



**Rzecznik  
Ubezpieczonych**

[www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.gov.pl)

**Skargi kierowane do Rzecznika Ubezpieczonych  
dotyczące problematyki ubezpieczeń gospodarczych  
oraz zabezpieczenia emerytalnego  
w I kwartale 2015 r.**

**Warszawa 2015**

## **I. Rozpatrywanie skarg indywidualnych z zakresu ubezpieczeń gospodarczych**

W I kwartale 2015 r. Rzecznik Ubezpieczonych otrzymał 4058 pisemnych skarg zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki ubezpieczeń gospodarczych (Tabela nr 1, Wykres nr 1). Dla porównania w I kwartale 2014 r. odnotowano 4233 skargi – co oznacza, iż nastąpił spadek liczby spraw o 4,1%. W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych nie oznacza to jednak, iż sytuacja na rynku ubezpieczeniowym uległa poprawie. Analizując pisemne skargi kierowane do Biura Rzecznika w indywidualnych sprawach nadal można zaobserwować pewne nieprawidłowości występujące na rynku ubezpieczeniowym. Oznacza to, iż skala nierespektowania prawa przez część podmiotów rynku ubezpieczeniowego względem poszkodowanych jest nadal znacząca.

Pomimo spadku liczby otrzymanych spraw w przedstawianym okresie sprawozdawczym nadal obserwujemy duże zainteresowanie innymi formami kontaktów z Biurem Rzecznika Ubezpieczonych (poradnictwo telefoniczne, poradnictwo e-mailowe, strona internetowa oraz kontakt za pośrednictwem portalu społecznościowego Facebook).

W I kwartale 2015 r. skargi kierowane do Rzecznika Ubezpieczonych napływały zarówno bezpośrednio od osób ubezpieczonych, ubezpieczających, uposażonych i uprawnionych z umowy ubezpieczenia – 2872 sprawy (70,8%), jak też za pośrednictwem pełnomocników i innych podmiotów – 1186 spraw (29,2%) (Tabela nr 2, Wykres nr 2).

Zgodnie z zawartym w dniu 21 czerwca 2007 r. Porozumieniem o współpracy pomiędzy Komisją Nadzoru Finansowego a Rzecznikiem Ubezpieczonych, Komisja nie przekazała Rzecznikowi żadnej sprawy z zakresu ubezpieczeń gospodarczych w omawianym okresie sprawozdawczym. Rzecznik Ubezpieczonych również nie przekazał do Komisji Nadzoru Finansowego żadnej sprawy.

W przedstawianym okresie sprawozdawczym – podobnie jak w minionych latach, najliczniejsza grupa skarg, odnosiła się do ubezpieczeń komunikacyjnych – 1906 skarg, co stanowiło 47,0% ogółu spraw. Dla porównania, w I kwartale 2014 r. liczba ta wynosiła 2109 (49,8%). Oznacza to, iż nastąpił spadek udziału grupy skarg dotyczącej problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych o 2,8 pkt proc.

W I kwartale 2015 r. odnotowano wpływ 1588 skarg odnoszących się do obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Udział tych spraw uległ zmniejszeniu w stosunku do I kwartału ubiegłego roku o 1,2 pkt proc.

Najczęściej zgłaszane zastrzeżenia dotyczyły uzyskania pełnej rekompensaty za wynajem pojazdu zastępczego oraz sposobu likwidacji szkody, poprzez nieuprawnione kwalifikowanie jej jako szkody całkowitej. Skarżący wskazywali, iż ubezpieczyciele często zaniżają wartość pojazdu w stanie sprzed szkody, a zawyżają wartość wraku/pozostałości, nie udzielając jednocześnie pomocy w ich zbyciu za ustaloną przez zakład ubezpieczeń cenę. Zgłaszane problemy dotyczyły również m.in. prawa osoby poszkodowanej do decydowania o wyborze części stosowanych do naprawy pojazdu, zasadności stosowania przez ubezpieczycieli amortyzacji części, problematyki wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, kosztów związanych z holowaniem i parkowaniem pojazdu, żądania przedstawienia faktur źródłowych stwierdzających rodzaj i źródło nabycia części zamiennych stosowanych przy naprawie pojazdu oraz obniżania przez zakład ubezpieczeń stawek za roboczogodziny.

Liczna grupa spraw dotyczyła oceny stanu faktycznego, którego Rzecznik Ubezpieczonych nie ma możliwości ustalenia.

Natomiast w odniesieniu do szkód na osobie najczęściej pojawiały się zarzuty dotyczące ustalania na zbyt niskim poziomie świadczeń odszkodowawczych, dochodzonych w ramach obowiązkowego ubezpieczenia OC sprawcy szkody – w tym mieszczą się zarówno zarzuty dotyczące zaniżenia procentu uszczerbku na zdrowiu, zbyt niskiej kwoty zadośćuczynienia za doznaną krzywdę oraz zaniżenia stosownego odszkodowania w przypadku znacznego pogorszenia sytuacji życiowej po śmierci osoby najbliższej oraz zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę przyznawanego najbliższym członkom rodziny zmarłego.

Pomimo spadku liczby spraw odnoszących się do ubezpieczeń autocasco (o 1,2 pkt proc. w stosunku do analogicznego okresu sprawozdawczego ubiegłego roku) – w I kwartale 2015 r. nadal zajmowały one wysoką pozycję w zakresie liczebności skarg w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych (240 spraw – 5,9%).

Najczęściej podnoszone zarzuty w skargach dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania, zapisów o.w.u. skutkujących całkowitą odmową wypłaty odszkodowania oraz interpretacji przepisów ubezpieczeniowych. Sprawy z tego zakresu odnosiły się także do problemów związanych z likwidacją skutków zdarzenia metodą szkody całkowitej, które często wynikały z mało starannego i profesjonalnego określenia wartości pojazdu przy zawieraniu umowy ubezpieczenia i przy likwidacji szkody.

Kolejne miejsce w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych – z uwagi na liczbę spraw – zajmowały skargi dotyczące roszczeń regresowych zakładów ubezpieczeń – 32 skargi (0,8%).

Ponadto część skarg dotyczyła Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, w tym najczęściej odmowy uznania w całości lub w części zasadności zgłaszanych roszczeń odszkodowawczych – 10 skarg (0,2%) oraz nakładania opłat tytułem niedopełnienia obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (11 skarg – 0,3%). Łącznie udział tej grupy skarg w porównaniu do I kwartału 2014 r. uległ zmniejszeniu o 0,6 pkt proc.

Pozostałe wystąpienia skarżących w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły ubezpieczeń następstw nieszczęśliwych wypadków kierowcy i pasażerów – 14 skarg (0,3%), ubezpieczeń assistance – 4 skargi (0,1%), ubezpieczeń Zielonej Karty – 3 skargi (0,1%), ubezpieczeń szyb samochodowych – 2 skargi (0,05%) oraz ubezpieczeń kosztów naprawy pojazdu – 2 skargi (0,05%) (Tabela nr 3, Wykres nr 3).

W omawianej grupie ubezpieczeń znacząca liczba skarg odnosiła się do składek ubezpieczeniowych – 220 skarg (5,4%) (Tabela nr 4), co wskazuje na spadek o 1,1 pkt proc. w odniesieniu do I kwartału 2014 r.

Ubezpieczający skarżyli się przede wszystkim na: występowanie tzw. podwójnego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych; wezwanie do zapłaty przez zakład ubezpieczeń składek powstałych na skutek ponownej kalkulacji; problemy z uzyskaniem zwrotu niewykorzystanej części składki za ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w następstwie zbycia pojazdu; wysokość składek, w tym na konstrukcję taryf składek.

W I kwartale 2015 r. – w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego odnotowano spadek o 1,1 pkt proc. skarg związanych z tzw. podwójnym ubezpieczeniem OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (w I kwartale 2014 r. – 2,6%, w I kwartale 2015 r. – 1,5%).

W przedstawianym okresie sprawozdawczym na drugim miejscu, pod względem liczebności znajdowały się skargi dotyczące ubezpieczeń na życie – łącznie 1086 spraw, co stanowiło 26,8% wszystkich spraw z zakresu ubezpieczeń gospodarczych, które w tym okresie wpłynęły do Biura Rzecznika Ubezpieczonych. W porównaniu do I kwartału 2014 r. w tej grupie spraw nastąpił wzrost o 0,7 pkt proc.

W ramach tych skarg wyróżniamy umowy zawarte przed 1989 r. przez Państwowy Zakład Ubezpieczeń a realizowane obecnie przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie

S.A. (tzw. stary portfel), których problematyka wiąże się ze zbyt niską kwotą ustalonego świadczenia z tytułu ubezpieczenia zaopatrzenia dzieci (tzw. ubezpieczenia posagowe) lub ubezpieczenia renty odroczonej. W niniejszej grupie skarg w I kwartale 2015 r. takich spraw odnotowano 5 (0,1%).

Drugi rodzaj umów z zakresu skarg dotyczących ubezpieczeń na życie to umowy zawarte po 1989 r. – łącznie takich skarg odnotowano 1081 (26,7%). Najliczniejsza grupa spraw z omawianego zakresu dotyczyła ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 467 spraw (11,5%), co oznacza, iż w odniesieniu do I kwartału 2014 r. nastąpił ich znaczny wzrost o 2,1 pkt. proc. Wysoka pozycja w tej grupie skarg dotyczyła ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – 369 spraw (9,1%). W stosunku do I kwartału ubiegłego roku (461 spraw – 10,9%) nastąpił spadek liczby skarg z tego zakresu o 1,8 pkt. proc. Kolejne miejsce zajęły skargi dotyczące ubezpieczeń na życie – 235 spraw (5,8%), ubezpieczeń rentowych – 4 sprawy (0,1%) oraz ubezpieczeń posagowych, zaopatrzenia dzieci – 3 sprawy (0,1%).

Spory w grupie spraw ubezpieczeń działu I dotyczyły przede wszystkim odmowy uznania roszczenia przez zakład ubezpieczeń, gdy zdarzenie ubezpieczeniowe nie mieściło się w granicach ochrony gwarantowanej umową (np. nie wystąpił nieszczęśliwy wypadek wg definicji określonej w o.w.u.) lub z powodu zatajenia lub podania przez ubezpieczonego nieprawdziwych bądź niepełnych informacji o stanie jego zdrowia przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Dodatkowo w odniesieniu do umów ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, w przypadku rezygnacji z umowy ubezpieczenia – stosowanie przez zakłady ubezpieczeń wysokich opłat likwidacyjnych. Pozostałe zarzuty podnoszone pod adresem zakładów ubezpieczeń odnosiły się m.in. do: wysokości świadczenia – w tym zaniżenia procentu uszczerbku na zdrowiu; zbyt niskiej wobec oczekiwań ubezpieczonego, bądź całkowitej odmowy wypłaty tzw. wartości wykupu polisy, proponowanej osobom wypowiadającym umowy w czasie ich trwania (tzw. wykup polisy) czy sporów wynikających z okoliczności towarzyszących zawarciu umowy ubezpieczenia, dotyczących przeważnie niewłaściwej oceny produktu przez ubezpieczających.

