



Rzecznik Ubezpieczonych

www.rzu.gov.pl

Halina Olendzka

Warszawa, dnia 27 listopada 2009 r.

RU/319/09

**Szanowny Pan
Jan Grzegorz Prądyński
Prezes Zarządu
Polskiej Izby Ubezpieczeń
ul. Wspólna 47/49
00-684 Warszawa**

Szanowny Panie Prezeso

Odpowiadając na Pana pismo z dnia 26 listopada 2009 r. dotyczące zaniepokojenia Polskiej Izby Ubezpieczeń tekstami przygotowanymi przez pracownika Biura Rzecznika Ubezpieczonych Panią Małgorzatę Więcko, przedstawiam stanowisko Rzecznika Ubezpieczonych w niniejszej sprawie.

Rzecznik Ubezpieczonych i pracownicy Biura działają na podstawie i w granicach przepisów prawa. Zgodnie z art. 20 pkt 6 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz.U. nr 124, poz. 1153 z późn. zm.) do zadań Rzecznika należy podejmowanie działań w zakresie ochrony osób, których interesy reprezentuje, a w szczególności inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej, ale również informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli oraz Polskiej Izby Ubezpieczeń i organizacji gospodarczych powszechnych towarzystw emerytalnych o dostrzeżonych nieprawidłowościach w działaniu zakładów ubezpieczeń, funduszy emerytalnych, towarzystw emerytalnych, pracowniczych programów emerytalnych i innych instytucji rynku ubezpieczeniowego. Zakres reprezentacji Rzecznika Ubezpieczonych, o którym mowa nie tylko w art. 20, ale również w art. 5 i art. 26 powołanej ustawy rodzi

obowiązek Rzecznika oraz Biura diagnozowania i formułowania ocen prawnych i faktycznych problemów, które obecnie istnieją na rynku ubezpieczeniowym w Polsce – od fazy przedkontraktowej do chwili wykonania zobowiązań wynikających z umowy ubezpieczenia. Powyższe zadania są więc nałożone na Rzecznika Ubezpieczonych ustawą i są wykonywane zarówno poprzez podejmowanie działań kierunkowych, jak i działań ogólnych, w tym publikację informacji na temat skarg klientów oraz problemów, które napotykają oni w praktyce obrotu ubezpieczeniowego. W tym celu wydawany jest m.in. „Monitor Ubezpieczeniowy”, pismo Rzecznika Ubezpieczonych, które jest źródłem bieżących informacji dotyczących działalności Biura.

Artykuł Pani Małgorzaty Więcko pt. „Praktyczne problemy dotyczące zawierania umów ubezpieczenia za pośrednictwem kanału direct” został pierwotnie opublikowany właśnie w Monitorze Ubezpieczeniowym (nr 39). W związku z faktem, iż zainteresowanie publikacją tego artykułu zgłosiło kilku innych wydawców, artykuł pojawił się również na łamach innych periodyków i gazet. Wydawcy częstokroć zmieniali tytuły artykułu na swoje potrzeby. Artykuł opisuje problemy, z którymi zgłaszają się do Rzecznika Ubezpieczonych klienci ubezpieczycieli oferujących zawarcie umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem telefonu i internetu. Przygotowanie artykułu było poprzedzone zarówno analizą skarg pisemnych, jak i rozmów telefonicznych, które są prowadzone przez prawników Biura Rzecznika Ubezpieczonych codziennie, za pośrednictwem, nie wstydzimy się użyć tego wyrażenia, infolinii.

Odnosząc się do „konkretnych” (jeżeli tak je można nazwać) zarzutów przedstawionych w piśmie Pana Prezesa, wypada stwierdzić, iż są one niezwykle ogólnikowe, powierzchowne a ponadto brak w nim rzetelnej analizy prawnej i przemyślanych argumentów merytorycznych. Pan Prezes zarzuca w swoim liście, iż w publikacjach Autorka traktuje direct jako osobny kanał pośrednictwa ubezpieczeniowego, podczas, gdy każda z publikacji rozpoczyna się od wyjaśnienia, iż „tzw. kanał direct” jest „kanałem **sprzedaży bezpośredniej**”, charakteryzującym się wykorzystaniem telefonu i internetu. Oczywistym wydaje się więc fakt, iż przepisy ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych¹, ustawy o działalności ubezpieczeniowej², jak również przepisy kodeksu cywilnego mają tu zastosowanie. Wyjaśnienia Pana Prezesa w tym zakresie wydają się zbędne zarówno dla Rzecznika

¹ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U nr 124, poz. 1152 z późn. zm.)

² Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz.U. nr 124, poz. 1151 z późn. zm.)

Ubezpieczonych, jak i prawdopodobnie większości czytelników tego typu publikacji. Autorka jednak nie poruszała kwestii związanych z powyższymi przepisami, gdyż skupiła się na problemach wynikających z niejasnych, a czasem sprzecznych przepisów ustaw powołanych w artykule. Jednak pismo Pana Prezesa w żaden sposób do tych konkretnych problemów merytorycznie się nie odnosi, wskazując jedynie, iż pracownicy infolinii są obowiązani do zachowania rzetelności profesjonalizmu i etyki zawodowej. Wierzymy, że tak jest, jednak mimo to powstaje pytanie czy w praktyce wszystkie te wymagania są spełniane? Na to pytanie najpełniej i obiektywnie mogą odpowiedzieć właśnie klienci, bowiem ocena ubezpieczycieli będzie tutaj co do zasady pozytywna. Poruszona przez Pana Prezesa w liście kwestia odsłuchiwania przeprowadzonych z klientami rozmów jest w ocenie Rzecznika Ubezpieczonych niezwykle istotna i wielokrotnie zwracaliśmy na to uwagę, szukając odpowiedzi jak jest w praktyce. Praktyka ta ukazuje niestety, że klienci nadal zgłaszają problemy w tym zakresie podnosząc, iż ubezpieczyciel odmówił udostępnienia takiego nagrania, albo że w odpowiedzi na taką prośbę klient został poinformowany, iż ubezpieczyciel nagrywa tylko „wybrane rozmowy” bądź też, że prośba klienta w tym zakresie została zignorowana.

Zarzut, iż Autorka nie pokazała skali problemów (w rozumieniu Pana Prezesa, jak przypuszczam, chodzi o liczbę skarg) był dyskutowany już wielokrotnie. W ocenie Rzecznika bez znaczenia jest bowiem, co wielokrotnie wypowiedzieli przedstawiciele Polskiej Izby Ubezpieczeń, czy skarg jest 10, 100, 1000 czy 10.000 – odpowiedź Samorządu jest zawsze taka sama: „zawieramy X milionów umów, przeprowadzamy setki tysięcy rozmów – skargi do Rzecznika to niewielka, marginalna skala”. Ten argument jest jednak dla nas nie do przyjęcia, gdyż sprowadza się do dwóch kluczowych pytań: czy naprawdę Polska Izba Ubezpieczeń zacznie reagować na problemy konsumentów wtedy, gdy liczba skarg zwiększy się do 100.000, a może 1 miliona? Jakiej skali niezadowolenia konsumentów potrzeba, żeby zastanawiać się nad ulepszeniem mechanizmów rynkowych? W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych liczba skarg jest mniej ważna od ich treści. Z doświadczenia wiemy bowiem, że nieprawidłowości, jeżeli powtarzają się w skargach, zazwyczaj są praktyką stosowaną w odniesieniu do wielu klientów. Tylko jako przykład można podać praktykę ubezpieczycieli dotyczącą odmowy wypłaty podatku VAT przy tzw. rozliczeniach kosztorysowych, czy odmowę zwrotu pełnych kosztów pogrzebu w przypadku odszkodowania z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej sprawy wypadku komunikacyjnego. Dla Rzecznika Ubezpieczonych problem tylko jednego konsumenta jest wystarczającym powodem do

