

Joanna Henicz*

**PODSTAWY PRAWNE DZIAŁALNOŚCI AGENTÓW UBEZPIECZENIOWYCH
ORAZ ICH ROLA W DYSTRYBUCJI UBEZPIECZEŃ**

Wstęp

Działalność gospodarcza, jak i zresztą cała otaczająca nas rzeczywistość, funkcjonuje w warunkach niepewności. Dlatego też każdy człowiek szuka możliwości zabezpieczenia się przed ewentualnymi skutkami zajścia jakiegoś nieprzewidzianego zdarzenia. Istnieje wiele metod zabezpieczania się przed ryzykiem, między innymi gromadzenie środków finansowych, które wystarczą na pokrycie ewentualnych strat, lub przeniesienie ryzyka na inną, wyspecjalizowaną w tym zakresie instytucję. Bardziej racjonalna jest druga możliwość i nosi nazwę ubezpieczenia.

Ubezpieczenie jest więc instytucją, która ma znieść lub przynajmniej ograniczyć ciężar pewnych zdarzeń losowych, których ryzyko wystąpienia jest prawdopodobne. Zdarzenia te mogą mieć charakter negatywny, np. śmierć, strata majątku w wyniku klęski żywiołowej lub wiązać się ze zwiększeniem potrzeb finansowych np. w przypadku urodzenia dziecka.

Pojęcie ubezpieczenia jest bardzo trudne do zdefiniowania. W literaturze brak jest definicji, która przedstawiałaby istotę ubezpieczenia w sposób zadowalający prawników, ekonomistów i ubezpieczeniowców. Jest więc często ubezpieczenie definiowane w różnych aspektach: z punktu widzenia ekonomicznego, organizacyjno-finansowego oraz prawnego¹. Definicji tych jest bardzo wiele. T. Sangowski w jednej z nich stwierdza, że *ubezpieczenie jest usługą, której zadaniem (celem) jest łagodzenie (lub w pełni likwidowanie) negatywnych skutków zdarzeń losowych przez rozłożenie ciężaru tego łagodzenia na wiele jednostek, którym takie zdarzenia zagrażają*².

* Autorka przygotowuje rozprawę doktorską w Katedrze Makroekonomii i Badań nad Gospodarką Narodową pod kierunkiem prof. dra hab. Wacława Jarzomowicza.

¹ *Ubezpieczenia gospodarcze*, red. T. Sangowski, Poltext, Warszawa 1998, s. 52-53.

² *Vademecum ubezpieczeń gospodarczych (pośrednika ubezpieczeniowego)*, red. T. Sangowski, SAGA-Printing, Poznań 2000, s. 45.

W praktyce realizację i organizację ubezpieczeń nazywa się działalnością ubezpieczeniową, a korzystanie z ubezpieczeń – terminem ochrony ubezpieczeniowej. Zgodnie z ustawą o działalności ubezpieczeniowej przez działalność ubezpieczeniową rozumie się wykonywanie czynności ubezpieczeniowych związanych z oferowaniem i udzielaniem ochrony na wypadek ryzyka wystąpienia skutków zdarzeń losowych³.

Czynnościami ubezpieczeniowymi, o których mówi definicja działalności ubezpieczeniowej, są między innymi⁴:

- zawieranie umów ubezpieczenia, umów reasekuracji oraz umów gwarancji ubezpieczeniowych bądź zlecanie ich zawierania uprawnionym pośrednikom ubezpieczeniowym w rozumieniu ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym,
- wypłacanie ustalonych odszkodowań i innych należnych uprawnionym świadczeń z tytułu umów,
- przejmowanie i zbywanie przedmiotów lub praw nabytych przez zakład ubezpieczeń w związku z wykonywaniem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej.

Działalność ubezpieczeniowa może być prowadzona wyłącznie za zezwoleniem organu nadzoru⁵. Zakład ubezpieczeń nie musi przy tym „sam” prowadzić działalności ubezpieczeniowej; może zlecać wykonanie czynności innym podmiotom, a więc może też między innymi korzystać z pośrednictwa ubezpieczeniowego. W praktyce, większość umów zawierana jest przez pośredników ubezpieczeniowych, którzy działają na podstawie pełnomocnictw udzielanych przez zakłady ubezpieczeń. Rola tych pośredników w działalności ubezpieczeniowej jest ogromna.

Celem tego opracowania jest przedstawienie podstaw prawnych działalności agentów ubezpieczeniowych oraz ich roli w sprzedaży produktów ubezpieczeniowych.

1. Zakres regulacji prawnej działalności agentów ubezpieczeniowych

Zagadnienia pośrednictwa ubezpieczeniowego do roku 2003 regulowane były przepisami ustawy o działalności ubezpieczeniowej z 28 lipca 1990

³ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej, DzU Nr 124, poz. 1151, art. 3, ust. 1.

