

Komisja Nadzoru Finansowego

Rekomendacje

Dotyczące procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej z umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych

Warszawa, styczeń 2016 r.

Spis treści

| | | |
|-------------|---|-----------|
| I. | Wstęp..... | 3 |
| II. | Słownik pojęć..... | 6 |
| III. | Lista Rekomendacji | 8 |
| | Organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia..... | 8 |
| | Sposób prowadzenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia | 10 |
| | Sposób ustalania wysokości zadośćuczynienia | 12 |
| IV. | Rekomendacje | 13 |
| | Organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia..... | 13 |
| | Sposób prowadzenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia | 22 |
| | Sposób ustalania wysokości zadośćuczynienia | 28 |

I. Wstęp

Organ nadzoru, w celu zapewnienia zgodności działalności zakładów ubezpieczeń z przepisami prawa, zapobieżenia naruszaniu interesów ubezpieczających, ubezpieczonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia oraz ograniczenia ryzyka występującego w działalności zakładów ubezpieczeń, wydaje na podstawie art. 365 ust. 1 pkt 2 lit. a-c ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2015 r., poz. 1844, dalej: ustawa) Rekomendacje dotyczące procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej z umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (dalej: Rekomendacje).

Rekomendacje mają także za zadanie realizację celów stawianych nadzorowi nad rynkiem finansowym, określonych w art. 2 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (t.j.: Dz. U. z 2015 r. poz. 614 ze zm., dalej: ustawa o nadzorze), takich jak zapewnienie prawidłowego funkcjonowania rynku, jego stabilności, bezpieczeństwa i zaufania do rynku, a także zapewnienie ochrony interesów jego uczestników, jak również podejmowanie działań wskazanych w art. 4 ust. 1 pkt 2 ustawy o nadzorze, które mają służyć prawidłowemu funkcjonowaniu rynku finansowego.

Rekomendacje wskazują oczekiwania nadzorcze dotyczące ostrożnego i stabilnego zarządzania procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej, w tym także ryzykiem związanym z tym procesem. Ryzyko to można określić jako niepewność związaną z prawidłowym i efektywnym funkcjonowaniem procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej w zakładach ubezpieczeń. Należy również zwrócić uwagę, iż nieprawidłowości w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej narażają zakład ubezpieczeń na konkretne straty finansowe związane z koniecznością poniesienia kosztów obsługi prawnej sporu przed sądem oraz w razie przegranej, z koniecznością zapłaty kosztów sądowych i zastępstwa procesowego, jak również odsetek za opóźnienie.

Rekomendacje wychodzą naprzeciw potrzebie zapewnienia przewidywalności w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej, z uwagi na fakt, że przepisy prawa nie zawierają żadnych kryteriów, jakimi należy kierować się przy określaniu (miarkowaniu) wysokości zadośćuczynienia. Zakłady ubezpieczeń nie prezentują jednolitego podejścia do katalogu okoliczności, jakie powinny być brane pod uwagę przy ocenie szkody niemajątkowej, jak również do wyceny tych okoliczności, co w efekcie prowadzi do nieuzasadnionych rozbieżności w zakresie przyznawanych kwot zadośćuczynienia w podobnych sprawach. Istnieją duże dysproporcje pomiędzy wypłacanymi przez zakłady ubezpieczeń kwotami zadośćuczynienia, a kwotami zadośćuczynienia zasądzanymi w tych samych sprawach przez sądy powszechne. W związku z powyższym zachodzi niewątpliwie potrzeba standaryzacji procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej, ze szczególnym uwzględnieniem przyjęcia przez zakłady ubezpieczeń rozwiązań prowadzących do zagwarantowania poszkodowanym wypłacania kwot zadośćuczynienia, które w pełni kompensować będą poniesioną szkodę niemajątkową.

Rekomendacje mają również za zadanie doprowadzenie do zwiększenia transparentności procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej.

Rekomendacje są skierowane do krajowych zakładów ubezpieczeń w rozumieniu ustawy. W obszarze sposobu prowadzenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia oraz sposobu ustalania wysokości zadośćuczynienia, Rekomendacje powinny być również stosowane przez zagraniczne zakłady ubezpieczeń, które wykonują na terytorium Polski działalność ubezpieczeniową na zasadach określonych w ustawie, w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów, o którym mowa w art. 4 pkt 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j.: Dz. U. z 2013 r. poz. 392 ze zm.).

Dokument zawiera 21 Rekomendacji, które podzielone zostały na następujące obszary:

- organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola nad procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia,
- sposób prowadzenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia,
- sposób ustalania wysokości zadośćuczynienia.

Rekomendacje zostały wydane w celu podkreślenia znaczenia, jakie organ nadzoru przypisuje prawidłowemu funkcjonowaniu w zakładach ubezpieczeń procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia. Proces ten stanowi funkcjonalnie część procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, w stosunku do którego oczekiwania organu nadzoru zostały wyrażone w Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, przyjętych przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 16 grudnia 2014 r. Rekomendacje powinny być zatem stosowane z uwzględnieniem zasad funkcjonujących w ww. Wytycznych oraz specyfiki procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

Należy podkreślić, że rekomendacje zamieszczone w obszarze dotyczącym sposobu ustalania wysokości zadośćuczynienia uwzględniają orzecznictwo Sądu Najwyższego i utrwalone orzecznictwo sądów powszechnych.

Organ nadzoru oczekuje, że decyzje dotyczące sposobu wdrożenia wskazanych w Rekomendacjach rozwiązań poprzedzone zostaną pogłębioną analizą i poparte będą stosowną argumentacją.

Ponadto organ nadzoru zaleca, aby w przypadku wdrożenia outsourcingu, zakład ubezpieczeń dołożył wszelkich starań, aby dostawcy usług wykonywali powierzone czynności zgodnie z zakresem Rekomendacji. Organ nadzoru wskazuje, że zakłady ubezpieczeń w umowach z dostawcami usług powinny zawierać stosowne klauzule, gwarantujące, że działalność zakładów ubezpieczeń, również w zakresie powierzonym tym dostawcom, będzie spełniała standardy określone Rekomendacjami.

Organ nadzoru oczekuje, że standardy wskazane w Rekomendacjach będą zaimplementowane przez podmioty nadzorowane nie później niż do 31 grudnia 2016 r. Rekomendacje są stosowane według zasady „zastosuj lub wyjaśnij”. Zgodnie z treścią art. 365 ust. 4 ustawy

zakłady ubezpieczeń, które nie stosują się do rekomendacji ani nie zamierzają się do nich zastosować, informują o tym organ nadzoru. Jednocześnie, w powyższym przypadku, stosownie do art. 365 ust. 5 ustawy, zakłady ubezpieczeń powinny wyjaśnić organowi nadzoru, w jaki sposób zamierzają osiągnąć cele, dla realizacji których organ nadzoru wydał rekomendacje.

Informacje na temat stosowania Rekomendacji powinny być przekazane na formularzu, który zakłady ubezpieczeń będą uzupełniały w ramach własnej oceny zgodności z Rekomendacjami i który będzie stanowił jedną z form weryfikacji przez organ nadzoru, czy i w jaki sposób zakłady ubezpieczeń dokonały wdrożenia Rekomendacji. Za spełnienie standardów zawartych w Rekomendacjach odpowiada zakład ubezpieczeń.

Projekt

II. Słownik pojęć

Kadra zarządzająca – osoby zarządzające obszarami działalności zakładu ubezpieczeń (w tym także członkowie Zarządu), w których wykorzystywana jest wiedza z zakresu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia oraz kierujące komórkami organizacyjnymi zaangażowanymi w ten proces.

Kodeks cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j.: Dz. U. z 2014 r. poz. 121 ze zm.).

