanowić się, jak długo dystrybutor ubezpieczeń ma obowiązek archiwizować informacje przekazywane klientom, aby móc uczynić zadość żądaniu klienta zgłoszonemu w późniejszym terminie.

Podsumowując – podobnie jak w wielu innych kwestiach analiza projektu ustawy o dystrybucji ubezpieczeń rodzi dylematy w odniesieniu do dopuszczalnych form przekazywania informacji przedkontraktowej. Przynajmniej część z nich powinna zostać wyeliminowana w toku prac parlamentarnych nad ustawą, aby zapobiec powstaniu ewentualnych sporów cywilnych i regulacyjnych w przyszłości. □



©Fotolia