⁴ Ibidem, art. 3, ust. 1-5.

⁵ Ibidem, art. 6 ust. 1.

roku. Największym ich mankamentem było niedostosowanie do standardów Unii Europejskiej.

Według Dyrektywy⁶ Unii Europejskiej pośrednictwo ubezpieczeniowe oznacza „czynności związane z prezentacją, informowaniem, składaniem ofert lub wykonywaniem prac przygotowawczych do zawierania umowy lub zawarcie umowy ubezpieczenia, bądź udział w administrowaniu i wykonywaniu takich umów, w szczególności w przypadku wydarzenia się szkody”⁷. W treści dyrektywy odchodzi się od podmiotowości pośrednictwa, czyli zapisów, że pośrednictwo ubezpieczeniowe wykonywane jest przez agentów i brokerów ubezpieczeniowych oraz brokerów reasekuracyjnych, skupiając się głównie na charakterze czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego.

Ustawa z 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym, która weszła w życie z 1 stycznia 2004 r., unieważniając przepisy ustawy z 1990 r. o działalności ubezpieczeniowej miała na celu przystosowanie polskich przepisów do postanowień Dyrektywy Unii Europejskiej. Jednak nadal występowała pewna niespójność pomiędzy Dyrektywą a nową ustawą⁸. 18 lutego 2005 r. Sejm uchwalił ustawę o zmianie ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym oraz niektórych innych ustaw⁹. Zmiany dotyczą przede wszystkim przyjęcia w polskim prawie regulacji Dyrektywy 2002/92/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego, a w szczególności zawierają¹⁰:

- doprecyzowanie podmiotowego zakresu oddziaływania ustawy,

⁶ Umowa dotycząca stworzenia Europejskiej Wspólnoty Gospodarczej z 25 marca 1957 r. przewidywała stworzenie wspólnego rynku ubezpieczeniowego. Koniecznym warunkiem dla osiągnięcia tego celu było wprowadzenie w życie tzw. podstawowych swobód: swobody osiedlania się, swobody świadczenia usług oraz swobody przepływu kapitału, jednak podstawowe regulacje dla branży ubezpieczeniowej stanowią przede wszystkim narodowe prawa nadzoru państw członkowskich. Mimo to, Wspólnota dysponuje możliwością wpłynięcia na zmiany w prawie tych państw. Dzieje się to poprzez dyrektywy. H. Müller, *Wspólny rynek ubezpieczeniowy w Europie*, w: *Ubezpieczenia w Unii Europejskiej*, red. J. Monkiewicz, Poltext, Warszawa 2002, s. 51-57.

⁷ J. W. Przybytniowski, *Pośrednictwo ubezpieczeniowe od stycznia*, Prawo Ubezpieczenia Reasekuracja, nr 1/2004, s. 57-69.

⁸ Ibidem.

⁹ Ustawa z dnia 18 lutego 2005 r. o zmianie ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym oraz niektórych innych ustaw, DzU Nr 48, poz. 447.

¹⁰ B. Wojno, *Ustawa o zmianie ustawy*, Prawo Ubezpieczenia Reasekuracja, nr 3/2005, s. 44.

- ustalenie zakresu obowiązków informacyjnych wobec klientów,
- wprowadzenie obowiązku doskonalenia zawodowego,
- zapewnienie gwarancji przepływu środków finansowych dokonywanych przez pośrednika ubezpieczeniowego,
- ustalenie wymogów profesjonalizmu względem agentów,
- uregulowanie niektórych aspektów korzystania przez pośredników ze swobody wykonywania działalności na terenie Unii Europejskiej,
- usprawnienie regulacji dotyczących funkcjonowania rejestru pośredników ubezpieczeniowych.

Pośrednictwo ubezpieczeniowe jest związane nierozłącznie z funkcjonowaniem współczesnego rynku ubezpieczeniowego. Celem pośrednika ubezpieczeniowego jest zdobywanie większej liczby ubezpieczonych, a więc dystrybucja ubezpieczeń oraz zapewnienie potencjalnym ubezpieczonym lepszej wiedzy na temat funkcjonowania rynku ubezpieczeniowego. Pośrednictwo ubezpieczeniowe jest uregulowane przepisami ustawy, która pozwala na wykonywanie pośrednictwa ubezpieczeniowego wyłącznie agentom i brokerom ubezpieczeniowym, a w zakresie reasekuracji – brokerom reasekuracyjnym. Polega na wykonywaniu przez pośrednika za wynagrodzeniem czynności faktycznych lub prawnych związanych z zawieraniem lub wykonywaniem umów ubezpieczenia¹¹. W tym opracowaniu będzie mowa wyłącznie o agentach ubezpieczeniowych.

