

PIOTR ARTUR OLECHOWSKI^a

WYBRANE WYZWANIA PRAWNE INSURTECH NA PRZYKŁADZIE ROBO-DORADZTWA¹

SELECTED LEGAL CHALLENGES OF INSURTECH ON THE EXAMPLE OF ROBO-ADVISORY

The article aims to assess technological solutions introduced to the insurance market from a legal perspective. More precisely, the research aims to indicate whether the InsurTech phenomenon, based on the example of robo-advice, leads to the emergence of other threats to clients and, consequently, different legal challenges. All this raises questions about the adequacy of the current legal regulations. To resolve this question, the formal-dogmatic method as well as criticism and analysis of the literature were used. The analysis leads to the conclusion that technological innovations implemented in the insurance sector dramatically change the nature of the phenomenon in question when compared to the distribution of insurance carried out conventionally. Such a position must at least encourage the search for different interpretations of the applicable regulations, in order to neutralize the newly created threats. The author notes and explains how selected obligations arising from Directive (EU) 2016/97 on insurance distribution (IDD Directive) and its implementation into Polish law (Act of 15 December 2017 on Insurance Distribution) should therefore be understood differently. The article's topic is extremely relevant due to the rich development of the InsurTech phenomenon in today's world. Every insurer introduces new solutions of this type into its enterprise, for example, to optimize business operations. Therefore, this is an unstoppable process and it is necessary to conduct research in this area.

Keywords: robo-advice; InsurTech; IDD Directive; insurance law

Celem artykułu jest ocena prawna rozwiązań technologicznych wprowadzanych na rynek ubezpieczeniowy, tzn. udzielenie odpowiedzi na pytanie, czy zjawisko InsurTech na przykładzie robo-doradztwa powoduje pojawienie się innych zagrożeń dla klientów, a w konsekwencji odmiennych wyzwań prawnych. W związku z tym pojawia się pytanie o odpowiedniość obowiązujących regulacji prawnych. Do ich oceny wykorzystano analizę formalno-dogmatyczną oraz krytykę i analizę piśmiennictwa. Przeprowadzona analiza prowadzi do konkluzji, że nowości technologiczne implementowane do sektora ubezpieczeniowego diametralnie zmieniają istotę omawianego zjawiska w przeciwieństwie do dystrybucji ubezpieczeń dokonywanej w sposób konwencjonalny. Takie stanowisko musi co najmniej skłaniać do poszukiwania odrębnych niż dotychczas interpretacji obowiązujących przepisów, które pozwolą zneutralizować nowo powstałe zagrożenia. Autor zauważa i tłumaczy, jak wybrane obowiązki wynikające z dyrektywy (UE) 2016/97 w sprawie dystrybucji

^a Jagiellonian University in Kraków, Poland / Uniwersytet Jagielloński w Krakowie, Polska
piotr.olechowski@doctoral.uj.edu.pl, <https://orcid.org/0000-0002-4610-1240>

¹ Tekst powstał w ramach projektu badawczego Narodowego Centrum Nauki, nr grantu 2018/29/B/HS5/01281.

ubezpieczeń (IDD) oraz jej implementacji do polskiego prawa (ustawy z 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń) powinny być z tego względu inaczej rozumiane. Tematyka artykułu jest wyjątkowo aktualna ze względu na bogaty rozwój w dzisiejszym świecie zjawiska InsurTech. Każdy ubezpieczyciel wprowadza coraz to nowe rozwiązania tego typu do swojego przedsiębiorstwa, choćby w celu optymalizowania prowadzenia działalności. W związku z powyższym, jest to proces nie do zatrzymania i konieczne jest prowadzenie badań w tym zakresie.

Słowa kluczowe: robo-doradztwo; InsurTech; dyrektywa IDD; prawo ubezpieczeń

I. WPROWADZENIE

Ewolucja rynku finansowego związana jest między innymi z pojawianiem się nowych rozwiązań technologicznych, które istotnie wpłynęły na zmianę natury poszczególnych aktywności dokonywanych w tym obszarze gospodarki. Wykorzystanie innowacji w celu doskonalenia procesów finansowych określamy mianem FinTech (Jajuga, 2019). Powyższy termin obejmuje obszary bankowości, ubezpieczeń oraz rynku kapitałowego. Natomiast pojęcie InsurTech stosujemy w szerokim znaczeniu do wszystkich narzędzi skupiających się na technologii w ramach sektora ubezpieczeniowego.

Uzasadnieniem podjęcia rozważań dotyczących wyzwań prawnych wynikających z InsurTech jest z jednej strony fakt rosnącego wykorzystania nowych technologii oraz wszechobecnej cyfryzacji na każdym etapie łańcucha wartości w przedsiębiorstwach ubezpieczeniowych (European Insurance and Occupational Pensions Authority, 2017, s. 4; Accenture, 2018), a z drugiej – tak zwane pokolenie Y (*Millennials*), które jest grupą społeczną coraz bardziej znaczącą zarówno pod względem ilościowym, jak i jakościowym (Capgemini, 2017, s. 7), co nie może pozostać bez znaczenia dla ubezpieczycieli. Jest tak, ponieważ to właśnie to pokolenie korzysta z dostępnych produktów ubezpieczeniowych przede wszystkim online, a dodatkowo – jak zostało zaznaczone – zaczyna być głównym klientem badanego sektora.

