

Bat na nierzetelnych agentów. Wątpliwy prawnie

Instytucje finansowe **żądadą zwrotu prowizji** od współpracowników, jeśli klienci zrezygnują z umowy. Każą im oddawać pieniądze, nawet gdy już ich nie zatrudniają

Karolina Topolska

karolina.topolska@infor.pl

Firmy działające w branży finansowej i ubezpieczeniowej znalazły sposób na nielojalnych współpracowników, którzy po zdobyciu klienta przestają się nim interesować. By płacić agentom tylko za przyciągnięcie stałych klientów, stosują klauzule przewidujące obowiązek zwrotu prowizji w razie rozwiązania umowy przez nabywcę ich produktów.

– Stosujemy takie zapisy w zakresie umów o współpracę dotyczących sprzedaży produktów z oferty Tax Care S.A. oraz produktów regularnego oszczędzania opartych na konstrukcji ubezpieczeniowej z oferty TC Finance Sp. z o.o. – przyznaje Rafał Krukowski, wiceprezes Tax Care.

Jego zdaniem wpływa to na zwiększenie staranności w procesie sprzedaży i obsługi klienta.

Firmy z grupy Getin miały z tym problem. Zapracowały na złą opinię wśród klientów, stosując agresywną politykę sprzedaży produktów inwestycyjnych, przez co wielu z nich stało się właścicielami długoletnich polis kapitałowych, których zerwanie powoduje utratę kilkudziesięciu procent ulokowanej kwoty. Klienci skarżyli się do arbitra bankowego działającego przy ZBP, Komisji Nadzoru Finansowego i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Niekorzystny kontrakt

Prowizje przyznawane są za pozyskanie klienta dla banku czy ubezpieczyciela. Gdy nabywca rezygnuje z usług w ciągu 6 miesięcy od zawarcia umowy, agent ma obowiązek zwrócić pieniądze

Prowizja co do zasady nie podlega zwrotowi



AGNIESZKA ŚNIEGOWSKA

radca prawny z Kancelarii Gach, Hulist, Mizzińska, Wawer w Krakowie

Umowa o pracę jest umową starannego działania, a nie rezultatu i pracodawca co do zasady nie może wymagać od pracownika osiągnięcia określonych wyników ani przenosić na niego ryzyka związanego z prowadzoną działalnością gospodarczą. Z orzecznictwa Sądu Najwyższego wynika, że pracownik w pewnych przypadkach nie musi się liczyć z obowiązkiem zwrotu wynagrodzenia za pracę, ma bowiem prawo swobodnego nim dysponowania i może je zużyć na własne potrzeby w taki sposób, że nie jest już wzbogacony (wyrok SN z 8 czerwca 2010 r., sygn. I PK 31/10). W przypadku umowy agencyjnej, jeżeli strony zdecydowały się na wynagrodzenie prowizyjne na zasadach określonych w kodeksie cywilnym (lub gdy nie uregulowały umownie sposobu wynagrodzenia), prowizja co do zasady nie podlega zwrotowi. Wyjątek stanowi przypadek, gdy oczywiście jest, że umowa z klientem nie zostanie wykonana na skutek okoliczności, za które dający zlecenie nie ponosi odpowiedzialności.



Jak chronione jest wynagrodzenie

Ochrona pensji pracowników według przepisów kodeksu pracy



Wynagrodzenie powinno być tak ustalone, aby odpowiadało rodzajowi, ilości i jakości pracy oraz kwalifikacjom zatrudnionego



Pensja przysługuje za pracę wykonaną (a za czas jej niewykonania tylko wyjątkowo)



Zatrudniony nie może zrzec się prawa do wynagrodzenia ani przenieść go na inną osobę

Uwaga!

