

Stanowisko Rzecznika Finansowego w sprawie produktów ubezpieczeniowych dla uchodźców z Ukrainy z dnia 18 marca 2022 roku

Adresaci :

Krajowe zakłady ubezpieczeń, zagraniczne zakłady ubezpieczeń, główne oddziały i oddziały w rozumieniu ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Polska Izba Ubezpieczeń, Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny

Preambuła:

Mając na uwadze trudną sytuację bytową, niepewność prawną, oraz barierę językową po stronie osób uciekających z terytoriów objętych wojną w Ukrainie i poszukujących ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (dalej „Uchodźców”), w celu ułatwienia im dostępu do rynku i pozyskania niezbędnej ochrony ubezpieczeniowej, a także widząc potrzebę uniknięcia ryzyk wynikających z potencjalnego zawierania umów konsumenckich z brakiem dostatecznego rozeznania, Rzecznik Finansowy zwraca się do Podmiotów Rynków Finansowego - Zakładów Ubezpieczeń, oraz instytucji: Polskiej Izby Ubezpieczeń, Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (dalej: „Adresatów”) o rozważenie podjęcia poniżej przedstawionych działań usprawniających i ułatwiających korzystanie z usług ubezpieczeniowych.

Część spośród półtora miliona Uchodźców (która to liczba może ulec jeszcze zwiększeniu) prawdopodobnie będzie poszukiwała ochrony ubezpieczeniowej potrzebnej im na czas tymczasowego pobytu w Polsce lub transferu przez nasz kraj. Przykładem może tu być chęć skorzystania z ubezpieczeń komunikacyjnych, mieszkaniowych (szczególnie tych dedykowanych najemcom), ubezpieczeń zdrowotnych na czas pobytu, czy też ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej i akademickiej na czas nauki w polskich szkołach/uczelniach. Osoby te mogą być także poszkodowanymi, i w ten sposób mieć kontakt z Adresatami i Rzecznikiem Finansowym.

1 – komunikacja bezpośrednia

W celu ułatwienia i usprawnienia komunikacji bezpośredniej Rzecznik postuluje:

- 1. zapewnienie w ramach infolinii zakładu ubezpieczeń obsługi konsultanta porozumiewającego się w języku ukraińskim, celem ułatwienia kontaktu zarówno dla osób poszukujących ochrony ubezpieczeniowej, jak i zgłaszających szkody. Postulat ten należałoby stosować odpowiednio do komunikatów automatycznych systemów IVR.**
- 2. stworzenie możliwości obsługi korespondencji zarówno napływającej drogą elektroniczną jak i tradycyjną, w języku ukraińskim.**
- 3. zapewnienie i oznaczenie placówek ubezpieczyciela, gdzie dostępna jest/będzie pomoc w języku ukraińskim oraz zawarcie informacji na ten temat na stronie internetowej.**

Uzasadnienie

Z uwagi na obecną sytuację rozważenia wymaga zapewnienie możliwości kontaktu z Uchodźcami w ich ojczystym języku celem rzetelnego i sprawnego uzyskania informacji odnośnie zarówno oferty

produktowej, którą mogą być zainteresowani, jak i sprawnego zgłaszania powstałych szkód. Osoby te mogą również zgłaszać szkody jako poszkodowani przede wszystkim z ubezpieczenia OC ppm, ale też innych ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej.

Z tych względów zasadnym byłoby rozważenie zapewnienia przez ubezpieczycieli możliwości skorzystania przez Uchodźców z usług konsultantów infolinii mówiących w języku ukraińskim. Ponadto, znacznym ułatwieniem i usprawnieniem obsługi Uchodźców mogłoby się również okazać zapewnienie obsługi korespondencji zarówno napływającej drogą elektroniczną jak i tradycyjną w języku ukraińskim.