Wydaje się, że wkraczanie rozwiązań technologicznych do świata finansów jest zjawiskiem stosunkowo nowym, jednakże omawiane powiązanie ma dosyć długą historię. Warto zauważyć, że za początek tak zwanego FinTechu 1.0 przyjmuje się już rok 1866. Rozwój technologii pozwolił na wyodrębnienie trzech er rozwoju, na które składają się: wspomniany FinTech 1.0 (lata 1866–1967), określany również jako era analogowa; FinTech 2.0 (lata 1967–2008), nazywany pierwszą falą digitalizacji, oraz FinTech 3.0 (od 2008 r.), którego obecnie doświadczamy i traktujemy jako drugą falę digitalizacji (Waliszewski, 2020a). Charakterystyczną cechą aktualnie wprowadzanych narzędzi jest kierowanie punktu ciężkości na inteligentne usługi oparte na sztucznej inteligencji (Jung i in., 2018, s. 81). Przez ten termin rozumiemy systemy lub maszyny, które naśladują ludzką inteligencję w celu wykonywania zadań i mogą sukcesywnie usprawniać swoje działanie, opierając się

na zbieranych informacjach (Oracle Polska, b.d.) Na marginesie należy zaznaczyć, że pojęcie uczenia maszynowego zawiera się w terminie sztuczna inteligencja.

Celem niniejszego artykułu jest omówienie wyzwań prawnych InsurTech na przykładzie robo-doradztwa. Ze względu na pojawienie się innych ryzyk dla klientów związanych ze stosowaniem robo-doradztwa konieczne jest rozważenie, czy obecne regulacje przystają do obecnych realiów. Wydaje się, że zupełnie inna istota omawianego zjawiska niż dystrybucja ubezpieczeń w sposób konwencjonalny powoduje odpowiedź negatywną. Takie stanowisko musi skłaniać do poszukiwania interpretacji obowiązujących przepisów, która pozwoli zneutralizować nowo powstałe zagrożenia. Zasadne jest również przedstawienie postulatów *de lege ferenda* co do nowych unormowań, które zostałyby skrojone pod narzędzia z zakresu InsurTech.

II. ZJAWISKO ROBO-DORADZTWA W SEKTORZE UBEZPIECZENIOWYM

1. Uwagi ogólne

Rynek ubezpieczeniowy odznacza się szerokim spektrum dostępnych produktów, które coraz częściej są dystrybuowane głównie w przestrzeni wirtualnej. Rozległy wybór, przed jakim staje klient, powoduje, że jest mu coraz trudniej ocenić odpowiedniość proponowanej umowy (Paterson, 2021, s. 2). W związku z powyższym potencjalni ubezpieczający oczekują relewantnych wskazówek mogących ich nakierować na prawidłową decyzję, która będzie adekwatna do ich indywidualnej sytuacji (Urząd Komisji Nadzoru Finansowego [UKNF], 2020, s. 2). Natomiast przeniesienie dystrybucji do przestrzeni wirtualnej spowodowało konieczność przejęcia przez maszyny pewnych zadań ludzi. Dlatego też do świata finansów – jak zostało już powyżej zasygnalizowane – wprowadza się nowe zaawansowane narzędzia oparte na rozwiązaniach technologicznych, których celem jest udoskonalanie działalności prowadzonej dotychczas tylko w formie konwencjonalnej. Są to przykładowo:

- analiza dużych zbiorów danych (Big Data analytics);
- sztuczna inteligencja (Artificial Intelligence, AI);
- internet rzeczy (Internet of Things, IoT);
- technologia rozproszonego rejestru (Distributed Ledger Technology, DLT; International Association of Insurance Supervisors [IAIS], 2018, s. 9–10).

Powyższe rozwiązania w ramach tworzonych narzędzi są w różny sposób wykorzystywane, aby zoptymalizować czynności dokonywane do tej pory tylko w sposób tradycyjny, czyli przez ludzi. W związku z powyższym, mówiąc o narzędziach stosowanych w ramach InsurTech, mamy na myśli środki, które zmieniają w jakiś sposób dotychczasową aktywność na linii ubezpieczyciel – klient bez względu na to, jakie rozwiązania technologiczne zostały użyte do jego stworzenia. Poniżej zostanie przedstawione przykładowe narzędzie nazywane robo-doradcą.

2. Pojęcie robo-doradztwa

Termin „robo-doradztwo” odnosimy przede wszystkim do rynku kapitałowego (Baker i Dellaert, 2019; Better Finance, 2020; Maume, 2019; Ringe i Ruof, 2018), dlatego też większość opracowań dotyczących tego zjawiska odnosi się do tego sektora. Jednakże uważa się, że robo-doradztwo generuje podobne problemy zarówno na rynku kapitałowym, jak i ubezpieczeniowym (Maume, 2019, s. 10), co wskazuje, że zasadne jest w pierwszej kolejności przedstawienie definicji omawianego pojęcia właśnie na tym polu. W związku z powyższym na gruncie sektora kapitałowego przez robo-doradztwo rozumiemy: „świadczenie usług doradztwa inwestycyjnego lub zarządzania portfelem [...] za pośrednictwem automatycznego lub półautomatycznego systemu służącego za narzędzie do bezpośredniego kontaktu z klientem” (European Securities and Markets Authority [ESMA], 2018, s. 4). Ponadto podnosi się, że „istotą usługi robo-doradztwa jest wykorzystanie algorytmu do analizy i przyporządkowania instrumentów finansowych do profilu klienta” (UKNF, 2020, s. 3). Innymi słowy, jest to wykorzystanie sztucznej inteligencji (Mezzanotte, 2020, s. 489) w celu przygotowania klienta do podjęcia decyzji finansowej (Waliszewski, 2020b, s. 15). Co istotne, bez znaczenia jest poziom zaawansowania stosowanego algorytmu, a także to, czy zautomatyzowany jest cały proces czy tylko jego część (Houben i in., 2020, s. 56–57). Nie oznacza to jednak, że każda automatyzacja procesów występujących na etapie świadczenia usługi doradztwa będzie robo-doradztwem (UKNF, 2020, s. 3–4). Chodzi tutaj raczej o „twórczą” automatyzację polegającą na merytorycznym porównaniu otrzymanych danych z dostępnymi produktami finansowymi. Prowadzi to do wniosku, że korzystanie ze sztucznej inteligencji jest co najmniej pożądane, aby określone działanie zakwalifikować jako robo-doradztwo. Przy takim ujęciu wprowadzanie danych w systemach, a także ich segregacja lub wyciąganie nie będą uznawane za omawiane zjawisko (Olechowski, 2023, s. 182). Należałoby zatem na gruncie sektora ubezpieczeniowego wyrazić przekonanie, że przez robo-doradztwa będziemy rozumieć algorytm, który informuje klienta, jakie produkty ubezpieczeniowe będą dla niego właściwe (Kumar, 2018). Oznacza to, że zadaniem robo-doradcy jest zebranie wszelkich relewantnych informacji mających wpływ na odpowiednie zapewnienie ochrony ubezpieczeniowej, a następnie przedstawienie klientowi produktów, które są z jego perspektywy odpowiednie. Omawiając badane zjawisko, należy mieć na uwadze, że robo-doradcy mogą się znacząco różnić pod kątem spełnianych funkcji i sposobów działania², jednakże ten problem nie jest decydujący z punktu widzenia celów niniejszego opracowania.