Likwidator – osoba wykonująca czynności w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, w szczególności polegające na: gromadzeniu niezbędnej dokumentacji w tym postępowaniu, ustalaniu zakresu odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, ustalaniu wysokości zadośćuczynienia, kontaktowaniu się z poszkodowanym, osobą występującą z roszczeniem oraz z innymi podmiotami, w zakresie niezbędnym do prowadzenia postępowania. Ilekroć w Rekomendacjach jest mowa o likwidatorze należy przez to rozumieć także zespół osób wykonujących czynności w postępowaniu w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, jeżeli w danym zakładzie ubezpieczeń postępowanie to jest realizowane przez zespół osób.

Organ nadzoru – Komisja Nadzoru Finansowego.

Outsourcing – powierzenie wykonywania czynności ubezpieczeniowych w ramach procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia w drodze umowy między zakładem ubezpieczeń a dostawcą usług, na podstawie której dostawca usług wykonuje usługę lub działanie, które w innym przypadku zostałyby wykonane przez zakład ubezpieczeń, a także umowy, na podstawie której dostawca usług powierza wykonanie takiej usługi lub działania innym podmiotom, za pośrednictwem których wykonuje on daną usługę lub działanie.

Proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia – całokształt działań zakładu ubezpieczeń podejmowanych w celu prawidłowego wykonywania przez ten zakład działalności ubezpieczeniowej w obszarze ustalania i wypłaty zadośćuczynienia w zakresie ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów.

Postępowanie w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia – czynności mające na celu wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za zdarzenie losowe i ewentualnie wysokości zadośćuczynienia oraz wypłatę lub odmowę wypłaty zadośćuczynienia w terminie wymaganym przez przepisy prawa w zakresie ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów.

Poszkodowany – osoba, o której mowa w art. 445 § 1 Kodeksu cywilnego oraz w art. 446 § 4 Kodeksu cywilnego, jak również osoba wskazana w art. 448 Kodeksu cywilnego, której dobro osobiste zostało naruszone w następstwie śmierci osoby bliskiej.

Procedura – dokument regulujący sposób postępowania, przyjęty przez właściwy organ zakładu ubezpieczeń, zapewniający jednoznaczne ustalenie zakresu i okresu obowiązywania, dystrybuowany w sposób ustalony w zakładzie ubezpieczeń.

System kontroli wewnętrznej – system obejmujący ogół mechanizmów kontrolnych funkcjonujących w zakładzie ubezpieczeń, a w szczególności: procedury administracyjne i księgowo, organizację kontroli wewnętrznej, odpowiednie ustalenia w zakresie raportowania na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej zakładu ubezpieczeń oraz funkcję zgodności z przepisami i procedurami oraz rekomendacjami/wytycznymi organu nadzoru.

System zarządzania – system obejmujący funkcję zarządzania ryzykiem, funkcję zgodności z przepisami, funkcję audytu wewnętrznego i funkcję aktuarialną, który zapewnia prawidłowe i ostrożne zarządzanie zakładem ubezpieczeń; w szczególności w ramach systemu zarządzania powinna funkcjonować struktura organizacyjna, w której zakresy odpowiedzialności są jasno przypisane i odpowiednio podzielone, oraz system informacji zarządczej.

Ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów – ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów, o którym mowa w art. 4 pkt 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej – ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2015 r. poz.1844).

Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j.: Dz. U. z 2013 r. poz. 392 ze zm.).

Wypadek – w ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów zdarzenie losowe, następstwem którego jest śmierć, uszkodzenie ciała lub wywołanie rozstroju zdrowia.

Zadośćuczynienie – zadośćuczynienie pieniężne z tytułu poniesionej szkody niemajątkowej, o którym mowa w art. 445 § 1, art. 446 § 4 oraz art. 448 Kodeksu cywilnego.

Zakład ubezpieczeń – krajowy zakład ubezpieczeń oraz zagraniczny zakład ubezpieczeń, które wykonują na terytorium Polski działalność ubezpieczeniową w zakresie ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów.

Zasada pełnego odszkodowania – w ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów zasada określona w art. 361 § 2 Kodeksu cywilnego, zgodnie z którą, w granicach adekwatnego związku przyczynowego, odszkodowanie powinno, co do zasady, odpowiadać rozmiarowi szkody, w tym szkody niemajątkowej, doznanej przez poszkodowanego i rekompensować mu uszczerbek, jaki dotknął jego prawnie chronione dobra lub interesy.

Zgłoszenie roszczenia – zawiadomienie zakładu ubezpieczeń o wystąpieniu szkody niemajątkowej poszkodowanego z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów.

III. Lista Rekomendacji

Organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia

Rekomendacja 1

Zakład ubezpieczeń powinien posiadać strukturę organizacyjną służącą prawidłowemu funkcjonowaniu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

Rekomendacja 2

Zarząd zakładu ubezpieczeń powinien zapewnić efektywne zarządzanie procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

Rekomendacja 3

Rada Nadzorcza zakładu ubezpieczeń powinna nadzorować funkcjonowanie procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia w zakresie dostosowanym do skali prowadzonej działalności oraz wielkości i profilu ryzyka związanego z tą działalnością.

Rekomendacja 4

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie procedur obejmujących proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

Rekomendacja 5

W zakładzie ubezpieczeń powinien być wdrożony efektywny system kontroli wewnętrznej obejmujący proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia. System ten powinien być zaprojektowany oraz zarządzany w taki sposób, aby wspierał kadrę zarządzającą oraz Radę Nadzorczą zakładu ubezpieczeń w wypełnianiu obowiązków związanych z zarządzaniem i nadzorowaniem tego procesu.

Rekomendacja 6

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie systemu informacji zarządczej dotyczącej procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, dostosowanego do skali prowadzonej działalności oraz wielkości i profilu ryzyka związanego z tą działalnością, będącego integralną częścią systemu zarządzania zakładem ubezpieczeń, pozwalającego na identyfikację ryzyk występujących w tym procesie.

Rekomendacja 7

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, że outsourcing nie doprowadzi do pogorszenia jakości funkcjonowania procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia oraz systemu zarządzania zakładem ubezpieczeń, w szczególności nadmiernej ekspozycji na ryzyko operacyjne oraz na ryzyko utraty reputacji, a także pogorszenia możliwości monitorowania przez organ nadzoru przestrzegania przez zakład ubezpieczeń jego obowiązków w przedmiotowym zakresie.

Rekomendacja 8

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie systemu wynagradzania likwidatorów, zapewniającego efektywny przebieg procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

Rekomendacja 9

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, że pracownicy wykonujący czynności w ramach procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia dysponują kompetencjami i wiedzą w zakresie wykonywanych czynności, w szczególności poprzez dostęp do szkoleń dotyczących tego procesu.

Sposób prowadzenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia

Rekomendacja 10

Zakład ubezpieczeń powinien prowadzić postępowanie w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia w sposób zapewniający wypłatę zadośćuczynienia lub podjęcie decyzji o odmowie wypłaty zadośćuczynienia w całości lub części w terminach wynikających z przepisów prawa.

Rekomendacja 11

Komunikacja likwidatora z podmiotami, z którymi kontaktuje się on w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia powinna być prowadzona z zachowaniem należytej staranności związanej z zawodowym charakterem prowadzonej przez zakład ubezpieczeń działalności ubezpieczeniowej.

Rekomendacja 12

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie procedur określających sposób kontaktowania się pomiędzy likwidatorem a podmiotami w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, będących elementem systemu zarządzania zakładem ubezpieczeń.

Rekomendacja 13

Zakład ubezpieczeń powinien gromadzić dokumentację dotyczącą postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, obejmującą w szczególności dokumentację zebraną w toku tego postępowania oraz uzasadnienie wysokości i dokonania aktualizacji utworzonej rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, z zachowaniem należytej staranności związanej z zawodowym charakterem prowadzonej przez niego działalności ubezpieczeniowej.

Rekomendacja 14

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić poszkodowanemu pełną i zrozumiałą informację o sposobie ustalenia wysokości zadośćuczynienia.