Udogodnieniem dla Uchodźców byłoby również zapewnienie placówek (oddziałów) z obsługą w języku ukraińskim a także oznaczenie i zaznaczenie na stronach internetowych placówek ubezpieczyciela, gdzie dostępna jest pomoc w języku ukraińskim (osoba mówiąca w tym języku).

Należy sygnalizować, czy wśród Uchodźców zidentyfikowano potrzebę wprowadzenia obsługi w dodatkowych językach.

2 – analiza potrzeb klienta

W celu umożliwienia jak najlepszego dopasowania oferowanego produktu do potrzeb osoby poszukującej ochrony, Rzecznik postuluje

- 1. umożliwienie przeprowadzenia procedury p analizy potrzeb klienta (APK) w całości lub w części w języku ukraińskim.**
- 2. dostosowanie treści ankiety potrzeb klienta do specyficznej sytuacji Uchodźców.**

Uzasadnienie

Z uwagi na obecną sytuację zasadnym wydaje się stworzenie procedur umożliwiających przeprowadzenie z Uchodźcami kompleksowej analizy wymagań i potrzeb klienta w ich ojczystym języku - przynajmniej w części związanej z wypełnieniem ankiety. Określenie wymagań i potrzeb następuje na podstawie uzyskanych od klienta informacji. Przeprowadzenie takiej analizy powinno nastąpić przed zawarciem umowy ubezpieczenia.

Ma to sprawić, by proponowana umowa ubezpieczenia była zgodna z wymaganiami i potrzebami klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej. Istotne jest uwzględnienie konieczności utrwalenia przeprowadzonej analizy potrzeb klienta, tak aby podmiot rynku finansowego miał możliwość udokumentować fakt jej przeprowadzenia.

Istotne jest aby cały proces pozyskiwania informacji, ich analizy a następnie dobierania produktu następował w języku ukraińskim. Ważne jest również, aby unikać sytuacji sprowadzających się do odbierania przez dystrybutorów blankietowych oświadczeń lub też innych oświadczeń sprowadzających się do potwierdzenia, że proponowana umowa zgodna jest z wymaganiami i potrzebami klienta oraz dla niego zrozumiała, Z uwagi na barierę językową oraz trudną sytuację życiową w jakiej obecnie się znajdują Uchodźcy, ryzyko wzajemnego niezrozumienia lub też niedostatecznego zakomunikowania potrzeb wydaje się wyższe niż w typowych warunkach. Specyficzna sytuacja Uchodźców w Polsce charakteryzuje się brakiem pewności prawnej i materialnej, która wykracza poza ramy dotychczasowego „przeciętnego” klienta Adresatów. Rzecznik postuluje więc uwzględnienie tych okoliczności w procedurze akwizycyjnej.

3 – język w niektórych dokumentach i formularzach

Rzecznik postuluje zapewnienie dostępu do ważnych formularzy i dokumentów w języku ukraińskim, w wersji dwujęzycznej polsko-ukraińskiej, albo w wersji wielojęzycznej, w szczególności:

- a) wniosków o zawarcie umów ubezpieczenia;**
- b) Karty Produktu;**
- c) formularzy zgłoszenia szkód;**
- d) zgód i informacji o przetwarzaniu danych osobowych (klauzuli RODO);**

- e) **podjęcie starań o stworzenie i upowszechnienie ukraińskiej wersji językowej lub/i wersji dwujęzycznej/wielojęzycznej dokumentu "Wspólne oświadczenia o zdarzeniu drogowym" mającego zastosowanie do szkód objętych OC ppm.**

Uzasadnienie

Z uwagi na obecną sytuację potrzebnym wydaje się stworzenie dla Uchodźców możliwości składania wniosków o ubezpieczenie oraz zgłaszania szkód w ich ojczystym języku. Może to ułatwić sprawne zawieranie umów ubezpieczenia, którymi mogą być zainteresowani Uchodźcy, oraz zgłaszanie przez nich szkód w charakterze poszkodowanych. Warto bowiem zwrócić uwagę, że osoby te mogą również być poszkodowanymi i w związku z tym zgłaszać szkody przede wszystkim z obowiązkowego ubezpieczenia OC ppm ale też innych ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej. Z tych względów zasadnym byłoby rozważenie przez zakłady ubezpieczeń udostępnienie zarówno wniosków o zawarcie umowy jak i formularzy zgłoszenia szkód w języku ukraińskim. Chodzi tu o wzory dokumentów (formularzy) w odniesieniu do potencjalnie użytecznych dla Uchodźców produktów oraz formularzy zgłoszenia szkód, z których będą korzystać.