Kolejne miejsce w badanym okresie sprawozdawczym, pod względem liczby skarg zajmowały sprawy odnoszące się do ubezpieczenia OC – 351 skarg (8,6%), w tym: OC z tytułu wykonywanej działalności i posiadanego mienia, OC w życiu prywatnym, OC z tytułu wykonywania zawodu, OC przewoźnika oraz OC statków powietrznych i morskich.

Łącznie ich udział w ogólnej liczbie skarg w stosunku do I kwartału ubiegłego roku uległ zmniejszeniu o 0,9 pkt proc.

W skargach tych podnoszone były najczęściej zarzuty dotyczące odmowy wypłaty odszkodowania, motywowanej przez zakład ubezpieczeń brakiem ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zakresu zawartej umowy oraz zbyt niskiej kwoty ustalonego odszkodowania, wynikającej – zdaniem skarżących – z braku staranności w określaniu zakresu szkody, a także ze zbyt niskiej sumy gwarancyjnej.

Następna grupa skarg w I kwartale 2015 r. zawierała zarzuty odnoszące się do ubezpieczenia mienia na wypadek kradzieży z włamaniem, od ognia i innych zdarzeń losowych – 180 skarg (4,4%). Udział tych spraw uległ zmniejszeniu w stosunku do analogicznego okresu sprawozdawczego ubiegłego roku o 0,5 pkt proc. Znaczna liczba tych spraw odnosiła się do nieprawidłowości w działaniach zakładów ubezpieczeń w sprawie likwidacji szkód zalaniowych, kradzieżowych oraz ogniowych. Przyczyną odmowy wypłaty odszkodowania przez zakład ubezpieczeń były najczęściej: brak ochrony ubezpieczeniowej będący konsekwencją zakresu ochrony wynikającej z zawartej umowy, wobec zdarzenia stanowiącego podstawę roszczenia oraz ustalenie przez zakład ubezpieczeń nieadekwatnej do rozmiaru szkody wysokości odszkodowania, co zdaniem skarżących wynikało z braku staranności w określaniu zakresu szkody.

Kolejna grupa skarg dotyczyła ubezpieczeń następstw nieszczęśliwych wypadków – łącznie 137 spraw (3,4%), w tym 31 spraw (0,8%) odnosiło się do ubezpieczeń następstw nieszczęśliwych wypadków młodzieży szkolnej. W porównaniu do I kwartału 2014 r. – udział w niniejszej grupie spraw wzrósł o 1,1 pkt proc.

Przyczyną tych skarg były najczęściej problemy dotyczące odmowy przyznania świadczenia z powodu braku odpowiedzialności za zdarzenie, gdy – zdaniem zakładu ubezpieczeń – nie mieści się ono w granicach określonych warunkami umowy ubezpieczenia oraz sporów o wysokość świadczenia – w tym zarzuty dotyczące zaniżenia rozmiaru procentowego uszczerbku na zdrowiu, jak też zbyt niskiej kwoty przyznanego świadczenia.

Wysoką pozycję w zakresie liczebności skarg stanowiły ubezpieczenia sprzętu gospodarstwa domowego i nowo zakupionego sprzętu – 117 spraw (2,9%). W porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego nastąpił znaczny wzrost spraw z tego zakresu o 2 pkt proc. Najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły odmowy uznania roszczenia przez zakład ubezpieczeń z uwagi na brak wystąpienia okoliczności objętych ochroną ubezpieczeniową

(w szczególności w sytuacji, gdy zaistniałe zdarzenie nie spełniało definicji nieszczęśliwego wypadku zawartej w o.w.u.).

W omawianym okresie sprawozdawczym odnotowano 89 spraw (2,2%) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń rolnych. W porównaniu do analogicznego okresu sprawozdawczego minionego roku odnotowano wzrost tych spraw o 0,5 pkt proc. Wśród nich najwięcej skarg dotyczyło umów obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego – 47 spraw (1,2%) – wzrost o 0,3 pkt proc. w stosunku do I kwartału 2014 r.

Pozostałe wystąpienia skarżących w zakresie ubezpieczeń rolnych dotyczyły: obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego – 31 skarg (0,8%) – wzrost o 0,2 pkt proc. w stosunku do analogicznego okresu ubiegłego roku; ubezpieczeń upraw – 5 skarg (0,1%) – w porównaniu do I kwartału 2014 r. procentowy udział tej grupy skarg utrzymał się na tym samym poziomie; ubezpieczeń mienia w gospodarstwach rolnych – 2 skargi (0,05%), ubezpieczeń maszyn rolniczych – 1 skarga oraz ubezpieczeń zwierząt w gospodarstwach rolnych – 1 skarga.

Pozostałe 2 skargi z zakresu ubezpieczeń rolnych dotyczyły Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, w tym odmowy uznania w całości lub w części zasadności zgłaszanych roszczeń odszkodowawczych.

Pozostałe grupy skarg nie przekroczyły 1% ogółu spraw, które wpłynęły do Biura Rzecznika Ubezpieczonych w omawianym okresie sprawozdawczym (szczegółowe dane przedstawia Tabela nr 3).

W I kwartale 2015 r., podobnie jak w minionych latach, zdecydowanie dominowały zarzuty zawarte w poniższych grupach (Tabela nr 4, Wykres nr 4):

- oddalenie roszczenia zgłaszanego z tytułu umowy ubezpieczenia – 1688 skarg (41,6%). W porównaniu do I kwartału 2014 r. liczba skarg w tym zakresie znacznie wzrosła o 5,3 pkt proc.;
- spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 1133 skargi (27,9%). W tej grupie skarg w porównaniu do I kwartału ubiegłego roku odnotowano spadek o 3,7 pkt proc.;
- sposób kształtowania taryf składek oraz zawartych w nich systemów zniżek i zwyżek (bonus/malus) zarówno w ubezpieczeniach obowiązkowych, jak i dobrowolnych; rozliczenia tytułem zwrotu niewykorzystanych części składek; wezwania do zapłaty

przez zakład ubezpieczeń składek powstałych na skutek ponownej kalkulacji, występowanie tzw. podwójnego ubezpieczenia w odniesieniu do ubezpieczeń OC posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz dodatkowo w odniesieniu do umów ubezpieczeń na życie w szczególności z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym zwrot zainwestowanych środków pieniężnych, bez potrącania jakichkolwiek opłat – łącznie 551 skarg (13,6%). W porównaniu do I kwartału 2014 r. udział skarg w tym zakresie uległ zmniejszeniu o 3,7 pkt proc.;

- opieszałość w postępowaniu odszkodowawczym – 294 skargi (7,2%). W porównaniu do I kwartału 2014 r. odnotowano ich nieznaczny wzrost o 0,1 pkt proc.

W I kwartale 2015 r. w większości spraw kierowanych do urzędu tj. w 3145 sprawach (77,5%) Rzecznik Ubezpieczonych podjął interwencję (Tabela nr 5, Wykres nr 5). Udział w ogólnej liczbie skarg uległ zmniejszeniu o 0,2 pkt proc. w stosunku do I kwartału ubiegłego roku. Podjęcie interwencji w danej sprawie miało miejsce wówczas, gdy z posiadanego materiału wynikało, iż naruszone zostało prawo lub interes osób ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia. Rzecznik Ubezpieczonych odmówił podjęcia interwencji w 381 przypadkach, co stanowiło 9,4% wszystkich skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych (w porównaniu do I kwartału 2014 r. nastąpił spadek o 1,5 pkt proc.). Podstawową przyczyną niepodjęcia interwencji było kierowanie do Rzecznika spraw jako do kolejnego adresata („do wiadomości”), gdyż ich autorzy wyraźnie zaznaczali, iż chodzi im jedynie o zapoznanie Rzecznika z daną sprawą. Znaczna grupa spraw wymagała uzupełnienia o dodatkowe informacje, bez których dalsze badanie jej było niemożliwe. Nie podejmowano również interwencji w sprawach, w których stwierdzono, iż analiza posiadanych dokumentów nie wskazuje na naruszenia prawa bądź interesów osób, które Rzecznik Ubezpieczonych reprezentuje. Do zakresu spraw, w których nie podjęto interwencji zaliczono również przypadki braku właściwości Rzecznika Ubezpieczonych, wycofania skargi przez skarżącego, sprawy w których toczy się postępowanie przed sądem, zapadły już wyroki sądowe lub zawarto ugodę z zakładem ubezpieczeń, która zawierała zrzeczenie się przez skarżącego dalszych roszczeń.

Wobec 13,1% skarg kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r., nie dokonano jeszcze ostatecznej oceny w postępowaniu wewnętrznym. Dopiero jego zakończenie pozwoli na podjęcie decyzji w sprawie dalszego postępowania.



W wyniku interwencji Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r. łącznie w odniesieniu do 232 skarg nastąpiła zmiana stanowiska na korzyść skarżącego, co stanowiło 25,0% wszystkich spraw zakończonych, w tym 8 spraw zostało uznanych w drodze wyjątku (0,9%). W porównaniu do I kwartału 2014 r. skuteczność interwencji (efektywność) Rzecznika Ubezpieczonych uległa zmniejszeniu o 2,8 pkt proc. Dokonując oceny wyniku interwencji Rzecznika, pomimo spadku w stosunku do I kwartału ubiegłego roku, należy stwierdzić, iż jest on nadal wysoki. Szczególnie w sytuacji, gdy interwencje Rzecznika Ubezpieczonych mają zasadniczo charakter mediacyjny oraz, że Rzecznik nie prowadzi odrębnego badania stanu faktycznego, który stanowi podstawową przyczynę coraz liczniejszej grupy skarg. Dodatkowo, w ocenie Rzecznika skuteczność interwencji uległa zmniejszeniu z powodu zaostżenia polityki finansowej niektórych podmiotów rynku ubezpieczeniowego polegającej na maksymalnym ograniczaniu wysokości odszkodowań i świadczeń poprzez permanentne nierespektowanie przepisów prawa ubezpieczeniowego oraz ugruntowanej linii orzecznictwa, a także znacznego wzrostu liczby skarg z zakresu ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie, gdzie oferowana konsumentom ochrona ubezpieczeniowa jest zazwyczaj iluzoryczna.

W I kwartale 2015 r. 696 spraw zostało zakończonych wynikiem negatywnym, co stanowiło 75,0% wszystkich skarg, w których Rzecznik Ubezpieczonych zakończył postępowanie interwencyjne.