3. Działanie robo-doradcy w praktyce

Sposób działania robo-doradców w sektorze ubezpieczeniowym można przedstawić na przykładzie platformy PolicyPal³, która jest singapurskim

² Syntetyczne podsumowanie różnych rodzajów robo-doradców Olechowski (2023, s. 182–185).

³ <https://www.policypal.com/>

robo-doradcą umożliwiającym klientom dobór odpowiednich produktów na podstawie ich potrzeb. W pierwszej kolejności potencjalny ubezpieczający jest zobowiązany do wybrania obszaru życia, który chciałby objąć ochroną ubezpieczeniową. Mogą to być produkty dotyczące między innymi: podróży, posiadania zwierząt, poważnych chorób, nieruchomości czy komunikacji. W dalszej kolejności, w zależności od złożoności danego obszaru, w jakim jest poszukiwana ochrona ubezpieczeniowa, proces może się opierać albo na pozostawieniu na platformie kontaktu do siebie, albo na odpowiedzi na szereg pytań. Produkty ubezpieczeniowe dotyczące sfer życia, które są bardziej typowe i nie wymagają tak szerokiej analizy wymagań i potrzeb, są w całości świadczone w przestrzeni wirtualnej. Przykładowo, wybierając ubezpieczenie wyjazdu turystycznego, poszukujący ochrony ubezpieczeniowej odpowiada online na pytania dotyczące regionu destynacji, liczby podróżujących i terminu. Po uzupełnieniu powyższych informacji pojawia się propozycja produktów, co do których zachodzi możliwość zawarcia umowy ubezpieczenia przez Internet. Jak wskazuje sam portal, ocena odpowiedniości określonego produktu ubezpieczeniowego powinna opierać się na paru kryteriach. Po pierwsze, istotne jest wzięcie pod uwagę wysokości składki, która jest kalkulowana na podstawie kraju wyjazdu, liczby dni pobytu oraz liczby osób. Co istotne, nie zależy ona od stanu zdrowia określonych osób poszukującej ochrony ubezpieczeniowej. Taki stan rzeczy powoduje, że dużo łatwiej jest dokonać porównania różnych produktów, a co za tym idzie – cały proces może zostać przeprowadzony online. Po drugie, porównuje się do jakiej wysokości określony ubezpieczyciel będzie zobowiązany pokryć koszty leczenia. Po trzecie, bada się, jaki zakres wypadków ubezpieczeniowych określony produkt obejmuje (np. obok kosztów leczenia także sytuacje opóźnienia/odwołania lotu). Wreszcie, należy brać pod uwagę cel wyjazdu i jego specyfikę. Powyższe zalecenia portalu PolicyPal dotyczące procesu porównywania produktów ubezpieczeń turystycznych są skierowane do poszukujących ochrony ubezpieczeniowej, jednakże wydaje się, że chociaż w jakimś zakresie powinny one być brane pod uwagę podczas tworzenia algorytmu robo-doradcy działającego na gruncie rynku ubezpieczeniowego.

III. ODMIENNOŚĆ ROBO-DORADCY OD TRADYCYJNEJ DYSTRYBUCJI UBEZPIECZEŃ⁴

1. Uwagi ogólne

Na wstępie należy podkreślić, że robo-doradztwo charakteryzuje się innymi cechami niż dystrybucja ubezpieczeń dokonywana tradycyjnie, czyli tylko przez człowieka. Ma to niebagatelne znaczenie, ponieważ inna natura omawianego zjawiska w porównaniu z wcześniejszą formą świadczenia tego typu

⁴ Punkt III został opracowany na podstawie Olechowski (2023, s. 188–192).

usług może pociągać za sobą odmienne korzyści i zagrożenia dla klienta⁵. Powyższe może prowadzić do różnych wniosków w zakresie odpowiedniości obowiązujących ram prawnych. W szczególności możliwe jest, że inaczej powinny być rozumiane określone obowiązki narzucane na dystrybutorów ubezpieczeń na podstawie regulacji sektorowych. Może się okazać, że pojawiające się ryzyka związane z korzystaniem z robo-doradztwa są tak daleko idące, że przepisy mające na celu ochronę klienta powinny być surowsze niż obecnie, albo przynajmniej dzisiejsze unormowania należy rozumieć w taki właśnie sposób. Dodatkowo, przedstawiając poszczególne ryzyka, należy mieć świadomość, że nie powstają one wyłącznie wtedy, gdy korzystamy z robo-doradztwa. Jednakże określone zagrożenia mogą być bardziej nasilone lub pojawiać się z większym prawdopodobieństwem, czy nawet powodować zupełnie niespodziewane konsekwencje, które podczas tradycyjnej dystrybucji ubezpieczeń są albo niewielkie, albo pomijalne.