Karta Produktu jest czytelnym dla konsumentów dokumentem o charakterze informacyjnym (mimo iż pełna informacja o zasadach udzielanej ochrony ubezpieczeniowej zawarta jest we wzorcu umownym - OWU). Celem karty jest zwięzłe i jasne przedstawienie podstawowych cech oraz kluczowych informacji o produkcie ubezpieczeniowym tj. co jest przedmiotem ubezpieczenia, jaki jest jego zakres, jak się kształtuje suma ubezpieczenia, jakich zdarzeń nie obejmuje ochrona ubezpieczeniowa, jakie są ograniczenia objęte ubezpieczeniem, gdzie obowiązuje ubezpieczenie, jak i kiedy należy opłacać składki za ubezpieczenie, kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona i jak można rozwiązać umowę.

Z tych względów zasadnym byłoby zapewnienie przez ubezpieczycieli dostępu do najistotniejszych informacji o produktach ubezpieczeniowych w języku ukraińskim, albo w wersji dwujęzycznej polsko-ukraińskiej.

Dokument "Wspólne Oświadczenie o Zdarzeniu Drogowym" jest europejskim standardem stworzonym przez Insurance Europe, który jest pomocny w ustalaniu stanów faktycznych po kolizji drogowej przez co ułatwia i przyspiesza likwidację szkód z ubezpieczenia OC ppm, zwłaszcza w szkodach transgranicznych. Polska wersja tego dokumentu jest w tej chwili upowszechniana przez PIU, PBUK oraz większość zakładów ubezpieczeń oferujących ubezpieczenia komunikacyjne w Polsce (można ją znaleźć chociażby na stronie PBUK). Z tego względu Rzecznik Finansowy uznaje za zasadne podjęcie starań o stworzenie i upowszechnienie ukraińskiej wersji językowej lub/i wersji dwujęzycznej/wielojęzycznej tego dokumentu.

4 – właściwe komunikowanie wybranych informacji

W celu zniwelowana barier w pozyskiwaniu informacji o możliwych środkach ochrony i pomocy prawnej Rzecznik rekomenduje przekazywanie w języku ukraińskim lub dwujęzycznie po polsku i ukraińsku następujących informacji:

- a) **o możliwości i sposobie składania reklamacji oraz zapewnienie obsługi reklamacji także w języku ukraińskim;**
- b) **o Rzeczniku Finansowym i innych podmiotach dysponujących kompetencjami w zakresie ochrony konsumentów;**
- c) **o pozasądowym rozwiązywaniu sporów z umów ubezpieczenia (ADR);**
- d) **o nieodpłatnej pomocy prawnej udzielanej na podstawie odrębnych przepisów.**

Uzasadnienie

Część z powyżej wskazanych informacji zawierana jest w ogólnych warunkach ubezpieczenia – dokumencie nierzadko bardzo obszernym. Mając na uwadze trudności techniczne związane z całościowym przełożeniem w krótkim czasie tego dokumentu na język ukraiński, w ocenie Rzecznika pomocnym działaniem byłoby zapewnienie Uchodźcom możliwości zapoznania się z wybranymi informacjami mającymi kluczowe znaczenie dla dochodzenia przez nich przysługujących im praw.