Natomiast 2223 sprawy nadal pozostają przedmiotem analizy Rzecznika Ubezpieczonych, co stanowi 70,7% wszystkich spraw, w których podjęte zostały czynności interwencyjne (Tabela nr 6, Wykres nr 6).

W omawianym okresie do Biura Rzecznika Ubezpieczonych wpłynęło łącznie 1086 skarg odnoszących się do nieprawidłowości w dziale I, co stanowiło 26,8% wszystkich spraw (Tabela nr 1, Wykres nr 1). W porównaniu do I kwartału ubiegłego roku sprawozdawczego, w którym wpłynęło 1104 skargi (26,1%), nastąpił wzrost o 0,7 pkt proc.

Na funkcjonowanie określonych zakładów ubezpieczeń działu I z siedzibą w Polsce odnotowano 1070 wystąpień; w 6 przypadkach sprawy odnosiły się do funkcjonowania zagranicznych podmiotów; w 6 sprawach brak było wskazania nazwy zakładu ubezpieczeń na życie, którego dotyczyła skarga oraz 4 sprawy dotyczyły Oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń w Polsce (Tabela nr 7, Wykres nr 7).

W I kwartale 2015 r. odnotowano łącznie 2952 skargi odnoszące się do nieprawidłowości w dziale II, co stanowiło 72,7% wszystkich spraw (Tabela nr 1, Wykres nr 1). W porównaniu do analogicznego okresu ubiegłego roku w którym wpłynęło 3118 skarg (73,6%), nastąpił ich spadek o 0,9 pkt proc.

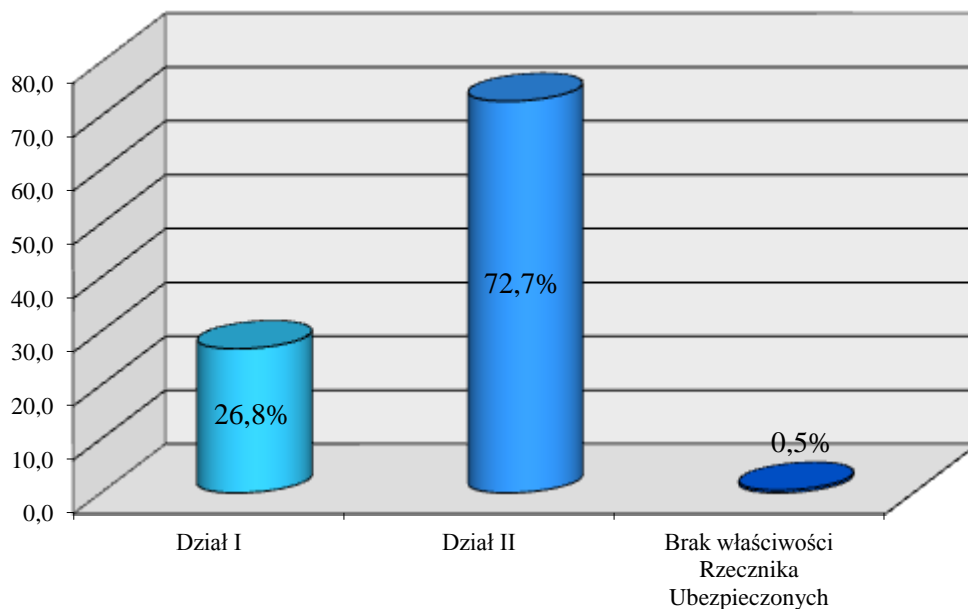
Na działalność poszczególnych zakładów ubezpieczeń działu II z siedzibą w Polsce wpłynęło 2544 skargi; 325 spraw odnosiło się do działalności Oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń w Polsce; 21 skarg odnotowano na działalność zagranicznych zakładów ubezpieczeń; w 24 przypadkach wystąpienia skarżących odnosiły się do funkcjonowania podmiotów ustanowionych przez zagraniczne zakłady ubezpieczeń jako reprezentantów do spraw roszczeń na terenie Polski nie będących zakładami ubezpieczeń (Tabela nr 8, Wykres nr 8); 25 skarg dotyczyło Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, a w odniesieniu do 13 wniosków skarżący nie określili nazwy zakładu ubezpieczeń działu II będącego podmiotem skargi.

W pozostałych 20 sprawach brak było właściwości Rzecznika Ubezpieczonych (Tabela nr 1, Wykres nr 1).

**Tabela nr 1**  
**Podział skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych**  
**kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r.**

| <b>Lp.</b> | <b>Podział skarg</b>  | <b>Liczba</b> | <b>%</b>   |
|------------|---|---------------|------------|
| 1.         | Dział I – Ubezpieczenia na życie  | 1086          | 26,8       |
| 2.         | Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe | 2952          | 72,7       |
| 3.         | Brak właściwości Rzecznika Ubezpieczonych                               | 20            | 0,5        |
| <b>4.</b>  | <b>Ogółem</b>   | <b>4058</b>   | <b>100</b> |

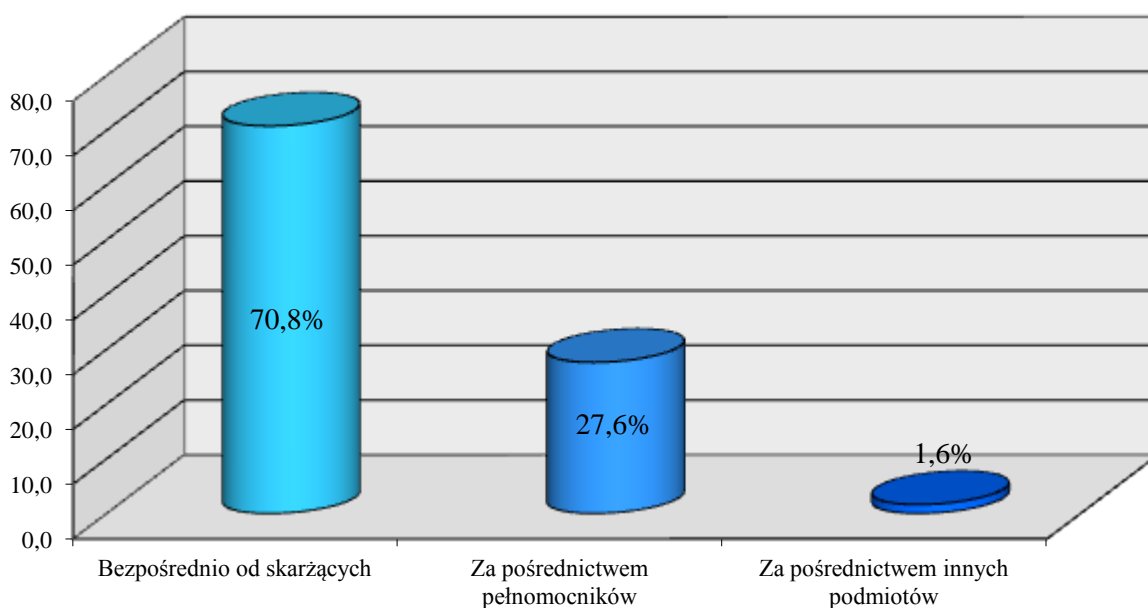
**Wykres nr 1**  
**Podział skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych**  
**kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r.**



**Tabela nr 2**  
**Źródło wpływu skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych**  
**kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r.**

| Lp. | Źródło wpływu skarg  | Liczba      | %           |
|-----|--|-------------|-------------|
| 1.  | Bezpośrednio od skarżących   | <b>2872</b> | <b>70,8</b> |
|     | Dział I  | 905         | 22,3        |
|     | Dział II   | 1950        | 48,1        |
|     | Brak właściwości Rzecznika Ubezpieczonych  | 17          | 0,4         |
| 2.  | Za pośrednictwem:  | <b>1186</b> | <b>29,2</b> |
|     | Dział I  | 181         | 4,4         |
|     | Dział II   | 1002        | 24,7        |
|     | Brak właściwości Rzecznika Ubezpieczonych  | 3           | 0,1         |
| 2a. | pełnomocników (ogółem),  | 1120        | 27,6        |
| 2b. | innych podmiotów (ogółem):   | 66          | 1,6         |
|     | - Kancelarii Prezydenta RP, Prezesa Rady Ministrów, Sejmu i Senatu, Biur Poselskich i Senatorskich oraz Ministerstw, | 20          | 0,5         |
|     | - Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów,  | 43          | 1,0         |
|     | - Innych instytucji.   | 3           | 0,1         |
| 3.  | <b>Ogółem</b>  | <b>4058</b> | <b>100</b>  |

**Wykres nr 2**  
**Źródło wpływu skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych**  
**kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r.**

