

Cezary Orłowski

główny specjalista w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych

Jak wykuwa się stal w ubezpieczeniach

Czytając opracowane przez Komisję Nadzoru Finansowego *Wytyczne dotyczące zarządzania ryzykiem powodzi w sektorze ubezpieczeń*, które mają wejść w życie 1 stycznia 2016 r., ogarnia mnie zdumienie, że oto organ nadzoru narzuca profesjonalistom od szacowania ryzyka standardy w zakresie zarządzania ryzykiem powodzi (sic!). Fakt ten budzi zdumienie, ponieważ wszelkie dane wewnętrzne obrazujące wrażliwość na ryzyko powodzi były i są ponoć przetwarzane przez ubezpieczycieli na potrzeby prowadzonej działalności ubezpieczeniowej w zasadzie od zarania ich działalności. Bez takiego podejścia do rzeczy działalność ubezpieczeniowa przypominałaby przecież kierowanie samochodu przez niemowlę lub ślepego. Kuriozalnie brzmi zatem wytyczna, aby zakład ubezpieczeń posiadał eksperta lub grupę ekspertów wspomagających Wyższą Kadrę Kierowniczą w zarządzaniu ryzykiem powodzi. Czy bowiem ma to oznaczać, że nadzór powziął wątpliwość, czy aby na pewno ubezpieczyciele mają odpowiednie zaplecze kadrowe dysponujące stosownym zasobem wiedzy i doświadczeniem w zakresie ryzyka powodziowego albo, co gorsza, żywi podejrzenie, że kadra zarządzająca działała dotychczas po omacku? Wydaje mi się jednak, że nie jest to możliwe, gdyż ocierałoby się o wyjątkowy absurd. Nie mogę zrozumieć zatem odwrócenia prawidłowości rzeczy – dlaczego poucza się specjalistów od szacowania ryzyka ubezpieczeniowego, posiadających wręcz wiedzę tajemną, jak z tym gorącym kartoflem sobie poradzić. Brzmi to bowiem trochę tak, jakby urzędnik pouczał krawca, że do prowadzonej przez niego działalności niezbędne są: materiał, igły, nici i maszyna do szycia, podczas gdy dla rzemieślnika to – posiłkując się słowami pewnego klasyka – „oczywista oczywistość”. Stąd też twierdzę, że rzeczą niepojętą jest wytyczanie ubezpieczycielom reguł zarządzania ryzykiem powodziowym, które to zasady winny być im znane w najdrobniejszych szczegółach. Fakt faktem, że *Wytyczne...* KNF wiążą się ściśle z dyrektywą Wypłacalność II, a więc – ujmując to nieco cynicznie – należało poinstruować profesjonalistów, co mają ze sobą zrobić. Ktoś kiedyś powiedział, że inflacja norm prawnych deprecjonuje jakość prawa i jego autorytet – ta teoria doskonale się sprawdza w przypadku nadgorliwości regulacyjnej Parlamentu Europejskiego.

A może jednak chodzi tutaj o coś zupełnie innego, tak jak to zresztą ujęto we wstępie do *Wytycznych...*, a mianowicie o zapewnienie stabilności i bezpieczeństwa rynku ubezpieczeniowego? Albo może dokument ten stanowi jakąś specyficzną formę przygotowania ubezpieczycieli do stress testów? Wszyscy w branży ubezpieczeniowej wiemy, że z szacowaniem ryzyka nie było zawsze idealnie. Po powodzi w 1997 r. wyszło na jaw, iż część ubezpieczonych nieruchomości wybudowana była na polderach, terenach zalewowych czy nawet wałach przeciwpowodziowych, zaś po powodzi z 2010 r. okazało się, że dwaj znaczący gracze na rynku o mało co nie popłynęli (*nomen omen*) na ryzykach powodziowych małych podmiotów.

