

Warszawa, 2000.03.20.

**SPRAWOZDANIE
RZECZNIKA UBEZPIECZONYCH
ZA ROK 1999**

W wykonaniu art. 90 ust. 3 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej (tekst jednolity: Dz.U. z 1996r. Nr 11 poz. 62 z późn. zm.) zobowiązującym Rzecznika Ubezpieczonych do corocznego składania Ministrowi Finansów sprawozdania ze swojej działalności, przedkładałam sprawozdanie za rok 1999.

I. Zmiany w przepisach stanowiących podstawę prawną działania urzędu Rzecznika Ubezpieczonych.

Działalność urzędu Rzecznika Ubezpieczonych reguluje ustawa z dnia 30 lipca 1997r. o zmianie ustawy o działalności ubezpieczeniowej (tekst jedn.: Dz.U. z 1996r. Nr 11 poz. 62 z późn. zm.).

W przepisach dotyczących Rzecznika Ubezpieczonych nastąpiła zmiana w art. 82c Ustawy o działalności ubezpieczeniowej, został zmieniony ust.4 oraz dodany ust 4a.

Zmiana ta spowodowała zaliczenie urzędu Rzecznika Ubezpieczonych do kręgu urzędów, w których tworzy się korpus służby cywilnej, co zdaniem Rzecznika, z punktu widzenia formalnoprawnego pozostaje w sprzeczności z art. 2 ust. 1 ustawy o służbie cywilnej. Skomplikowało to sytuację prawną Rzecznika i jego Biura. W sprawie tej Rzecznik Ubezpieczonych występował do Prezesa Rady Ministrów. Uzyskana odpowiedź nie rozstrzygnęła jednak definitywnie powyższego problemu.

II. II kadencja Rzecznika Ubezpieczonych.

W dniu 10 listopada 1999 r. rozpoczęła się II kadencja Rzecznika Ubezpieczonych. Na stanowisko Rzecznika Minister Finansów powołał ponownie dr. Stanisława Rogowskiego. Kandydatura została jednogłośnie przyjęta i przedstawiona Ministrowi Finansów przez Komisję w sprawie wyboru Rzecznika Ubezpieczonych, w skład której weszli przedstawiciele Federacji Konsumentów, Konsumentckiego Instytutu Jakości, Stowarzyszenia

Konsumentów Polskich, Państwowego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń, Rzecznika Praw Obywatelskich, Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych, Polskiej Izby Ubezpieczeń oraz Rady Ubezpieczonych przy Rzeczniku Ubezpieczonych.

III. Rozpatrywanie spraw indywidualnych.

W roku 1999 do Biura Rzecznika Ubezpieczonych wpłynęło 1711 skarg i listów (tabela nr 3), tj. o 20% więcej niż w roku poprzednim.

1. Podział skarg ze względu na ich tematykę.

1.1. Najliczniejszą grupę stanowią sprawy z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych, co wynika głównie ze struktury portfela ubezpieczeń większości zakładów.

Dotyczą one przede wszystkim :

- odmowy uznania zasadności roszczeń o odszkodowanie w ramach ubezpieczeń komunikacyjnych (OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, AC);
- protestów w związku z nałożeniem przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny opłat za brak ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych;
- niepełnego zaspokojenia roszczeń w ramach ww. ubezpieczenia;
- nieterminowego załatwiania spraw w związku ze zgłoszeniem roszczeń w ramach ww. ubezpieczenia (analogiczne zarzuty wysuwane są w przypadku zgłoszenia do zakładu ubezpieczeń wniosku, o likwidację szkody w ramach ubezpieczenia auto casco);
- wysokości naliczonych składek OC i AC;
- odmowy zaspokojenia roszczenia przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny lub zgłaszanie zastrzeżeń co do jego wysokości.

1.2. Drugie miejsce zajmuje problematyka ubezpieczeń na życie.

Ilość skarg w tym zakresie utrzymała się na poziomie roku 1998. Przeważającą liczbę stanowią te, które dotyczą umów zawartych po roku 1990, gdy jeszcze w 1997r. zaznaczała się przewaga skarg związanych z waloryzacją świadczeń tzw. starego portfela PZU na ŻYCIE SA, będących konsekwencją umów ubezpieczeń na życie zawartych przed 1989r.

Ogromna inflacja jaka miała miejsce zwłaszcza na przełomie lat 80-tych, przy jednoczesnym obowiązywaniu zasady nominalizmu i braku znaczniejszej, ogólnej waloryzacji świadczeń wynikających z tych umów, spowodowały, iż ich realna wartość znacznie zmalała.

Interwencje Rzecznika Ubezpieczonych dotyczące tych spraw przebiegały dwutorowo: interweniował on w kierowanych do niego sprawach indywidualnych, oraz czynił próby wypracowania zasadniczych rozwiązań. W pierwszym zakresie dochodziło często - tam gdzie istniała taka możliwość prawna - do ugody między stronami. Część spraw trafiała jednak przed sądy powszechne.

W zakresie rozwiązań zasadniczych nie doszło, jak dotychczas, do satysfakcjonujących dla ubezpieczonych i upoważnionych, rozstrzygnięć. Mimo, iż zarząd PZU na Życie SA. przeprowadzał częściowo waloryzację świadczeń, to jednak jej rozmiary były nieadekwatne do roszczeń. Tylko w pewnej mierze można zgodzić się ze stanowiskiem Zakładu, iż poświęcenie na te cele zbyt wielu środków własnych, naruszyłoby stabilność jego finansów i negatywnie wpłynęłoby na interesy ubezpieczonych po 1989r.

