



Źródło: stock.adobe.com

Ochrona konsumentów na rynku ubezpieczeniowym

Lata 2014–2018 (do września)

Najwyższa Izba Kontroli

Warszawa, listopad 2019 r.

01 Dlaczego podjęliśmy kontrolę?

- Wskazanie przez komisje sejmową i senacką, właściwe w sprawach instytucji finansowych, potrzeby zbadania genezy i skutków problemu polisolokat.
- Podmioty świadczące usługi na rynku ubezpieczeniowym od lat należą do instytucji finansowych, na których praktyki wpływa najwięcej skarg do organów odpowiedzialnych za ochronę konsumentów.
- Skargi najczęściej dotyczyły kłopotów z uzyskaniem odszkodowań i opieszalej likwidacji szkód.

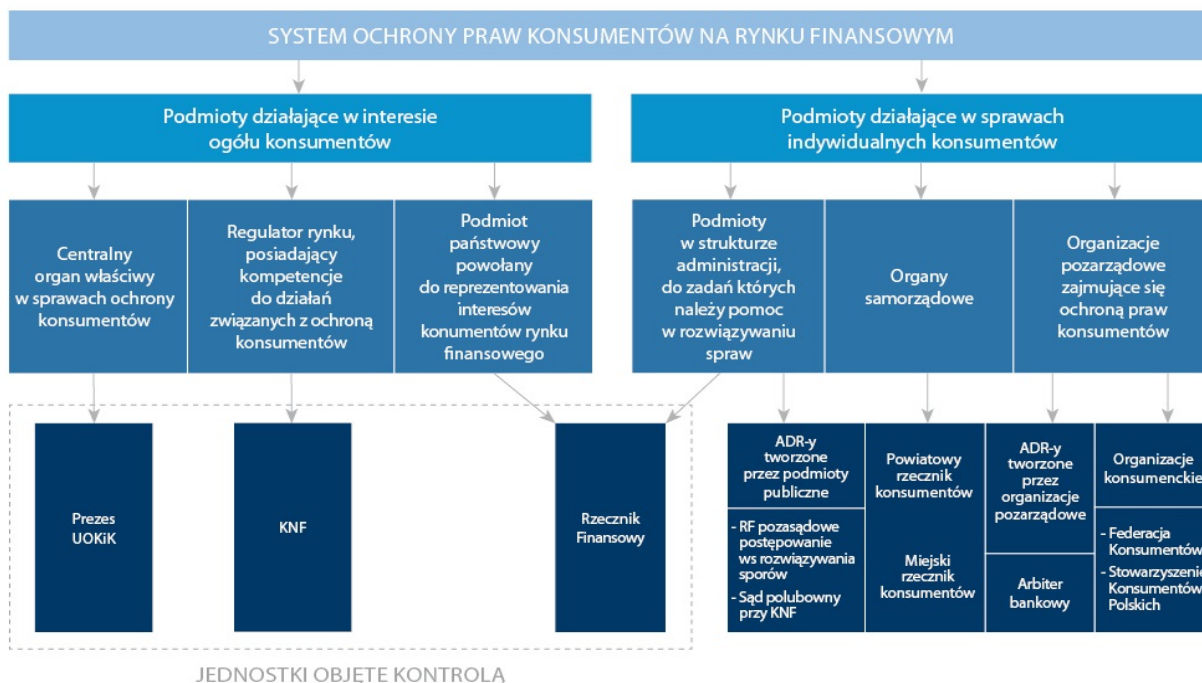
02 Co kontrolowaliśmy?

Czy podmioty odpowiedzialne za ochronę konsumentów rzetelnie wypełniały swoje obowiązki przeciwdziałania nieuczciwym praktykom na rynku ubezpieczeniowym?

- Czy podmioty odpowiedzialne za ochronę konsumentów rzetelnie monitorowały rynek ubezpieczeniowy pod kątem występowania nieuczciwych praktyk rynkowych oraz wykorzystywały wyniki monitoringu?
- Czy podmioty odpowiedzialne za ochronę konsumentów na czas i skutecznie reagowały na problemy zgłaszane przez uczestników rynku?
- Czy podmioty te przedstawiały propozycje zmian przeciwdziałających nieuczciwym praktykom i wzmacniających pozycję konsumentów na rynku ubezpieczeniowym?

03 Kogo kontrolowaliśmy?

- Ministerstwo Finansów
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
- Urząd Komisji Nadzoru Finansowego
- Biuro Rzecznika Finansowego
- Starostwo Powiatowe w Pruszkowie i Urząd Miasta Szczecina (powiatowy/miejski rzecznik konsumentów).



Źródło: Opracowanie własne NIK.



04 Stwierdzony stan

- Monitoring zagrożeń interesów klientów zakładów ubezpieczeń był głównie oparty o analizę sygnałów od konsumentów (UOKiK i Rzecznik Finansowy).
- UKNF tematykę konsumencką traktował jako zagadnienie o mniejszej istotności w stosunku do zapewnienia stabilności finansowej ubezpieczycieli.

