



RF/193/RR/16

Warszawa, dnia 22 sierpnia 2016 r.

**Szanowny Pan  
Jan Grzegorz Prądyński  
Prezes Zarządu  
Polskiej Izby Ubezpieczeń  
ul. Twarda 18  
00-105 Warszawa**

Szanowny Panie Prezesie

W nawiązaniu do przesłanego pismem z dnia 04.08.2016 r. projektu „*Dobrych Praktyk PIU na polskim rynku ubezpieczeń w zakresie ubezpieczeń sprzętu*” (zwanego dalej Projektem), Rzecznik Finansowy pragnie przekazać następujące uwagi:

Pragnę podkreślić, że Rzecznik Finansowy pozytywnie ocenia fakt, iż Polska Izba Ubezpieczeń, jako organizacja samorządu branżowego reprezentująca zakłady ubezpieczeń, dostrzega potrzebę podjęcia działań mających na celu wprowadzenie rozwiązań mogących przyczynić się do pełniejszej ochrony interesów konsumentów produktów w przedmiocie ubezpieczeń sprzętu elektronicznego. Rzecznik Finansowy również widzi taką konieczność, jak bowiem wynika z treści wpływających do Rzecznika Finansowego skarg, konsumenci zgłaszają szereg sygnałów świadczących o nieprawidłowościach związanych z funkcjonowaniem tego rodzaju ubezpieczeń, dotyczących zarówno etapu objęcia ochroną ubezpieczeniową, jak i procesu likwidacji szkód.

Analizując treść Projektu, pozytywnie należy ocenić zapisy zobowiązujące dystrybutorów sprzętu i zakłady ubezpieczeń do umieszczania w warunkach ubezpieczenia oraz w materiałach reklamowych jednoznacznych informacji, że oferowane umowy

ubezpieczenia sprzętu nie stanowią ani nie zastępują gwarancji jakości i rękojmi, o których mowa w przepisach kodeksu cywilnego (§ 2 ust. 2, § 4 ust. 3, § 6 ust. 5 Projektu). Jak bowiem wynika z napływających do Rzecznika Finansowego sygnałów, konsumenci bardzo często nie mają świadomości ani też nie są w stanie stwierdzić, jaki jest w istocie charakter prawny produktu, który nabyli i nierzadko utożsamiają umowę ubezpieczenia właśnie z gwarancją lub rękojmią. Jak się wydaje, proponowane w tym względzie rozwiązanie może przyczynić się do usunięcia wątpliwości, o których była wyżej mowa.

Z punktu widzenia ochrony interesów konsumentów, za szczególnie pożądane rozwiązanie należy uznać zapisy Projektu, zobowiązujące dystrybutorów sprzętu do udostępnienia klientowi materiałów informacyjno-reklamowych oraz warunków ubezpieczenia przed podjęciem przez niego decyzji o zawarciu umowy, w czasie umożliwiającym zapoznanie się z uzyskanymi informacjami (§ 4, § 7 Projektu). Z kierowanych do Rzecznika Finansowego skarg niejednokrotnie wynikało, że konsumenci, przed zawarciem umowy ubezpieczenia (przystąpieniem do umowy grupowego ubezpieczenia), byli pozbawieni możliwości uzyskania wyczerpujących informacji bądź uprzedniego zapoznania się z postanowieniami warunków ubezpieczenia. Taki stan rzeczy powodował, że konsument, przed podjęciem decyzji o nabyciu danego produktu ubezpieczeniowego, nie zawsze dysponował odpowiednią wiedzą na temat istotnych postanowień umowy, w szczególności zapisów regulujących zakres ochrony ubezpieczeniowej i jej wyłączenia, czy też prawa i obowiązki stron. W tym kontekście pozytywnie należy również ocenić zapisy Projektu określające zakres informacji, jaki powinna zawierać udostępniana klientowi dokumentacja, w tym warunki ubezpieczenia (§ 5 Projektu). Zdaniem Rzecznika Finansowego takie rozwiązanie niewątpliwie może zapewnić konsumentom uzyskanie możliwie pełnej wiedzy na temat danego produktu ubezpieczeniowego, a tym samym zagwarantować, że klient świadomie i z możliwie pełnym rozeznaniem będzie mógł podjąć decyzję o skorzystaniu z przedstawionej oferty. W związku z tym na aprobatę zasługują także propozycje zapisów Projektu stanowiące, że udostępniane klientom materiały informacyjno-reklamowe muszą być sformułowane w sposób przejrzysty i jednoznaczny oraz nie mogą zawierać treści mogących wprowadzać klienta w błąd odnośnie charakteru oferowanego produktu (§ 6 Projektu). W opinii Rzecznika Finansowego wspomniane regulacje z pewnością mogą wpłynąć na zagwarantowanie konsumentowi uzyskania prawdziwych i zrozumiałych informacji odnośnie oferowanych produktów ubezpieczeniowych.

Zauważyć również należy, że prawidłowa obsługa konsumentów w zakresie ubezpieczeń sprzętu niewątpliwie wymaga odpowiedniego przygotowania merytorycznego

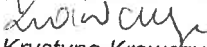
osób, które zajmują się taką działalnością. W związku z tym na pozytywną ocenę zasługują zapisy Projektu dotyczące przeprowadzania odpowiednich szkoleń oraz kontroli poziomu wiedzy i kwalifikacji personelu dystrybutorów sprzętu, a także przewidujące wdrożenie systemu monitoringu działalności dystrybutorów sprzętu w zakresie obsługi klientów (§ 12 i § 13 Projektu). W ocenie Rzecznika Finansowego tego rodzaju działania mogą przyczynić się do podniesienia poziomu jakości usług świadczonych na rzecz klientów i ograniczyć nieprawidłowości, z jakimi spotykają się konsumenci korzystający z oferty ubezpieczeń sprzętu.

Przekazując powyższe uwagi Rzecznik Finansowy pragnie wyrazić przekonanie, że podjęta przez Polską Izbę Ubezpieczeń inicjatywa dotycząca wprowadzenia „Dobrych Praktyk PIU na polskim rynku ubezpieczeń w zakresie ubezpieczeń sprzętu” stanowi znaczący krok w kierunku poprawy standardów jakościowych obsługi klientów korzystających z tego rodzaju produktów ubezpieczeniowych.

W opinii Rzecznika Finansowego wspomniana regulacja może stanowić ważny instrument dostosowania działalności zakładów ubezpieczeń do oczekiwań rynku i budowania zaufania klientów. Ponadto należy wyrazić pogląd, że wdrożenie wspomnianych Dobrych Praktyk powinno wpłynąć na wzmocnienie pozycji konsumenta na rynku ubezpieczeniowym, a jednocześnie może przyczynić się do zwiększenia przejrzystości działań zakładów ubezpieczeń, a w konsekwencji – do poprawy ich wizerunku w relacjach z klientami.

Z poważaniem

Z upoważnienia Rzecznika Finansowego  
Dyrektor Wydziału  
Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego

  
Krystyna Krawczyk