Niewątpliwą winą ówczesnych władz państwowych było nieuwzględnienie interesów tej grupy ubezpieczonych, w momencie przekształcenia Państwowego Zakładu Ubezpieczeń w spółkę Skarbu Państwa w 1990r. i podziału go na dwa zakłady. Wysiłki Rzecznika Ubezpieczonych, jak również Rzecznika Praw Obywatelskich, jak na razie nie zaowocowały odpowiednimi decyzjami władz państwowych, w zakresie przedstawionym wcześniej. Istnieje jednak możliwość częściowej przynajmniej naprawy sytuacji, w efekcie procesu prywatyzacyjnego obu zakładów.

Najczęściej spotykane przyczyny skarg związanych z umowami ubezpieczeń na życie zawartymi po 1989r. to:

- odmowa wypłaty świadczenia, z tytułu śmierci ubezpieczonego ze względu na brak pełnych danych o stanie zdrowia, bądź zarzut nierzetelności danych;
- odmowa wypłaty świadczenia z tytułu śmierci lub innego zdarzenia objętego dodatkową opcją ubezpieczenia, np. następstw nieszczęśliwych wypadków, czasowej niezdolności do pracy itd., gdy zdarzenie ubezpieczeniowe nie było objęte ochroną gwarantowaną zapisami warunków ubezpieczenia;
- proponowana przez zakład ubezpieczeń niska wartość wykupu polisy, gdy ubezpieczający w okresie kilku pierwszych lat trwania ubezpieczenia odstępuje od umowy;
- odmowa zakładu ubezpieczeń zawarcia z daną osobą umowy ubezpieczenia na życie.

1.3. Kolejną pod względem wielkości grupę tematyczną stanowią skargi związane z ubezpieczaniem mienia od kradzieży z włamaniem, ognia, zalania i innych żywiołów.

Choć są to ubezpieczenia typowe, ich zawieranie oraz realizacja nastęrczają konsumentom usług ubezpieczeniowych szereg problemów i są

częstym źródłem konfliktów. Przyczyny to z jednej strony - niewielka znajomość zasad ubezpieczeń jaką mają na ogół klienci, z drugiej zaś słaba często praca agentów, głównie w zakresie niedostatecznej informacji o produktach.

Przedmiotem skarg jest zazwyczaj odmowa wypłaty odszkodowania. Standardowe ubezpieczenia mienia (oprócz ubezpieczeń typu all risk) polegają na objęciu ochroną ubezpieczeniową ściśle określonego majątku od określonego rodzaju ryzyk (szkód). Niestety klienci zakładów ubezpieczeń zawierając umowę ubezpieczenia mienia stosunkowo często nie sprawdzają rodzaju i zakresu ochrony jak też przypadków wyłączeń odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, a agenci w zbyt małym stopniu wyjaśniają te sprawy.

1.4. Następną grupą skarg dotyczy ubezpieczeń od następstw nieszczęśliwych wypadków.

Najczęściej występują one z powodu odmowy uznania roszczenia lub wysokości przyznanego odszkodowania. W pierwszym przypadku kwestią sporną jest najczęściej zakres ochrony zawarty w polisie i ogólnych warunkach umowy (o.w.u.).

1.5. Kolejną grupę stanowią skargi dotyczące upadłych zakładów ubezpieczeń.

Skargi dotyczą zarówno roszczeń do masy upadłości o należne odszkodowania, jak i zwrotu części składek oraz samego faktu upadłości i jej przyczyn. Podnoszony jest też brak dostatecznej informacji w środkach masowego przekazu.

W ostatnim kwartale dochodzą do tej grupy podobne skargi związane z cofnięciem 30 września 1999r. zezwolenia na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej Towarzystwu Ubezpieczeniowo - Reasekuracyjnemu POLISA SA i Towarzystwu Ubezpieczeń i Reasekuracji GWARANT SA.

1.6. Niewielką grupę spraw stanowią zapytania dotyczące przepisów ubezpieczeniowych. Ta forma działalności Biura realizowana jest na ogół poprzez bezpośredni lub telefoniczny kontakt osób zainteresowanych, którym udziela się tą drogą stosownych wyjaśnień. Dziennie załatwia się w tej formie około 40-60 spraw.

2. Zarzuty zawarte w skargach i listach wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych.

W 82 % przedmiotem skarg są zarzuty stawiane zakładom ubezpieczeń o niespełnienie zapisów umowy ubezpieczeniowej tj. całkowitą odmowę

odszkodowania, przyznanie go w zaniżonej wysokości lub zwłokę w zaspokojeniu roszczeń odszkodowawczych (tabela nr 4).

Inne przyczyny to m.in.:

- nałożenie przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny opłat za niespełnienie obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia komunikacyjnego,
- wątpliwości w sprawie zasad ustalania składek na ubezpieczenia obowiązkowe i dobrowolne,
- pytania w sprawie wykładni prawnej przepisów ubezpieczeniowych,
- sprawy skierowane niezgodnie z właściwością do Rzecznika Ubezpieczonych, np. w sprawie pracowniczego ubezpieczenia społecznego .

3. Sposób załatwiania spraw wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych i efekty tych działań.

Jak widać (tabela nr 5) Rzecznik przeważnie podejmuje sprawę; bierze się to również stąd, iż dość często z lektury skargi i załączników nie wynika jasny stan faktyczny i prawny. W związku z tym Rzecznik zwraca się do zakładu ubezpieczeń o wyjaśnienia, które w pewnej liczbie spraw kończy postępowanie, gdy okazuje się, że interesy wnioskodawcy w świetle obowiązujących przepisów nie zostały naruszone. W większości przypadków wymiana korespondencji między Rzecznikiem a podmiotem, którego dotyczyła skarga (w ogromnej większości przypadków jest to zakład ubezpieczeń), jak również wnioskodawcą trwa dłużej i nosi pewne cechy mediacji, zwłaszcza wówczas, gdy stan sprawy jest niejasny a racje podzielone.