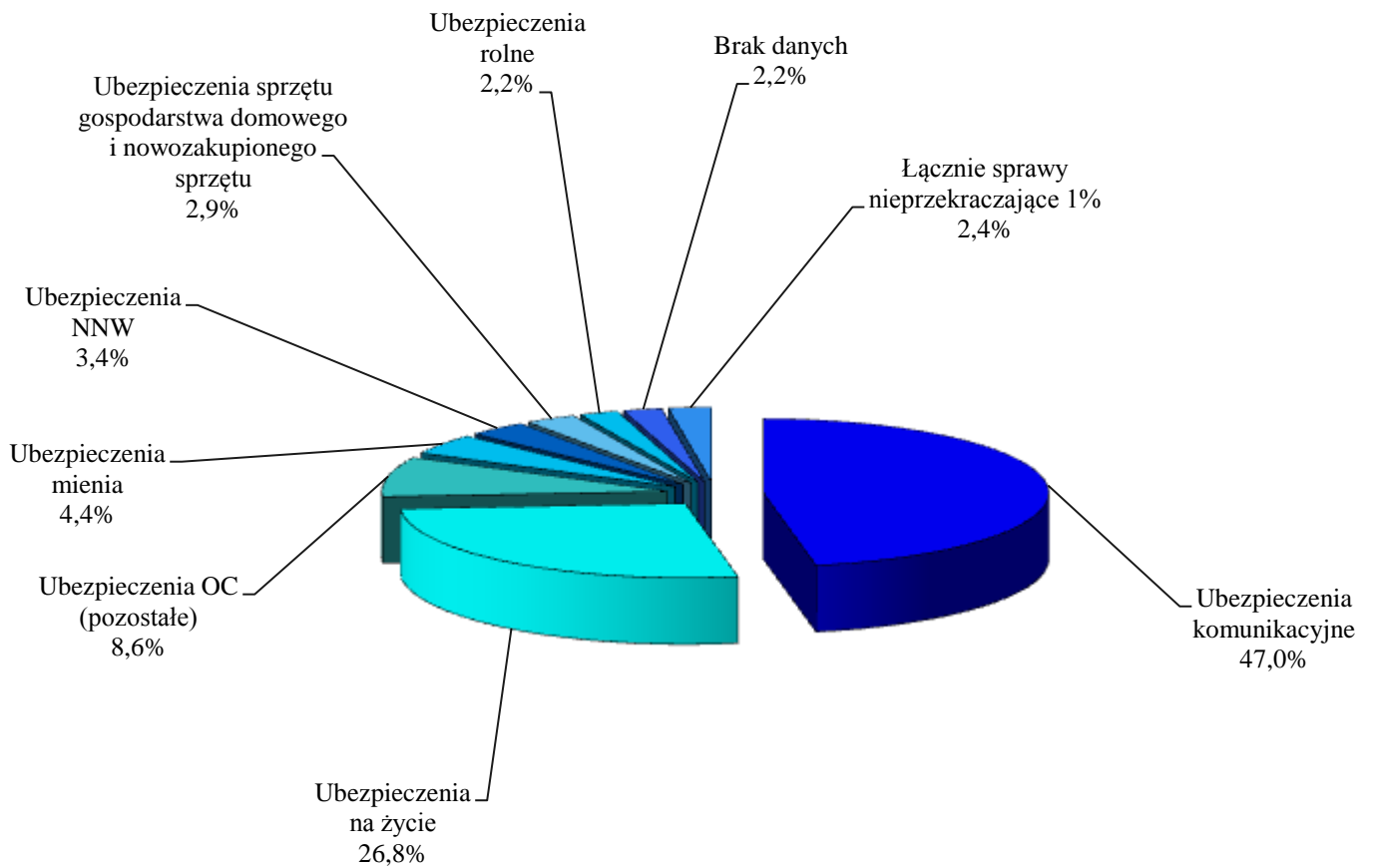


**Tabela nr 3**  
**Tematyka skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych**  
**wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r.**

| Tematyka skarg   | Liczba      | %           |
|--|-------------|-------------|
| <b>DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie</b>  | <b>1086</b> | <b>26,8</b> |
| Ubezpieczenia zawarte przed 1989 r. (tzw. stary portfel)                       | 5           | 0,1         |
| Ubezpieczenia zawarte po 1989 r.:  | 1081        | 26,7        |
| - Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)                            | 467         | 11,5        |
| - Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym              | 369         | 9,1         |
| - Ubezpieczenia na życie   | 235         | 5,8         |
| - Ubezpieczenia rentowe  | 4           | 0,1         |
| - Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci                                  | 3           | 0,1         |
| - Brak danych  | 3           | 0,1         |
| <b>Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe</b> | <b>2952</b> | <b>72,7</b> |
| Ubezpieczenia komunikacyjne:   | 1906        | 47,0        |
| - OC   | 1588        | 39,1        |
| - AC   | 240         | 5,9         |
| - NNW kierowcy i pasażerów   | 14          | 0,3         |
| - Assistance   | 4           | 0,1         |
| - Zielona Karta  | 3           | 0,1         |
| - Ubezpieczenia szyb samochodowych   | 2           | 0,05        |
| - Ubezpieczenia kosztów naprawy pojazdu  | 2           | 0,05        |
| - Regres (dot. szkód komunikacyjnych)  | 32          | 0,8         |
| - UFG (dot. likwidacji szkód)  | 10          | 0,2         |
| - UFG (kary i regres)  | 11          | 0,3         |
| Ubezpieczenia OC (pozostałe):  | 351         | 8,6         |
| - OC przedsiębiorcy  | 294         | 7,2         |
| - OC w życiu prywatnym   | 35          | 0,9         |
| - OC wykonywanego zawodu   | 17          | 0,4         |
| - OC przewoźnika   | 4           | 0,1         |
| - OC statków powietrznych i morskich   | 1           | 0,0         |
| Ubezpieczenia mienia:  | 180         | 4,4         |
| - Ubezpieczenia mienia osób fizycznych   | 146         | 3,6         |
| - Ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw   | 32          | 0,8         |
| - Assistance   | 2           | 0,0         |
| Ubezpieczenia NNW:   | 137         | 3,4         |
| - Ubezpieczenia NNW  | 106         | 2,6         |
| - Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej   | 31          | 0,8         |
| Ubezpieczenia sprzętu gospodarstwa domowego i nowo zakupionego sprzętu         | 117         | 2,9         |
| Ubezpieczenia rolne:   | 89          | 2,2         |
| - OC rolników  | 47          | 1,2         |
| - Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego  | 31          | 0,8         |

|  |             |            |
|--|-------------|------------|
| - Ubezpieczenia upraw                                      | 5           | 0,1        |
| - Ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych            | 2           | 0,05       |
| - Ubezpieczenia maszyn rolniczych                          | 1           | 0,0        |
| - Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych          | 1           | 0,0        |
| - UFG (dot. likwidacji szkód)                              | 2           | 0,05       |
| <b>Ubezpieczenia turystyczne:</b>                          | <b>36</b>   | <b>0,9</b> |
| - Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą | 23          | 0,6        |
| - Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży               | 6           | 0,1        |
| - Ubezpieczenia bagażu                                     | 5           | 0,1        |
| - Ubezpieczenia kosztów leczenia dla cudzoziemców          | 2           | 0,0        |
| <b>Ubezpieczenia kredytu i innych produktów bankowych:</b> | <b>21</b>   | <b>0,5</b> |
| - Ubezpieczenia kredytu                                    | 21          | 0,5        |
| <b>Ubezpieczenia ryzyk finansowych</b>                     | <b>9</b>    | <b>0,2</b> |
| <b>Regresy (dot. pozostałych szkód)</b>                    | <b>7</b>    | <b>0,2</b> |
| <b>Gwarancje ubezpieczeniowe</b>                           | <b>4</b>    | <b>0,1</b> |
| <b>Ubezpieczenia dziennego pobytu szpitalnego</b>          | <b>1</b>    | <b>0,0</b> |
| <b>Ubezpieczenia ochrony prawnej</b>                       | <b>1</b>    | <b>0,0</b> |
| <b>Ubezpieczenia maszyn budowlanych</b>                    | <b>1</b>    | <b>0,0</b> |
| <b>Ubezpieczenia ryzyk budowlanych</b>                     | <b>1</b>    | <b>0,0</b> |
| <b>Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach domowych</b>    | <b>1</b>    | <b>0,0</b> |
| <b>Ubezpieczenia lotnicze</b>                              | <b>1</b>    | <b>0,0</b> |
| <b>UFG dot. upadłości</b>                                  | <b>1</b>    | <b>0,0</b> |
| <b>Brak danych</b>   | <b>88</b>   | <b>2,2</b> |
| <b>Brak właściwości Rzecznika Ubezpieczonych</b>           | <b>20</b>   | <b>0,5</b> |
| <b>Ogółem</b>  | <b>4058</b> | <b>100</b> |

**Wykres nr 3**  
**Tematyka skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych**  
**wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r.**



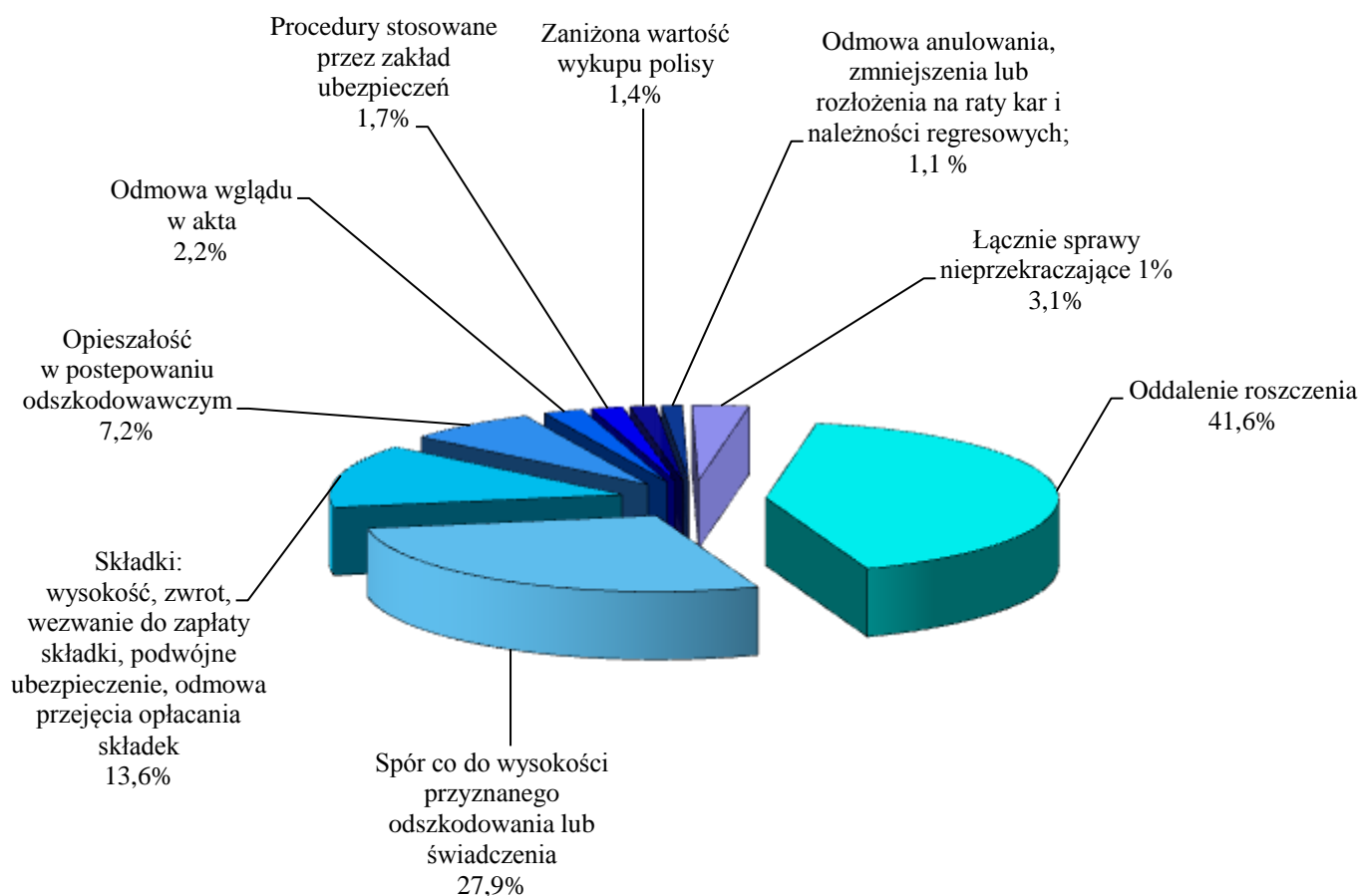
**Tabela nr 4**  
**Zarzuty zawarte w skargach z zakresu ubezpieczeń gospodarczych**  
**wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r.**

