

9 października 2017 r.

**Komunikat UKNF dotyczący raportu Rzecznika Finansowego
pt. „Wytyczne nadzorcze w sprawie likwidacji szkód komunikacyjnych
a praktyki zakładów ubezpieczeń”**

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w części podziela opinie i wnioski zawarte w opublikowanym w dniu 4 października 2017 r. raporcie Rzecznika Finansowego: *Wytyczne nadzorcze w sprawie likwidacji szkód komunikacyjnych a praktyki zakładów ubezpieczeń*. Przede wszystkim zgodzić się należy z oceną Rzecznika, że *Wytyczne dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych*, przyjęte przez Komisję Nadzoru Finansowego w ramach 246. posiedzenia uchwałą nr 414/2014, stanowią narzędzie nadzoru precyzyjnie opisujące jak powinien wyglądać zgodny z porządkiem prawnym oraz utrwaloną judykaturą sposób likwidacji szkód majątkowych z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Generalnie negatywna opinia o stanie wdrożenia *Wytycznych* przez zakłady ubezpieczeń wydaje się jednak nie do końca uzasadniona.

Należy zauważyć, że wstępna weryfikacja poziomu zaimplementowania *Wytycznych* została przeprowadzona przez organ nadzoru na podstawie informacji przekazanych przez zakłady ubezpieczeń do dnia 15 kwietnia 2015 r. Kolejnym etapem w procesie nadzorczym nad stosowaniem przez zakłady ubezpieczeń *Wytycznych* było wytypowanie kluczowych, z uwagi na słuszny interes konsumentów, wytycznych (wytyczne: 10, 14, 15, 16, 19, 20 i 21) oraz weryfikacja na miejscu poprzez kontrolę realizacji ich postanowień w postępowaniach prowadzonych przez zakłady ubezpieczeń w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych.

Przeprowadzone dotychczas kontrole niemal wszystkich zakładów ubezpieczeń oferujących w ramach swojej działalności produkty w zakresie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, skutkowały w zidentyfikowanych przypadkach niestosowania *Wytycznych* wydaniem zaleceń albo wystosowaniem wniosków o nałożenie kary na zakłady ubezpieczeń, w związku z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa bądź interesów osób uprawnionych. Organ nadzoru monitoruje w każdym przypadku proces wykonania zaleceń, żądając udokumentowania przez zakłady ubezpieczeń zmiany nieprawidłowego sposobu postępowania czy też wyników kontroli wewnętrznych przeprowadzonych przez ubezpieczycieli po wdrożeniu zaleceń.

Stopień zaimplementowania *Wytycznych* przez zakłady ubezpieczeń podlega także corocznej ocenie organu nadzoru w ramach tzw. oceny BION (oceny nadzorczej ryzyka działalności zakładu ubezpieczeń), która brana jest pod uwagę przy ustalaniu rekomendacji organu nadzoru co do możliwości wypłaty przez ubezpieczycieli dywidendy. Negatywna ocena sposobu wdrożenia *Wytycznych* może więc realnie wpływać na możliwość wypłaty dywidendy, dyscyplinując tym samym zakłady ubezpieczeń, w zakresie stosowania się do *Wytycznych*.

W ocenie organu nadzoru nie można jednakże pominąć faktu pozytywnych zmian, jakie przyniosło wprowadzenie *Wytycznych*, na które zwraca również uwagę Rzecznik w swoim *Raporcie*. Zrealizowane kontrole potwierdzają bowiem – pomimo występującego nadal zróżnicowania wśród zakładów ubezpieczeń w organizacji procesu likwidacji szkód, niejednolitego podejścia do oceny istoty kluczowych wytycznych i w konsekwencji występujących nadal nieprawidłowości – wprowadzanie wspólnych dla wszystkich zakładów ubezpieczeń rozwiązań, korzystnych w kontekście interesów uprawnionych z umów ubezpieczenia oraz rezygnację z wielu naruszających interesy poszkodowanych działań. Należy także zaznaczyć, że wyżej wymienione pozytywne zmiany dokonały się w relatywnie krótkim okresie, a także pomimo braku posiadania przez *Wytyczne* mocy obowiązujących przepisów prawa (*Wytyczne* realizują jedynie funkcję swego rodzaju *kompendium zasad* w zakresie likwidacji szkód komunikacyjnych). Powyższe potwierdzają również dane zawarte w *Raporcie* oraz liczba skarg wnoszonych do UKNF.

Zwrócenia uwagi wymaga znaczny spadek liczby skarg wpływających do Rzecznika (w 2016 r. Rzecznik otrzymał 1300 skarg mniej niż w 2015 r.). Potwierdzają to również dane szczegółowe *Raportu*, np.: w 2015 r. Rzecznik otrzymał 443 skargi związane z problematyką dokonywania potrąceń amortyzacyjnych, przy ogólnej liczbie skarg z tego okresu związanych z ubezpieczeniem OC ppm wynoszącej 5 099, a w 2016 r. przy ogólnej liczbie 3799 skarg, jedynie 196 reklamacji w ww. zakresie. Istotną redukcję liczby skarg z ubezpieczeń komunikacyjnych potwierdzają również dane dotyczące liczby skarg przekazanych do organ nadzoru: 2014 r. – 2 384, 2015 r. – 2 239, 2016 r. – 1 689, I poł. 2017 r. – 758 skarg.