2. Korzyści wynikające ze stosowania robo-doradztwa

Zastosowanie robo-doradztwa przede wszystkim wpływa na poprawę dostępności i spójności dystrybucji ubezpieczeń. Wprowadzenie automatyzacji powoduje, że może z niego skorzystać potencjalnie dużo szersze grono klientów w dogodniejszych dla siebie warunkach. Ten aspekt często powoduje, że klienci czują się pewniej niż wtedy, gdy korzystają z tradycyjnych kanałów dystrybucji ubezpieczeń. Z tej perspektywy przykładową korzyścią stosowania robo-doradców może być ujawnianie przez klientów relewantnych informacji dotyczących ich sytuacji w sposób bardziej szczerzy i rozwinięty niż w konwencjonalnym modelu. Stosowanie robo-doradcy wpływa także na potencjalne obniżenie kosztów, ponieważ doradztwo można uzyskać we własnym domu (IAIS, 2018, s. 18). Ponadto badane zjawisko pozwala na skorzystanie z dużo szerszego zakresu produktów ubezpieczeniowych, gdyż dla poszukującego ochrony ubezpieczeniowej mogą być dostępni w zasadzie wszyscy dystrybutorzy ubezpieczeń. Z pewnością dużą zaletą dla klientów jest możliwość uzyskania szybkiego doradztwa, ponieważ już w parę sekund po dostarczeniu odpowiedzi na szereg pytań zostaje przedstawiona propozycja produktu ubezpieczeniowego pasującego do sytuacji danego klienta. Niemniej należy mieć świadomość, że szybki proces może też powodować szereg zagrożeń dla klientów. Dodatkowo robo-doradcy szybciej aktualizują zmiany w ofercie produktowej, gdyż algorytmy korzystają z takich rozwiązań technologicznych, jak na przykład narzędzia do analizy dużych zbiorów danych. Przykładowo, tradycyjny agent ubezpieczeniowy w odróżnieniu od robo-doradcy może nie być świadomy, że dzień wcześniej został wprowadzony nowy produkt, który dużo lepiej będzie pasował do indywidualnej sytuacji klienta. Co więcej, robo-doradca co do zasady nie powinien być obciążony emocjonalnymi ani personalnymi uprzedzeniami (European Securities and Markets Authority [ESMA], 2015, s. 16–17).

⁵ Również dla dystrybutora ubezpieczeń, jednakże w tym artykule szczególnie istotny jest klient i w jaki sposób wpływa to na jego sytuację prawną.

3. Zagrożenia wynikające ze stosowania robo-doradztwa

W pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę na ryzyko związane z brakiem u klienta relewantnych informacji, które są konieczne, aby prawidłowo odpowiedzieć na zadawane przez algorytm pytania, a później wybrać najwłaściwszy produkt ubezpieczeniowy. Taki niedobór wiadomości może wynikać z różnych powodów. Robo-doradca może po prostu ich nie dostarczyć, jednakże dużo częściej jest to związane z występującą po stronie klientów zakłóconą zdolnością percepcji ujawnionych przez algorytm informacji. W przypadku gdy rzeczywiście brakuje informacji, a klient zdaje sobie z tego sprawę, to zazwyczaj pełna automatyzacja wyklucza możliwość uzupełnienia danych, czy też uzyskania wyjaśnień niejasnych terminów i zagadnień. Jest tak, ponieważ nie jest dostępny tradycyjny dystrybutor ubezpieczeń, który mógłby wspomóc system i być pomocny dla klienta. Natomiast zakłócona percepcja może wynikać z dwóch powodów. Z jednej strony możliwe jest, że wszystkie dostarczone istotne informacje pozostają niezauważone, gdyż zostały przedstawione w sposób niewidoczny (np. mały druk), z drugiej – występuje bardzo duże ryzyko, że klient nie zrozumie kluczowych terminów i informacji, co ponownie doprowadzi do błędnej percepcji (ESMA, 2015, s. 21–22). Powyższe zagrożenie prowadzi do bardzo poważnych konsekwencji w postaci podjęcia niewłaściwej decyzji co do produktu mającego w założeniu zapewniać ochronę ubezpieczeniową.

Następnym poważnym ryzykiem jest brak zrozumienia przez klienta, w jaki sposób działa określony algorytm. Możemy mieć na przykład do czynienia z sytuacją, w której algorytm bierze pod uwagę tylko część informacji pozyskanych od klienta podczas zautomatyzowanego procesu dystrybucji ubezpieczeń. Jeżeli klient nie będzie miał o tym wiedzy, to może to prowadzić do błędnego zrozumienia uzyskanej informacji końcowej przedstawionej przez robo-doradcę, a w konsekwencji – wyboru niewłaściwego produktu ubezpieczeniowego (ESMA, 2015, s. 22–23).

Kolejnym zagrożeniem jest brak świadomości klientów co do ograniczonego czasu „ważności” przedstawianych im wyników. Innymi słowy, są one miarodajne w momencie ich generowania, natomiast w późniejszym terminie mogą już nie pasować do indywidualnej sytuacji klienta.

Robo-doradca może być także stronniczy. Omawiane ryzyko jest dużo poważniejsze w porównaniu z tradycyjnym doradztwem, ponieważ w przypadku robotów panuje powszechne przekonanie o ich neutralności. Taka sytuacja może usypiać czujność klienta, a tym samym powodować większą podatność na wszelkiego rodzaju sugestie niezgodne z potrzebami klienta. Warto zaznaczyć, że pojawiają się również obawy co do ryzyka dyskryminacji w wyniku samouczenia się sztucznej inteligencji. Co więcej, wszelkie rozwiązania oparte na programach komputerowych są obciążone podwójnym ryzykiem uprzedzeń, gdyż z jednej strony sam algorytm musi być wolny od stronniczości, a z drugiej – to osoby programujące nie mogą przenieść na tworzony kod swoich własnych subiektywnych odczuć co do konkretnych zagadnień (Shin, 2020).

Kolejnym zagrożeniem jest łatwość przejścia przez cały proces robo-doradztwa. Oznacza to, że klient może bardzo szybko wprowadzić konieczne dane i po chwili otrzymać informację o zaproponowanych mu produktach ubezpieczeniowych. Taka natura zjawiska powoduje ryzyko bezrefleksyjnego wyboru przedstawionych produktów, które w ostatecznym rozrachunku mogą okazać się niezgodne z potrzebami klienta.