A jednak... Rozmawiałem z przyjacielem odpowiedzialnym w jednym z zakładów ubezpieczeń za wdrożenie *Wytycznych...*, który ku mojemu zaskoczeniu wyraził pogląd, że nikt z branży nie jest systemowo na to wdrożenie przygotowany. Eksperti od ryzyka odbierają *Wytyczne...* w ten sposób, że KNF na podstawie dyrektywy Wypłacalność II ma zamiar uświadomić zakładom ubezpieczeń, na jakiej bombie siedzą. Kolega ubezpieczeniowiec dodał, że przykre w całej sprawie jest to, iż wiele osób z branży odpowiedzialnych za zarządzanie ryzykiem nie ma tej świadomości.

Co zaś tyczy się Rzecznika Ubezpieczonych i osób, których interesy reprezentuje, wskazać należy, że w *Wytycznych...* nie ma nic, co miałoby bezpośredni wpływ na proces realizacji umów ubezpieczeń mieszkań i domów. Być może jest to kwestia przeoczenia albo po prostu tak miało być. *Wytyczne...* miały się odnosić tylko do ryzyka powodziowego w aspekcie szerszego zagrożenia, a więc nie do indywidualizacji ryzyka, co siłą rzeczy nie mogło przełożyć się bezpośrednio na sytuację konsumentów usług ubezpieczeniowych. W takim zaś przypadku może się wydawać, że zdanie Rzecznika na temat *Wytycznych...* nie jest potrzebne.

Przykre to wszystko, gdyż udział Rzecznika Ubezpieczonych mógłby być w tym przypadku więcej niż pomocny, wręcz mógłby przyczynić się do znacznego poszerzenia zakresu *Wytycznych...* Otóż Rzecznik jest stałym członkiem zespołu roboczego ds. wprowadzenia w kraju powszechnych ubezpieczeń od skutków klęsk żywiołowych przy Ministerstwie Cyfryzacji i Administracji, gdzie zagadnienie szacowania ryzyka powodziowego jest przedmiotem dyskusji i analiz. Tym bardziej więc szkoda, że *Wytyczne...* nie były konsultowane z Rzecznikiem Ubezpieczonych.

Jeśli jednak Rzecznik Ubezpieczonych miałby się odnieść do *Wytycznych...* w ramach procedury konsultacyjnej, to z pewnością zasugerowałby ich poszerzenie, tj. objęcie nimi

również – tak istotnej z punktu widzenia realizacji umów ubezpieczeń nieruchomości – likwidacji szkód, a szczególnie takich jej aspektów, jak sposób wyceny (kosztorysowania), potrącanie zasiłków celowych, stosowanie zasady proporcji etc.

Natomiast z żalem należy stwierdzić, iż obecnie *Wytyczne...* dotyczą wyłącznie modelu, systemu pomiaru ryzyka (szacowania) i odpowiedniej polityki zarządów i rad nadzorczych w zakresie zarządzania ryzykiem powodziowym.

Można jednak przyjąć, że nakreślone przez KNF standardy zarządzania ryzykiem powodziowym skierują działalność ubezpieczeniową na powrót na drogę prawidłowego szacowania ryzyka, co będzie miało pośrednie przełożenie na sytuację osób, których interesy Rzecznik Ubezpieczonych reprezentuje. Nie będzie bowiem traktowania na równi ubezpieczenia nieruchomości położonej na wzniesieniu z tą położoną na terenie zalewowym i pobierania za każdą z nich zbliżonej bądź tej samej składki ubezpieczeniowej. Wylimuje to w końcu zjawisko ubezpieczania wszystkiego jak leci i kalkulowanie składki metodą ekspercką, tj. z sufitu, ze świadomością, że „jakby co, to nie zapłacimy”. Niestety Rzecznik Ubezpieczonych może potwierdzić, że przypadki odmowy zapłaty odszkodowania, uzasadniane jedynie faktem, że ubezpieczona nieruchomość stoi na terenie zalewowym, o której to okoliczności ubezpieczyciel dobrze wiedział na etapie zawierania umowy, były dość częste. Na etapie akwizycji bowiem liczyło się tylko to, aby pobrać składkę, i obowiązywało myślenie, że później jakoś to będzie i być może powódź nigdy nie nastąpi. Dopóki powódzie w naszym kraju nie były tak częste, system ten działał i przynosił wymierne efekty. Stąd więc może niechęć do oceny ryzyka, liczy się bowiem sprzedaż, sprzedaż i wynik w sprzedaży...