| <b>Lp.</b> | <b>Przyczyna skargi</b>   | <b>Liczba</b>              | <b>%</b>                    |
|------------|---|----------------------------|-----------------------------|
| 1.         | Zaniżona wartość wykupu polisy<br>Dział I   | 58                         | 1,4                         |
| 2.         | Odmowa wykupu wartości polisy<br>Dział I  | 5                          | 0,1                         |
| 3.         | Opieszałość w wykupie polisy<br>Dział I   | 3                          | 0,1                         |
| 4.         | Oddalenie roszczenia<br>Dział I<br>Dział II   | <b>1688</b><br>465<br>1223 | <b>41,6</b><br>11,5<br>30,1 |
| 5.         | Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia<br>Dział I<br>Dział II | <b>1133</b><br>130<br>1003 | <b>27,9</b><br>3,2<br>24,7  |
| 6.         | Opieszałość w postępowaniu odszkodowawczym<br>Dział I<br>Dział II                     | <b>294</b><br>29<br>265    | <b>7,2</b><br>0,7<br>6,5    |
| 7.         | <b>Składki:</b>   | <b>551</b>                 | <b>13,6</b>                 |
|            | <b>Dział I</b>  | <b>312</b>                 | <b>7,7</b>                  |
|            | - wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty, odmowa przejścia opłacania składek            |                            |                             |
|            | <b>Dział II</b>   | <b>239</b>                 | <b>5,9</b>                  |
|            | - podwójne ubezpieczenie (dot. OC posiadaczy pojazdów mechanicznych)                  | 61                         | 1,5                         |
|            | - wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki (dot. ubezpieczeń komunikacyjnych)     | 159                        | 3,9                         |
|            | - wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki (dot. pozostałych ubezpieczeń)         | 19                         | 0,5                         |
| 8.         | Odmowa kontynuacji ubezpieczenia<br>Dział I<br>Dział II                               | <b>13</b><br>8<br>5        | <b>0,3</b><br>0,2<br>0,1    |
| 9.         | Interpretacja przepisów ubezpieczeniowych<br>Dział I<br>Dział II                      | <b>33</b><br>19<br>14      | <b>0,8</b><br>0,5<br>0,3    |
| 10.        | Procedury stosowane przez zakład ubezpieczeń<br>Dział I<br>Dział II                   | <b>71</b><br>12<br>59      | <b>1,7</b><br>0,3<br>1,4    |
| 11.        | Odmowa wglądu w akta<br>Dział I<br>Dział II   | <b>90</b><br>31<br>59      | <b>2,2</b><br>0,8<br>1,4    |
| 12.        | Zmiana sumy ubezpieczenia<br>Dział II   | 1                          | 0,0                         |
| 13.        | Brak wyraźnej przyczyny skargi<br>Dział I<br>Dział II                                 | <b>28</b><br>9<br>19       | <b>0,7</b><br>0,2<br>0,5    |
| 14.        | Inne przyczyny skargi<br>Dział I<br>Dział II  | <b>24</b><br>5<br>19       | <b>0,6</b><br>0,1<br>0,5    |



|            |   |             |            |
|------------|---|-------------|------------|
| 15.        | Odmowa anulowania, zmniejszenia lub rozłożenia na raty kar i należności regresowych<br>Dział II | 46          | 1,1        |
| 16.        | Brak właściwości Rzecznika Ubezpieczonych   | 20          | 0,5        |
| <b>17.</b> | <b>Ogółem</b>   | <b>4058</b> | <b>100</b> |

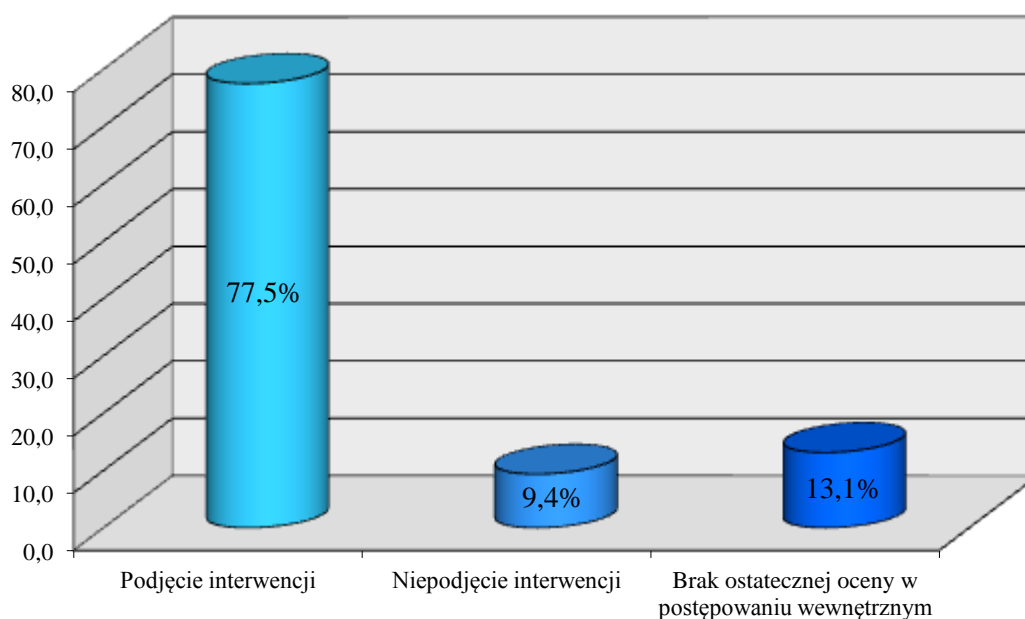
**Wykres nr 4**  
**Zarzuty zawarte w skargach z zakresu ubezpieczeń gospodarczych**  
**wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r.**



**Tabela nr 5**  
**Tryb rozpatrywania skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych**  
**wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r.**

| Lp.       | Sposób działania  | Liczba  | %  |
|-----------|---|---|--|
| 1.        | Podjęcie interwencji, w tym:<br>Dział I<br>Dział II   | <b>3145</b><br>864<br>2281  | <b>77,5</b><br>21,3<br>56,2  |
| 2.        | Niepodjęcie interwencji, w tym:<br>Dział I<br>Dział II<br>Brak właściwości Rzecznika Ubezpieczonych<br><br><i>Przyczyny niepodjęcia interwencji (ogółem):</i><br>- udzielenie wyjaśnień, o które zwracał się konsument lub gdy stwierdzono brak przesłanek formalno-prawnych do interwencji Rzecznika Ubezpieczonych,<br>- przesłanie skargi do wiadomości Rzecznika Ubezpieczonych bez wyraźnej prośby o interwencję,<br>- niekompletność dokumentacji,<br>- wycofanie skargi,<br>- brak właściwości Rzecznika Ubezpieczonych. | <b>381</b><br>91<br>270<br>20<br><br>56<br>179<br>116<br>11<br>19 | <b>9,4</b><br>2,2<br>6,7<br>0,5<br><br>1,4<br>4,4<br>2,8<br>0,3<br>0,5 |
| 3.        | Brak ostatecznej oceny w postępowaniu wewnętrznym, w tym:<br>Dział I<br>Dział II  | <b>532</b><br>131<br>401  | <b>13,1</b><br>3,2<br>9,9  |
| <b>4.</b> | <b>Ogółem</b>   | <b>4058</b>   | <b>100</b>   |

**Wykres nr 5**  
**Tryb rozpatrywania skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych**  
**wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r.**

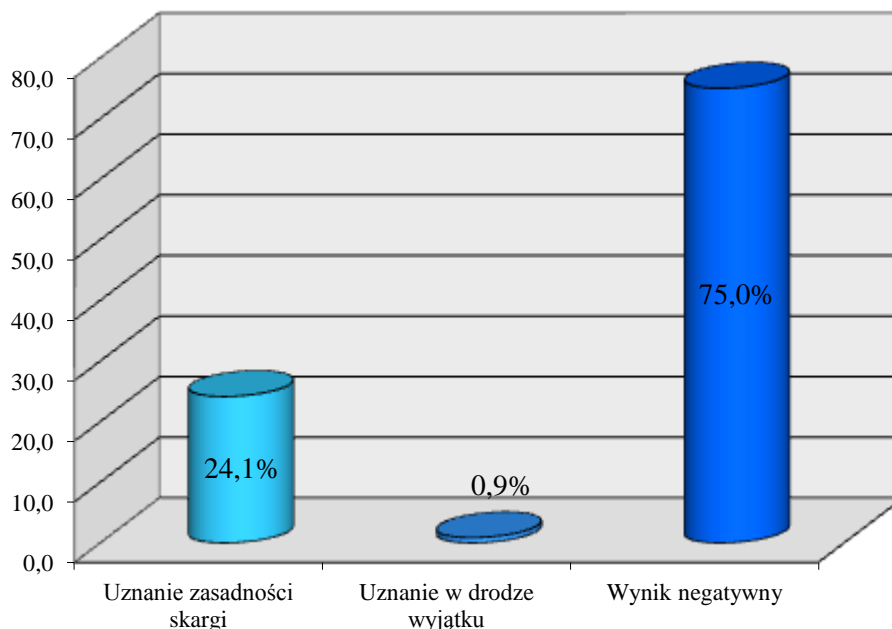


**Tabela nr 6**  
**Wynik interwencji w sprawach z zakresu ubezpieczeń**  
**gospodarczych zakończonych w I kwartale 2015 r.**

| <b>Lp.</b> | <b>Wynik interwencji</b>  | <b>Liczba</b> | <b>%</b>    |
|------------|---------------------------|---------------|-------------|
| 1.         | Uznanie zasadności skargi | <b>224</b>    | <b>24,1</b> |
|            | Dział I                   | 29            | 3,1         |
|            | Dział II                  | 195           | 21,0        |
| 2.         | Uznanie w drodze wyjątku  | <b>8</b>      | <b>0,9</b>  |
|            | Dział I                   | 5             | 0,55        |
|            | Dział II                  | 3             | 0,35        |
| 3.         | Wynik negatywny           | <b>696</b>    | <b>75,0</b> |
|            | Dział I                   | 184           | 19,8        |
|            | Dział II                  | 512           | 55,2        |
| <b>4.</b>  | <b>Ogółem</b>             | <b>928*</b>   | <b>100</b>  |

\* Sprawy, w których Rzecznik Ubezpieczonych zakończył czynności interwencyjne. **2223** sprawy pozostają nadal w toku, co stanowi **70,7%** wszystkich spraw, w których Rzecznik podjął interwencję w I kwartale 2015 r. Sprawy w toku: Dział I – 646 (20,5%), Dział II – 1577 (50,2%).