W minionym roku - w ocenie Biura Rzecznika - ok. 60 % skarg, w których podjęto interwencję, było w całości lub w części zasadnych. W 9 % spraw Rzecznik nie podjął interwencji nie dopatrując się naruszenia prawa lub interesów wnioskodawcy, a także gdy w sprawie tej zapadł prawomocny wyrok sądowy. Sprawy zaliczane do trzeciej kategorii wiązały się z mylnym skierowaniem skargi do Rzecznika Ubezpieczonych, nie mieszczące się w granicach jego właściwości; były to głównie sprawy z ubezpieczenia społecznego. Kolejna kategoria obejmuje sprawy, w których Rzecznik uznał, iż właściwszym i skuteczniejszym będzie wybór innej drogi prawnej, np. skierowania bezpośrednio do UFG prośby o rozłożenie na raty opłaty karnej za brak obowiązkowego ubezpieczenia OC, gdy nie zachodziły żadne szczególne warunki uzasadniające pośrednictwo Rzecznika. Tam, gdzie droga mediacyjna została już wyczerpana wcześniej a zakład zdecydowanie odrzucił roszczenie klienta, zwłaszcza w sytuacji, gdy podstawa jego skargi wiązała się z oceną stanu faktycznego, której może dokonać tylko sąd, Rzecznik wskazywał wnioskodawcy możliwość podjęcia tej drogi.

W wyniku interwencji Rzecznika Ubezpieczonych w odniesieniu do blisko 1/3 wszystkich skarg nastąpiła zmiana decyzji na korzyść ubezpieczonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia (tabela nr 6) tym samym skuteczność interwencji utrzymuje się, w porównaniu z ubiegłymi latami na zbliżonym poziomie. Biorąc pod uwagę, że wiąże się to ze zmianą wcześniej podjętej przez zakład decyzji, jest to wynik w miarę dobry, chociaż niekiedy zakłady podtrzymując swe pierwotne stanowisko wykazują zbyt formalistyczną postawę i korzystają z utartych wzorów interpretacji przepisów, odbiegających często od poglądów nauki lub najnowszego orzecznictwa. Pojawiają się też niekiedy, co prawda sporadycznie, próby nowej, niekorzystnej dla ubezpieczonych interpretacji.

Część spraw została załatwiona pozytywnie, w drodze wyjątku. Jako główny powód podawano tu względy społeczne, a zwłaszcza trudną sytuację materialną lub rodzinną skarżących. Decyzje te uzasadniono również troską o poprawę wizerunku zakładu ubezpieczeń na tworzącym się rynku. W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych takie stanowisko nie zawsze było słuszne - w wielu sprawach w ten sposób rozstrzygniętych, istniała częściowa przynajmniej wina zakładu ubezpieczeń, lub agenta ubezpieczeniowego.

4. Wnioski.

Rośnie ilość spraw kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych i to zarówno w formie pisemnej, jak i zgłaszanych bezpośrednio. Przyczyn jest wiele, w tym także fakt, że o urzędzie Rzecznika dowiaduje się coraz więcej osób, jak również i to, że poszerza się krąg ubezpieczających się tj. zawierających różnorodne umowy ubezpieczenia, przy czym oferta produktów ubezpieczeniowych także systematycznie powiększa się.

Ocena jakości świadczonych usług ubezpieczeniowych nie uległa w minionym roku znaczącej zmianie. Nadal powtarzają się te same przyczyny skarg. Niepokoi nadal wysoka - i wykazująca tendencję rosnącą - ilość skarg na nieterminowe załatwianie wniosków odszkodowawczych. Zwłoka w wypłacie odszkodowania jest dość powszechnym obyczajem, z którym konsumentom trudno jest walczyć.

Z analizy spraw kierowanych do Rzecznika wynika też, iż zakłady ubezpieczeń, zwłaszcza gdy bierzemy pod uwagę ostateczne decyzje, w tym podejmowane także po interwencji Rzecznika Ubezpieczonych, nie dopuszczają się wyraźnego naruszenia litery prawa. Można jednak stwierdzić, iż często stosują zdecydowanie niekorzystną interpretację dla ubezpieczonych lub uprawnionych z umowy ubezpieczenia.

Należy także stwierdzić, że słabością jest zróżnicowany niekiedy bardzo niski poziom usług ubezpieczeniowych świadczonych przez agentów. Mimo iż niewiele jest skarg bezpośrednio na agentów, to z kontekstu wielu skarg jasno

wynika, że przyczyną konfliktu była zła praca agenta (niedostateczne lub błędne informacje lub niedostarczenie tekstu ogólnych warunków ubezpieczenia).