Mając na uwadze nieznaną otoczenia prawnego po stronie Uchodźców, a z drugiej strony niejednokrotnie skomplikowany charakter produktów oferowanych przez Adresatów, wartościowym rozwiązaniem byłoby przekazywanie w sposób transparentny komunikatu (np. na stronie internetowej) o możliwości uzyskania przez Uchodźców pomocy prawnej (nie tylko w zakresie ubezpieczeń) i zapewnienia im wsparcia przez działające na terenie całej Polski podmioty. Uzyskanie takiego wsparcia przed zawarciem umowy dawałoby możliwość lepszego dopasowania produktu poprzez jego pełniejsze zrozumienie, co w konsekwencji pozwoliłoby zminimalizować ryzyko wystąpienia w przyszłości sporów. Wsparcie takie może okazać się również przydatna na etapie zgłaszania i likwidacji szkód, czy też w toku postępowania reklamacyjnego.

5 – postulaty produktowe

Mając na uwadze ekstraordynaryjną sytuację prawną i faktyczną, związaną z tym potrzebę zabezpieczenia specyficznych ryzyk oraz mnogość okoliczności wpływających na rozkład ryzyka ubezpieczeniowego Rzecznik Finansowy poddaje pod rozwagę stworzenie produktów lub pakietów ubezpieczeniowych dedykowanych bieżącym potrzebom ubezpieczeniowym Uchodźców.

Uzasadnienie

W zależności od rozwoju sytuacji, warty rozważenia będzie tworzenie przez Adresatów produktów lub pakietów ubezpieczeniowych dedykowanych potrzebom Uchodźców, tzn. odpowiadających szerzej na ich obecne potrzeby ubezpieczeniowe, lub poszerzenie istniejącej oferty Adresatów w tym zakresie. Część spośród półtora miliona Uchodźców (która to liczba może ulec jeszcze zwiększeniu) prawdopodobnie będzie poszukiwała ochrony ubezpieczeniowej potrzebnej im na czas tymczasowego pobytu w Polsce lub transferu przez nasz kraj. Analizując te potrzeby, przynajmniej na obecnym etapie, Rzecznik diagnozuje, że mogą się one uwidocznic w szczególności w odniesieniu do następujących produktów: ubezpieczenie graniczne, ubezpieczenia zdrowotne/medyczne, ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków szczególnie w odniesieniu do małych dzieci, ubezpieczenia mieszkaniowe związane z najmem lokali mieszkalnych, ubezpieczenie OC w życiu prywatnym, ale też ubezpieczenia komunikacyjne (OC ppm, AC, NNW kierowcy i pasażerów, assistance, ochrony prawnej). Niewykluczone są również potrzeby uchodźców w zakresie ubezpieczeń na życie (zawierające opcje dodatkowe celem zabezpieczenia swoich najbliższych).

6 – wniosek informacyjny

Z uwagi na konieczność dostosowania się uczestników rynku finansowego do dynamicznie zmieniającej się rzeczywistości, jedynie wspólne i skoordynowane działania mogą zapewnić Uchodźcom należyty dostęp do usług ubezpieczeniowych i skuteczną ochronę ich praw.

W tym też względzie Rzecznik Finansowy dostrzega istotną rolę Polskiej Izby Ubezpieczeń, która posiada narzędzia i środki umożliwiające wypracowanie spójnych wytycznych branżowych, weryfikowanie ofert produktowych swoich członków z punktu widzenia zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, jak i zasadami etyki oraz dobrymi praktykami rynkowymi.

W związku z tym, Rzecznik Finansowy zwraca się do Polskiej Izby Ubezpieczeń o sygnalizowanie problemów pojawiających się na gruncie oferowania uchodźcom usług ubezpieczeniowych oraz korzystania przez nich z tych usług, w szczególności w obszarach wymienionych w niniejszym piśmie. Sygnały te umożliwią Rzecznikowi Finansowemu podjęcie stosownych działań zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Ze swojej strony Rzecznik Finansowy również będzie komunikował dostrzeżone nieprawidłowości na rynku ubezpieczeniowym licząc na współpracę jego uczestników.