**Wykres nr 6**  
**Wynik interwencji w sprawach z zakresu ubezpieczeń**  
**gospodarczych zakończonych w I kwartale 2015 r.**



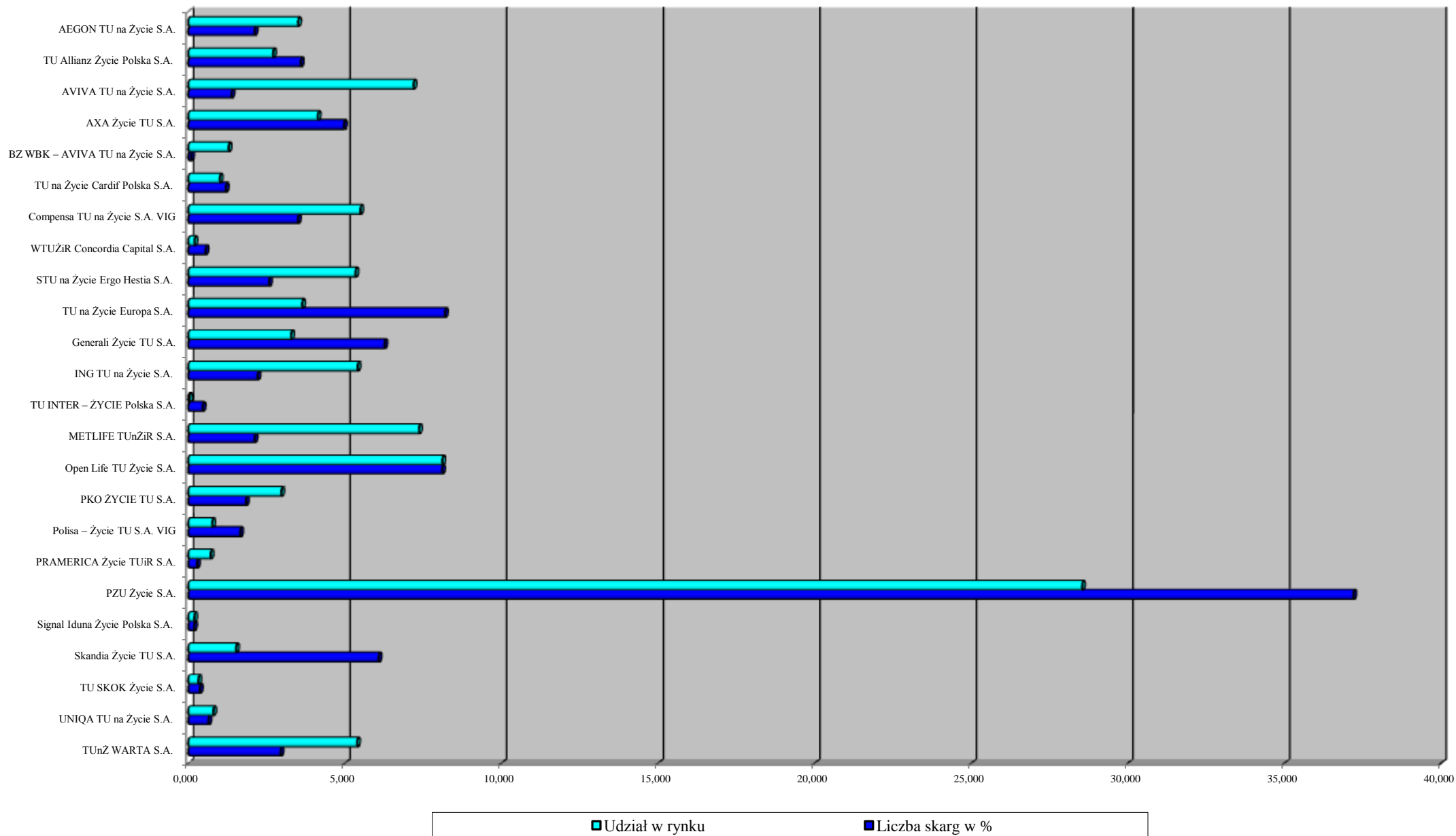
**Tabela nr 7**  
**Liczba skarg kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r. w związku z działalnością**  
**poszczególnych zakładów ubezpieczeń działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 31.12.2014 r.)\***

| <b>Lp.</b> | <b>Zakłady ubezpieczeń działu I</b>              | <b>Liczba skarg</b> | <b>% ogólnej liczby skarg z zakresu działu I</b> | <b>Udział zakładu ubezpieczeń w rynku działu I w % (stan na 31.12.2014 r.)*</b> |
|------------|--|---------------------|--|---|
| 1.         | AEGON TU na Życie S.A.                           | 23                  | 2,118  | 3,507   |
| 2.         | TU Allianz Życie Polska S.A.                     | 39                  | 3,591  | 2,705   |
| 3.         | AVIVA TU na Życie S.A.                           | 15                  | 1,381  | 7,191   |
| 4.         | AXA ŻYCIE TU S.A.                                | 54                  | 4,972  | 4,131   |
| 5.         | BZ WBK – AVIVA TU na Życie S.A.                  | 1                   | 0,092  | 1,289   |
| 6.         | TU na Życie Cardif Polska S.A.                   | 13                  | 1,197  | 1,005   |
| 7.         | Compensa TU na Życie S.A. Vienna Insurance Group | 38                  | 3,499  | 5,490   |
| 8.         | WTUŻiR Concordia Capital S.A.                    | 6                   | 0,552  | 0,196   |
| 9.         | STU na Życie Ergo Hestia S.A.                    | 28                  | 2,578  | 5,338   |
| 10.        | TU na Życie Europa S.A.                          | 89                  | 8,195  | 3,637   |
| 11.        | Generali Życie TU S.A.                           | 68                  | 6,262  | 3,283   |
| 12.        | ING TU na Życie S.A.                             | 24                  | 2,210  | 5,403   |
| 13.        | TU INTER – ŻYCIE Polska S.A.                     | 5                   | 0,460  | 0,034   |
| 14.        | MACIF Życie TUW                                  | -                   | -  | 0,059   |
| 15.        | METLIFE TUnŻiR S.A.                              | 23                  | 2,118  | 7,367   |

| Lp. | Zakłady ubezpieczeń dział I  | Liczba skarg            | % ogólnej liczby skarg z zakresu działu I | Udział zakładu ubezpieczeń w rynku działu I w % (stan na 31.12.2014 r.)* |
|-----|--|-------------------------|---|--|
| 16. | Open Life TU Życie S.A.  | 88                      | 8,103                                     | 8,109  |
| 17. | PKO ŻYCIE TU S.A.  | 20                      | 1,842                                     | 2,970  |
| 18. | Polisa – Życie TU S.A. Vienna Insurance Group  | 18                      | 1,657                                     | 0,763  |
| 19. | PRAMERICA Życie TUiR S.A.  | 3                       | 0,276                                     | 0,711  |
| 20. | PZU Życie S.A.<br>➤ Ub. zawarte przed 1989 r. (tzw. stary portfel)<br>➤ Ub. na życie zawarte po 1989 r.  | 404<br>5<br>399         | 37,201<br>0,460<br>36,741                 | 28,542   |
| 21. | TUW Rejent – Life  | -                       | -   | 0,051  |
| 22. | Signal Iduna Życie Polska TU S.A.  | 2                       | 0,184                                     | 0,191  |
| 23. | Skandia Życie TU S.A.  | 66                      | 6,077                                     | 1,524  |
| 24. | TU SKOK Życie S.A.   | 4                       | 0,368                                     | 0,320  |
| 25. | UNIQA TU na Życie S.A.   | 7                       | 0,645                                     | 0,797  |
| 26. | TUnŻ WARTA S.A.  | 32                      | 2,947                                     | 5,389  |
| 27. | <b>Oddziały zagranicznych zakładów ubezpieczeń w Polsce:</b><br>- SOGECAP S.A. Oddział w Polsce<br>- CALI Europe S.A. Oddział w Polsce<br>- Prevoir-Vie Groupe Prevoir SA Oddział w Polsce | <b>4</b><br>2<br>1<br>1 | <b>0,368</b><br>0,184<br>0,092<br>0,092   | -  |
| 28. | Zagraniczne zakłady ubezpieczeń  | 6                       | 0,552                                     | -  |

\* Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale I, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2014, [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).

**Wykres nr 7**  
**Liczba skarg kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r. w związku z działalnością poszczególnych zakładów ubezpieczeń działu I - w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 31.12.2014 r.)**



**Tabela nr 8**  
**Liczba skarg kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r. w związku z działalnością**  
**poszczególnych zakładów ubezpieczeń działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 31.12.2014 r.)\***

| Lp. | Zakłady ubezpieczeń działu II           | Liczba skarg          |  | % ogólnej liczby skarg z zakresu działu II | Udział zakładu ubezpieczeń w rynku działu II w % (stan na 31.12.2014 r.)* |
|-----|---|-----------------------|--|--|---|
|     |   | Liczba skarg (ogółem) | Liczba skarg (ubezpieczenia komunikacyjne) |  |   |
| 1.  | TUiR Allianz Polska S.A.                | 144                   | 98   | 4,878                                      | 6,727   |
| 2.  | AVIVA TU Ogólnych S.A.                  | 50                    | 42   | 1,694                                      | 1,239   |
| 3.  | AXA TUiR S.A.                           | 8                     | -  | 0,271                                      | 1,213   |
| 4.  | BENEFIA TU S.A. Vienna Insurance Group  | 37                    | 33   | 1,253                                      | 0,879   |
| 5.  | BRE Ubezpieczenia TUiR S.A.             | 27                    | 22   | 0,915                                      | 0,934   |
| 6.  | BZ WBK – AVIVA TU Ogólnych S.A.         | 3                     | -  | 0,102                                      | 0,859   |
| 7.  | TU Compensa S.A. Vienna Insurance Group | 87                    | 49   | 2,947                                      | 4,161   |
| 8.  | D.A.S. TU Ochrony Prawnej S.A.          | 1                     | -  | 0,034                                      | 0,070   |
| 9.  | STU Ergo Hestia S.A.                    | 296                   | 203  | 10,027                                     | 13,118  |
| 10. | TU Euler Hermes S.A.                    | -                     | -  | -  | 1,150   |
| 11. | TU Europa S.A.                          | 44                    | 2  | 1,491                                      | 3,445   |
| 12. | Generali TU S.A.                        | 215                   | 150  | 7,283                                      | 3,332   |
| 13. | Gothaer TU S.A.                         | 93                    | 61   | 3,150                                      | 2,171   |
| 14. | TU INTER Polska S.A.                    | 13                    | -  | 0,440                                      | 0,429   |