podejmowania działań mających na celu jego rozwiązanie, a jeżeli przy tym zostanie stwierdzona praktyka sprzeczna z prawem – podjęcie instytucjonalnych działań zmierzających do jej wyeliminowania. Rzecznik Ubezpieczonych za dużą wartość uznaje także fakt, iż w demokratycznym państwie prawa, funkcjonują instytucje, które stoją na straży praw oraz interesów konsumentów, i jak doświadczenie pokazuje skutecznie potrafią realizować powierzone im zadania. Wyroki Sądu Najwyższego na wniosek Rzecznika, liczba skutecznych interwencji, działalność Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, są tego dobrym przykładem. Rzecznik Ubezpieczonych z nieukrywaną dumą przyjmuje fakt, iż może służyć obywatelom, codziennie pomagać w rozwiązywaniu ich problemów. Jesteśmy bowiem przekonani, że miernikiem działania Rzecznika, jego wartością, jest człowiek a nie suche statystyki. Jeśli jednak Pan Prezes byłby zainteresowany informacją na temat konkretnej liczby skarg z tego zakresu informuję, iż dane te zostały oficjalnie podane 1 kwietnia 2009 r. podczas Konferencji Rzecznika Ubezpieczonych oraz Fundacji Edukacji Ubezpieczeniowej „Ubezpieczenia w systemie direct – praktyka obrotu”, a także w kwartalniku Prawo Asekuracyjne³ Z kolei zawsze powtarzamy, iż skoro w ocenie Polskiej Izby Ubezpieczeń problemy są jednostkowe, tym bardziej ich wyeliminowane z obrotu powinno być niezwykle proste. Niestety w wielu sprawach indywidualnych, pomimo jasnej oceny Rzecznika Ubezpieczonych, iż dana praktyka ubezpieczyciela jest nieprawidłowa, ubezpieczyciele nie zmieniają stanowiska na korzyść klienta. To raczej takie działanie można ocenić jako szkodzące wizerunkowi rynku.

Na marginesie tylko warto zauważyć, co jest dla Rzecznika Ubezpieczonych dużym zaskoczeniem, iż Pan Prezes poprzez zapytanie o liczbę skarg z zakresu tematu „direct” powołał wyłącznie jeden, z trzech tradycyjnych argumentów Polskiej Izby Ubezpieczeń przywoływanych w odpowiedzi na wszelkie kwestie poruszane przez Rzecznika Ubezpieczonych. Pozostałe dwa to wzrost składki ubezpieczeniowej oraz wzrost przestępczości ubezpieczeniowej. Posługując się tą metodologią myślenia, można by było dojść do wniosku, że nie korzystanie przez klientów z telefonu i internetu prowadzi do podwyższenia składki, a przestępczość ubezpieczeniowa wzrasta za każdym razem, kiedy tylko Rzecznik Ubezpieczonych próbuje dążyć do zmian korzystnych dla konsumentów.

Nie mogę zgodzić się również z zarzutem, iż publikacja Pani Więcko jest próbą ograniczenia konsumentom formy zawarcia umowy ubezpieczenia. Trudno odnieść się do tak ogólnie

³ A. Daszewski, M. Więcko, Problemy ochrony konsumentów usług ubezpieczeniowych w systemie direct z perspektywy Rzecznika Ubezpieczonych, Pr. Asekuracyjne, nr 3/2009 (60), s. 48 i n.

sformułowanej tezy. To zawsze klient dokonuje wyboru i Rzecznik Ubezpieczonych nie ma możliwości skutecznego zabronienia konsumentowi zawarcia umowy z wykorzystaniem telefonu czy internetu, ani nie uważa, iż forma ta jest niedopuszczalna prawnie. W treści artykułów brak jest jakichkolwiek ocen, które dyskredytowałyby tę formę zawierania umów, czy też stanowiłyby ograniczenie wyboru konsumentów, a wskazane są wyłącznie wątpliwości i problemy zgłaszane przez konsumentów. Ich zasadność następnie jest weryfikowana w toku postępowań skargowych prowadzonych przez Rzecznika Ubezpieczonych. Przypisywanie im waloru niestaranności i nierzetelności budzi nasz zdecydowany sprzeciw. W opinii Rzecznika Ubezpieczonych nie można określonej osobie i instytucji Rzecznika przypisywać oceny niestaranności i nierzetelności, nie przedstawiając na powyższą okoliczność faktów i dowodów. Odmienność poglądów autora czy też stosowanej semantyki, którą zresztą powszechnie posługują się zakłady ubezpieczeń w treści ogólnych warunków ubezpieczenia lub na swoich stronach internetowych, nie może być uznane za dowód niestaranności, nierzetelności. Rzecznik Ubezpieczonych nie może podzielić poglądu, że przedstawianie konsumentom propozycji zawarcia umowy drogą tradycyjną, jeżeli Ci mają wątpliwości co do modelu „direct” lub propozycji szczegółowego zapoznania się z treścią ogólnych warunków ubezpieczenia przed zawarciem umowy ubezpieczenia jest działaniem nierzetelnym i niestarannym. Takie propozycje należy uznać za działania zmierzające wyłącznie do podniesienia świadomości ubezpieczeniowej w Polsce. Chyba że Pan Prezes hołduje odmiennej wykładni pojęcia „budowanie świadomości ubezpieczeniowej”