Agent ubezpieczeniowy jest to przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej zawartej z zakładem ubezpieczeń¹². Każdy agent musi zostać wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych, a jednym z warunków, które musi spełnić osoba fizyczna, aby wykonywać czynności agencyjne jest ukończenie szkolenia prowadzonego przez zakład ubezpieczeń zakończonego zdaniem egzaminem¹³. Status agenta ubezpieczeniowego przedsiębiorca uzyskuje po za-

¹¹ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym, DzU Nr 124, poz. 1154, art. 2, ust. 1, zm. Dz.U z 2005 r. Nr 48, poz. 447.

¹² A. Chróścicki, *Status agenta w świetle nowej ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym*, Prawo Ubezpieczenia Reasekuracja nr 10/2003; Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie..., op. cit., art. 7.

¹³ Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 5 grudnia 2003 r. w sprawie minimalnego zakresu szkolenia osób ubiegających się o wykonywanie czynności agencyjnych oraz

warciu umowy agencyjnej z zakładem ubezpieczeń a następnie wpisaniu go do rejestru agentów ubezpieczeniowych. Osoba, która wyraża chęć wykonywania czynności agencyjnych musi spełnić szereg wymogów prawnych¹⁴:

- posiadać pełną zdolność do czynności prawnych,
- nie być prawomocnie skazana za umyślne przestępstwo:
 - przeciwko życiu i zdrowiu,
 - przeciwko wymiarowi sprawiedliwości,
 - przeciwko ochronie informacji,
 - przeciwko wiarygodności dokumentów,
 - przeciwko mieniu,
 - przeciwko obrotowi gospodarczemu,
 - przeciwko obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi,
 - skarbowe,
- dawać rękojmię należytego wykonania czynności agencyjnych,
- posiadać co najmniej średnie wykształcenie,
- odbyć prowadzone przez zakład ubezpieczeń szkolenie zakończone zdaniem egzaminem.

Istotną sprawą, poruszaną również w ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym, jest odpowiedzialność agenta zarówno w stosunku do zakładu ubezpieczeń, z którym ma podpisaną umowę agencyjną, jak i w stosunku do klienta. Reprezentując interesy zakładu ubezpieczeń jest on jego pełnomocnikiem, tzn. uzyskuje kompetencje do działania w imieniu i z bezpośrednim skutkiem dla reprezentowanego zakładu. Pełnomocnictwo określa w szczególności¹⁵:

- zakres działalności agenta ubezpieczeniowego ze wskazaniem działu i grup ubezpieczeń,
- wysokość maksymalnej sumy ubezpieczenia, na jaką agent ubezpieczeniowy może zawrzeć jedną umowę ubezpieczenia,
- obszar działalności agenta ubezpieczeniowego.

zakresu obowiązujących tematów egzaminu i trybu jego przeprowadzania, DzU z 2003 r. Nr 217, poz. 2131.

¹⁴ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie..., op. cit., art. 9 ust. 1.

¹⁵ Ibidem, art. 12, ust. 1 i 2, Ustawa z dnia 18 lutego 2005 r. o zmianie ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym..., op. cit., art. 1 pkt. 11.

Nadzór nad działalnością agenta ubezpieczeniowego sprawuje zakład ubezpieczeń, na rzecz którego działa agent ubezpieczeniowy¹⁶. Jeżeli w związku z wykonywaniem czynności agencyjnych agent wyrządzi szkodę klientowi, to wtedy za tę szkodę odpowiada zakład ubezpieczeń, na rzecz którego agent działa. Jeżeli jednak agent ubezpieczeniowy wykonuje czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń, to odpowiada sam za wyrządzone szkody z tytułu wykonywania tych czynności¹⁷. Mocą ustawy wprowadzono dla agentów działających na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej, co ma na celu zabezpieczenie klienta w przypadku szkód wyrządzonych przez multiagentów¹⁸.

Na podstawie wniosku zakładu ubezpieczeń organ nadzoru dokonuje wpisu do rejestru agentów, który jest jawny i dostępny dla osób trzecich. W przypadku naruszenia przez agenta przepisów prawa lub niezachowania staranności lub dobrych obyczajów organ nadzoru może zakazać zakładowi ubezpieczeń korzystania z jego usług. W takiej sytuacji zakład ubezpieczeń jest zobowiązany do natychmiastowego rozwiązania z agentem ubezpieczeniowym umowy agencyjnej i cofnięcia mu pełnomocnictwa.