Rekomendacja 15

Występując z propozycją zawarcia ugody zakład ubezpieczeń powinien zapewnić poszkodowanemu pełną i zrozumiałą informację o sposobie ustalenia wysokości proponowanego do wypłaty zadośćuczynienia.

Rekomendacja 16

Zakład ubezpieczeń w postępowaniu w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia powinien kierować się obiektywizmem, rozważając całokształt okoliczności sprawy, przy poszanowaniu sytuacji życiowej, w której znalazł się poszkodowany.

Projekt

Sposób ustalania wysokości zadośćuczynienia

Rekomendacja 17

Zakład ubezpieczeń powinien indywidualnie rozważyć okoliczności wpływające na wysokość zadośćuczynienia oraz stosować kryteria ich oceny.

Rekomendacja 18

Zakład ubezpieczeń, przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia, powinien, rozważając całokształt okoliczności sprawy, brać pod uwagę okoliczności istotne przy ocenie rozmiaru szkody niemajątkowej.

Rekomendacja 19

Zakład ubezpieczeń, przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia, powinien indywidualnie oceniać istnienie więzi emocjonalnej uzasadniającej uzyskanie zadośćuczynienia i jego rozmiar.

Rekomendacja 20

Zakład ubezpieczeń może pomniejszyć należne poszkodowanemu zadośćuczynienie o kwotę wynikającą ze stopnia przyczynienia się poszkodowanego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru, z uwzględnieniem kompensacyjnej funkcji zadośćuczynienia.

Rekomendacja 21

Zakład ubezpieczeń powinien wypłacić, na żądanie poszkodowanego, odsetki za opóźnienie w wypłacie zadośćuczynienia.

IV. Rekomendacje

Organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia

1. Rekomendacja 1

Zakład ubezpieczeń powinien posiadać strukturę organizacyjną służącą prawidłowemu funkcjonowaniu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

1.1. Zakład ubezpieczeń powinien posiadać dokumentację, określającą komórki organizacyjne odpowiedzialne w szczególności za proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, wraz ze wskazaniem zakresów tej odpowiedzialności oraz zasad podległości kadrze zarządzającej.

1.2. Pracownicy zakładu ubezpieczeń odpowiedzialni za składanie w imieniu zakładu ubezpieczeń oświadczeń woli w przedmiocie uznania albo odmowy uznania roszczenia w całości lub w części powinni posiadać aktualne pełnomocnictwa, określające szczegółowo zakres ich umocowania.

2. Rekomendacja 2

Zarząd zakładu ubezpieczeń powinien zapewnić efektywne zarządzanie procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

2.1. Zarząd powinien podejmować działania konieczne dla prawidłowego i ostrożnego zarządzania procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, w tym dla identyfikowania, pomiaru, monitorowania i zarządzania ryzykami związanymi z tym procesem.

2.2. O ile uzasadnia to skala prowadzonej działalności oraz wielkość i profil ryzyka związanego z tą działalnością, w ramach kadry zarządzającej powinna zostać wyznaczona osoba odpowiedzialna za nadzór nad procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, posiadająca kompetencje w tym zakresie, wynikające z wiedzy i doświadczenia zawodowego.

2.3. Zarząd powinien regularnie zapoznawać się z bieżącą sytuacją w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, w szczególności powinien analizować raporty zawierające zagregowane informacje o istotnym charakterze z punktu widzenia profilu działalności zakładu ubezpieczeń.

3. Rekomendacja 3

Rada Nadzorcza zakładu ubezpieczeń powinna nadzorować funkcjonowanie procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia w zakresie dostosowanym do skali prowadzonej działalności oraz wielkości i profilu ryzyka związanego z tą działalnością.

3.1. Rada Nadzorcza powinna monitorować i nadzorować podejmowane przez Zarząd działania konieczne dla identyfikowania, pomiaru, monitorowania i zarządzania ryzykami związanymi z procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

3.2. Rada Nadzorcza powinna okresowo otrzymywać sprawozdania Zarządu zawierające informacje dotyczące istotnych zagadnień występujących w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia wraz ze zbiorczymi danymi dotyczącymi tego procesu, o istotnym charakterze z punktu widzenia profilu działalności zakładu ubezpieczeń.

4. Rekomendacja 4

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie procedur obejmujących proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

4.1. Procedury, sporządzone w języku polskim, powinny być dostatecznie jasne, precyzyjne i kompleksowe, by zapewnić zgodność działalności zakładu ubezpieczeń z przepisami prawa. Procedury powinny w szczególności obejmować:

- sposób przyjęcia zgłoszenia roszczenia,
- sposób ustalania okoliczności faktycznych zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową,
- sposób kontaktowania się pomiędzy likwidatorem a podmiotami w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia,
- sposób wykonywania obowiązków informacyjnych przez zakład ubezpieczeń w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia,
- sposób regularnego monitorowania poszkodowanego i innych podmiotów (w szczególności sądów, prokuratury, policji, placówek medycznych oraz innych organów i instytucji), w przypadku opóźnień ze strony tych podmiotów w dostarczaniu dokumentacji niezbędnej do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń i wysokości zadośćuczynienia,
- sposób ustalania odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń,
- sposób ustalania wysokości zadośćuczynienia,
- sposób zapewnienia terminowego przeprowadzenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia,
- proces rozpatrywania skarg lub reklamacji w związku z przebiegiem postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia,
- sposób gromadzenia i archiwizacji dokumentacji.

4.2. Procedury w zakresie sposobu ustalania wysokości świadczenia, powinny w szczególności zawierać:

- okoliczności, które zakład ubezpieczeń bierze pod uwagę, określając wielkość krzywdy,

- okoliczności, które zakład ubezpieczeń bierze pod uwagę, określając stopień przyczynienia się poszkodowanego,
- dowody, na jakich zakład ubezpieczeń opiera się ustalając okoliczności brane pod uwagę przy określeniu wielkości krzywdy i stopnia przyczynienia się poszkodowanego,
- sposób ustalania kwoty, o którą zostało pomniejszone świadczenie wskutek uwzględnienia przyczynienia się poszkodowanego,
- sposób dokonywania wyceny kwotowej okoliczności, które zakład ubezpieczeń bierze pod uwagę, określając wielkość krzywdy.

4.3. Procedury powinny zostać skonstruowane w sposób, który zapewni, że nie będą występowały przypadki nakładania się na siebie kompetencji komórek organizacyjnych zakładu ubezpieczeń oraz stanowisk pracy, jak również nie będą pozostawały obszary nieobjęte odpowiedzialnością.

4.4. Zakład ubezpieczeń powinien nadzorować stosowanie procedur, w szczególności powinien zapewnić zapoznanie się i zrozumienie przez pracowników zakładu ubezpieczeń tych procedur, kontrolę prawidłowości ich realizacji oraz opracowywanie ich modyfikacji, w celu zapewnienia optymalnego przebiegu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, z punktu widzenia działalności zakładu ubezpieczeń, wymogów wynikających z przepisów prawa oraz ochrony interesów poszkodowanych.

4.5. W celu zapewnienia prawidłowości stosowania procedur zakład ubezpieczeń powinien stosować środki pozwalające na utrwalanie i kontrolowanie przebiegu postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, np. nagrywanie rozmów telefonicznych prowadzonych w jego toku, wykorzystywanie instytucji „tajemniczego klienta”.

4.6. Procedury oraz proces ich stosowania powinny podlegać regularnym przeglądom i weryfikacji ze strony Zarządu zakładu ubezpieczeń w ramach systemu kontroli wewnętrznej, nie rzadziej niż raz do roku oraz każdorazowo w przypadku znacznych zmian w działalności zakładu ubezpieczeń. Przeprowadzenie przeglądu lub weryfikacji powinno być udokumentowane.

