

Bartłomiej Chmielowiec

główny specjalista w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych, aplikant radcowski

Projekt wytycznych KNF w sprawie likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych

Cel wydania wytycznych

[Komisja Nadzoru Finansowego](#) jako organ nadzoru nad działalnością zakładów ubezpieczeń, [w piśmie z dnia 9 lipca 2014 roku \(znak: DIU/078/25/31/2014\)](#) skierowała do konsultacji publicznych projekt [Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych](#) (dalej: *Wytyczne...*), wskazując, iż jednym z powodów ich opracowania były nieprawidłowości sygnalizowane przez Rzecznika Ubezpieczonych.

Jak stwierdza się w przedmiotowym dokumencie, celem wydania *Wytycznych...* jest realizacja zadań nadzorczych nad rynkiem finansowym określonych w art. 2 [ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym](#) (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1149 z późn. zm.), takich jak: zapewnienie prawidłowego funkcjonowania rynku, jego stabilności, bezpieczeństwa i zaufania do rynku, a także zapewnienie ochrony interesów jego uczestników oraz podejmowanie działań służących prawidłowemu funkcjonowaniu rynku finansowego.

Wytyczne mają na celu wskazanie oczekiwań nadzorczych dotyczących ostrożnego i stabilnego zarządzania obszarem likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, w tym ryzykiem związanym z tym obszarem. Ryzyko to KNF określa jako niepewność związaną z prawidłowym i efektywnym prowadzeniem postępowania likwidacyjnego przez zakłady ubezpieczeń. Wiąże się ono przede wszystkim z ryzykiem operacyjnym i ryzykiem utraty reputacji. W ocenie bowiem organu nadzoru nieprawidłowości w procesie likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych narażają zakład ubezpieczeń na konkretne straty finansowe związane z koniecznością poniesienia kosztów obsługi prawnej sporu oraz – w razie przegranej – z koniecznością zapłaty kosztów sądowych i zastępstwa procesowego, jak również odsetek za opóźnienie.

Przedmiotowe *Wytyczne...* wyrażają punkt widzenia organu nadzoru oraz oczekiwania nadzorcze co do rozwiązania aktualnie najistotniejszych z punktu widzenia KNF

kwestii w zakresie likwidacji szkód z umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, ubezpieczenia autocasco, a także ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz ubezpieczenia *assistance*. W ocenie organu nadzoru nieprawidłowości w likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych mają istotny wpływ na postrzeganie całego rynku ubezpieczeń. Nie sposób także nie zauważyć współzależności pomiędzy trudnościami w uzyskaniu świadczenia z ubezpieczenia komunikacyjnego a niechęcią do korzystania z ubezpieczeń w przyszłości.

W ocenie KNF konieczność zajęcia stanowiska przez organ nadzoru w sprawie likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych wynika z nieprawidłowości stwierdzonych w toku nadzoru oraz sygnalizowanych przez inne instytucje rynku ubezpieczeń, w tym przez Rzecznika Ubezpieczonych. Nieprawidłowości te dotyczą w szczególności:

- a) nieterminowego wypłacania świadczeń;
- b) wypłacania świadczeń z uchybieniem zasady pełnego odszkodowania;
- c) uchybień w wypełnianiu obowiązków informacyjnych w toku likwidacji szkód;
- d) wadliwej organizacji procesu likwidacji szkód, w szczególności jego niedostatecznej transparentności;
- e) niejasnych, niepełnych, nieaktualnych procedur wewnętrznych zakładów ubezpieczeń regulujących postępowanie likwidacyjne;
- f) niedostatecznej kontroli wewnętrznej w procesie likwidacji szkód;
- g) niedostatecznego nadzoru i kontroli zakładów ubezpieczeń nad podmiotami zewnętrznymi wykonującymi na rzecz tych zakładów czynności z zakresu likwidacji szkód;
- h) niedostatecznego nadzoru i kontroli organów zakładu ubezpieczeń nad procesem likwidacji szkód.