Robo-doradztwo może także generować ryzyko braku uświadomienia sobie zaawansowania poszczególnych narzędzi pod kątem dostosowania ich do indywidualnych potrzeb konkretnego klienta. W literaturze podnosi się wprost, że niektóre instytucje finansowe w sposób jasny wskazują, że nie świadczą spersonalizowanych usług (Mezzanotte, 2020, s. 494).

Wreszcie, pojawia się ryzyko fałszywego poczucia bezpieczeństwa u klientów (ESMA, 2015, s. 26). Korzystający z robo-doradców bezgranicznie im ufają i opierają się na zaprezentowanych przez nich informacjach. Dodatkowo twierdzi się, że raz podjętą decyzję trudno podważyć. Jednakże w literaturze akcentuje się większe zaufanie do człowieka (Waliszewski i Zięba-Szklarska, 2020, s. 160). Taka teza może wynikać z faktu łatwiejszego zrozumienia procesu podejmowania decyzji w ten sposób (Yeomans i in., 2019, s. 403).

Na koniec nie sposób nie wspomnieć o zagrożeniu rozmycia odpowiedzialności. Coraz częściej różne podmioty są odpowiedzialne za poszczególne etapy świadczenia robo-doradztwa, a tym samym pojawia się brak pewności co do tego, który podmiot jest odpowiedzialny za nienależycie przeprowadzoną usługę (ESMA, 2015, s. 21–27).

IV. WYZWANIA PRAWNE WYNIKAJĄCE ZE STOSOWANIA NARZĘDZI Z OBSZARU INSURTECH NA PRZYKŁADZIE ROBO-DORADZTWA

1. Uwagi ogólne

Z dużą dozą prawdopodobieństwa można stwierdzić, że każda poważna innowacja powinna prowadzić co najmniej do refleksji nad istniejącymi regulacjami prawnymi (Tereszkiewicz i Południak-Gierz, 2021, s. 1). Oczywiście jest, że prawo nie nadaża za postępem technologicznym, jednakże czasami nie jest to wynik fizycznej niemożności uregulowania wszystkiego w czasie rzeczywistym, tylko zamierzonego działania ustawodawcy. Zbyt szybka interwencja mogłaby być zbyt dużym obciążeniem dla urzędów nadzorujących rynek, a także poważnie stłumić rozwój nowych rozwiązań (Arner i in., 2016, s. 12). Omówione powyżej korzyści i zagrożenia wynikające ze stosowania robo-doradców prowadzą do wniosku, że natura tego typu dystrybucji ubezpieczeń jest odmienna od jej tradycyjnego odpowiednika. W związku z powyższym wydaje się, że rzeczywiście konieczna jest refleksja nad obecnymi ramami prawnymi i udzielenie odpowiedzi, w jaki sposób należy rozumieć poszczególne przepisy, a także czy obecne regulacje są odpowiednie dla zmieniającego się krajobrazu na gruncie sektora ubezpieczeń gospodarczych.

W związku z tym, że ogólne regulacje sektorowe – zgodnie z postulatem tak zwanej neutralności technologicznej (Financial Stability Board, 2017, s. 27; Komisja Europejska, 2018, s. 11; Köhne i Brömmelmeyer, 2018, s. 704–739; Marano, 2019, s. 294–315) – są także obowiązujące dla dystrybucji ubezpieczeń za pomocą narzędzi InsurTech, a w szczególności omawianych robo-doradców, to na poziomie europejskim interesująca dla nas jest dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń⁶, a na poziomie krajowym – ustawa z 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń⁷. Potwierdzenie konieczności stosowania dyrektywy IDD do omawianego zjawiska znajdujemy w jej art. 2 ust. 1 pkt 1, gdyż ten akt prawny, definiując dystrybucję ubezpieczeń, stanowi, że jest ona niezależna od środka, za pomocą którego jest dokonywana. Zostało to *expressis verbis* wyrażone przez użycie słów: „za pośrednictwem stron internetowych lub innych mediów”. Dyrektywa IDD nie definiuje pojęcia „inne media”, co niektórzy autorzy uznają za otwarcie katalogu środków (Ostrowska i Balcerowski, 2022, s. 204). Implementacją wskazanego przepisu jest art. 4 ust. 2 u.d.u. W związku z powyższym nie jest istotne dla otoczenia prawnego badanego sektora, czy dystrybucje ubezpieczeń dokonuje się konwencjonalnie czy za pomocą narzędzi wykorzystujących nowe technologie (Marano, 2019, s. 309).

2. Konieczność odmiennej wykładni wybranych przepisów dyrektywy IDD i u.d.u.

Szczególna istota robo-doradztwa powoduje odmienne zagrożenia dla klientów niż dystrybucja ubezpieczeń dokonywana w sposób tradycyjny (omówione wyżej, pkt III). Prowadzi to do konstatacji, że określone przepisy z dyrektywy IDD oraz u.d.u. powinny być inaczej rozumiane niż zazwyczaj. Poniżej zostaną zaprezentowane przykładowe regulacje, które powinny zostać poddane reinterpretacji z wyżej wymienionych powodów.

Systematyka dyrektywy IDD różni się od tej, którą ustawodawca zastosował w u.d.u. Wydaje się, że dla analizowanej kwestii bardziej przejrzysta jest ta z dyrektywy IDD. Idąc tym tokiem rozumowania, kluczowe dla omawianego zagadnienia będą rozdziały IV (wymogi organizacyjne) i V (wymogi informacyjne i zasady prowadzenia działalności) dyrektywy IDD.

W związku z powyższym zasadne jest w pierwszej kolejności odnieść się do art. 10 ust. 1 i 2 dyrektywy IDD z motywami 18 zd. 5 oraz 28 dyrektywy IDD, a także odpowiadającego mu art. 12 ust. 1 u.d.u. wraz z art. 19 ust. 1 pkt 3 i 5 u.d.u. (analogicznie w przypadku brokerów jest to art. 29 ust. 1 w zw. z art. 34 ust. 4 pkt 1 lit. c, e oraz f u.d.u.). Niniejsze przepisy stawiają dystrybutorom ubezpieczeń określone wymogi dotyczące ich wiedzy i umiejętności, a także systematycznego podnoszenia swoich kwalifikacji. Z polskiej

⁶ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń, Dz. Urz. UE. L 2016.26.19 (dalej jako: dyrektywa IDD).