5. Rekomendacja 5

W zakładzie ubezpieczeń powinien być wdrożony efektywny system kontroli wewnętrznej obejmujący proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia. System ten powinien być zaprojektowany oraz zarządzany w taki sposób, aby wspierał kadrę zarządzającą oraz Radę Nadzorczą zakładu ubezpieczeń w wypełnianiu obowiązków związanych z zarządzaniem i nadzorowaniem tego procesu.

5.1. Zakład ubezpieczeń, w ramach systemu kontroli wewnętrznej, powinien posiadać efektywny system identyfikacji nieprawidłowości w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia oraz adekwatny do skali prowadzonej działalności system raportowania

tych nieprawidłowości, który w szczególności powinien określać częstotliwość, adresatów oraz minimalną zawartość raportów.

5.2. Zakład ubezpieczeń powinien posiadać narzędzia pozwalające na bieżący monitoring przebiegu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia pod kątem m.in.: terminowości, występowania zdarzeń o charakterze katastroficznym, występowania z roszczeniami o ponadstandardowej wysokości szkód, co do których zachodzi podejrzenie usiłowania wyłudzenia zadośćuczynienia.

5.3. Zakład ubezpieczeń powinien, w ramach systemu kontroli wewnętrznej, systematycznie monitorować zgodność procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z przepisami prawa, opartym na nich orzecznictwem Sądu Najwyższego i utrwalonym orzecznictwem sądów powszechnych oraz rekomendacjami/wytycznymi organu nadzoru, a także procedurami.

5.4. Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia realizację funkcji zgodności z przepisami prawa, opartym na nich orzecznictwem Sądu Najwyższego i utrwalonym orzecznictwem sądów powszechnych, rekomendacjami/wytycznymi organu nadzoru oraz procedurami. Funkcja ta obejmować powinna w szczególności: ocenę możliwego wpływu wszelkich zmian otoczenia prawnego na proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, wskazanie i ocenę ryzyka związanego z przestrzeganiem przepisów prawa, procedur i rekomendacji/wytycznych organu nadzoru oraz doradzanie kadrze zarządzającej w tym zakresie.

5.5. O ile jest to uzasadnione skalą prowadzonej działalności oraz wielkością i profilem ryzyka związanego z tą działalnością, zakład ubezpieczeń powinien zapewnić przeprowadzanie audytów/kontroli procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia przez wyspecjalizowanych w tym zakresie audytorów/kontrolerów.

5.6. Audytorzy/kontrolerzy powinni działać w sposób obiektywny i niezależny. Ograniczenie obiektywizmu i niezależności ma miejsce w szczególności wtedy, gdy audytor/kontroler wykonuje badanie dotyczące działań operacyjnych w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, za które był odpowiedzialny w ciągu roku poprzedzającego to badanie.

5.7. Jeżeli w związku z możliwością wykonania usługi doradczej przez audytorów/kontrolerów może nastąpić ograniczenie ich niezależności lub obiektywizmu, informacja o takim ograniczeniu musi zostać przez nich ujawniona i odpowiednio zaraportowana, zgodnie z zasadami określonymi w stosownych procedurach.

5.8. Proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia powinien być stałym elementem planów audytu wewnętrznego/kontroli wewnętrznej, budowanych w szczególności w oparciu o udokumentowaną metodykę oceny ryzyka w tym obszarze. Przy konstruowaniu planów audytów/kontroli dotyczących procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, zakład ubezpieczeń powinien uwzględnić w szczególności: stopień centralizacji tego procesu i zaawansowanie technologiczne zakładu ubezpieczeń, a także zakres udzielonych pełnomocnictw i zakres czynności powierzonych dostawcom usług.

5.9. Raporty z przeprowadzonych audytów/kontroli powinny być przekazywane do kierownictwa audytowanych/kontrolowanych komórek organizacyjnych zakładu ubezpieczeń po każdym przeprowadzonym audycie/kontroli, niezależnie od tego, czy zidentyfikowane zostały jakiegokolwiek nieprawidłowości.

5.10. Wyniki audytów/kontroli winny zawsze być udokumentowane oraz zaraportowane do Zarządu oraz Komitetu Audytu lub Rady Nadzorczej. Działania podjęte przez zakład ubezpieczeń w związku z wynikami audytów/kontroli powinny być monitorowane i odpowiednio nadzorowane.

6. Rekomendacja 6

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie systemu informacji zarządczej dotyczącej procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, dostosowanego do skali prowadzonej działalności oraz wielkości i profilu ryzyka związanego z tą działalnością, będącego integralną częścią systemu zarządzania zakładem ubezpieczeń, pozwalającego na identyfikację ryzyk występujących w tym procesie.

6.1. Podstawę funkcjonowania adekwatnego systemu informacji zarządczej, powiązanego funkcjonalnie z systemem kontroli wewnętrznej powinny stanowić pisemne procedury. Procedury te powinny uwzględniać strukturę organizacyjną zakładu ubezpieczeń, realizowane zadania w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, wykorzystywane systemy IT w tym procesie, zasoby kadrowe zakładu ubezpieczeń oraz podział zadań w ramach kadry zarządzającej.

6.2. System informacji zarządczej powinien być zaprojektowany i zarządzany w sposób zapewniający wsparcie dla Zarządu i Rady Nadzorczej.

6.3. System informacji zarządczej powinien zapewniać kadrze zarządzającej – na poszczególnych poziomach zarządzania – dostęp do rzetelnych i wiarygodnych informacji o procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, istotnych z punktu widzenia profilu działalności zakładu ubezpieczeń, obejmujących w szczególności:

- terminowość wypłaty zadośćuczynienia,
- terminowość wypełniania ustawowych obowiązków informacyjnych,
- dane dotyczące wypłat zadośćuczynienia,
- dane dotyczące odmów wypłat zadośćuczynienia,
- liczbę skarg lub reklamacji składanych do zakładu ubezpieczeń dotyczących procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia,
- ryzyka zidentyfikowane w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia,
- dane dotyczące tworzonych rezerw oraz ich adekwatności,
- informacje o wypłacanych kwotach zadośćuczynienia pozyskane na podstawie ogólnodostępnych danych rynkowych,

– informacje o kwotach zadośćuczynienia orzekanych przez sądy.

6.4. Informacja zarządcza kierowana do kadry zarządzającej na poszczególnych poziomach zarządzania powinna być przekazywana w sposób regularny, w celu optymalnego wykorzystania zawartych w niej danych w bieżącym zarządzaniu, monitorowaniu i nadzorowaniu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia i występujących w tym procesie ryzyk.

6.5. Procedury określające system informacji zarządczej oraz funkcjonowanie tego systemu powinny podlegać przeglądowi co najmniej raz w roku.

7. Rekomendacja 7

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, że outsourcing nie doprowadzi do pogorszenia jakości funkcjonowania procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia oraz systemu zarządzania zakładem ubezpieczeń, w szczególności nadmiernej ekspozycji na ryzyko operacyjne oraz na ryzyko utraty reputacji, a także pogorszenia możliwości monitorowania przez organ nadzoru przestrzegania przez zakład ubezpieczeń jego obowiązków w przedmiotowym zakresie.

7.1. Zakład ubezpieczeń, na 30 dni przed wdrożeniem outsourcingu oraz istotnej zmiany w outsourcingu, powinien zawiadomić o tym organ nadzoru.

7.2. Outsourcing nie zwalnia zakładu ubezpieczeń z odpowiedzialności za szkody wyrządzone poszkodowanym wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.

7.3. Zakład ubezpieczeń powinien posiadać aktualne, kompletne, zgodne z prawem i adekwatne do charakteru, skali i złożoności działalności, procedury w zakresie outsourcingu, określające w szczególności sposób wyboru dostawcy usług, informacje, które należy zawrzeć w umowie z tym dostawcą, wzór umowy, a także szczegółowe warunki wykonywania powierzonych czynności i proces analizowania ryzyk związanych z outsourcingiem.