2. Działalność agentów ubezpieczeniowych

Zakłady ubezpieczeń mają do dyspozycji następujące kanały dystrybucji swoich „produktów”:

- sprzedaż bezpośrednią (dokonywaną przez „etatowych pracowników”),
- sprzedaż agencyjną poprzez agentów ubezpieczeniowych,
- sprzedaż za pośrednictwem brokerów ubezpieczeniowych.

Coraz popularniejsza staje się również sprzedaż ubezpieczeń, zwłaszcza na życie, za pośrednictwem banku. Podstawową rolę odgrywają połączenia bankowo-ubezpieczeniowe, tzw. bancassurance. W niektórych krajach współpraca ta jest bardzo efektywna i udział sprzedaży pro-

¹⁶ M. Szczepańska-Bębenek, *Nadzór nad działalnością pośredników ubezpieczeniowych*, Prawo Ubezpieczenia Reasekuracja nr 6-7/2004, s. 46-51.

¹⁷ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie..., op. cit., art. 11, ust. 1-7, zm. Ustawa z dnia 18 lutego 2005 r. o zmianie ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym..., op. cit., pkt. 10.

¹⁸ J. Pokrzywniak, *Multiagent w świetle nowego prawa*, Prawo Ubezpieczenia Reasekuracja nr 8/2004, s. 74-79.

duktów ubezpieczeń na życie przez banki przekracza 60% całkowitej sprzedaży. W Polsce współpraca ta jest jeszcze słabo rozwinięta. Tym niemniej w 2003 r. popularność zdobyły polisy na życie i dożycie sprzedawane poprzez sieć bankową. Spełniają one funkcje lokat bankowych, ale nie są objęte podatkiem od zysków kapitałowych. Najczęściej zawierano je na z góry określony okres (np. paru miesięcy) i ze znanym w chwili zakupu (otwarcia) „oprocentowaniem”¹⁹. Taka forma dystrybucji ubezpieczeń pozwala na dostęp do nowych grup klientów, daje możliwość obniżenia kosztów akwizycji, jednak ma też wiele wad. Przede wszystkim stwarza konieczność dzielenia się prowizją, dostosowania produktów do struktury bankowej, co powoduje długotrwałe ustalanie procedur przez zakłady ubezpieczeń²⁰.

W dobie silnej ekspansji Internetu dokonuje się też prób sprzedaży ubezpieczeń przez sieć internetową, jednak również taka forma sprzedaży, nie jest w stanie zastąpić klasycznych form sprzedaży polegających na bezpośrednim kontakcie stron umowy. Przez Internet oferowane są głównie produkty proste, wystandaryzowane.

Wydarzeniem na polskim rynku ubezpieczeń komunikacyjnych było rozpoczęcie działalności przez towarzystwo Link4. Swoje polisy sprzedaje wyłącznie przez telefon, a więc z pominięciem sieci agentów, co dotychczas było standardem na polskim rynku. Zakład ten zaproponował też atrakcyjną cenowo ofertę, szczególnie dla klientów uprawnionych do znacznych zniżek za bezszkodową jazdę. W reakcji wiele zakładów ubezpieczeń zdecydowało się na obniżkę cen polis komunikacyjnych²¹.

Większość zakładów ubezpieczeń korzysta jednak z pracy agentów ubezpieczeniowych, ponieważ jest to bardzo wygodna forma zdobywania nowych klientów. Agent ubezpieczeniowy ma największą możliwość bezpośredniego dotarcia do klientów. Stanowi często pierwszy kontakt klienta z zakładem ubezpieczeń i to on właśnie tworzy wizerunek towarzystwa w oczach klienta. Udział agentów w sprzedaży produktów ubezpieczeniowych przedstawiają tabele.

¹⁹ *Rynek Ubezpieczeń 2003 r.*, Departament Komunikacji i Integracji Europejskiej, Warszawa 2004, www.knuife.gov.pl.

²⁰ *Agenci i brokerzy w rejestrze*, Miesięcznik Ubezpieczeniowy, listopad 2005, s. 25-28.

²¹ *Rynek Ubezpieczeń 2003 r.*, op. cit.

Tabela 1. Kanaly dystrybucji ubezpieczeń zakładów ubezpieczeń działu I w latach 1999-2004 (w %)

Wyszczególnienie	1999 r.	2000 r.	2001 r.	2002 r.	2003 r.	2004 r.
Sprzedaż bezpośrednia	44,54	42,37	40,33	41,61	40,26	36,87
Sprzedaż przez agentów	50,81	53,09	55,67	55,47	55,19	55,64
Sprzedaż przez brokerów	4,65	4,49	3,94	2,91	3,08	3,45
Inne kanaly dystrybucji	-	0,05	0,06	0,01	1,47	4,04

Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Agenci Ubezpieczeniowi. Sprawozdanie za lata 1996-2002*, Departament Pośrednictwa i akwizycji, Warszawa 2003, www.knuife.gov.pl, *Rynek Ubezpieczeń 2003*, Urząd Komisji Nadzoru i Funduszy Emerytalnych, Departament Komunikacji i Integracji Europejskiej, Warszawa 2004, www.knuife.gov.pl, *Rynek Ubezpieczeń 2004*, Urząd Komisji Nadzoru i Funduszy Emerytalnych, Departament Komunikacji i Integracji Europejskiej, Warszawa 2005, www.knuife.gov.pl.