Ponadto z danych będących w posiadaniu organu nadzoru wynika, że w skali roku likwidowanych jest ponad 1 mln szkód z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (1,1 mln szkód w 2016 r., 589 tys. szkód w 1 półroczu 2017 r.). Powyższe oznacza, że 1 skarga zgłoszona do Rzecznika przypada na około 300 zlikwidowanych szkód i na 6 tys. ubezpieczonych ryzyk/pojazdów (obecnie ich liczba przekracza 23 mln). Należy dodatkowo wspomnieć, że *Raport* nie wskazuje, ile z otrzymanych przez Rzecznika skarg zostało uznanych za zasadne. Prowadzona przez organ nadzoru, także podczas kontroli zakładów ubezpieczeń, analiza skarg w związku z likwidacją szkód z ubezpieczeń OC ppm, potwierdziła niejednokrotnie brak podstaw dla reklamacji poszkodowanego.

Należy zauważyć, że stwierdzone przez UKNF w toku kontroli nieprawidłowości w działalności zakładów ubezpieczeń w zakresie likwidacji szkód z obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, pokrywają się z opisanymi w *Raporcie*.

Mając na uwadze powyższe, organ nadzoru przeanalizuje wykonanie wydanych zakładom ubezpieczeń zaleceń w kontekście wskazanych przez Rzecznika naruszeń *Wytycznych*. Ewentualne potwierdzenie naruszenia obowiązujących przepisów prawa lub interesów poszkodowanych będzie skutkowało zastosowaniem wobec ubezpieczycieli odpowiednich środków nadzorczych.

Odnosząc się do propozycji wprowadzenia niezależnego rzeczoznawcy zatrudnianego przez poszkodowanego w celu rewidowania wyceny szkód komunikacyjnych dokonywanych przez zakłady ubezpieczeń, w ocenie organu nadzoru propozycja ta może nie przyczynić się do zwiększenia transparentności, przewidywalności oraz efektywności procesu likwidacji szkód. Podkreślenia wymaga że ekspertyza rzeczoznawcy samochodowego nie znajdzie zastosowania we wszystkich przypadkach szkód rzeczowych tj. takich, w których spór pomiędzy zakładem ubezpieczeń a poszkodowanym nie dotyczy zakresu i kosztu naprawy, lecz samego faktu zaistnienia wypadku lub osoby sprawcy, co wymagałoby raczej udziału eksperta z zakresu ruchu drogowego.

W ocenie organu nadzoru przedmiotowa propozycja, mając zapewnić poprawę jakości napraw pojazdów uczestniczących w wypadkach komunikacyjnych i likwidację tzw. szarej strefy, pomija kwestię weryfikacji napraw pojazdów sprawców wypadków, których liczba jest równie znacząca jak liczba pojazdów osób poszkodowanych. Mając na uwadze tę kwestię właściwym byłoby położenie większego nacisku na jakość diagnostyki technicznej wszystkich pojazdów mechanicznych, w tym biorących udział w kolizjach i wypadkach drogowych, niż wprowadzenie postulowanego rozwiązania w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych i tylko w pojazdach poszkodowanych. Należy zauważyć, że opinia lub ocena techniczna sporządzona przez rzeczoznawcę działającego na zlecenie klienta nie może stanowić kryterium poprawności analogicznej opinii lub oceny technicznej sporządzonej na zlecenie zakładu ubezpieczeń z uwagi na fakt, że stosowane obecnie w praktyce zasady wyceny pojazdów jak i zasady kalkulacji kosztów naprawy nie są ściśle zobiektywizowane i możliwe jest dokonywanie korekt tej wyceny stosownie do subiektywnej oceny stanu pojazdu i jego wartości rynkowej. Powyższe oznacza, że nie każdy przypadek różnicy między wysokością odszkodowania ustaloną na zlecenie zakładu ubezpieczeń oraz odszkodowaniem ustalonym na zlecenie klienta będzie jednocześnie przypadkiem zaniżenia należnego odszkodowania.

W ocenie organu nadzoru propozycja wprowadzenia niezależnego rzeczoznawcy oznaczać będzie, iż konsekwencjami finansowymi uznaniowości w zakresie sporządzania opinii przez rzeczoznawców samochodowych obciążeni zostaną ubezpieczyciele, a wraz z nimi pośrednio posiadacze pojazdów mechanicznych. Koszty te będą musiały znaleźć odzwierciedlenie w wysokości składki ubezpieczeniowej.