Tabela nr 1
Tematyka skarg i listów wpływających
do Rzecznika Ubezpieczonych w 1999 roku

Lp.	Rodzaj	Liczba	%
1.	Ubezpieczenia komunikacyjne:	1079	63
	- OC	661	38,5
	- AC	325	19
	- Zielona Karta	7	0,5
	- UFG (kary i regres)	63	3,5
	- UFG (inne)	23	1,5
2.	Ubezpieczenia na życie:	178	10,5
	- ubezpieczenia zawarte przed 1989r. (tzw. stary portfel)	65	4
	- ubezpieczenia zawarte po 1989r.	113	6,5
3.	Ubezpieczenia mienia (Od ognia, zalania, kradzieży, włamania, itp.)	103	6
4.	Ubezpieczenia od następstw NW	65	4
5.	OC rolników	16	1
6.	ubezpieczenie budynków rolnych	8	0,5
7.	Składki: (sposób naliczania, wymiar)	46	2,5
8.	Upadłość zakładów ubezpieczeń	34	2
9.	OC (inne niż komunikacyjne i rolników)	43	2,5

10.	Interpretacja przepisów ubezpieczeniowych	25	1,5
11.	Inne: (brak właściwości)	114	6,5
	- ZUS	54	3
	- KRUS	9	0,5
	- OFE	15	1
	- Inne	36	2
12.	Ogółem	1711	100

Tabela nr 2
Przedmiot skarg wpływających
do Rzecznika Ubezpieczonych w 1999 roku

Lp.	Przyczyna skargi	Liczba	%
1.	Odmowa odszkodowania/świadczenia	471	27,5
2.	Zaniżone odszkodowanie/świadczenia	470	27,5
3.	Opieszałość w likwidacji szkody	455	26,5
4.	Inne	315	18,5
5.	Ogółem	1711	100

Tabela nr 3
Sposób załatwiania skarg i listów wpływających
do Rzecznika Ubezpieczonych w 1999 roku

	Sposób działania	Liczba	%
1.	Podjęcie sprawy	1347	79
2.	Wskazanie przysługujących wnioskodawcy prawnych środków działania	159	9
3.	Przekazanie sprawy według właściwości innemu organowi	73	4
4.	Niepodjęcie sprawy	132	8
5.	Ogółem	1711	100

Tabela nr 4
Wynik interwencji podejmowanych
przez Rzecznika Ubezpieczonych spraw w 1999 roku

Ilość spraw	Wynik interwencji							
	Wynik pozytywny /ogółem 388 (29 %) /				Wynik negatywny	%	Sprawy w toku	%
	Pełne uznanie zasadności skargi	%	Uznanie w drodze wyjątku	%				
1347	369	27,5	19	1,5	573	42,5	386	28,5

IV. Działania o charakterze ogólnym.

Ustawowy obowiązek w zakresie reprezentowania i ochrony interesów ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia Rzecznik Ubezpieczonych realizuje m.in. poprzez działania o charakterze ogólnym, których przedmiotem są różne problemy występujące na rynku ubezpieczeniowym.

W roku 1999 do najważniejszych działań podejmowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych należały:

w zakresie obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych:

- problem wysokości składki OC dla posiadaczy pojazdów mechanicznych w wieku do 25 lat

pismo nr: 31/98/99 z dnia 4.02.1999r.

- problematyka związana z likwidacją szkód z tytułu obowiązkowego OC posiadaczy pojazdów mechanicznych

pisma nr: 60/99 z dnia 12.05.1999r.

68/99 z dnia 22.04.1999r.

68/99 z dnia 15.09.1999r.

- problematyka związana z zakresem odpowiedzialności objętej ochroną obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych

pismo nr: 61/99 z dnia 12.05.1999r.

w zakresie ubezpieczeń na życie

- problematyka związana z ubezpieczeniami na życie starego typu kontynuowanych w PZU Życie SA

pisma nr: 52/99 z dnia 28.03.1999r.

52/99 z dnia 25.04.1999r.

52/99 z dnia 22.07.1999r.

69/99 z dnia 12.04.1999r.

69/99 z dnia 10.06.1999r.

157/99 z dnia 27.07.1999r.

157/99 z dnia 4.11.1999r.
158/99 z dnia 27.07.1999r.
158/99 z dnia 7.09.1999r.
208/99 z dnia 24.11.1999r.

w zakresie jakości likwidacji szkód i sposobów obliczenia odszkodowania

- problem wyceny kosztów naprawy uszkodzonych samochodów

pisma nr: 31/99 z dnia 12.02.1999r.
31/99 z dnia 26.07.1999r.
33/99 z dnia 12.02.1999r.
179/99 z dnia 13.09.1999r.
179/99 z dnia 31.12.1999r.
195/99 z dnia 25.10.1999r.

- podatek VAT a wysokość odszkodowania

pismo nr: 29/99 z dnia 22.02.1999r.
134/99 z dnia 27.07.1999r.
134/99 z dnia 26.11.1999r.

- podatek VAT a sprzedaż samochodów powypadkowych przez zakłady ubezpieczeń

pismo nr: 15/99 z dnia 15.01.1999r.

w zakresie interpretacji przepisów prawnych

- kwestia rozbieżności w interpretacji przepisu prawnego pomiędzy Rzecznikiem Ubezpieczonych a zakładem ubezpieczeń

pismo nr: 226/99 z dnia 2.11.1999r.

w zakresie tworzenia prawa.

- poprawki zgłoszone do projektów ustaw: o działalności ubezpieczeniowej, o ubezpieczeniach obowiązkowych i o pośrednictwie ubezpieczeniowym przedstawionych przez Ministerstwo Finansów

pismo nr: 222/99 z dnia 23.11.1999r.

- zasady wynagradzania pracowników biura Rzecznika Ubezpieczonych

pisma nr: 34/99 z dnia 9.03.1999r.

34/99 z dnia 7.04.1999r.

w sprawie TU-R "Polisa" SA

- problem skarg na działalność oraz stanu finansowego zakładu ubezpieczeń

pisma nr: 80/99 z dnia 16.04.1999r.

80/99 z dnia 6.08.1999r.

169/99 z dnia 6.08.1999r.

170/99 z dnia 12.08.1999r.

173/99 z dnia 19.08.1999r.

187/99 z dnia 20.09.1999r.

188/99 z dnia 20.09.1999r.

188/99 z dnia 28.09.1999r.