Pan Prezes pisząc swój lakoniczny w treści list nie raczył jednak odnieść się merytorycznie do konkretnych problemów poruszonych w kwestionowanych tekstach. Wydaje się, że w treści listu wypadałoby wskazać czy zdaniem Pana Prezesa nie ma i nie było problemu ważności dokumentów „wygenerowanych elektronicznie”? Czy w Pana ocenie nie występują i nie występowały problemy i wątpliwości w zakresie prawa odstąpienia od umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych zawieranej z wykorzystaniem telefonu i internetu? Czy w Pana ocenie nie pojawiają się problemy związane z faktem, iż klient nie wie, jaki jest zakres jego ubezpieczenia dobrowolnego? Czy w ocenie Pana Prezesa wszyscy konsumenci, kontaktujący się z ubezpieczycielem za pośrednictwem telefonu są świadomi, że rozmowa ustna może prowadzić do skutecznego zawarcia umowy? Czy każdy klient jest zadowolony z likwidacji szkody przez ubezpieczycieli działających w systemie direct? Jak twierdzi Pan Prezes, rynek wciąż wypracowuje standardy i wprowadza najkorzystniejsze dla klienta relacje. Dobrze byłoby,

aby podczas wypracowywania takich standardów przede wszystkim brano pod uwagę stanowisko Rzecznika Ubezpieczonych oraz doświadczenia Urzędu wpływające właśnie ze skarg konsumentów. Jeżeli te doświadczenia i informacje są dla Pana Prezesa i Izby zaskoczeniem to tym bardziej należałoby temat zgłębiać, a nie starać się go zdusić w zarodku nieuzasadnioną i powierzchowną krytyką. Jak wynika z doświadczeń w tym zakresie taka współpraca mogłaby prowadzić do bardzo dobrych efektów, choć prawdopodobnie niewielkich czego dowodzi treść, ton pisma Pana Prezesa, a także sposób jego prezentacji – przyczyny tego stanu rzeczy trudno szukać po stronie Rzecznika. Warto chociażby wspomnieć o spotkaniu Rzecznika Ubezpieczonych z Komisją ds. direct Polskiej Izby Ubezpieczeń, gdzie zwracaliśmy uwagę na wszystkie praktyczne problemy. Z wielu spośród podanych tam informacji ubezpieczyciele skorzystali zdecydowanie poprawiając swoje procedury⁴. W tym miejscu należy przypomnieć o wdzięczności wyrażanej przez ubezpieczycieli direct dla Rzecznika za zwrócenie uwagi celem poprawy praktyki obrotu. Niestety, to jedno spotkanie, a następnie konferencja poświęcona tej tematyce, nie wyeliminowały wszystkich problemów, które nadal występują i jesteśmy przekonani, że należy o nich informować opinię publiczną. Skoro w praktyce obrotu występują problemy, to chcemy aby konsumenci mogli ich unikać – wskazujemy na problemy głównie za pośrednictwem mediów, co jest jedną z naszych podstawowych płaszczyzn działania. Na marginesie dodam, że dobrze by było, aby Izba prowadziła działalność edukacyjną choć w zbliżonym zakresie do Rzecznika dysponując nieporównywalnie większymi środkami finansowymi na swoją działalność.