7.4. Procedura wyboru dostawcy usług powinna uwzględniać ryzyko związane z powierzonymi czynnościami i obejmować w szczególności: ocenę zapewnianego przez niego poziomu bezpieczeństwa oraz jakości wykonywanych czynności.

7.5. Zakład ubezpieczeń powinien analizować ryzyko związane z upadłością dostawcy usług lub jego nagłym wycofaniem się ze współpracy oraz posiadać skuteczne plany awaryjne związane z wystąpieniem takich sytuacji.

7.6. Zakład ubezpieczeń powinien monitorować jakość wykonywania przez dostawcę usług powierzonych czynności z zakresu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, zaś istotne spostrzeżenia wynikające z tego monitoringu powinny być okresowo prezentowane Zarządowi zakładu ubezpieczeń w ramach systemu informacji zarządczej. Zakres, częstotliwość, metody monitorowania i raportowania powinny uwzględniać specyfikę świadczonych czynności oraz ich istotność z perspektywy ciągłości i bezpieczeństwa działania zakładu ubezpieczeń.

7.7. Zawarta przez zakład ubezpieczeń umowa z dostawcą usług, mająca za swój przedmiot powierzenie wykonywania czynności z zakresu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, powinna w szczególności określać:

- zobowiązanie dostawcy usług do wykonywania powierzonych czynności w sposób zapewniający zgodność przebiegu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z przepisami prawa,
- szczegółowy sposób wykonywania powierzonych czynności, zapewniający zgodność czynności dokonywanych przez dostawcę usług z obowiązującymi w zakładzie ubezpieczeń procedurami, regulującymi proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia,
- zobowiązanie dostawcy usług do informowania zakładu ubezpieczeń o wszelkich zdarzeniach mogących mieć istotny wpływ na zdolność do wykonania przez niego powierzonych czynności lub zgodność działalności zakładu ubezpieczeń w powierzonym zakresie z przepisami prawa,
- zasady odpowiedzialności dostawcy usług za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy (w tym np. zastrzeżenie kar umownych),
- jasno zdefiniowane mechanizmy kontrolne realizacji umowy (tj.: zasady dokonywania oceny współpracy z dostawcą usług, szczegółowo określone zasady przeprowadzania przez zakład ubezpieczeń kontroli dostawcy usług, w tym zakres kontroli, zasady i terminy wykonywania wniosków pokontrolnych przez dostawcę usług),
- zakres informacji i dokumentacji przekazywanych zakładowi ubezpieczeń przez dostawcę usług w związku z wykonywaniem powierzonych czynności,
- zasady raportowania do zakładu ubezpieczeń przez dostawcę usług w zakresie powierzonych czynności, w tym np. zasady sporządzania statystyk z wykonywania powierzonych czynności dla umożliwienia oceny przez zakład ubezpieczeń efektywności i jakości powierzonych czynności w ramach procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia,
- postanowienia zapewniające, że konflikt interesów pomiędzy dostawcą usług a zakładem ubezpieczeń jest identyfikowany i odpowiednio zarządzany,
- jasno zdefiniowany system wzajemnych rozliczeń pomiędzy zakładem ubezpieczeń a dostawcą usług,
- jasno i szczegółowo zdefiniowane warunki rozwiązania umowy, w tym m.in. adekwatne do skali powierzonych czynności terminy na rozwiązanie umowy wskutek jej wypowiedzenia,
- warunki stosowania dalszego outsourcingu, w tym postanowienia zapewniające, że nie narusza on obowiązków podmiotu zewnętrznego wobec zakładu ubezpieczeń,
- zobowiązanie dostawcy usług do współpracy z organem nadzoru w zakresie wykonywania powierzonych czynności; w szczególności dostawca usług powinien:

- ✓ zapewnić organowi nadzoru faktyczny dostęp do danych związanych z powierzonymi czynnościami,

Rekomendacje dotyczące procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej z umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych

- ✓ umożliwić organowi nadzoru przeprowadzenie kontroli działalności i stanu majątkowego w zakresie powierzonych czynności.

8. Rekomendacja 8

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie systemu wynagradzania likwidatorów, zapewniającego efektywny przebieg procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

8.1. Procedury określające system wynagradzania likwidatorów powinny w sposób jasny, przejrzysty i precyzyjny określać:

- sposób ustalania wysokości wynagrodzenia zasadniczego oparty na obiektywnych kryteriach i uwzględniający rodzaj wykonywanej pracy, kwalifikacje niezbędne przy jej wykonywaniu, ilość oraz jakość wykonywanej pracy,
- sposób ustalania wysokości zmiennych składników wynagrodzenia (np. premie zadaniowe, nagrody kwartalne, roczne, dodatki, itp.), oparty na kryteriach ilościowych i jakościowych dotyczących wykonywanej pracy, jeżeli takie składniki funkcjonują w zakładzie ubezpieczeń w ramach systemu wynagradzania likwidatorów,
- sposób weryfikacji spełniania obiektywnych kryteriów stanowiących podstawę nabycia prawa do zmiennych składników wynagrodzenia.

8.2. Zakład ubezpieczeń nie powinien uzależniać wynagrodzenia likwidatora od wysokości kwot zadośćuczynienia ustalonych przez tego likwidatora.

8.3. Procedury określające system wynagradzania likwidatorów powinny zawierać elementy motywujące likwidatorów do wykonywania swoich zadań w sposób charakteryzujący się:

- wysoką jakością wykonywanej pracy,
- szybkością prowadzonego postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia,
- przestrzeganiem przepisów prawa i procedur, w tym w szczególności zobowiązujących zakład ubezpieczeń do respektowania zasady pełnego odszkodowania,
- prowadzeniem postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia w sposób skutkujący ograniczeniem skarg lub reklamacji,
- dbałością o reputację zakładu ubezpieczeń.

8.4. Zakład ubezpieczeń powinien nadzorować stosowanie procedur określających system wynagradzania likwidatorów, m.in. należy zapewnić kontrolę prawidłowości realizacji przyjętego systemu wynagradzania likwidatorów oraz opracowywanie modyfikacji ww. procedur, w szczególności w celu zapewnienia przebiegu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia optymalnego z punktu widzenia działalności zakładu ubezpieczeń, wymogów wynikających z przepisów prawa oraz ochrony interesów poszkodowanych.

8.5. Procedury określające system wynagradzania likwidatorów oraz proces ich stosowania powinny podlegać przeglądowi co najmniej raz w roku.

9. Rekomendacja 9

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, że pracownicy wykonujący czynności w ramach procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia dysponują kompetencjami i wiedzą w zakresie wykonywanych czynności, w szczególności poprzez dostęp do szkoleń dotyczących tego procesu.

9.1. Zakład ubezpieczeń powinien organizować regularne szkolenia dla pracowników wykonujących czynności w ramach procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, obejmujące zagadnienia istotne z punktu widzenia zapewnienia zgodności działalności zakładu ubezpieczeń z przepisami prawa, opartym na nich orzecznictwem Sądu Najwyższego i utrwalonym orzecznictwem sądów powszechnych, a także rekomendacjami/wytycznymi organu nadzoru.

9.2. Zakład ubezpieczeń powinien wyłonić z grona kadry zarządzającej osobę odpowiedzialną za określenie zakresu wiedzy związanej z procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, adekwatnej do zajmowanego stanowiska oraz formę przekazywania tej wiedzy.

9.3. Formami przekazywania wiedzy związanej z procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia mogą być np. dedykowane szkolenia, prezentacje, raporty. Osoba wskazana w Rekomendacji 9.2 powinna być zaangażowana w określenie zakresu szkoleń i przygotowanie ich planu.

Sposób prowadzenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia

10. Rekomendacja 10

Zakład ubezpieczeń powinien prowadzić postępowanie w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia w sposób zapewniający wypłatę zadośćuczynienia lub podjęcie decyzji o odmowie wypłaty zadośćuczynienia w całości lub części w terminach wynikających z przepisów prawa.