188/99 z dnia 4.11.1999r.

198/99 z dnia 6.10.1999r.

201/99 z dnia 5.10.1999r.

220/99 z dnia 4.11.1999r.

241/99 z dnia 6.12.1999r.

w sprawie TUiR "Gwarant" SA

- problem skarg na działalność oraz sytuacji finansowej zakładu ubezpieczeń

pisma nr: 187/99 z dnia 20.09.1999r.

198/99 z dnia 6.10.1999r.

200/99 z dnia 5.10.1999r.

200/99 z dnia 16.11.1999r.

241/99 z dnia 6.12.1999r.

w sprawie ogólnych warunków ubezpieczenia

- problem zamieszczania w ogólnych warunkach ubezpieczenia klauzul niedozwolonych

pisma nr: 121/99 z dnia 6.07.1999r.

Biuro Rzecznika Ubezpieczonych kontynuowało jednocześnie wcześniej podjęte prace w zakresie:

- analizy ogólnych warunków ubezpieczeń.

Prawo i obowiązek badania o.w.u. ma w Polsce Państwowy Urząd Nadzoru Ubezpieczeń, a także Rzecznik Ubezpieczonych - co wynika z dyspozycji art. 90 c ust.1 p.1 oraz § 5 p.1b rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 8 grudnia 1995 r. w sprawie szczegółowych zasad działania i trybu powoływania Rzecznika Ubezpieczonych (Dz.U. Nr 149, poz. 727).

Rzecznik Ubezpieczonych, tak jak w roku ubiegłym prowadził prace nad szczegółową analizą postanowień zawartych w o.w.u. Przy ocenie o.w.u. brane były przede wszystkim pod uwagę elementy takie jak: czytelność i jasność sformułowań oraz zgodność z obowiązującymi regulacjami prawnymi.

Analiza ta będzie kontynuowana także w następnych latach ze względu na zmiany o.w.u. i pojawianie się nowych produktów ubezpieczeniowych.

- badania jakości usług ubezpieczeniowych

W dniu 16 lutego 1999r. w gmachu Sejmu odbyło się posiedzenie sejmowej Komisji Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na którym Rzecznik Ubezpieczonych przedstawił przygotowany w Biurze Rzecznika "Raport o jakości usług ubezpieczeniowych". Na posiedzenie zaproszono przedstawicieli Biura Rzecznika Praw Obywatelskich, zakładów ubezpieczeń i instytucji ubezpieczeniowych, a także organizacji konsumenckich. Na początek 2000r. Rzecznik Ubezpieczonych zaplanował zorganizowanie przy współpracy Komisji Ochrony Konkurencji i Konsumentów seminarium poświęconego temu zagadnieniu.

- analizy przestępczości ubezpieczeniowej

W dniach 17-18 lutego 1999r. Rzecznik Ubezpieczonych brał udział w II Ogólnopolskiej Konferencji nt. przestępczości ubezpieczeniowej, której gospodarzem był Państwowy Urząd Nadzoru Ubezpieczeń. W konferencji brało udział wielu przedstawicieli towarzystw i instytucji ubezpieczeniowych, a także organów ścigania, wydawnictw branżowych i instytucji finansowych. Podczas konferencji wskazane zostały zagadnienia, których uregulowanie przyczyni się do ograniczenia rozmiarów przestępczości ubezpieczeniowej. Kolejny raz podkreślone zostały korzyści wynikające z wymiany doświadczeń i poglądów w zakresie zwalczania przestępczości ubezpieczeniowej, a także konieczność

podtrzymywania takich kontaktów jako jeden z elementów prawidłowo działającego rynku ubezpieczeniowego.

- możliwości funkcjonowania sądownictwa polubownego w zakresie ubezpieczeń

Nadal trwają działania zmierzające do utworzenia sądu polubownego przy urzędzie Rzecznika Ubezpieczonych. Do czasu ew. sfinalizowania tego przedsięwzięcia Rzecznik czyni starania w kierunku innych rozwiązań. I tak, w dniu 14.09.99 r. Rzecznik odbył spotkanie z prof. dr hab. Józefem Okolskim, prezesem Sądu Arbitrażowego przy Krajowej Izbie Gospodarczej. Celem spotkania było nawiązanie współpracy, w tym także orzekanie Sądu Arbitrażowego w sprawach ubezpieczeniowych. Pewnym ograniczeniem wynikającym z systemu kosztów sądowych byłoby orzekanie jedynie w sprawach o odszkodowania sięgające znaczniejszych kwot. Dlatego też Rzecznik, niezależnie od tego, nadal będzie prowadził działania zmierzające do utworzenia sądu polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych.

V. Opiniowanie aktów prawnych.

- opiniowanie przekazanych Rzecznikowi Ubezpieczonych projektów aktów prawnych.

Zgodnie z art. 90 c ustawy z dnia 28 lipca 90 r. o działalności ubezpieczeniowej (tekst jedn: Dz.U. z 1996 r. Nr 11, poz. 62 z późn. zm.) do zadań Rzecznika Ubezpieczonych należy m.in. opiniowanie aktów prawnych dotyczących ubezpieczeń. W roku 1999 r. zaopiniowano 8 rozporządzeń oraz 2 projekty nowelizacji ustaw (nie wliczając ustawy o działalności ubezpieczeniowej): Kodeksu cywilnego w zakresie umowy agencyjnej, ustawy o warunkach wykonywania krajowego drogowego przewozu osób.

Rzecznik Ubezpieczonych wielokrotnie opiniował także projekty zmian ustawy o działalności ubezpieczeniowej przekazując uwagi i propozycje odnośnie otrzymywanych projektów oraz uczestnicząc w pracach zespołów uzgodnieniowych.