⁷ Ustawa z 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń, t.jedn.: Dz. U. 2022, poz. 905, 2640 (dalej jako: u.d.u.).

regulacji implementującej dyrektywę IDD wynika, że osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne, czynności dystrybucyjne czy czynności brokerskie musi legitymować się zdany egzaminem, którego strukturę oraz tryb określa odpowiednie rozporządzenie. Dla wszystkich dystrybutorów ubezpieczeń niebędących brokerami jest to rozporządzenie Ministra Finansów z 21 sierpnia 2018 r. w sprawie egzaminu dla osób ubiegających się o wykonywanie czynności agencyjnych, czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń oraz czynności dystrybucyjnych zakładu reasekuracji⁸. Z par. 2 rozporządzenia wynika, że zakres obowiązujących tematów egzaminu obejmuje: 1) zagadnienia ogólne niezbędne do prawidłowego wykonywania czynności agencyjnych albo czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń składające się z sześciu bloków tematycznych; 2) zagadnienia ogólne właściwe dla działu I i działu II załącznika do ustawy z 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej⁹, składające się z dwóch bloków tematycznych; oraz 3) zagadnienia z zakresu działalności zakładu ubezpieczeń, na rzecz którego mają być wykonywane czynności agencyjne albo czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń, składające się z trzech bloków tematycznych.

Powyższe wskazuje, że omawiany egzamin ma być gwarancją posiadania określonych umiejętności przez dystrybutorów ubezpieczeń z zakresu nauk prawnych, nauk ekonomicznych czy zagadnień aktuarialnych. Wszystko to ma prowadzić do tego, aby dystrybutor ubezpieczeń znał i rozumiał między innymi istotę, cel, a także obecne regulacje dotyczące ubezpieczeń gospodarczych. Taki zasób wiedzy w połączeniu z poznaniem indywidualnej sytuacji poszukującego ochrony ubezpieczeniowej oraz umiejętnością krytycznego myślenia ma szansę zapewnić klientowi odpowiedni dobór produktów ubezpieczeniowych. Przenosząc to na grunt InsurTech, wydaje się konieczne, aby narzędzie charakteryzowało się kilkoma rozwiązaniami technologicznymi. Po pierwsze, robo-doradca powinien mieć wyżej omówiony zasób wiedzy, co mogłyby zapewnić komponenty służące do analizy dużych zbiorów danych. Po drugie, wskazane byłoby zastosowanie uczenia maszynowego przy projektowaniu architektury algorytmu. Robo-doradca powinien być tak zaawansowany, aby potrafił dopasować odpowiednie produkty ubezpieczeniowe do konkretnego klienta co najmniej tak dobrze, jak człowiek. W opinii autora tego artykułu zastosowanie prostych algorytmów, które nie potrafią przeprowadzić wszechstronnego procesu dystrybucji ubezpieczeń, może doprowadzić do braku spełnienia przesłanek omawianych przepisów. Niemniej obecnie niniejszy problem może nie być aż tak widoczny, gdyż – jak wskazuje się w literaturze – rozwiązania InsurTech mają uzupełniać doradztwo konwencjonalne, a nie je zastępować (Marano, 2019, s. 299–300).

⁸ Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie egzaminu dla osób ubiegających się o wykonywanie czynności agencyjnych, czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń oraz czynności dystrybucyjnych zakładu reasekuracji z 21 sierpnia 2018 r., t.jedn.: Dz. U. 2021, poz. 1137 (dalej jako: rozporządzenie).

⁹ Ustawa z 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, t.jedn.: Dz. U. 2022, poz. 2283, 2640.

Kolejnym przepisem, który powinien być wzięty pod uwagę, jest art. 10 ust. 3 dyrektywy IDD i odpowiadający mu art. 19 ust. 1 pkt 2 i 3 u.d.u. (analogicznie w przypadku brokerów jest to art. 29 ust. 1 w zw. z art. 34 ust. 4 pkt 1 lit. b oraz c u.d.u.). W tym miejscu chodzi o dobrą reputację dystrybutora ubezpieczeń, która na gruncie prawa polskiego powinna się przejawiać co najmniej w braku prawomocnego skazania za wyszczególnione poważne przestępstwa umyślne. Na gruncie robo-doradztwa ubezpieczeniowego wydaje się, że moglibyśmy mówić o konieczności stosowania przez dystrybutorów ubezpieczeń tylko wcześniej sprawdzonych algorytmów. Oznacza to, że wprowadzanie robo-doradców wymagałoby od dystrybutorów ubezpieczeń, aby odpowiadali za wyższy stopień staranności niż normalnie w ramach swojej działalności, ponieważ byłiby zobowiązani wszechstronnie zbadać algorytm, który miałby być podstawą robo-doradcy.