Wzrastającą rolę agentów pokazuje również wykres porównujący sprzedaż ubezpieczeń przez różne kanaly dystrybucji: agentów, brokerów, pracowników zakładów ubezpieczeniowych oraz inne formy sprzedaży (bank, Internet, telefon).

W dziale II znaczenie sprzedaży produktów przez agentów ubezpieczeniowych jest jeszcze większe.

Tabela 2. Kanaly dystrybucji ubezpieczeń zakładów ubezpieczeń działu II w latach 1999-2004 (w %)

Wyszczególnienie	1999 r.	2000 r.	2001 r.	2002 r.	2003 r.	2004 r.
Sprzedaż bezpośrednia	38,39	34,95	31,64	30,01	28,26	25,70
Sprzedaż przez agentów	54,13	54,98	55,67	55,3	55,27	56,28
Sprzedaż przez brokerów	7,48	9,59	11,47	12,58	14,64	15,23
Inne kanaly dystrybucji	-	0,48	1,22	2,11	1,83	2,78

Źródło: jak w tabeli 1.

Jak wynika z przedstawionych zestawień sprzedaż przez agentów jest główną formą sprzedaży ubezpieczeń. Maleje rola dystrybucji ubez-

pieczeń poprzez sprzedaż bezpośrednią, a sprzedaż przez brokerów ubezpieczeniowych kształtuje się na stałym poziomie (w dziale II nieznacznie rośnie). Dlatego zakłady ubezpieczeń dążą do zawierania umów z jak największą liczbą agentów. Zwiększa to ich szanse dotarcia do potencjalnych klientów. Wśród zalet korzystania z pracy agentów ubezpieczeniowych w porównaniu do innych kanałów dystrybucji wymienia się²²:

- większą lojalność – agent działa na rzecz konkretnego ubezpieczyciela i oferuje produkty danej firmy,
- większą możliwość kontroli,
- bezpośredni kontakt z klientami,
- większą dostępność – agentów jest więcej niż np. brokerów.

W 2004 r. dystrybucją polis ubezpieczeniowych w Polsce zajmowało się ponad 71 tysięcy osób. Dla porównania etatowi pracownicy zakładów ubezpieczeń w Polsce to około 30 tysięcy osób²³.

Organ nadzoru posiada dane dotyczące liczby zawartych od 1997 r. umów agencyjnych²⁴. Dane te jednak dotyczą liczby umów agencyjnych podpisanych przez poszczególne zakłady ubezpieczeń, gdyż niektórzy agenci ubezpieczeniowi, tzw. multiagenci, mogą mieć podpisane umowy agencyjne z więcej niż jednym zakładem ubezpieczeń i mogą oferować produkty różnych zakładów ubezpieczeń.

Tabela 3. Liczba zawartych umów agencyjnych w latach 1997-2004

Wyszczególnienie	1997 r.	1998 r.	1999 r.	2000 r.	2001 r.	2002 r.	2003 r.	2004 r.
ZU Dział I	12961	32037	38604	42015	34937	28114	26964	14080
ZU Dział II	17415	30174	37786	42140	44170	42210	45124	14685
Multiagenci	-	-	-	-	-	-	-	13428
Razem	30376	62211	76390	84155	79107	71324	72088	42193

Źródło: jak w tabeli 1.

W latach 1997-2000 liczba umów agencyjnych podpisanych przez zakłady ubezpieczeń na życie oraz zakłady ubezpieczeń majątkowych była zbliżona. Znaczne różnice w ilości zawartych umów między obydwoma działami zaznaczyły się dopiero w 2001 r., w którym to za-

²² *Agenci i brokerzy w rejestrze*, op. cit., s. 25-28.

²³ *Rynek Ubezpieczeń 2004*, op. cit.

²⁴ *Agenci Ubezpieczeniowi, Sprawozdanie za lata 1996-2002*, op. cit.

klądy ubezpieczeń działu II zawarły o około 10 tys. umów agencyjnych więcej niż zakłady ubezpieczeń działu I. W 2003 r. całkowita liczba umów agencyjnych wyniosła 72 tys., a w 2004 r. – zaledwie 42 tys²⁵.