10.1. Zakład ubezpieczeń, po otrzymaniu zgłoszenia roszczenia, powinien samodzielnie i aktywnie podejmować wszelkie obiektywnie możliwe działania w celu zakończenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia (np. skierowanie poszkodowanego na badania lekarskie lub diagnostyczne w celu pozyskania opinii biegłych lekarzy specjalistów, pozyskanie informacji na podstawie przeprowadzonego wywiadu środowiskowego lub stosowanych formularzy/ankiet, pozyskanie informacji od jednostek policji, pozyskanie relacji świadków, pozyskanie dostępnych dowodów, o których mowa w Rekomendacji 19.2), w szczególności nie powinien oczekiwać na wyrok sądu, w sytuacji, gdy obiektywnie możliwe jest samodzielne ustalenie przez zakład ubezpieczeń swojej odpowiedzialności lub wysokości zadośćuczynienia, ani uzależniać terminu wypłaty zadośćuczynienia od zakończenia procesu leczenia poszkodowanego.

10.2. Zakład ubezpieczeń, w każdym przypadku, gdy jest to zasadne, powinien w terminach wynikających z przepisów prawa, wypłacić bezsporną część zadośćuczynienia, w wysokości odpowiadającej rozmiarowi szkody niemajątkowej ustalonemu na dzień podjęcia decyzji o wypłacie bezspornej części zadośćuczynienia.

10.3. Każde roszczenie powinno być rozpatrzone z uwzględnieniem obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności co do terminu i obowiązków informacyjnych.

10.4. Zakład ubezpieczeń nie może przerzucać na poszkodowanego lub osobę występującą z roszczeniem ciężaru uzyskania i dostarczenia dokumentów potrzebnych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości zadośćuczynienia, jeżeli zakład ubezpieczeń może je samodzielnie uzyskać na podstawie przepisów prawa.

11. Rekomendacja 11

Komunikacja likwidatora z podmiotami, z którymi kontaktuje się on w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia powinna być prowadzona z zachowaniem należytej staranności związanej z zawodowym charakterem prowadzonej przez zakład ubezpieczeń działalności ubezpieczeniowej.

11.1. Przekazywanie przez zakład ubezpieczeń poszkodowanemu lub osobie występującej z roszczeniem informacji o dokumentach wymaganych do ustalenia

odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń w formie innej niż pisemna, wymaga uzyskania wyraźnej zgody tej osoby.

11.2. Pisemne zawiadomienie zakładu ubezpieczeń, skierowane w terminach wskazanych w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, do poszkodowanego lub osoby występującej z roszczeniem, o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczeń w całości lub w części, powinno zawierać wskazanie konkretnej przyczyny uniemożliwiającej zaspokojenie roszczeń w danej sprawie, przypuszczalnego terminu, w którym będzie to możliwe oraz, jeżeli jest to przyczyna dotycząca poszkodowanego lub osoby występującej z roszczeniem, wskazanie, w jaki sposób powinni oni współdziałać z zakładem ubezpieczeń w celu doprowadzenia do zakończenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia.

11.3. Informacja, iż zadośćuczynienie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, powinno zawierać wskazanie konkretnych okoliczności oraz podstawy prawnej uzasadniających całkowitą lub częściową odmowę wypłaty zadośćuczynienia.

11.4. W przypadku podjęcia decyzji o wypłacie bezspornej części zadośćuczynienia, zakład ubezpieczeń powinien poinformować na piśmie poszkodowanego o okolicznościach, na których się oparł przy ustaleniu bezspornej części zadośćuczynienia, jak również powinien wskazać przyczyny, dla których odmówił wiarygodności okolicznościom dowodowym podniesionym przez poszkodowanego, uniemożliwiające zakładowi ubezpieczeń wypłatę pozostałej części zadośćuczynienia. Informacja o ustaleniu bezspornej części zadośćuczynienia przekazana przez zakład ubezpieczeń osobie występującej z roszczeniem powinna uwzględniać zasady określone w Rekomendacjach 14.1, 14.2, 14.3.

11.5. W przypadku odmowy wypłaty odsetek za opóźnienie w wypłacie zadośćuczynienia, zakład ubezpieczeń powinien poinformować poszkodowanego o przyczynach odmowy wypłaty żądanych odsetek.

11.6. Zakład ubezpieczeń powinien bezzwłocznie udostępniać osobom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, na ich żądanie, informacje i dokumenty, gromadzone w celu ustalenia swojej odpowiedzialności lub wysokości zadośćuczynienia.

11.7. Zakład ubezpieczeń powinien utrzymywać lub dokumentować każdorazowy fakt udostępnienia informacji i dokumentów, o których mowa w Rekomendacji 11.6 oraz zakres tego udostępnienia.

11.8. Gdy poszkodowany lub osoba występująca z roszczeniem działa w postępowaniu w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia przez pełnomocnika, zakład ubezpieczeń powinien przysyłać korespondencję w tym postępowaniu, w szczególności korespondencję dotyczącą zrealizowanej wypłaty lub odmowy realizacji wypłaty zadośćuczynienia, do pełnomocnika a także do wiadomości poszkodowanego lub osoby występującej z roszczeniem.

12. Rekomendacja 12

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie procedur określających sposób kontaktowania się pomiędzy likwidatorem a podmiotami w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, będących elementem systemu zarządzania zakładem ubezpieczeń.

12.1. Zgodnie z procedurami poszkodowany oraz osoba występująca z roszczeniem powinni otrzymać, bezzwłocznie po zgłoszeniu roszczenia, dane kontaktowe likwidatora prowadzącego postępowanie w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia zainicjowane zgłoszeniem roszczenia, umożliwiające bezpośredni kontakt z likwidatorem. Jeżeli w danym zakładzie ubezpieczeń postępowanie to jest realizowane przez zespół osób (likwidatorów), wystarczające jest podanie danych kontaktowych jednego likwidatora.

12.2. Procedury powinny zapewniać:

- szybkość i łatwość dostępu do likwidatora zajmującego się rozpatrywaniem roszczenia,
- udzielanie wyczerpujących wyjaśnień przez likwidatora,
- wysoką jakość udzielanych informacji oraz ich rzeczowość, przystępność i zrozumiałość,
- bezzwłoczny dostęp poszkodowanego lub osoby występującej z roszczeniem do akt prowadzonego postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia.

12.3. Procedury powinny zapewniać możliwość bezpośredniego kontaktu z likwidatorem przez podmioty w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, za pośrednictwem telefonu lub poczty elektronicznej, a ponadto – o ile uzasadnia to skala prowadzonej działalności oraz wielkość i profil ryzyka związany z tą działalnością – zakład ubezpieczeń może umożliwić inne formy kontaktowania się z likwidatorem, np. kontakt osobisty lub kontakt za pośrednictwem strony internetowej zakładu ubezpieczeń.

12.4. Zgodnie z procedurami, gdy w wyniku kontaktu likwidatora z podmiotami w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, zostały poczynione jakiegokolwiek ustalenia dotyczące dalszego toku postępowania, powinny one zostać utrwalone w formie zapewniającej możliwość ich późniejszego odtworzenia.

12.5. Zgodnie z procedurami, w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, likwidator prowadzący to postępowanie powinien unikać sytuacji mogących powodować powstanie konfliktu interesów. W przypadku zaistnienia konfliktu interesów, likwidator powinien zawiadomić o tym zakład ubezpieczeń, a ponadto powinien mieć możliwość wyłączenia się z prowadzonego postępowania.

13. Rekomendacja 13

Zakład ubezpieczeń powinien gromadzić dokumentację dotyczącą postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, obejmującą w szczególności dokumentację zebraną w toku tego postępowania oraz uzasadnienie wysokości i dokonania aktualizacji utworzonej rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, z zachowaniem należytej staranności związanej z zawodowym charakterem prowadzonej przez niego działalności ubezpieczeniowej.