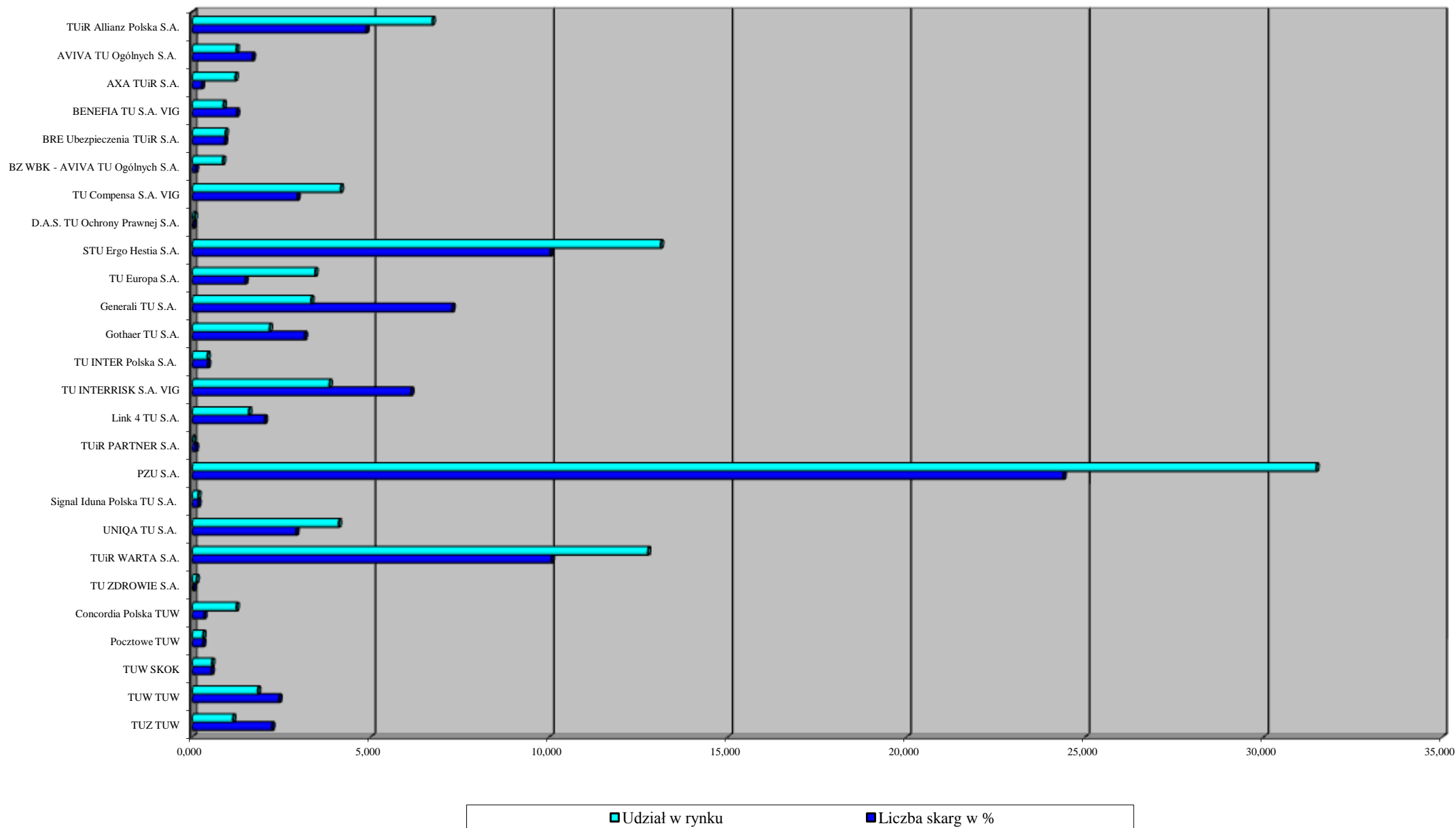
| Lp. | Zakłady ubezpieczeń<br>dział II          | Liczba skarg             |  | % ogólnej<br>liczby skarg<br>z zakresu działu II | Udział zakładu<br>ubezpieczeń w rynku<br>działu II w %<br>(stan na 31.12.2014 r.)* |
|-----|--|--------------------------|--|--|--|
|     |  | Liczba skarg<br>(ogółem) | Liczba skarg<br>(ubezpieczenia<br>komunikacyjne) |  |  |
| 15. | TU INTERRISK S.A. Vienna Insurance Group | 181                      | 73   | 6,131  | 3,845  |
| 16. | KUKE S.A.                                | -                        | -  | -  | 0,186  |
| 17. | Link 4 TU S.A.                           | 60                       | 48   | 2,033  | 1,589  |
| 18. | TUiR Partner S.A.                        | 3                        | 2  | 0,102  | 0,011  |
| 19. | PTR S.A.                                 | -                        | -  | -  | 0,647  |
| 20. | PZU S.A.                                 | 720                      | 485  | 24,390   | 31,469   |
| 21. | Signal Iduna Polska TU S.A.              | 5                        | -  | 0,169  | 0,171  |
| 22. | UNIQA TU S.A.                            | 86                       | 52   | 2,913  | 4,106  |
| 23. | TUiR WARTA S.A.                          | 297                      | 157  | 10,061   | 12,761   |
| 24. | TU ZDROWIE S.A.                          | 1                        | -  | 0,034  | 0,123  |
| 25. | Concordia Polska TUW                     | 10                       | 7  | 0,339  | 1,242  |
| 26. | TUW Cuprum                               | -                        | -  | -  | 0,278  |
| 27. | Pocztowe TUW                             | 9                        | 8  | 0,305  | 0,307  |
| 28. | TUW SKOK                                 | 16                       | -  | 0,542  | 0,556  |
| 29. | TUW TUW                                  | 72                       | 35   | 2,439  | 1,840  |
| 30. | TUZ TUW                                  | 66                       | 41   | 2,236  | 1,145  |



| Lp. | Zakłady ubezpieczeń<br>dział II                                 | Liczba skarg             |  | % ogólnej<br>liczby skarg<br>z zakresu działu II | Udział zakładu<br>ubezpieczeń w rynku<br>działu II w %<br>(stan na 31.12.2014 r.)* |
|-----|---|--------------------------|--|--|--|
|     |   | Liczba skarg<br>(ogółem) | Liczba skarg<br>(ubezpieczenia<br>komunikacyjne) |  |  |
| 31. | <b>Oddziały zagranicznych zakładów ubezpieczeń w Polsce:</b>    | <b>325</b>               | <b>289</b>                                       | <b>11,009</b>                                    | -  |
| -   | Ceska Pojistovna S.A. Oddział w Polsce (PROAMA)                 | 179                      | 175  | 6,063  |  |
| -   | Avanssur S.A. Oddział w Polsce (AXA Direct)                     | 75                       | 75   | 2,540  |  |
| -   | Liberty Seguros S.A. Oddział w Polsce (Liberty Ubezpieczenia)   | 39                       | 36   | 1,321  |  |
| -   | AGA International S.A. Oddział w Polsce                         | 12                       | -  | 0,406  |  |
| -   | AIG Europe Ltd Sp. z o.o. Oddział w Polsce                      | 11                       | 1  | 0,373  |  |
| -   | Cardif-Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce          | 3                        | -  | 0,102  |  |
| -   | ACE European Group Ltd Sp. z o.o. Oddział w Polsce              | 3                        | -  | 0,102  |  |
| -   | BTA Insurance Company SE Oddział w Polsce                       | 2                        | 2  | 0,068  |  |
| -   | Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce               | 1                        | -  | 0,034  |  |
| 32. | Zagraniczne zakłady ubezpieczeń                                 | 21                       | 2  | 0,711  | -  |
| 33. | Reprezentanci do spraw roszczeń na terenie Polski nie będący ZU | 24                       | 24   | 0,813  | -  |

\* Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale II, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2014, [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).

**Wykres nr 8**  
**Liczba skarg kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r. w związku z działalnością poszczególnych zakładów ubezpieczeń działu II - w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 31.12.2014 r.)**



## **II. Rozpatrywanie skarg dotyczących problematyki zabezpieczenia emerytalnego**

*W I kwartale 2015 roku do Biura Rzecznika Ubezpieczonych wpłynęło ogółem 29 pisemnych wystąpień z zakresu zabezpieczenia emerytalnego.*

W przedstawionym okresie sprawozdawczym najliczniejsza grupa spraw, które wpłynęły do Rzecznika Ubezpieczonych, odnosiła się do działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (łącznie 22 sprawy, tj. 75,9% spraw ogółem z zakresu zabezpieczenia emerytalnego - tabela nr 9, wykres nr 9). Zdecydowana większość z nich dotyczyła działalności ZUS nie związanej z funkcjonowaniem II i III filaru emerytalnego. W takich sprawach Rzecznik Ubezpieczonych odmawiała podjęcia interwencji wyjaśniając jednocześnie przyczyny odmowy lub przekazywała do rozpatrzenia zgodnie z właściwością do właściwej instytucji (19 spraw). Pozostałe wystąpienia dotyczyły problemu nieprzekazywania składek na rachunek osoby ubezpieczonej w OFE, wypłaty środków po śmierci członka OFE oraz problemów z wypłatą emerytury kapitałowej.

Kolejna grupa spraw odnosiła się do funkcjonowania otwartych funduszy emerytalnych (5 spraw, tj. 17,2% spraw ogółem z zakresu zabezpieczenia emerytalnego - tabela nr 9, wykres nr 9). W pisemnych wystąpieniach uczestników systemu w zakresie otwartych funduszy emerytalnych zgłaszano zastrzeżenia co do nieprawidłowości w wypłacie po śmierci członka OFE, podziale środków po rozwodzie a także podnoszono problem sfałszowanej umowy.

Analizując sprawy w ujęciu podmiotowym (tabela nr 10) do Biura Rzecznika Ubezpieczonych wpłynęło w sumie 5 wystąpień na Otwarte Fundusze Emerytalne: dwa dotyczyły Aviva OFE Aviva BZ WBK, po jednym na działalność ING OFE, Pekao OFE oraz OFE Pocztylion.

Po przeanalizowaniu 29 wystąpień, jakie wpłynęły do Biura Rzecznika Ubezpieczonych w okresie sprawozdawczym, czynności interwencyjne podjęto w 7 sprawach, co stanowiło 24,1% wszystkich skarg z zakresu zabezpieczenia emerytalnego (tabela nr 12, wykres nr 12). Jedna sprawa zakończyła się pozytywnie, jedna odmownie a w pozostałych sprawach prowadzone są czynności wyjaśniające.