Od 1 stycznia 2004 r. w KNUiFE zaczął działać elektroniczny rejestr pośredników ubezpieczeniowych. Wcześniej prowadzony był jedynie rejestr brokerów. Jeśli chodzi o agentów brakowało podobnej rejestracji i tak naprawdę nie wiadomo było, ilu agentów działa na rynku. Utworzony rejestr pokazał, jak duża jest to grupa i zweryfikował wcześniejsze szacunki, które okazały się znacznie przesadzone²⁶.

Okazało się, że na koniec 2004 r. zarejestrowano 42,2 tys. agentów oraz 71 tys. osób wykonujących czynności agencyjne. Dane za I półrocze 2005 r. wykazują spadek liczby zarejestrowanych agentów o 10 %, czyli ok. 4,6 tys. osób. Zwiększyła się natomiast liczba osób wykonujących czynności agencyjne o ponad 7 tys²⁷.

Tabela 4. Liczba osób fizycznych wykonujących czynności agenta ubezpieczeniowego w latach 2000-2004

Wyszczególnienie	2000 r.	2001 r.	2002 r.	2003 r.	2004 r.
Zakłady ubezpieczeń Działu I	119134	99565	81509	78265	24735
Zakłady ubezpieczeń Działu II	41511	70118	95736	82381	20072
Multiagenci	-	-	-	-	26200
Ogółem	160645	169683	177245	160646	71007

Źródło: jak w tabeli 1.

W 2003 r. kontynuowany był wieloletni trend spadku liczby agentów sprzedających polisy w Dziale I. Wysoka liczba agentów w poprzednich latach wynikała jeszcze z działań związanych z akwizycją na rzecz OFE. W Dziale II nastąpiła zmiana trendu i liczba aktywnych agentów spadła o 14%. Przyczyn tego stanu rzeczy należy upatrywać w prowadzonej przez zakłady ubezpieczeń weryfikacji pracy agentów oraz wycofywaniu się z zawodu osób najmniej efektywnych²⁸. Tendencja ta utrzy-

²⁵ *Rynek Ubezpieczeń 2003 r.*, op. cit., *Rynek Ubezpieczeń 2004*, op. cit.

²⁶ *Agenci i brokerzy w rejestrze*, op. cit., s. 24.

²⁷ *Ibidem*.

²⁸ *Rynek Ubezpieczeń 2003...*, op. cit.

mywała się w 2004 r., kiedy liczba osób fizycznych wykonujących pracę agenta ubezpieczeniowego spadła o ponad 50 %.

Nieliczne osoby ubiegające się o wydanie zezwolenia na wykonywanie czynności agenta ubezpieczeniowego nie spełniały wymogów do jego wydania. W latach 1997-2003 wydano łącznie 263 odmowy²⁹.

Tabela 5. Ilość wydanych odmów w latach 1997-2003

Rok	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	Ogółem
Wydane odmowy	12	18	61	74	50	24	24	263

Źródło: jak w tabeli 1.

Czasami zdarzało się, że organ nadzoru cofał zezwolenie na wykonywanie czynności agenta ubezpieczeniowego. Mógł to zrobić na wniosek zakładu ubezpieczeń lub z urzędu, po zasięgnięciu opinii zakładu ubezpieczeń. Zdarzało się to, gdy osoba fizyczna³⁰:

- przestała spełniać warunki niezbędne do uzyskania zezwolenia,
- złożyła zawiadomienie o zaprzestaniu wykonywania zawodu
- prowadziła działalność agencyjną z naruszeniem przepisów prawa.

Tabela 6. Ilość cofniętych zezwoleń w latach 1997-2003

Wyszczególnienie	1997 r.	1998 r.	1999 r.	2000 r.	2001 r.	2002 r.	2003 r.
Zaprzestanie spełniania wymogów	2	8	9	14	24	35	172
Zaprzestanie wykonywania zawodu	3	8	19	12	2	1	1
Naruszenie prawa	8	38	35	41	8	1	1
Ogółem	13	54	63	67	34	37	174

Źródło: jak w tabeli 1.

Od 2004 r. nadzór nad pracą agentów ubezpieczeniowych sprawuje zakład ubezpieczeń, na rzecz którego agent działa, jednak organ

²⁹ *Agenci Ubezpieczeniowi, Sprawozdanie za lata..., op. cit., Rynek Ubezpieczeń 2003 r., op. cit.*

³⁰ *Agenci Ubezpieczeniowi, Sprawozdanie za lata..., op. cit.*

nadzoru (Komisja Nadzoru Ubezpieczeń i Funduszy Emerytalnych) może zakazać w drodze decyzji, zakładowi ubezpieczeń korzystania z usług agenta w razie naruszenia przez niego przepisów prawa, niezachowania staranności lub dobrych obyczajów. W takim przypadku zakład ubezpieczeń jest obowiązany do natychmiastowego rozwiązania umowy z agentem ubezpieczeniowym oraz cofnięcia mu pełnomocnictwa³¹. Fakt ten jest odnotowywany w rejestrze agentów ubezpieczeniowych.