05 Stwierdzony stan

- Istotnym elementem funkcjonowania systemu ochrony konsumentów na rynku finansowym jest współpraca poszczególnych instytucji realizujących zadania w tym zakresie.
- Współpraca między UKNF a Rzecznikiem Finansowym i UOKiK nie zawsze przebiegała skutecznie, co było spowodowane ograniczeniami w przekazywaniu informacji przez UKNF, wynikającymi z wymogu przestrzegania tajemnicy zawodowej.
- Niekorzystnie na jakość współpracy wpływał brak określenia roli poszczególnych instytucji, w tym podmiotu wiodącego, w systemie ochrony klientów instytucji finansowych. Skutkowało to sytuacjami, w których poszczególne instytucje oczekiwały podjęcia działań przez inne podmioty.

06 Stwierdzony stan

- Skontrolowane instytucje podejmowały działania w celu eliminowania zidentyfikowanych problemów z zakresu ochrony konsumentów na rynku ubezpieczeń.
- UKNF i UOKiK reagowały z reguły na zdarzenia o szerszym zasięgu i zbiorowym charakterze, przy czym reakcja następowała z opóźnieniem w stosunku do zaistniałych zjawisk.

07 Stwierdzony stan

UKNF i UOKiK nie zawsze skutecznie eliminowały wadliwe praktyki zakładów ubezpieczeń:

- UKNF niedostatecznie monitorował realizację przez zakłady ubezpieczeń ustalonych rekomendowanych standardów świadczenia usług konsumentom.
- UOKiK wydłużonymi czasami prowadzenia postępowań wyjaśniających i postępowań w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

08 Stwierdzony stan

- Rzecznik Finansowy i rzecznicy konsumentów dobrze wspierali konsumentów w sprawach indywidualnych, w tym Rzecznik Finansowy występował do Sądu Najwyższego z wnioskami o podjęcie uchwały w związku z rozbieżnościami w orzecznictwie sądów i przedstawiał sądom istotne poglądy w rozpatrywanych sprawach.
- Jednak ze względu na swoje kompetencje podmioty te miały ograniczoną możliwość doprowadzenia do rozstrzygnięcia sporów konsumentów z ubezpieczycielami.
- Konsumentom, aby dochodzić swoich praw często musieli występować na drogę sądową.

09 Stwierdzony stan

- Kontrolowane podmioty przedstawiały propozycje zmian legislacyjnych mających służyć eliminacji praktyk naruszających zbiorowe interesy klientów zakładów ubezpieczeń.
- Minister Finansów nie rozpatrzył rzetelnie propozycji zmian legislacyjnych dotyczących udziału niezależnego rzeczoznawcy w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych.
- Ministerstwu Finansów nie udało się także wypracować kompromisowego stanowiska w sprawie sposobu uregulowania działalności kancelarii odszkodowawczych.

10 Stwierdzony stan

- Niewystarczające były działania na rzecz edukacji finansowej obywateli.
- Minister Finansów nie przygotował projektów rozwiązań mających umożliwić wdrożenie narodowej strategii edukacji finansowej.
- Pozostałe kontrolowane podmioty koncentrowały się w działalności edukacyjno-informacyjnej głównie na prezentowaniu problemów zidentyfikowanych na rynku ubezpieczeń.

11 Ocena ogólna

- Skuteczność systemu ochrony interesów klientów zakładów ubezpieczeń była ograniczona.
- Kontrolowane podmioty, w zakresie swoich kompetencji, wypełniały obowiązki przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynku ubezpieczeniowym. Jednak suma ich działań nie przekładała się na skuteczność systemu ochrony klientów zakładów ubezpieczeń.
- Wpływ na to miał m.in. brak współpracy adekwatnej do występujących problemów oraz rozproszenie kompetencji w zakresie ochrony interesów ubezpieczonych.

12 | Wnioski

W celu poprawy ochrony konsumentów na rynku ubezpieczeń najważniejszym zadaniem jest poprawa skuteczności funkcjonującego systemu. Istnieją następujące możliwości zmian i ulepszeń, leżące w kompetencjach Ministra Finansów i Ministra Sprawiedliwości, które mogłyby korzystnie wpłynąć na poziom ochrony klientów zakładów ubezpieczeń:

- rozważenie wskazania lub powołania instytucji, która zapewniałaby całościową ochronę interesów klientów instytucji finansowych;
- przyjęcie rozwiązań prawnych, które umożliwiłyby w sposób wiążący rozstrzyganie sporów z zakładami ubezpieczeń na etapie przedsądowym;

13 Wnioski cd.

- przyjęcie rozwiązań prawnych ograniczających spory w zakresie sposobu określania wysokości odszkodowania, w tym powołanie instytucji niezależnego rzeczoznawcy biorącego udział w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych, określenie zasad wyznaczania kwoty zadośćuczynienia wypłacanych z tytułu ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych lub określenia pokrywania kosztów samochodów zastępczych;
- uregulowanie zasad działalności, w tym wysokości pobieranego wynagrodzenia, przez kancelarie odszkodowawcze;
- przygotowanie strategii określającej kierunki edukacji finansowej w Polsce.



Źródło: stock.adobe.com

Najwyższa Izba Kontroli

Departament Budżetu i Finansów