Ponadto Komisja Nadzoru Finansowego wskazuje w *Wytycznych...*, że zakłady ubezpieczeń – jako instytucje zaufania publicznego – powinny prowadzić działalność z poszanowaniem przepisów prawa i z zachowaniem najwyższej staranności. W tym kontekście szczególne zaniepokojenie organu nadzoru budzi praktyka likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa i opartym na nich orzecnictwem Sądu Najwyższego i sądów powszechnych, w szczególności sposobu ustalenia odszkodowania z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych. W ocenie organu nadzoru jest to tym bardziej niepokojące, iż zakłady ubezpieczeń zatrudniają wysoko wykwalifikowane

kadry, natomiast zaobserwowane nieprawidłowości w procesie likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych wynikają z nieznamomości bądź niestosowania podstawowych reguł prawa odszkodowawczego. W opinii KNF należy zatem przykładać szczególną wagę do zapewnienia profesjonalizmu i przestrzegania standardów etyki zawodowej pracowników zakładów ubezpieczeń zajmujących się likwidacją szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych – od najniższego szczebla aż do osób wchodzących w skład ich organów.

Zdaniem organu nadzoru nie może stanowić usprawiedliwienia dla niepełnego respektowania zasad odpowiedzialności odszkodowawczej przez zakłady ubezpieczeń niedoszacowanie składki ubezpieczeniowej, bowiem zgodnie z art. 18 ust. 2 [ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej](#) (Dz. U. Nr 124, poz. 1151 z późn. zm.) składkę ubezpieczeniową ustala się w wysokości, która powinna co najmniej zapewnić wykonanie wszystkich zobowiązań z umów ubezpieczenia i pokrycie kosztów wykonywania działalności ubezpieczeniowej zakładu ubezpieczeń. Ubezpieczyciel powinien zatem kalkulować składkę w taki sposób, by zapewnić uprawnionemu otrzymanie pełnego odszkodowania.

Jak wskazuje KNF, *Wytyczne...* powinny być również stosowane przez główne oddziały zagranicznych zakładów ubezpieczeń, a także zagraniczne zakłady ubezpieczeń wykonujące działalność ubezpieczeniową na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych, na zasadach określonych w ustawie o działalności ubezpieczeniowej.

Treść Wytycznych...

Projekt przygotowany przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego zawiera 21 głównych wytycznych, które podzielone zostały na następujące obszary:

- a) organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola nad procesem likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych;
- b) sposób prowadzenia postępowania likwidacyjnego;
- c) sposób ustalania wysokości świadczenia.

W pierwszym obszarze zawarto 9 wytycznych ogólnych, wskazujących na konieczność m.in. posiadania przez zakłady ubezpieczeń odpowiednich struktur organizacyjnych i zapewnienia efektywnego zarządzania obszarem likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, posiadania i zapewnienia funkcjonowania procedur określających sposób prowadzenia postępowania likwidacyjnego, wdrożenia efektywnego systemu kontroli wewnętrznej w obszarze likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, zapewnienia

funkcjonowania systemu informacji zarządczej dotyczącej procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych dostosowanego do skali prowadzonej działalności, zapewnienia sprawnej likwidacji szkód również przez podmioty zewnętrzne (outsourcing), a także opracowania i przyjęcia systemu wynagradzania likwidatorów zapewniającego efektywny przebieg procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych.

W drugim obszarze dotyczącym sposobu prowadzenia postępowania likwidacyjnego zostało zawartych 5 ogólnych wytycznych, w których organ nadzoru oczekuje od zakładów ubezpieczeń:

- a) prowadzenia postępowania likwidacyjnego w sposób zapewniający spełnienie świadczenia lub podjęcie decyzji o odmowie jego realizacji w terminach wynikających z przepisów prawa i zawartej umowy ubezpieczenia;
- b) komunikowania się z osobami uprawnionymi z zachowaniem należytej staranności związanej z zawodowym charakterem prowadzonej działalności gospodarczej;
- c) opracowania i przyjęcia procedur określających sposób kontaktowania się pomiędzy likwidatorem a uprawnionym lub osobą zgłaszającą roszczenie oraz ubezpieczającym;
- d) gromadzenia dokumentacji szkodowej w toku postępowania likwidacyjnego z zachowaniem należytej staranności związanej z zawodowym charakterem prowadzonej działalności gospodarczej;
- e) zapewnienia uprawnionemu pełnej i zrozumiałej informacji o sposobie ustalenia świadczenia.