Podsumowanie

Rynek ubezpieczeń w Polsce cały czas się rozwija, co związane jest ze³²:

- wzrostem świadomości ubezpieczeniowej społeczeństwa, która przejawia się przez:
 - uzmysłowienie potrzeby ubezpieczania,
 - wzrost zamożności społeczeństwa,
 - wzrost skłonności do oszczędzania,
- przyjęciem wysokich standardów obsługi klienta,
- unifikacją prawa i dostosowaniem do wymogów UE (wysokie kwalifikacje pracowników, wysokie standardy w zakresie zarządzania ryzykiem),
- wzrostem zakresu ubezpieczeń obowiązkowych, rozszerzeniem oferty produktów kompleksowych,
- zmianą polityki podatkowej (możliwość odpisania ubezpieczenia na życie od podatku),
- zwiększeniem konkurencyjności małych zakładów ubezpieczeniowych poprzez ich fuzje i tworzenie związków bankowo-ubezpieczeniowych
- rozwojem niestandardowych kanałów oferowania usług ubezpieczeniowych.

Mimo ciągłych zmian wydaje się jednak, że bezpośredniego kontaktu pomiędzy sprzedającym ubezpieczenia a klientem nie zastąpią inne kanały dystrybucji. Istnieje ścisły związek między osobą agenta a klientem, ponieważ ich wzajemna relacja jest przeważnie silniejsza niż między klientem a firmą ubezpieczeniową. Ważne jest śledzenie oczekiwań klientów związanych z usługami ubezpieczeniowymi i bieżące dostoso-

³¹ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie..., op. cit., art. 19, ust. 4.

³² J. W. Przybytniowski, *Ubezpieczenia...*, op. cit.

wywanie propozycji do wymagań klientów³³, co umożliwia dobrze zorganizowane pośrednictwo ubezpieczeniowe – szczególnie współpracujący z zakładami ubezpieczeniowymi agenci.

Dlatego agent ubezpieczeniowy powinien być wystarczająco dobrze wyszkolony, aby potrafił odczytać prawidłowo potrzeby klienta. Klienci powinni postrzegać agentów jako swoich doradców finansowych, którzy poświęcają im wystarczająco dużo czasu i mają dostateczną wiedzę i doświadczenie, aby udzielać porad. Szczególnie chodzi tu o realizację dystrybucji ubezpieczeń w zakresie oczekiwanym przez zakłady ubezpieczeniowe, ubezpieczających, ubezpieczonych i uposażonych. Dobry agent, by być jednocześnie dobrym doradcą ubezpieczeniowym, musi kierować się odpowiednimi zasadami. Chodzi tu w szczególności o to, aby był gotowy³⁴:

- zachowywać absolutną uczciwość w życiu zawodowym i wszelkie normy moralno-etyczne,
- przestrzegać przy wykonywaniu swoich obowiązków zawodowych zgodności z prawem i zasadami uczciwego obrotu oraz z najlepszymi wzorcami zawodowymi,
- posiadać pełną wiedzę fachową na temat produktów ubezpieczeniowych, innych produktów finansowych, systemu podatkowego oraz przepisów związanych z działalnością ubezpieczeniową i inwestycyjną,
- zachowywać się profesjonalnie i uprzejmie wobec osób, z którymi są nawiązywane kontakty zawodowe,
- mieć właściwy wzgląd na wymagania i interesy klientów,
- dochowywać tajemnicy w stosunku do powierzonych informacji.

Także empatia pośrednika, czyli zdolność do wczuwania się w sytuację, potrzeby i oczekiwania znacznie poprawia wizerunek agenta w oczach klienta³⁵.

Podsumowując niniejsze opracowanie można stwierdzić, że rola agentów ubezpieczeniowych w działalności zakładów ubezpieczeń,

³³ *Ubezpieczenia w gospodarce rynkowej*, red. T. Sangowski, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz-Poznań 2002, s. 315-316.

³⁴ E. Stroiński, *Ubezpieczenia na życie...*, op. cit., s. 377-387.