Na szczęście Panie Prezesie czasy PRLu i kwestionowanie wolności słowa, wyrażania opinii, obecne przed 1989 rokiem, dawno odeszły i mamy nadzieję, że nigdy nie wrócą. Żyjemy bowiem w czasach, w których można artykułować swoje przemyślenia oraz poglądy na sprawy. Przypominamy, że istnieją fundamentalne dla demokratycznego państwa prawa zasady jak: wolność wypowiedzi, swoboda wypowiedzenia własnego zdania, przedstawiania swojego merytorycznego stanowiska na łamach branżowych publikatorów, która póki co istnieje znajdując bezpośrednie podstawy prawne w ustawie zasadniczej (np. wolność słowa) i innych aktach niższej rangi. Nic nie stoi na przeszkodzie, aby Izba również na łamach prasy fachowej podejmowała **merytoryczną polemikę** z tezami stawianymi przez pracowników Biura Rzecznika Ubezpieczonych, chyba że brak Jej argumentów merytorycznych, prawnych etc. Jeżeli sama Izba nie posiada w swoim gronie specjalistów w tym zakresie sugerujemy

⁴ tu bardzo pozytywny przykład Liberty Direct, który zmienił system komunikacji z klientem podczas rozmowy telefonicznej

skorzystanie z wysoce fachowych pracowników ubezpieczycieli „direct”, którzy z całą pewnością gotowi są do merytorycznej polemiki z pracownikami Biura Rzecznika.

Warto również byłoby, aby prócz działań wizerunkowych Izba co najmniej taki sam wysiłek wkładała w rozwiązywanie problemów, o których traktuje Autorka w swoich opracowaniach. W ocenie Rzecznika, publikacje takie nie szkodzą wizerunkowi rynku, a wręcz odwrotnie mają na celu poprawę dosyć słabej jego oceny w opinii społecznej – pokazują bowiem obszary, które należałoby udoskonalać co z kolei, jak się wydaje jest podstawowym zadaniem Izby. Klienci również chwalą je jako cenne i pozwalające na unikanie błędów przy zawieraniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia. Skoro Polska Izba Ubezpieczeń uważa się za merytorycznego partnera Rzecznika Ubezpieczonych warto, aby zaczęła od dyskusji, polemiki, a nie pisma będącego jednocześnie „donosem medialnym” na pracownika Biura.

Ponadto, pragnę podkreślić, że działalność edukacyjno-informacyjna w tym również informowanie o praktycznych problemach konsumentów nadal będzie przez Rzecznika Ubezpieczonych oraz pracowników Urzędu wykonywane, nawet jeśli nie będzie zgodne z poglądami lub subiektywnymi ocenami Pana Prezesa. Rzecznik Ubezpieczonych hołduje zasadzie transparentności. Nie widzi zatem podstaw, aby synteza praktycznych problemów konsumentów, będąca wynikiem postępowań skargowych np. w przypadku zawierania umów na odległość, była objęta tajemnicą. Rzecznik Ubezpieczonych nie może również się zgodzić na ramy współpracy z Izba, która w drodze korespondencyjnej będzie wyznaczała zakres ustawowych kompetencji Rzecznika i Biura, w szczególności w aspekcie działalności edukacyjnej i informacyjnej Biura. W opinii Rzecznika Ubezpieczonych również art. 17 Konstytucji RP takiej legitymacji Panu Prezesowi nie daje.

Zachęcamy także Pana Prezesa do ponownej lektury treści publikowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych, nie tylko artykułów publicystycznych i naukowych, ale również sprawozdań z działań Rzecznika Ubezpieczonych. Żywimy nadzieję, że ich analiza pozwoli Panu Prezesowi na wszechstronne zapoznanie się z aktualnymi praktycznymi problemami, które występują na polskim rynku ubezpieczeń.

Czujemy się również zobowiązani do poinformowania Pana Prezesa, że Rzecznik Ubezpieczonych jest funkcjonariuszem publicznym, zaliczonym do katalogu osób pełniących kierownicze stanowiska w Państwie i Jego nazwa, dobre imię, cześć, podlega ochronie prawnej, w szczególności w sytuacji przypisywania działalności Rzecznika cech, które pozostają w oczywistej niezgodności z rzeczywistym stanem rzeczy. Z drugiej strony

jesteśmy skłonni i otwarci na poddanie tej przykrej sprawy kontroli sądowej, aby opinia publiczna, media branżowe, a przede wszystkim sąd oceniły czy tezy przez nas stawiane są prawdziwe i rzetelne.

Na koniec, również poruszeni napastliwym tonem wystąpienia Pana Prezesa, pragniemy wskazać, iż zupełnie inaczej wyobrażaliśmy sobie współpracę na rzecz poprawy praktyki obrotu, którą w bilateralnych rozmowach deklarują przedstawiciele Samorządu Ubezpieczeniowego.

z poważaniem

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters and flourishes.