- udział w pracach projektami ustaw ubezpieczeniowych (ustawa o działalności ubezpieczeniowej, ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych i ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym)

Rzecznik Ubezpieczonych oraz przedstawiciele Biura Rzecznika uczestniczyli w pracach, które odbywały się w Ministerstwie Finansów. Przekazywane też były liczne uwagi do projektów omawianych aktów.

Rzecznik Ubezpieczonych przekazał Ministerstwu Finansów obszerny projekt ustawy o działalności ubezpieczeniowej w zakresie funkcjonowania urzędu Rzecznika. Projekt ten zawiera szereg istotnych zmian dotyczących trybu powoływania Rzecznika, finansowania jego działalności oraz kompetencji.

- inicjatywy Rzecznika Ubezpieczonych w ramach nowelizacji prawa.

W ramach inicjatywy własnej Rzecznik Ubezpieczonych przekazał na ręce Ministra Finansów projekt zmian ustawy o działalności ubezpieczeniowej. Propozycje dotyczą m.in. zapisów regulujących wysokość wpłat dokonywanych przez zakłady ubezpieczeń na poczet działalności Rzecznika. Zdaniem Rzecznika, wpłaty te winny być ustalone na poziomie od 0,075 do 0,15 % rocznej składki przypisanej brutto. Projekt ten przewiduje również wariant zakładający finansowanie działalności urzędu Rzecznika z budżetu centralnego. Projekt zawiera także instytucję sądu polubownego działającego przy urzędzie Rzecznika Ubezpieczonych. Koszty działania sądu polubownego byłyby pokrywane ze środków Rzecznika.

Ponadto Rzecznik Ubezpieczonych wielokrotnie w minionym roku zgłaszał propozycje zmian i uwagi do rozporządzenia z dnia 9 grudnia 1992 r. w sprawie ogólnych warunków obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów. Rzecznik i przedstawiciele biura Rzecznika uczestniczyli także w licznych spotkaniach uzgodnieniowych, które odbywały się w Ministerstwie Finansów.

W roku 1999 Rzecznik Ubezpieczonych, podobnie jak w roku ubiegłym podjął także kwestie związane z funkcjonowaniem urzędu Rzecznika i jego Biura kierując do Ministerstwa Finansów projekt rozporządzenia w sprawie zasad wynagradzania pracowników biura Rzecznika Ubezpieczonych.

VI. Działalność edukacyjno – informacyjna.

1. Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej

W roku 1999 rozpoczęła działalność powołana przez Rzecznika Ubezpieczonych Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej, zarejestrowana postanowieniem Sądu Rejonowego dla m.st. Warszawy Wydział XVI

Gospodarczy Rejestrowy z dnia 14 lipca 1999r. Wyłoniony został skład zarządu i Rady Nadzorczej; powstała również Rada Programowa.

Statutowym zadaniem Fundacji jest organizowanie i wspieranie działań w zakresie edukacji ubezpieczeniowej oraz ochrony praw ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia. Świadomość ubezpieczeniowa jest jednym z ważniejszych elementów tworzących stabilny rynek ubezpieczeniowy. Aby osiągnąć zadowalający jej poziom Fundacja organizować będzie szkolenia i sympozja oraz konsultacje w dziedzinie prawa ubezpieczeniowego i ubezpieczeń. Upowszechnianiu prawa ubezpieczeniowego służyć będzie także opracowywanie materiałów edukacyjnych i współpraca z mediami. Cele te realizowane będą ze środków pochodzących z darowizn, dotacji osób prawnych, dochodów ze zbiórek i imprez publicznych, a także uzyskanych z działalności gospodarczej prowadzonej przez fundację.

2. "Monitor Ubezpieczeniowy".

W roku 1999 Rzecznik kontynuował wydawania biuletynu informacyjnego "Monitor Ubezpieczeniowy". Niestety ze względu na brak wystarczających środków finansowych wydane zostały jedynie trzy numery biuletynu, który w założeniach miał być kwartalnikiem (numery 4, 5 i 6/99 w załączeniu). Ostatni numer wydany został przez Fundację, która na mocy porozumienia z Rzecznikiem Ubezpieczonych przejęła rolę wydawcy.

Rzecznik Ubezpieczonych nawiązał współpracę z przedstawicielami nauki, a także instytucji ubezpieczeniowych i finansowych, która zaowocowała wieloma interesującymi publikacjami.

3. Konkurs na najlepszą pracę magisterską (dyplomową, licencjacką) dotyczącą ochrony konsumenta na polskim rynku ubezpieczeń.

Konkurs został rozpisany przez Rzecznika w 1998r. Pierwotnie jego rozstrzygnięcie planowane było na wrzesień 1999r. Jednak Rzecznik Ubezpieczonych w porozumieniu z przedstawicielami nauki powołanymi do jury konkursu podjął decyzję o dokonaniu rozstrzygnięcia łącznie z pracami, które wpłyną w drugiej edycji konkursu. Liczne kontakty ze studentami, a także współpraca z przedstawicielami szkół wyższych mają na celu rozpropagowanie idei ubezpieczeń oraz zagadnień z zakresu ochrony konsumenta na rynku ubezpieczeniowym, co winno przynieść efekty w postaci znacznego zaangażowania słuchaczy szkół wyższych w tę problematykę.