Przechodząc do V rozdziału dyrektywy IDD, zatytułowanego: „Wymogi informacyjne i zasady prowadzenia działalności”, przepisami szczególnie interesującymi są art. 17 ust. 1 oraz art. 20 ust. 1 dyrektywy IDD i odpowiadające im art. 7 ust. 1 oraz art. 8 ust. 1 u.d.u., które to nakładają na dystrybutorów ubezpieczeń obowiązek uczciwego, rzetelnego i profesjonalnego postępowania, zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów, a także określenia ich wymagań i potrzeb. W literaturze twierdzi się, że: „W najlepiej pojętym interesie klienta zawierają się zatem wszystkie czynności, wykonywane w taki sposób, aby w efekcie klient nabył produkt ubezpieczeniowy obiektywnie dla niego najlepszy i w pełni adekwatny do jego potrzeb” (Nowak, 2018, nb. 3). W związku z powyższym dystrybutor ubezpieczeń powinien aktywnie działać, aby w trakcie całego procesu dystrybucji za pomocą krytycznego wniosku dostrzec ukryte potrzeby klienta, których nawet on sam nie zauważa. Powyższa wykładnia omawianej regulacji prowadzi także do wniosku, że u dystrybutorów ubezpieczeń konieczne jest doświadczenie i umiejętność krytycznego myślenia, aby móc na przykład dopytać klienta o pewne szczególnie istotne kwestie. Warto zauważyć, że wynikające z samej istoty robo-doradztwa zagrożenia, takie jak: zakłócona percepcja relewantnych informacji, brak zrozumienia sposobu działania algorytmu czy łatwość przejścia przez cały proces, powinny skłaniać w tym przypadku do rozumienia omawianych obowiązków w sposób bardziej surowy. Oznacza to, że robo-doradcy powinni działać proaktywnie podczas całego procesu dystrybucji ubezpieczeń, gdyż przy zastosowaniu badanych innowacji zarysowuje się dużo większe ryzyko błędów w komunikacji niż tradycyjnie. Wydaje się, że powyższe wymogi w przypadku robo-doradców mogą znowu zostać spełnione tylko przez narzędzia zawierające komponenty oparte na sztucznej inteligencji. Przykładowo, brak u robo-doradcy inteligentnej funkcji potrafiącej w uzasadnionych przypadkach zadawać uszczegóławiające pytania w celu dobrania odpowiednich produktów ubezpieczeniowych może właśnie prowadzić do zarzutu braku rzetelności i uczciwości. Wydaje się, że dystrybutor ubezpieczeń powinien zapewnić możliwość konsultacji wątpliwych kwestii co najmniej przez działanie specjalnie w tym celu stworzonego chatbota.

V. PODSUMOWANIE

Innowacje technologiczne mające na celu doskonalenie procesów finansowych miały swój początek już w XIX w., jednakże ten sektor gospodarki zaczął się dopiero bardzo poważnie przeobrażać na przestrzeni ostatnich 50 lat. Taki stan rzeczy spowodował, że ostatnio na rynku ubezpieczeniowym mamy do czynienia z tzw. InsurTech. Przykładowym narzędziem zawierającym nowoczesne komponenty technologiczne jest robo-doradztwo, które docelowo miałyby zastąpić tradycyjnego dystrybutora ubezpieczeń. Działanie omawianego instrumentu prowadzi do pojawienia się przede wszystkim odmiennych zagrożeń, który muszą skłaniać do refleksji prawnej. Wyzwaniem w tym przypadku jest w szczególności interpretacja określonych przepisów z rozdziału IV i V dyrektywy IDD oraz ich implementacji do u.d.u. Wydaje się, że w tym zakresie konieczna jest co najmniej wykładnia rozszerzająca, aby badane zjawisko mogło podpadać pod obowiązujące regulacje prawne.

Analiza poszczególnych obowiązków narzuconych na dystrybutorów ubezpieczeń pozwala zauważyć, że prawdopodobnie tylko robo-doradca zawierający komponenty z szeroko rozumianej sztucznej inteligencji będzie w stanie im sprostać. Ponadto przepisy powinny być wykładane dużo bardziej surowo ze względu na szczególną istotę InsurTech. Tylko tytułem podsumowania należałoby zauważyć, że przykładowo funkcjonowanie robo-doradztwa w świecie online pociąga za sobą ryzyko nieuświadomienia klientów co do rzeczywistego znaczenia przekazywanej przez maszynę informacji. Wytworzony w ten sposób kontekst zmienia oczekiwania odbiorcy względem przedstawionych mu produktów ubezpieczeniowych, a także może powodować pewne przeoczenia, które w końcowym rozrachunku mogą być brzemiennie w skutkach (Mik, 2020, s. 3). Ponadto robo-doradztwo może powodować u klientów fałszywe poczucie bezpieczeństwa, co w konsekwencji obniża poziom czujności. Zaobserwowanie powyższych zagrożeń powinno skłonić do refleksji nad ewentualną koniecznością wprowadzenia przepisów podnoszących poziom ochrony klientów. Innymi słowy, zasadne byłoby doprecyzowanie przede wszystkim treści obowiązków informacyjnych spoczywających na dystrybutorach ubezpieczeń posługujących się narzędziami z zakresu InsurTech.

Bibliografia

- Accenture, i Polska Izba Ubezpieczeń (2018). *Cyfryzacja sektora ubezpieczeń w Polsce*. https://piu.org.pl/wp-content/uploads/2018/11/ACC_PIU_Raport-Cyfryzacja-Ubezpieczen-w-Polsce.pdf
- Arner, D. W., Barberis, J., i Buckley, R. P. (2016). The evolution of FinTech: A new post-crisis paradigm? *University of New South Wales Law Research Series*, 62. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2676553>
- Baker, T., i Dellaert, B. (2019). Behavioral finance, decumulation and the regulatory strategy for RoboAdvice. W: J. Agnew i O. S. Mitchell (red.), *The disruptive impact of fintech on retirement systems* (s. 1–10). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oso/9780198845553.003.0001>