W 22 sprawach (co stanowiło 75,9% wszystkich skarg z zakresu zabezpieczenia emerytalnego), Rzecznik Ubezpieczonych nie podjęła interwencji.

Nie podjęcie interwencji zazwyczaj spowodowane było w głównej mierze brakiem właściwości Rzecznika, wcześniejszym rozpatrywaniem sprawy przez sądy ubezpieczeń

społecznych, wskazaniem skarżącemu innego podmiotu właściwego do rozpatrzenia danej sprawy, brakiem stosownego wniosku ze strony osoby kierującej wystąpieniem, w którym zawarta była jedynie prośba o wyjaśnienie przepisów prawnych dotyczących działalności danego podmiotu. Interwencje nie były również podejmowane w sprawach kierowanych do Rzecznik Ubezpieczonych jako do kolejnego adresata („do wiadomości”), gdyż ich nadawcy wyraźnie zaznaczali, że chodzi im jedynie o zapoznanie instytucji Rzecznik z daną sprawą.

Rzecznik Ubezpieczonych uznawała sprawę za zakończoną, gdy:

- podmiot do którego skierowane było wystąpienie uznawało zasadność interwencji i zmieniało swoje wcześniejsze stanowisko;
- w świetle kolejnych wyjaśnień i po wnikliwej analizie sprawy Rzecznik ocenił, że prawo bądź interesy skarżących nie zostały naruszone lub wyczerpane zostały wszystkie możliwości działania, a podmioty do których kierowane były wystąpienia nie zmieniły stanowiska w sprawie.

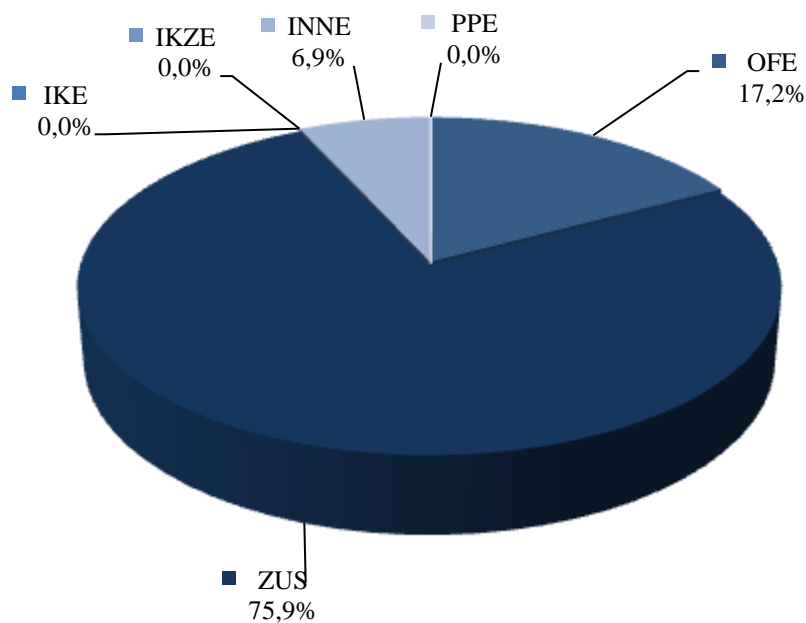
**Tabela nr 9**

**Zestawienie skarg z zakresu zabezpieczenia emerytalnego  
wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r.  
z podziałem na poszczególne podmioty**

| Lp. | Podmiot       | Liczba skarg | %          |
|-----|---------------|--------------|------------|
| 1.  | ZUS*          | 22           | 75,9       |
| 2.  | OFE           | 5            | 17,2       |
| 3.  | INNE          | 2            | 6,9        |
| 4.  | <b>Ogółem</b> | <b>29</b>    | <b>100</b> |

\*3 skarga w sprawie ZUS (13,6%) dot. zabezpieczenia emerytalnego, a 19 skargi (86,4%) to zła własność

**Wykres nr 9**  
**Zestawienie skarg z zakresu zabezpieczenia emerytalnego  
wpływających do RU w I kwartale 2015r.  
z podziałem na poszczególne podmioty**



**Tabela nr 10**

**Liczba skarg na poszczególne podmioty z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015r.**

| <b>Lp.</b> | <b>Podmioty</b>             | <b>Liczba członków OFE <sup>1</sup></b> | <b>Liczba skarg</b> | <b>Procent ogólnej liczby skarg</b> |
|------------|-----------------------------|---|---------------------|-------------------------------------|
| 1.         | AEGON OFE.                  | 926 490                                 | -                   | -                                   |
| 2.         | Allianz Polska OFE          | 1 080 772                               | -                   | -                                   |
| 3.         | MetLife OFE (dawne Amplico) | 1 598 572                               | -                   | -                                   |
| 4.         | Aviva OFE Aviva BZ WBK      | 2 662 145                               | 2                   | 6,9                                 |
| 5.         | AXA OFE                     | 1 156 056                               | -                   | -                                   |
| 6.         | Generali OFE                | 1 004 286                               | -                   | -                                   |
| 7.         | ING OFE                     | 3 086 853                               | 1                   | 3,4                                 |
| 8.         | NORDEA OFE                  | 993 523                                 | -                   | -                                   |
| 9.         | Pekao OFE                   | 337 591                                 | 1                   | 3,4                                 |
| 10.        | PKO BP Bankowy OFE          | 947 566                                 | -                   | -                                   |
| 11.        | OFE Pocztynion              | 587 994                                 | 1                   | 3,4                                 |
| 12.        | OFE PZU „Złota Jesień”      | 2 220 835                               | -                   | -                                   |
| 13.        | ZUS <sup>2</sup>            | -                                       | 3                   | 10,3                                |

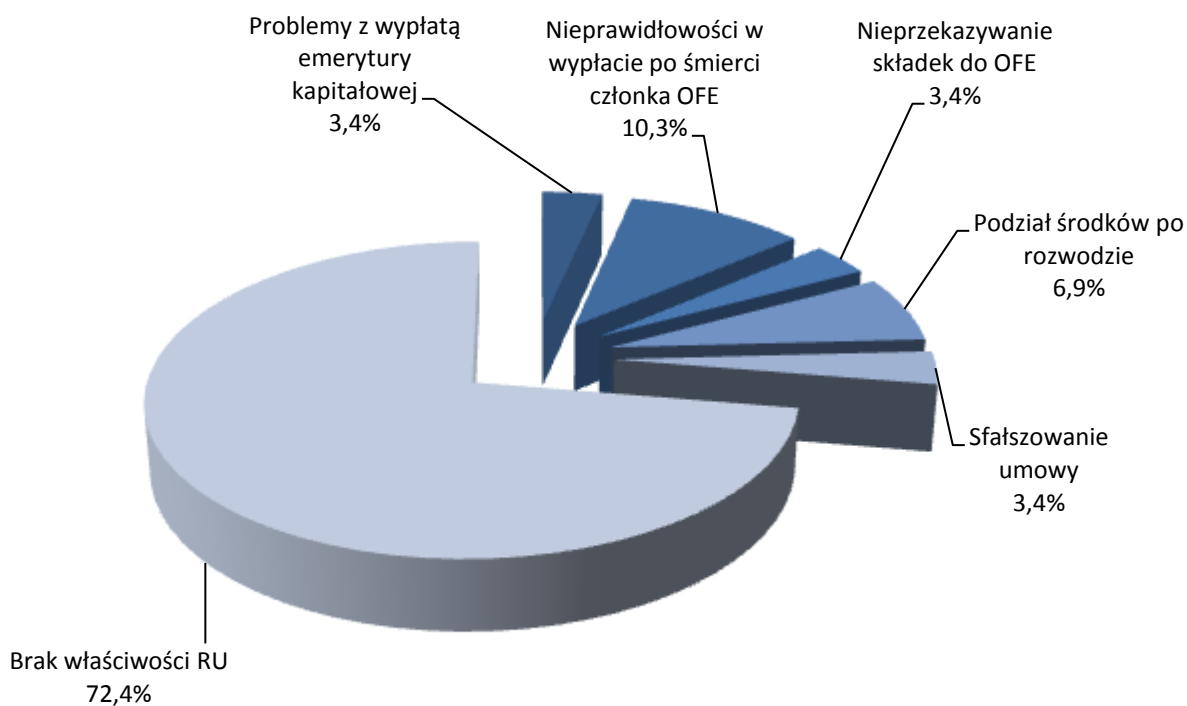
<sup>1</sup> Źródło KNF - Członkowie otwartych funduszy emerytalnych; stan na dzień 30.03.2015 r.

<sup>2</sup> Skargi na ZUS dotyczą tu tylko problematyki zabezpieczenia emerytalnego

**Tabela nr 11**  
**Przedmiot skarg z zakresu zabezpieczenia emerytalnego**  
**wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r.**

| <b>Lp.</b> | <b>Przedmiot</b>   | <b>Liczba skarg</b> | <b>%</b>   |
|------------|--|---------------------|------------|
| 1.         | Nieprzekazywanie składek do OFE                          | 1                   | 3,4        |
| 2.         | Problemy z wypłatą emerytury kapitałowej po 1.01.2009 r. | 1                   | 3,4        |
| 3.         | Sfalszowanie umowy                                       | 1                   | 3,4        |
| 4.         | Podział środków po rozwodzie                             | 2                   | 6,9        |
| 5.         | Nieprawidłowości w wypłacie po śmierci członka OFE       | 3                   | 10,3       |
| 6.         | Brak właściwości RU                                      | 21                  | 72,4       |
| <b>7.</b>  | <b>Ogółem</b>  | <b>29</b>           | <b>100</b> |

**Wykres nr 11**  
**Przedmiot skarg z zakresu zabezpieczenia emerytalnego**  
**wpływających do RU w I kwartale 2015r.**



**Tabela nr 12**

**Tryb rozpatrywania skarg z zakresu zabezpieczenia emerytalnego wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych w I kwartale 2015 r.**

| <b>Lp.</b> | <b>Sposób działania</b>                           | <b>Liczba skarg</b> | <b>%</b>   |
|------------|---|---------------------|------------|
| 1.         | Podjęcie interwencji                              | 7                   | 24,1       |
| 2.         | Niepodjęcie interwencji,<br>przyczyny:            | 22                  | 75,9       |
|            | - przekazane wg właściwości                       | 15                  | 51,72      |
|            | - odmowa – uzasadnienie nie podjęcia interwencji; | 5                   | 17,24      |
|            | - skarga do wiadomości RU                         | 2                   | 6,90       |
| <b>3.</b>  | <b>Ogółem</b>                                     | <b>29</b>           | <b>100</b> |

**Wykres nr 12**

**Tryb rozpatrywania skarg z zakresu zabezpieczenia emerytalnego wpływających do RU w I kwartale 2015r.**