4. Seminarium nt. ochrony konsumenta na rynku ubezpieczeń.

Jedną z wielu form działalności informacyjnej i edukacyjnej prowadzonej przez Rzecznika w 1999 r. jest zorganizowanie we współpracy z sejmową Komisją Ochrony Konkurencji i Konsumentów seminarium na temat ochrony konsumenta na rynku ubezpieczeń. W seminarium tym, planowanym na I.2000 r., weźmie udział ok. 130 osób, a referaty wygłoszą przedstawiciele nauki, instytucji ubezpieczeniowych i organizacji konsumenckich, a także Rzecznika Praw Obywatelskich.

5. Współpraca z organizacjami konsumenckimi.

W roku bieżącym kontynuowana była ścisła współpraca z organizacjami konsumenckimi. Sytuacji konsumentów na polskim rynku ubezpieczeń zostało poświęcone osobne posiedzenie Rady Ubezpieczonych. Jednym z zaproszonych gości była Pani Małgorzata Niepokulczycka, Prezes Rady Krajowej Federacji Konsumentów, która przedstawiła uwagi i spostrzeżenia dotyczące praw i obowiązków konsumenta jako podmiotu stosunku zobowiązaniowego. Poruszyła także problem naruszania praw konsumenta, źródeł tego zjawiska oraz prac związanych z silniejszą ochroną praw konsumenta. Uzgodnione zostały także wspólne działania zmierzające do zapewnienia konsumentowi szerokiej informacji o ubezpieczeniach i prawie ubezpieczeniowym.

6. Współpraca ze środowiskiem akademickim.

Jednym z działań Rzecznika jest zawiązanie ścisłej współpracy z przedstawicielami środowisk akademickich w celu poszerzenia świadomości ubezpieczeniowej młodzieży. Cel ten jest realizowany poprzez organizowanie seminariów, szkoleń, odczytów, a także dyskusji we współpracy z władzami szkół i uczelni. Przykładem może tu być współpraca w zakresie edukacji i informacji ubezpieczeniowej z prof. dr. inż. Mirosławem Zdanowskim, rektorem Wyższej Szkoły Ubezpieczeń i Bankowości w Warszawie. Rzecznik nawiązał także ścisłą współpracę z Wyższą Szkołą Finansów i Bankowości w Radomiu. Między innymi w ramach specjalistycznego seminarium ekonomicznego, Rzecznik Ubezpieczonych wygłosił referat pt. "Ochrona konsumenta na polskim rynku ubezpieczeń - działalność Rzecznika Ubezpieczonych". Rzecznik wygłaszał również referaty i wykłady w Wyższej Szkole Handlowej w Warszawie, Wyższej Szkole Ekonomicznej w Poznaniu.

7. Współpraca z mediami.

Rokrocznie rośnie liczba wywiadów udzielanych przez Rzecznika i pracowników jego Biura w prasie, radiu i telewizji. W wielu przypadkach

kontakty zapoczątkowane w latach ubiegłych przerodziły się w stałą współpracę. Wynikiem tej współpracy są m.in. cykliczne publikacje felietonów edukacyjnych i komentarze dotyczące wielu problemów i wydarzeń charakterystycznych dla rynku ubezpieczeniowego.

Poszerzeniu dostępu konsumenta do informacji służyły także organizowane przez Rzecznika konferencje prasowe. W roku 1999r. odbyły się cztery konferencje prasowe:

- Podsumowanie działalności Rzecznika Ubezpieczonych za rok 1998 (2.02.1999r.)
- Przedstawienie raportu o jakości usług ubezpieczeniowych (11.05.1999r.)
- Wypadki drogowe; zapobieganie i łagodzenie ich skutków (21.06.1999r.)
- Podsumowanie I kadencji Rzecznika Ubezpieczonych i plany działalności urzędu na następną kadencję (23.11.1999r.)

8. Współpraca z innymi podmiotami.

Rzecznik Ubezpieczonych podejmował również współpracę z innymi podmiotami. Przykładem może tu być współpraca z sejmową Komisją Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Jej wynikiem było m.in. posiedzenie Komisji, o którym mowa wyżej.

Rzecznik Ubezpieczonych zawarł także porozumienie o współpracy z Fundacją GAMBIT Niezależnych Badań Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego na rzecz poprawy bezpieczeństwa ruchu drogowego oraz łagodzenia ekonomicznych i społecznych skutków wypadków drogowych w Polsce.

9. Konferencje, sympozja, seminaria, odczyty.

W roku 1999 Rzecznik Ubezpieczonych oraz pracownicy Biura Rzecznika wielokrotnie uczestniczyli w kongresach, seminariach i odczytach. Do najważniejszych z nich należą:

- Seminarium Ekonomiczne, Radom, (8.01.1999r.) - wystąpienie pt. "Ochrona konsumenta na polskim rynku ubezpieczeń".

- Szkoła Główna Handlowa , Warszawa, (23.01.1999 r.) - wykład pt. “Rola i miejsce urzędu Rzecznika Ubezpieczonych w systemie ochrony ubezpieczonych”.
- Seminarium pt. “Problemy rozwoju hiszpańskiego sektora ubezpieczeniowego - doświadczenia z okresu transformacji 1986-1998”, Warszawa, (29.01.1999r.)
- II Ogólnopolska Konferencja pt. “Przestępczość ubezpieczeniowa”, Szczecin, (17-18.02.1999r.) - wystąpienie pt. “Przestępczość ubezpieczeniowa i jej negatywny wpływ na interesy ubezpieczonych”.
- Trzecia Giełda Ubezpieczeń, Warszawa, (29.04.1999r.) - wystąpienie w debacie nt. “Klient na rynku ubezpieczeniowym - podmiot czy przedmiot?”.
- II Kongres Brokerów “Partnerstwo w interesie klienta”, Mikołajki, (27-30.05.1999r.)
- Konferencja “Kompleksowe ubezpieczenie jednostek medycznych”, Kielce (15.10.1999r.) - wykład pt. “Perspektywy rozwoju rynku ubezpieczeń OC w świetle wzrastającej świadomości ubezpieczeniowej”.
- Polskie Forum Kapitałowo-Finansowe “Twoje Pieniądze”, Warszawa, (16.10.1999r.) - wystąpienie nt. przestępczości ubezpieczeniowej.
- Konferencja przewodniczących rad nadzorczych i prezesów zarządu towarzystw i instytucji ubezpieczeniowych, Mierki, (18-19.10.1999r.) - - wystąpienie “Ochrona ubezpieczonych na polskim rynku”.
- Seminarium nt. “Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych w polskim systemie ubezpieczeniowym - stan i perspektywy”, Poznań, (5.11.1999r.).
- Konferencja pt. “Bezpieczeństwo na drogach. Zapobieganie wypadkom we Francji i w Polsce”, Warszawa, (22.11.1999r.)
- II Krajowy Zjazd Polskiego Towarzystwa Ubezpieczeniowego, Warszawa, (9.12.1999r.) - wystąpienie (referat wprowadzający).