Podwładny nie ponosi ryzyka związanego z działalnością pracodawcy, a w szczególności nie odpowiada za szkodę wynikłą w związku z działaniem w granicach dopuszczalnego ryzyka

Zasady wynagradzania w razie zawarcia umowy agencyjnej według przepisów kodeksu cywilnego

Agent otrzymuje wynagrodzenie za usługi stałego pośredniczenia przy zawieraniu z klientami umów na rzecz dającego zlecenie przedsiębiorcy

Wspomniana osoba nie może żądać prowizji, gdy już przy zawarciu kontraktu oczywiste jest, że nie zostanie on wykonany (jeżeli prowizja została już wypłacona, trzeba ją zwrócić)

Takiej osobie należy się prowizja, czyli wynagrodzenie, którego wysokość zależy od liczby lub wartości zawartych umów

W umowie zawartej w formie pisemnej można zastrzec, że agent w pewnym zakresie za odrębnym wynagrodzeniem (prowizją del credere) odpowiada za wykonanie zobowiązania przez klienta

w całości. Jeśli usługi świadczone były dłużej – zwrot dotyczy połowy prowizji lub kwoty mniejszej, w zależności od długości opłacania usługi. Obowiązek zwrotu prowizji często pojawia się dopiero po jakimś czasie. Największy problem ma miejsce, gdy były agent otrzymuje wezwanie po zakończeniu współpracy. W takiej sytuacji znalazła się nasza czytelniczka, którą spotkało to kilka miesięcy po odejściu z firmy.

– W trakcie pracy, przy kolejnych prowizjach naliczanych co miesiąc, odliczenie tych, które zakwalifikowano do zwrotu, nie było aż tak dotkliwe. Po zakończeniu

współpracy nie mam możliwości zweryfikowania, czy żądanie zapłaty jest uzasadnione – twierdzi zainteresowana.

Byli współpracownicy Tax Care, TC Doradcy Finansowi (obecnie TC Finance) i Idea Banku czują się niepewnie, bo nie wiedzą, czy ich dawni zleceniodawcy także nie upomną się o zwrot jakiejś prowizji. – Wiele firm w branży stosuje procedurę zwrotu prowizji, ale nigdy nie spotkałem się z tym, by prowadziły windykację po zakończeniu współpracy – twierdzi były agent grupy Tax Care.

Dodatkowy problem mają prowadzący działalność gospodarczą, którzy muszą rozliczyć zwrot. Podwójny kłopot zaś ci, którzy po zakończeniu współpracy zamknęli firmę prowadzoną na jej potrzeby.

Problem z przepisami

Według Rafała Krukowskiego, uprawnienie do żądania zwrotu prowizji wynika z art. 761^a kodeksu cywilnego.

– Zapisy klauzul o zwrocie części prowizji występujące w umowach spółek z grupy Tax Care S.A. są więc mniej restrykcyjne niż te wynikające z kodeksu cywilnego. Gdy klient korzysta z produktu inwestycyjnego powyżej 6 miesięcy, żądamy zwrotu tylko części prowizji – zaznacza.

DGP zapytał prawników, co sądzą o takich praktykach.

– Wiele zależy od szczegółowej treści umów agencyjnych, ale także tych zawartych z klientami, jednak przepisy wprost przewidują

obowiązek zwrotu tylko wtedy, gdy już na początku wiadomo, że klient nie wywiąże się z umowy, a zleceniodawcy nie można przypisać odpowiedzialności za jego odejście – zaznacza adwokat Karolina Schiffter z **Kancelarii Raczkowski i Wspólnicy**.

W jej ocenie wątpliwości budzi żądanie zwrotu całości prowizji, gdy umowa z klientem obowiązuje już przez pewien czas i bank osiągnął z tego tytułu korzyści. – Można żądać zwrotu tylko tej części prowizji, która dotyczy okresu, kiedy klient nie opłacał już usług – uważa.

Eksperci dostrzegają też problem z określeniem terminu końcowego, do którego można się domagać oddania pieniędzy.

– Skuteczność obciążenia zleceniobiorcy obowiązkiem zwrotu prowizji jest wątpliwa, w sytuacji gdy klient rezygnuje, bo nie satysfakcjonuje go usługa, za której wykonanie i jakość odpowiada już nie były współpracownik, ale zleceniodawca. Tym bardziej po dłuższym czasie, gdy agent prowizję wykorzystał i nie jest już wzbogacony, co skutkuje brakiem zobowiązania do jej zwrotu – ocenia aplikant radcowski Magdalena Bartosiewicz z Kancelarii Prawnej Chafas i Wspólnicy.

Osoby pośredniczące w sprzedaży produktów finansowych podlegają większej ochronie w przypadku umowy o pracę. Grupa Tax Care zastrzegła, że przy takich umowach nie ma klauzul o zwrocie prowizji.