³⁵ A. Kufel-Siemińska, J. Kufel, *Jakość usług pośrednictwa ubezpieczeniowego*, w: *Marketing usług profesjonalnych*, Materiały konferencyjne tom 2, Wydawnictwo AE Poznań 2000.

a szczególnie w dystrybucji produktów ubezpieczeniowych, jest ogromna. Żaden inny kanał dystrybucji nie jest rozbudowany na tak dużą skalę jak sieć agentów, co pozwala zakładom ubezpieczeń na dotarcie do bardzo dużej liczby klientów. Kompleksowa sprzedaż usług przez profesjonalnego doradcę klienta to przyszłość rynku finansowo-ubezpieczeniowego.

The legal basis of insurance-agents' activity and they importance in distribution of insurance

Summary

The article presents the activity of agents in Poland in the liberation environment of the Polish insurance market. The economic activity as well as the surrounding reality functions under hazard conditions. The most reasonable chance to secure oneself against high risk is to transfer it on another institution which is called insurance.

The insurance activity is often carried out by insurance brokers and agents. Their aim is to acquire more potential clients in order to redistribute the insurance product and ensure them with greater knowledge about functioning of the insurance market. The candidate for insurance agent must accomplish a great many requirements, among others: has at least secondary education and attend a course of lectures followed by an exam. Only then a contract between the agent and the insurance company can be signed. Many of the insurance companies use the help of insurance brokers as it is an easy way of reaching new clients and the direct contact between the firm providing insurance and the clients cannot be replaced by other means of distribution.

Bibliografia

Agenci i brokerzy w rejestrze, Miesięcznik Ubezpieczeniowy, listopad 2005.

Agenci Ubezpieczeniowi, Sprawozdanie za lata 1996-2002; Urząd Komisji Nadzoru Ubezpieczeń i Funduszy emerytalnych; Departament Pośrednictwa i Akwizycji; Warszawa 2003.

Chróścicki A., *Status agenta w świetle nowej ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym*, Prawo Ubezpieczenia Reasekuracja nr 10/2003.

Kufel-Siemińska A., Kufel J., *Jakość usług pośrednictwa ubezpieczeniowego*, w: *Marketing usług profesjonalnych*, Materiały konferencyjne tom 2, Wydawnictwo AE, Poznań 2000.

Müller H., *Wspólny rynek ubezpieczeniowy w Europie*, w: *Ubezpieczenia w Unii Europejskiej*, red. J. Monkiewicz, Poltext, Warszawa 2002.

Pokrzywniak J., *Multiagent w świetle nowego prawa*, Prawo Ubezpieczenia Reasekuracja nr 8/2004.

Przybytniowski J. W., *Pośrednictwo ubezpieczeniowe od stycznia*, Prawo Ubezpieczenia Reasekuracja nr 1/2004.

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 5 grudnia 2003r. w sprawie minimalnego zakresu szkolenia osób ubiegających się o wykonywanie czynności agencyjnych oraz zakresu obowiązujących tematów egzaminu i trybu jego przeprowadzania, DzU z 2003 r. Nr 217, poz. 2131.

Rynek Ubezpieczeń 2003 r., Departament Komunikacji i Integracji Europejskiej, Warszawa 2004.

Rynek Ubezpieczeń 2004 r., Departament Komunikacji i Integracji Europejskiej, Warszawa 2005.

Stroiński E., *Ubezpieczenia na życie, teoria i praktyka*, Poltext, Warszawa 2003.

Szczepańska-Bębenek M., *Nadzór nad działalnością pośredników ubezpieczeniowych*, Prawo Ubezpieczenia Reasekuracja nr 6-7/2004.

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, DzU z 1964 r. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.

Ubezpieczenia gospodarcze, red. T. Sangowski, Poltext, Warszawa 1998.

Ubezpieczenia w gospodarce rynkowej, red. T. Sangowski, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz-Poznań 2002.

Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej, DzU Nr 124, poz. 1151, zm. DzU z 2005 r. Nr 143, poz. 1204.

Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym, DzU Nr 124, poz. 1154, zm. DzU z 2005 r. Nr 48, poz. 447.

Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o zmianie i uchyleniu niektórych ustaw w związku z uzyskaniem przez Rzeczpospolitą Polską członkostwa w Unii Europejskiej, DzU Nr 96, poz. 959.

Ustawa z dnia 18 lutego 2005 r. o zmianie ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym oraz niektórych innych ustaw, DzU Nr 48, poz. 447.

Ustawa z dnia 8 lipca 2005 r. o zmianie ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz niektórych innych ustaw, DzU Nr 143, poz. 1204.

Wojno B., *Ustawa o zmianie ustawy*, w: Prawo Ubezpieczenia Reasekuracja nr 3/2005.

Vademecum ubezpieczeń gospodarczych (pośrednika ubezpieczeniowego), red. T. Sangowski, SAGA-Printing, Poznań 2000.

www.knuife.gov.pl