VII. Rada Ubezpieczonych.

W roku 1999 odbyło się 5 posiedzeń Rady Ubezpieczonych, organu opiniodawczo - doradczego Rzecznika. Ich tematyka to:

- Podsumowanie działalności Rzecznika Ubezpieczonych w roku 1998. Przedstawienie planu pracy Rady na rok 1999 (21.01.1999r.)
- Problemy nadzoru polskiego rynku ubezpieczeń. Państwowy Urząd Nadzoru Ubezpieczeń w dobie wejścia na rynek polski ubezpieczycieli zagranicznych (15.04.1999r.)
Zaproszona: Pani Danuta Wałcerz, Prezes Państwowego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń.
- Prace legislacyjne nad ustawą o działalności ubezpieczeniowej. (15.06.1999 r.)
- Sytuacja konsumentów na rynku ubezpieczeń (16..09.1999r.)
Zaproszona: Pani Małgorzata Niepokulczycka, Prezes Federacji Konsumentów.
- Podsumowanie I kadencji Rzecznika Ubezpieczonych ze szczególnym uwzględnieniem roku 1999 (21.10.1999r.)

Zasadą przyjętą przez Radę Ubezpieczonych jest poruszanie na każdym jej posiedzeniu wszelkich aktualnych problemów rynku ubezpieczeniowego wymagających omówienia.

W roku 1999 skład Rady Ubezpieczonych nie uległ zmianie.

W listopadzie 1999r. Rzecznik Ubezpieczonych rozpoczął prace związane z wyłonieniem składu Rady Ubezpieczonych II kadencji. Zgodnie z art. 90d ust. 3 ustawy z dnia 28 lipca 1990 r. o działalności ubezpieczeniowej (t.j. Dz.U. z 96 r. Nr 11, poz. 62 ze zm.) wystąpił do Krajowego Sejmiku Samorządu Terytorialnego, Rzecznika Praw Obywatelskich, pięciu organizacji pracodawców (Konfederacja Pracodawców Polskich, Polska Konfederacja Pracodawców Prywatnych, Związek Rzemiosła Polskiego, Business Centre Club, Rada Naczelna Zrzeszeń Transportu Prywatnego) oraz trzech najznacześniejszych organizacji konsumenckich (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Konsumencki Instytut Jakości).

W pracach Rady Ubezpieczonych brali także udział w charakterze obserwatorów przedstawiciele kilku organizacji pracodawców. Są to osoby które

ze względu na ograniczenia liczebności Rady nie weszły w jej skład. W pracach Rady II kadencji będzie uczestniczył jeden obserwator.

VIII. Uwagi końcowe.

Reasumując, należy zaznaczyć, iż działalność urzędu Rzecznika w roku 1999 rozwijała się zgodnie z przyjętymi założeniami. Znaczne ograniczenia finansowe utrudniały rozstrzyganie coraz bardziej skomplikowanych pod względem prawnym spraw napływających do Biura Rzecznika. Zadania ustawowe Rzecznika Ubezpieczonych w kontekście coraz większej ilości interwencji i skarg kierowanych do urzędu, a także podejmowanych koniecznych zadań w zakresie funkcjonowania prawa ubezpieczeniowego i projektów jego zmian, z roku na rok uległy rozszerzeniu. Pełną ich realizację utrudnia relatywnie niski poziom środków finansowych urzędu.

Ponownie zaznaczył się brak wyspecjalizowanej instytucji (sądu polubownego), która działałaby przy Rzeczniku Ubezpieczonych i mogłaby przyspieszyć oraz ułatwić rozwiązywanie sporów w sprawach indywidualnych. Współpraca Rzecznika Ubezpieczonych z zakładami ubezpieczeń, zarówno w zakresie rozpatrywania indywidualnych skarg, jak i rozwiązywania problemów o charakterze ogólnym była zadowolająca. Z niewielkimi wyjątkami, centrale zakładów ubezpieczeń, po przeprowadzeniu wewnętrznego postępowania wyjaśniającego, udzielały uzasadnionych merytorycznie odpowiedzi. Skuteczność działalności Rzecznika w zakresie załatwiania skarg utrzymała się na poziomie ubiegłorocznym.

W kolejnym roku kontynuowane i w miarę możliwości rozwijane będą wszystkie dotychczas prowadzone przez Rzecznika Ubezpieczonych działania.

W miarę możliwości wynikającej z poziomu środków finansowych podejmowane będą również nowe formy działania, głównie w zakresie analizy stopnia przestrzegania praw i interesów konsumentów oraz działalności edukacyjno - informacyjnej.