- Better Finance. The European Federation of Investors and Financial Services Users. (2020, December). *Robo-advice 5.0: Can consumers trust robots?* Pobrane 21 maja 2022, z: <https://betterfinance.eu/publication/robo-advice-5-0-can-consumers-trust-robots/>
- Capgemini. (2017). *7 World Insurance Report 2017*. <https://hollandfintech.com/2017/12/capgemini-world-insurance-report-2017>
- European Insurance and Occupational Pensions Authority. (2017). *European Insurance and Occupational Pensions Authority InsurTech Roundtable. How technology and data are reshaping the insurance landscape*. https://register.eiopa.europa.eu/Publications/Reports/08.0_EIOPA-BoS17-165_EIOPA_InsurTech_Roundtable_summary.pdf
- European Securities and Markets Authority. (2015, 4 December) *Joint Committee Discussion Paper on automation in financial advice*. Pobrane 20 czerwca 2022, z: <https://www.esma.europa.eu/document/discussion-paper-automation-in-financial-advice>
- European Securities and Markets Authority. (2018, 6 listopad). *Wytyczne w sprawie określonych aspektów wymogów dyrektywy MiFID II dotyczących odpowiedniości*. https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/esma35-43-1163_guidelines_on_certain_aspects_of_mifid_ii_suitability_requirements_pl.pdf
- Financial Stability Board. (2017). *Financial stability implications from FinTech*. <https://www.fsb.org/wp-content/uploads/R270617.pdf>
- Houben, R., Mynck, M. De, i Hendrickx, A. (2020). Financial consumers: beware of robo-advice(?). *Journal of International Banking Law and Regulation*, 35(2), 55–56. <https://hdl.handle.net/10067/1650230151162165141>
- International Association of Insurance Supervisors. (2018, November). *Issues paper on increasing digitalisation in insurance and its potential impact on consumer outcomes*. Pobrane 7 lipca 2022, z: <https://www.iaisweb.org/?s=Issues+paper+on+increasing+digitalisation+in+insurance+>
- Jajuga, K. (2019). *Czy FinTechy zmienią oblicze rynku finansowego: szanse, możliwości, bariery*; Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu.
- Jung, D., Dorner, V., Glaser, F., i Moran, S. (2018). Robo-advisory: Digitalization and automation of financial advisory. *Business & Information Systems Engineering*, 60(1), 81–86. <https://doi.org/10.1007/s12599-018-0521-9>
- Köhne, T., i Brömmelmeyer, C. (2018). The new insurance distribution regulation in the EU – A critical assessment from a legal and economic perspective. *The Geneva Papers on Risk and Insurance. Issues and Practice*, 43(4), 704–739. <https://www.jstor.org/stable/48720430>
- Komisja Europejska. (2018). Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Banku Centralnego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów z 8 marca 2018 r. – *Plan działania w zakresie technologii finansowej: w kierunku bardziej konkurencyjnego i innowacyjnego europejskiego sektora finansowego*. COM(2018)0109 final. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A52018DC0109>
- Kumar, N. (2018). *The insurance advisor of the future: How robots are set to reshape the value framework in insurance*. Infosys. <https://www.infosysbpm.com/mccamish/resources/Documents/insurance-advisor-of-the-future.pdf>
- Marano, P. (2019). Navigating InsurTech: The digital intermediaries of insurance products and customer protection in the EU. *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, 26(2), 294–315. <https://doi.org/10.1177/1023263X19830345>
- Maume, P. (2019). Regulating robo-advisory. *Texas International Law Journal*, 55(1), 49–87. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3167137>
- Mezzanotte, F. E. (2020). An examination into the investor protection properties of robo-advisory services in Switzerland. *Capital Markets Law Journal*, 15(4), 489–508. <https://doi.org/10.1093/cmlj/kmaa024>
- Mik, E. (2020). Engineering consent: Using technology to create informed consumers. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3732682>
- Nowak, J. (2018). Komentarz do art. 7. W: P. Czublun (red.), *Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń. Komentarz* (nb. 3). Legalis.
- Olechowski, P. A. (2023). Robodoradztwo w sektorze ubezpieczeniowym. W: K. Szpyt (red.), *InsurTech. Nowe technologie w branży ubezpieczeń* (s. 181–193). C. H. Beck.

- Oracle Polska. (b.d.). Czym jest sztuczna inteligencja? Dowiedz się więcej o sztucznej inteligencji. Pobrane 7 marca 2022, z: <https://www.oracle.com/pl/artificial-intelligence/what-is-ai/>
- Ostrowska, M., i Balcerowski, M. (2022). The idea of robotic insurance mediation in the light of the European Union Law. W: P. Marano i K. Noussia (red.), *InsurTech: A legal and regulatory view* (s. 199–210). Springer.
- Paterson, J. M. (2021). *Algorithmic advisers: Strategies for scrutinising the quality of performance*. Working Draft.
- Ringe, W. G., i Ruof, C. (2018). *A Regulatory Sandbox for Robo Advice*. European Banking Institute Working Paper Series 2018 – no. 26. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3188828>
- Shin, T. (2020, 4 June). Real-life examples of discriminating artificial intelligence: Real-life examples of AI algorithms demonstrating bias and prejudice. *Towards Data Science*. <https://towardsdatascience.com/real-life-examples-of-discriminating-artificial-intelligence-cae395a90070>
- Tereszkiewicz, P., i Południak-Gierz, K. (2021). Liability for incorrect client personalization in the distribution of consumer insurance. *Risks*, 9(5), Article 83. <https://doi.org/10.3390/risks9050083>
- Urząd Komisji Nadzoru Finansowego. (2020, 4 listopada). *Stanowisko Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie świadczenia usługi robo-doradztwa*. https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Stanowisko_UKNF_ws_swiadczenia_uslugi_robo_doradztwa_71303.pdf
- Waliszewski, K. (2020a, 14 sierpnia). *Automatyczne doradztwo finansowe puka do drzwi*. Pobrane 8 listopada 2021, z: <https://www.obserwatorfinansowy.pl/bez-kategorii/rotator/automatyczne-doradztwo-finansowe-puka-do-drzwi/>
- Waliszewski, K. (2020b). Robo-doradztwo jako przykład fin-techu — problem regulacji i funkcjonowania. *Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego. Business Law Journal*, 73(7), 12–20. <https://doi.org/10.33226/0137-5490.2020.7.2>
- Waliszewski, K., i Zięba-Szklarska, M. (2020). Robo-advisors as automated personal financial planners – swot analysis. *Finanse i Prawo Finansowe*, 3(27), 155–173. <https://doi.org/10.18778/2391-6478.3.27.09>
- Yeomans, M., Shah, A., Mullainathan, S., i Kleinberg, J. (2019). Making sense of recommendations. *Journal of Behavioral Decision Making*, 32(4), 403–414. <https://doi.org/10.1002/bdm.2118>