13.1. W przypadku prowadzenia dokumentacji postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia w formie zdigitalizowanej, sposób gromadzenia tej dokumentacji powinien zapewniać bezzwłoczny dostęp do wszelkich dokumentów zgromadzonych przez zakład ubezpieczeń w tym postępowaniu, na zasadach identycznych, jak w przypadku akt w formie papierowej.

13.2. Dokumentacja dotycząca każdego postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia powinna zawierać dowody wysyłki i otrzymania przez zakład ubezpieczeń poszczególnych pism w toku korespondencji prowadzonej w postępowaniu.

13.3. Dokumentacja dotycząca każdego postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia powinna zawierać, oprócz decyzji o wypłacie zadośćuczynienia, również potwierdzenie dokonania wypłaty zadośćuczynienia w danym dniu.

13.4. Dokumentacja dotycząca każdego postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia powinna być numerowana zgodnie z kolejnością pojawienia się dokumentów w tym postępowaniu, niezależnie od tego, czy dokumentacja ta prowadzona jest w formie papierowej, czy zdigitalizowanej.

14. Rekomendacja 14

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić poszkodowanemu pełną i zrozumiałą informację o sposobie ustalenia wysokości zadośćuczynienia.

14.1. Zakład ubezpieczeń powinien z własnej inicjatywy przekazać poszkodowanemu wycenienie, na podstawie którego ustalił wysokość zadośćuczynienia.

14.2. Wycenienie, o którym mowa w Rekomendacji 14.1, powinno w szczególności zawierać:

- szczegółowy opis okoliczności, które zakład ubezpieczeń wziął pod uwagę, określając rozmiar szkody niemajątkowej wraz ze wskazaniem dowodów stanowiących podstawę do ustalenia tych okoliczności,
- wycenę kwotową poszczególnych okoliczności, które zakład ubezpieczeń wziął pod uwagę, określając rozmiar szkody niemajątkowej.

14.3. W przypadku miarkowania przez zakład ubezpieczeń wysokości zadośćuczynienia, w związku z ustaleniem przyczynienia się poszkodowanego, zakład ubezpieczeń powinien wskazać poszkodowanemu również:

- przyjęty stopień przyczynienia,
- okoliczności, które wziął pod uwagę określając stopień przyczynienia, wraz ze wskazaniem dowodów stanowiących podstawę do ustalenia tych okoliczności,
- wskazanie kwoty, o którą zostało pomniejszone zadośćuczynienie, wskutek uwzględnienia przyczynienia się poszkodowanego.

15. Rekomendacja 15

Występując z propozycją zawarcia ugody zakład ubezpieczeń powinien zapewnić poszkodowanemu pełną i zrozumiałą informację o sposobie ustalenia wysokości proponowanego do wypłaty zadośćuczynienia.

15.1. Propozycja zawarcia ugody przekazana przez zakład ubezpieczeń poszkodowanemu powinna zawierać projekt ugody, wraz z wyliczeniem, o którym mowa w Rekomendacjach 14.1, 14.2, 14.3.

15.2. Zakład ubezpieczeń, przekazując propozycję zawarcia ugody, powinien zaproponować termin jej zawarcia, umożliwiającą poszkodowanemu analizę tej propozycji.

15.3. Propozycja zawarcia ugody przekazana przez zakład ubezpieczeń poszkodowanemu powinna być sformułowana w sposób jasny, precyzyjny i zrozumiały.

15.4. Jeżeli przekazana przez zakład ubezpieczeń propozycja zawarcia ugody przewiduje zrzeczenie się roszczeń przez poszkodowanego, należy wskazać jakich konkretnie roszczeń zrzeka się poszkodowany.

16. Rekomendacja 16

Zakład ubezpieczeń w postępowaniu w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia powinien kierować się obiektywizmem, rozważając całokształt okoliczności sprawy, przy poszanowaniu sytuacji życiowej, w której znalazł się poszkodowany.

16.1. Formularze/ankiety wykorzystywane przez zakład ubezpieczeń w celu ustalenia okoliczności mających wpływ na stwierdzenie i ocenę rozmiaru szkody niemajątkowej, ustalenia istnienia adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy zdarzeniem a szkodą niemajątkową oraz określenia wysokości zadośćuczynienia, powinny zawierać pytania odpowiednie do sytuacji życiowej poszkodowanego.

16.2. Zakład ubezpieczeń powinien, w uzasadnionych przypadkach, proponować poszkodowanemu przeprowadzenie na koszt zakładu ubezpieczeń badań lekarskich lub badań diagnostycznych przez lekarza odpowiedniej specjalności, po wyrażeniu zgody przez poszkodowanego, jeżeli jest to niezbędne dla ustalenia skutków wypadku dla stanu zdrowia poszkodowanego oraz ustalenia adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy stanem zdrowia poszkodowanego a wypadkiem.

16.3. Zakład ubezpieczeń powinien wykorzystywać jednakowe sposoby ustalania kręgu poszkodowanych w ramach prowadzonego na podstawie art. 446 § 4 Kodeksu cywilnego oraz na podstawie art. 448 Kodeksu cywilnego w związku z art. 24 § 1 Kodeksu cywilnego postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia.

Projekt

Sposób ustalania wysokości zadośćuczynienia

17. Rekomendacja 17

Zakład ubezpieczeń powinien indywidualnie rozważać okoliczności wpływające na wysokość zadośćuczynienia oraz stosować kryteria ich oceny.

17.1. Wysokość zadośćuczynienia wypłacona przez zakład ubezpieczeń powinna odpowiadać doznanej szkodzie niemajątkowej i przedstawiać ekonomicznie odczuwalną wartość dla poszkodowanego, jednakże powinna również być utrzymana w rozsądnych granicach i nie powodować nieuzasadnionego wzbogacenia poszkodowanego.

17.2. Zakład ubezpieczeń powinien zapobiegać powstawaniu rażącej dysproporcji w wysokości wypłacanego zadośćuczynienia w podobnych sprawach, uwzględniając również wysokość kwot zadośćuczynienia zasądzanych przez sądy w podobnych sprawach, biorąc pod uwagę indywidualizację oceny okoliczności, wyznaczających rozmiar szkody niemajątkowej doznanej przez konkretnego poszkodowanego.

17.3. Zakład ubezpieczeń, przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia, powinien brać pod uwagę, że spełnia ono funkcję kompensacyjną.

17.4. Kwota zadośćuczynienia powinna stanowić sumę wycen kwotowych poszczególnych okoliczności dokonanych przez zakład ubezpieczeń, które wziął pod uwagę w danej sprawie.

17.5. Zakład ubezpieczeń, przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia, może pomocniczo brać pod uwagę poziom stopy życiowej społeczeństwa w całym kraju oraz ogólnodostępne dane rynkowe w zakresie wypłacanych kwot zadośćuczynienia, co jednak nie może podważać kompensacyjnej funkcji zadośćuczynienia.

17.6. Stopa życiowa poszkodowanego nie powinna mieć wpływu na wysokość zadośćuczynienia.

17.7. Zakład ubezpieczeń, analizując orzeczenia sądów dotyczące wypłaty zadośćuczynienia, powinien wyodrębniać okoliczności brane pod uwagę przez sądy i określić, jaki mają one wpływ na wysokość zadośćuczynienia. Wyniki przeprowadzanych analiz powinny mieć odzwierciedlenie w procedurach, o których mowa w Rekomendacji 4.1.

18. Rekomendacja 18

Zakład ubezpieczeń, przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia, powinien, rozważając całokształt okoliczności sprawy, brać pod uwagę okoliczności istotne przy ocenie rozmiaru szkody niemajątkowej.

18.1. Zakład ubezpieczeń, przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia na rzecz poszkodowanego w związku z uszkodzeniem ciała lub wywołaniem rozstroju zdrowia dochodzonego na podstawie art. 445 § 1 Kodeksu cywilnego, powinien uwzględnić m.in.:

- nieodwracalność następstw uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia,
- czas trwania oraz stopień intensywności cierpień fizycznych i psychicznych,
- wiek poszkodowanego,
- utratę perspektyw na przyszłość,
- poczucie nieprzydatności społecznej,
- bezradność życiową,
- niemożność czynnego uczestnictwa w sprawach rodziny,
- konieczność korzystania z pomocy innych osób w sprawach życia codziennego.

