**Notatka**

**z posiedzenia w dniu 24. 01.2020r. Zespołu ds. Rzemiosła Rady Przedsiębiorców przy Rzeczniku Małych i Średnich Przedsiębiorstw**

Tematyka posiedzenia poświęcona została kontynuacji dyskusji o problemach branży motoryzacyjnej w procesie likwidacji szkód powypadkowych w ramach ubezpieczeń komunikacyjnych OC. W posiedzeniu uczestniczyli przedstawiciele organizacji motoryzacyjnych skupiających zakłady rzemieślnicze, Polskiej Izby Ubezpieczeń, , Rzecznika Finansowego, UOKiK, Polskiej Izby Motoryzacji, Instytutu Transportu Samochodowego oraz organizacji rzeczoznawców.

Spotkaniu przewodniczył **Mikołaj Krużyński,** doradca w gabinecie Rzecznika MŚP, koordynujący pracami Rady Przedsiębiorców. Przedstawiciel Rzecznika MŚP poinformował o wynikach dotychczasowych interwencji podejmowanych w tej sprawie w Komisji Nadzoru Finansowego oraz zreferował najważniejsze ustalenia kontroli NIK w zakresie ochrony konsumentów na rynku ubezpieczeniowym, w części dotyczącej realizacji odszkodowań z tytułu szkód komunikacyjnych.

Sytuację na rynku napraw powypadkowych pojazdów w ramach obowiązkowych ubezpieczeń, z punktu widzenia warsztatów naprawczych, przedstawił **Andrzej Duch,** przewodniczący Ogólnopolskiej Komisji Motoryzacyjnej Związku Rzemiosła Polskiego. Poinformował, że pomimo ustaleń kontroli NIK z roku 2019 i zaleceń z nich wynikających zasady postępowania zakładów ubezpieczeń (TU) w zakresie likwidacji szkód komunikacyjnych nie uległy zmianie. Kwoty proponowane przez TU za naprawy powypadkowe opierają się często na cenach stosowanych przez zakłady naprawcze z odległych regionów. Może zmieniły się nieco sposoby postępowania ubezpieczycieli, ale tylko w jednym celu - zwiększenia zysku na tym rodzaju ich działalności. Nadal powszechnie łamane są prawa poszkodowanych do wypłaty godziwego odszkodowania, a ubezpieczyciele wykorzystując pozycję dominującą na rynku nie przestrzegają prawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Mówiąc o tym posłużył się przykładem informacji uzyskanej z zakładu motoryzacyjnego z regionu pomorskiego, w której zakład informuje poszkodowanego, że jeśli zdecyduje się dokonać naprawy poza siecią zakładów współpracujących z TU - wypłata odszkodowania zostanie ograniczona do kwoty oferowanej w zakładzie sieciowym rekomendowanym przez TU.

Wykorzystując forum stworzone przez Rzecznika MŚP, na którym spotkali się główni uczestnicy sporu o funkcjonowanie rynku ubezpieczeń komunikacyjnych, Andrzej Duch apelował o konsensus w tej sprawie, w takim kierunku aby zaproponowane rozwiązania były optymalne dla zakładów naprawczych, oraz przede wszystkim ubezpieczonych.

**Andrzej Maciążek,** Wiceprezes Polskiej Izby Ubezpieczeń (PIU) – polemizował z wypowiedzią przedstawiciela zakładów naprawczych, stwierdzając, że kosztorysy nie mogą się opierać na stawkach proponowanych przez zakłady z odległych regionów, obowiązuje bowiem zasada, że zakład naprawczy powinien być wybierany nie dalej, niż 50 km od miejsca zamieszkania ubezpieczonego. Zwrócił uwagę na kary nałożone przez KNF na zakłady ubezpieczeniowe, sięgające nawet 0,5 mln zł w sytuacjach zaniżania składek, kiedy składka była nieadekwatna do ryzyka. Dzisiaj, w opinii mówcy kwestia poziomu składek ubezpieczeniowych została już uporządkowana. Przedstawiciel PIU przywołał często przytaczany argument, w tym m.in. na posiedzeniu Parlamentarnego Zespołu, poświęconego problemom ubezpieczeń, że im wyższe będą kwoty wypłacanych odszkodowań, tym wyższe będą składki opłacane przez klientów zakładów.

**Mikołaj Krużyński** zreferował pisma przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego (prof. Jacka Jastrzębskiego) jakie uzyskał Rzecznik MŚP w odpowiedzi na pisma o informacje nt. podejmowanych w l. 2014-2019 czynności kontrolnych dotyczących respektowania przez zakłady ubezpieczeń wytycznych z 16.12.2014 r. dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych oraz podjętych w wyniku kontroli rozstrzygnięć nadzorczych. W piśmie KNF poinformowano, że były podejmowane działania kontrolne. W l. 2015-2019 skontrolowano wszystkich ubezpieczycieli (21 zakładów ubezpieczeń) mających w swojej ofercie produkty w zakresie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. W przypadku stwierdzenia w trakcie kontroli naruszenia przepisów prawa lub interesów uprawionych wydawano stosowne zalecenia lub kary pieniężne z tytułu naruszenia ustawowych terminów na likwidację szkody. Zwrócono jednak uwagę, że możliwości nadzorcze KNF są uwarunkowane granicami prawa, a ponieważ stosunki pomiędzy ubezpieczycielami a ubezpieczonymi mają charakter cywilnoprawny – rozstrzyganie sporów należy do wyłącznej kompetencji sądów cywilnych. Dlatego nie należy do kompetencji KNF wydawanie rozstrzygnięć, na mocy których ubezpieczyciel zrealizuje świadczenie w określonej wysokości.