W ostatnim trzecim obszarze, który wzbudził największe kontrowersje na rynku ubezpieczeniowym, KNF przedstawiła projekt 7 ogólnych wytycznych dotyczących sposobu ustalania wysokości świadczeń. W szczególności pokazują one następujące oczekiwania nadzorcze:

- a) w przypadku szkody częściowej odszkodowanie powinno umożliwić uprawnionemu przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę;
- b) odszkodowanie wypłacane w ramach umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych powinno być ustalane w oparciu o wartość nowych części i materiałów służących do naprawy uszkodzonego pojazdu, co oznacza brak zgody organu nadzoru na dokonywanie *a priori* potrąceń amortyzacyjnych; tylko w przypadku wykazania przez zakład ubezpieczeń, że dokonana naprawa doprowadzi do wzrostu wartości

- pojazdu w stosunku do wartości przed zdarzeniem, ubezpieczyciel może dokonać pomniejszenia wartości odszkodowania o kwotę odpowiadającą temu wzrostowi;
- c) w przypadku ustalania wysokości odszkodowania w ramach ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych wartość części powinna zostać ustalona w wysokości umożliwiającej przywrócenie pojazdu do stanu sprzed szkody;
 - d) świadczenie z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych ustalone metodą kosztorysową powinno być ustalone w oparciu o wartość dostępnych części;
 - e) zakład ubezpieczeń nie powinien ograniczać uprawnionemu z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych możliwości naprawy pojazdu, gdy nie wystąpiła szkoda całkowita, jak również powinien stosować identyczne kryteria ustalenia wartości odszkodowania niezależnie od faktu, czy wystąpiła szkoda całkowita, czy też częściowa;
 - f) odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń z tytułu umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych obejmuje celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki na najem pojazdu zastępczego;
 - g) zakład ubezpieczeń powinien przy ustalaniu świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów uwzględniać utratę wartości handlowej pojazdu, jeśli taka utrata nastąpiła.

Wszystkie te wymienione i opisane wyżej ogólne wytyczne zostały doprecyzowane poprzez wskazanie w *Wytycznych...* bardziej szczegółowych zapisów regulujących określony obszar, który jest przedmiotem regulacji przez organ nadzoru.

Uwagi Rzecznika Ubezpieczonych

Obecnie trwają konsultacje KNF z rynkiem ubezpieczeniowym treści przedmiotowych *Wytycznych...*, zaś sam organ nadzoru oczekuje, że wskazane w dokumencie standardy będą zaimplementowane przez podmioty nadzorowane nie później niż do dnia 31 marca 2015 r. Rzecznik Ubezpieczonych również otrzymał projekt *Wytycznych...* celem ich zaopiniowania i przedstawienia stosownych uwag.

W opinii Rzecznika kierunek działań podjętych przez Komisję Nadzoru Finansowego w zakresie rozwiązania problemów związanych z nieprawidłowościami w obszarze likwidacji szkód komunikacyjnych w pełni zasługuje na poparcie, zaś sam projekt *Wytycznych...* należy ocenić bardzo pozytywnie. Dla przykładu projekt wytycznych dotyczących potrąceń

amortyzacyjnych w pełni oddaje istotę wykładni przepisów prawa dokonaną przez Sąd Najwyższy w [uchwale z dnia 12 kwietnia 2012 r. \(sygn. akt III CZP 80/11\)](#).

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych stały ujemny wynik techniczny z obowiązkowych ubezpieczeń OC posiadaczy pojazdów mechanicznych przy jednoczesnym spadku wysokości składki oraz wzroście kwot odszkodowań, przekłada się na nieprawidłowości i zaniżanie świadczeń należnych osobom uprawnionym. Skala niezgodnych z prawem działań zakładów ubezpieczeń, przedstawiona w raporcie Rzecznika *Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych*, w pełni uzasadnia podjęcie przez Komisję Nadzoru Finansowego szeroko zakrojonych działań nadzorczych. W opinii Rzecznika respektowanie zapisów *Wytycznych...* przez zakłady ubezpieczeń niewątpliwe powinno zasadniczo wpłynąć na poprawę jakości prowadzonych postępowań likwidacyjnych.