18.2. Zakład ubezpieczeń przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia dla najbliższych członków rodziny zmarłego dochodzonego na podstawie art. 446 § 4 Kodeksu cywilnego powinien uwzględnić m.in.:

- rozmiar doznanych przez poszkodowanego cierpień – ich intensywność, czas trwania oraz nieodwracalny charakter,
- rozmiar negatywnych zmian w psychice poszkodowanego wywołanych śmiercią najbliższego członka rodziny, w szczególności nerwice, stany depresyjne, depresja,
- zaburzenia adaptacyjne poszkodowanego,
- wiek zmarłego oraz rolę, jaką pełnił w rodzinie,
- wiek i sytuację życiową poszkodowanego,
- rodzaj i intensywność więzi łączących poszkodowanego ze zmarłym.

18.3. Zakład ubezpieczeń przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia w związku z naruszeniem dobra osobistego poszkodowanego w następstwie śmierci osoby bliskiej, dochodzonego na podstawie art. 448 Kodeksu cywilnego w związku z art. 24 § 1 Kodeksu cywilnego, powinien uwzględnić w szczególności jego:

- cierpienie,
- poczucie krzywdy,
- negatywne doznania psychiczne i fizyczne będące następstwem śmierci osoby bliskiej,
- okres trwania żałoby oraz sposób jej przeżywania.

18.4. Zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość zadośćuczynienia w związku z uszkodzeniem ciała lub wywołaniem rozstroju zdrowia, powinien uwzględnić nie tylko krzywdę istniejącą w chwili wypłaty zadośćuczynienia, ale również taką, którą poszkodowany będzie w przyszłości na pewno odczuwać, oraz krzywdę dającą się z dużym stopniem prawdopodobieństwa przewidzieć.

18.5. Zakład ubezpieczeń nie powinien ustalać wysokości zadośćuczynienia kierując się wyłącznie procentowym stopniem uszczerbku na zdrowiu.

19. Rekomendacja 19

Zakład ubezpieczeń, przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia, powinien indywidualnie oceniać istnienie więzi emocjonalnej uzasadniającej uzyskanie zadośćuczynienia i jego rozmiar.

19.1. W celu określenia kręgu uprawnionych do zadośćuczynienia na podstawie art. 446 § 4 Kodeksu cywilnego oraz kręgu uprawnionych do zadośćuczynienia na podstawie art. 448 Kodeksu cywilnego w związku z art. 24 § 1 Kodeksu cywilnego, zakład ubezpieczeń powinien ustalić, czy, uwzględniając okoliczność pokrewieństwa, istniała dostatecznie mocna więź emocjonalna pomiędzy uprawnionym a zmarłym, powstała w szczególności poprzez wspólne zamieszkiwanie, prowadzenie wspólnego gospodarstwa domowego, czy słuzenie sobie wzajemną pomocą. Dodatkowo, w celu określenia kręgu uprawnionych do zadośćuczynienia na podstawie art. 448 Kodeksu cywilnego w związku z art. 24 § 1 Kodeksu cywilnego, zakład ubezpieczeń powinien ustalić, czy w wyniku wypadku, którego następstwem była śmierć osoby bliskiej, nastąpiło zerwanie tej więzi, skutkujące w szczególności naruszeniem dobra osobistego uprawnionego, m.in.: szczególnej więzi rodzinnej pomiędzy członkami rodziny; więzi związanej z relacjami rodzinnymi lub łączącej osoby bliskie; prawa do życia w rodzinie i utrzymania tego rodzaju więzi; więzi rodziców z dzieckiem.

19.2. W celu ustalenia istnienia dostatecznie mocnej więzi emocjonalnej pomiędzy uprawnionym a zmarłym, zakład ubezpieczeń powinien badać wszelkie dostępne dowody, w tym korespondencję pisemną, wydruki poczty elektronicznej, relacje świadków, zdjęcia.

19.3. Określenie kręgu uprawnionych, o których mowa w Rekomendacji 19.1, powinno wynikać – w każdym przypadku – z istnienia faktycznych relacji pomiędzy uprawnionym a zmarłym.

20. Rekomendacja 20

Zakład ubezpieczeń może pomniejszyć należne poszkodowanemu zadośćuczynienie o kwotę wynikającą ze stopnia przyczynienia się poszkodowanego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru, z uwzględnieniem kompensacyjnej funkcji zadośćuczynienia.

20.1. Zakład ubezpieczeń powinien ustalić w pierwszej kolejności istnienie adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy zachowaniem poszkodowanego a powstaniem lub zwiększeniem rozmiaru szkody niemajątkowej na podstawie wszechstronnego rozważenia wszystkich okoliczności konkretnego wypadku.

20.2. Zakład ubezpieczeń, w przypadku potwierdzenia istnienia przyczynienia się poszkodowanego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru, ustala wysokość pomniejszenia należnego zadośćuczynienia, uwzględniając w szczególności: winę lub nieprawidłowość zachowania się poszkodowanego, porównanie stopnia winy stron

wypadku, rozmiar szkody niemajątkowej doznanej przez poszkodowanego, ewentualne inne okoliczności wypadku. Przy ustalaniu stopnia przyczynienia się poszkodowanego, zakład ubezpieczeń nie powinien – w sposób automatyczny – przyjmować stałego stopnia przyczynienia się z uwagi na określone rodzajowo zachowanie poszkodowanego, lecz ocena takiego zachowania i przyjęcie określonego stopnia przyczynienia się powinny w każdym przypadku uwzględniać okoliczności konkretnego wypadku.

20.3. Ustalając stopień przyczynienia się, zakład ubezpieczeń powinien uwzględnić fakt małości szkody poszkodowanego i wynikający stąd ograniczony zakres jego percepcji, które stanowią kryteria oceny stopnia wymaganej i oczekiwanej od niego poprawności zachowania, jako uczestnika ruchu drogowego.

20.4. Przyjęty przez zakład ubezpieczeń stopień przyczynienia się poszkodowanego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru nie powinien spowodować, że ustalona wysokość zadośćuczynienia przestanie spełniać swoją funkcję kompensacyjną.

21. Rekomendacja 21

Zakład ubezpieczeń powinien wypłacić, na żądanie poszkodowanego, odsetki za opóźnienie w wypłacie zadośćuczynienia.

21.1. Zakład ubezpieczeń powinien, w przypadku naruszenia terminów wypłaty zadośćuczynienia, na żądanie poszkodowanego, wypłacić należne odsetki od dnia, w którym to zadośćuczynienie powinno zostać wypłacone, a w szczególności:

- jeżeli nie wypłacił zadośćuczynienia w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia roszczenia,
- w sytuacji, gdy w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia roszczenia nie miał możliwości wyjaśnienia okoliczności koniecznych do ustalenia jego odpowiedzialności albo wysokości zadośćuczynienia, jeżeli nie wypłacił zadośćuczynienia w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe,
- jeżeli nie wypłacił zadośćuczynienia w terminie 90 dni od dnia zgłoszenia roszczenia, chyba że ustalenie jego odpowiedzialności albo wysokości zadośćuczynienia zależy od toczącego się postępowania karnego lub cywilnego,
- jeżeli nie wypłacił bezspornej części zadośćuczynienia w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia roszczenia.

21.2. Odsetki od kwoty, o którą uległo zwiększeniu zadośćuczynienie na skutek pojawienia się nowych okoliczności w sprawie, są należne od dnia, w którym zwiększone zadośćuczynienie powinno zostać wypłacone, z uwagi na zgłoszenie przez poszkodowanego tych okoliczności zakładowi ubezpieczeń.