**Jędrzej Jabłoński,** radca prawny reprezentujący wydział prawno-legislacyjny Biura Rzecznika MŚP poinformował o najważniejszych wynikach kontroli NIK z roku 2019, której głównym celem było ustalenie czy podmioty odpowiedzialne za ochronę konsumentów rzetelnie wypełniały swoje obowiązki przeciwdziałania nieuczciwym praktykom na rynku ubezpieczeniowym. Jedną z zasadniczych grup problemów, na które najczęściej skarżyli się konsumenci, były kłopoty z uzyskaniem odszkodowań w związku likwidacją szkód z ubezpieczeń OC. Ubezpieczeni wskazywali głównie na nieprawidłowości polegające na zaniżaniu wypłaty odszkodowań lub odmowie wypłaty, opieszały sposób likwidacji szkody, nieudostępnianie przez zakłady akt szkodowych. Klientom zakładów pozostawało dochodzenie swoich roszczeń w sądzie, jednak większość z nich rezygnowała z tej drogi. UKNF w l. 2014 do I kw. 2018r. otrzymał 11587 zgłoszeń potencjalnych naruszeń interesów klientów zakładów ubezpieczeń , w tym 7.321 dotyczyło (73,9% w dziale ubezpieczeń majątkowych) dotyczyło możliwych nieprawidłowości związanych z ubezpieczeniami OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. W raporcie stwierdzono, ze UKNF monitorował zagrożenia na rynku ubezpieczeń pod katem niedozwolonych praktyk rynkowych stosowanych zakłady wobec ubezpieczonych, jednak tematyka konsumencka traktowana była jako zagadnienie o mniejszej istotności wobec zapewnienia stabilności finansowej ubezpieczycieli.

Przedstawiciel PIU zwrócił uwagę, że przedstawione w raporcie dane liczbowe o zastrzeżeniach trzeba analizować pod kątem ogólnej liczby polis z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, których w skali kraju zawiera się ok. 20 mln i że branża ubezpieczeniowa działa na rynku finansowym mocno regulowanym. Jeśli chodzi o spory sądowe z ubezpieczycielami, to są to głównie spory z profesjonalistami, a nie bezpośrednio z klientami zakładów.

W trakcie dyskusji pojawiła się propozycja opracowania pod auspicjami Rzecznika MŚP (poza Wytycznymi z roku 2014) - Kodeksu dobrych praktyk rynkowych na rynku ubezpieczeń. W odpowiedzi przedstawiciel PIU poinformował, że ze strony jego organizacji dzisiaj nie jest możliwe uzgodnienie w tej sprawie. Konwencja samorządowa jego organizacji nie dopuszcza podejmowania decyzji w takim trybie za 82 podmioty zrzeszone w Izbie. Jeśli pojawi się taka propozycja, może zostać rozpatrzona przez kierownictwo Izby, z uwzględnieniem prawa UE. W sprawie ew. zmian Wytycznych z 2014 roku - Izba Ubezpieczeń musi i uzyskać stanowisko KNF. Zwrócił uwagę, że przede wszystkim zasady działania zakładów ubezpieczeń ustala ustawodawca.

Reprezentujący Biuro Rzecznika Finansowego (**Aleksander Daszewski, Krystyna Krawczyk**) zwrócili uwagę, że Wytyczne KNF o zasadach współpracy zakładów ubezpieczeń z zakładami naprawczymi w zakresie likwidacji szkód powypadkowych na pewno wymagają przepracowania. Generalnie Wytyczne można ocenić pozytywnie, brakuje w nich tylko aneksów technicznych, zawierających instrukcję jak, np. ustalać ubytek wartości handlowej pojazdu. Wówczas Wytyczne byłyby kompleksowym, pomocniczym materiałem szacowania szkód komunikacyjnych. Odrębnym problemem jest uszczelnienie Wytycznych i jak są realizowane. W opinii Rzecznika część zakładów ubezpieczeniowych podąża za Wytycznymi, i jest też grupa która ich nie przestrzega, ale wtedy pojawia się problem konkurencyjności . Jeśli Wytyczne byłyby powszechnie egzekwowane sytuacja uległaby poprawie. Nie stosowanie się do Wytycznych organów nadzorczych i orzecznictwa sądowego powoduje, że na rynku pojawiły się podmioty , które żyją z obsługi sporów. Najważniejsze wydaje się wypracowanie kompromisu zakładów naprawczych z PIU, w tym kierunku aby likwidacja szkód komunikacyjnych powodowała jak najmniej sporów sądowych. Stwierdzono także, że Wytyczne, które nie są przestrzegane przez strony pogarszają tylko sytuację, i że żadne wytyczne i kodeksy nie zastąpią prawa i sądów.

Podsumowując dyskusję podjęto następujące ustalenia, że Rzecznik MŚP zwróci się do:

* Ministra Finansów z zapytaniem o planowane działania legislacyjne mające służyć wprowadzeniu rozwiązań standardów wyceny szkód komunikacyjnych,
* przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego o odniesienie się do uwag zawartych w raporcie NIK z 2019 r. a także z zapytaniem, czy UKNF podejmie się współpracy nad korektą Wytycznych ;
* Ministra Sprawiedliwości o informację o realizację wniosków wynikających z ustaleń kontroli NIK (str. 19 raportu)

Jednocześnie uczestnicy spotkania zadeklarowali udział w pracach na korektą Wytycznych.

Notowała: Elżbieta Lutow