



# Minister Finansów

Warszawa, 19 lutego 2025 roku

---

Sprawa: Odpowiedź na Interpelację nr 7745  
Znak sprawy: FN6.054.3.2025  
Kontakt: Kancelaria MF  
tel.: +48 22 694 55 55  
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

---

**Pan Szymon Hołownia**  
Marszałek Sejmu  
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr 7745 Pani Poseł Pauliny Matysiak uprzejmie informuję, że kwestie poruszone w interpelacji zostały skonsultowane z: Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego (UKNF), Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKIK), Polską Izbą Ubezpieczeń (PIU) oraz Rzecznikiem Finansowym (RF). Na podstawie otrzymanych informacji uprzejmie proszę o przyjęcie poniższych wyjaśnień.

## **I. Ad. 1.**

W zakresie odpowiedzi na pytanie pierwsze dotyczące kwestii monitorowania praktyk stosowanych przez firmy ubezpieczeniowe w zakresie likwidacji szkód komunikacyjnych oraz planowania podjęcia działań mających na celu zwiększenie ich transparentności RF wskazał, że działając w granicach i na podstawie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego<sup>1</sup>, stale monitoruje działalność zakładów ubezpieczeń, w szczególności analizując sprawy, w których poszkodowani złożyli wniosek o wszczęcie interwencji Rzecznika, udzielając odpowiedzi na zapytania mailowe poszkodowanych oraz udzielając telefonicznych porad prawnych. Odpowiadając na zasygnalizowany w interpelacji problem przewlekłości postępowań likwidacyjnych RF wskazał, że spośród 10 302 wniosków o interwencję w sprawach ubezpieczeniowych, które wpłynęły w 2024 roku, w 527 przypadkach wnioskodawcy zarzucali ubezpieczycielom opieszałość w postępowaniu likwidacyjnym, co stanowi 5,1% wszystkich spraw. W przypadku dostrzeżenia systemowych nieprawidłowości w funkcjonowaniu danego zakładu ubezpieczeń RF zawiadamia organ nadzoru tj. Komisję Nadzoru Finansowego, o dostrzeżonych nieprawidłowościach, wnosząc o podjęcie stosownych działań nadzorczych.

KNF poinformowała, że zgodnie ze swoimi kompetencjami i w ramach realizowanych zadań nadzoruje proces likwidacji szkód (w tym szkód komunikacyjnych) i w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości po stronie zakładów ubezpieczeń wydaje stosowne zalecenia zobowiązujące do zaniechania naruszania przepisów prawa lub interesów ubezpieczających, ubezpieczonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, a w przypadku naruszenia ustawowych terminów dotyczących likwidacji szkód komunikacyjnych wydaje decyzje o nałożeniu kar pieniężnych. W celu m.in. zwiększenia transparentności procesu likwidacji szkód komunikacyjnych KNF wydała „Rekomendacje dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych”.

UOKiK wskazał, że Prezes UOKiK stale monitoruje sygnały dotyczące rynku usług finansowych, w tym rynku usług komunikacyjnych. UOKiK prowadzi obecnie 4 postępowania wyjaśniające, których przedmiotem są działania zakładów ubezpieczeń przy likwidacji szkód z OC komunikacyjnego w zakresie zasad zapewniania pojazdów zastępczych. Nie dały one jednak dotąd podstaw do wszczęcia postępowań w przedmiocie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów bądź w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Zarzut zaniżania odszkodowań – jak wynika z praktyki UOKiK – w większości przypadków jest bowiem silnie powiązany z indywidualnym charakterem spraw dotyczących likwidacji szkód. Potwierdza to charakter otrzymywanych sygnałów konsumenckich związanych z wyceną szkody lub pozostałości pojazdu, które to sygnały co do zasady miały charakter spraw indywidualnych. Zgodnie natomiast z 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów<sup>2</sup> suma indywidualnych interesów konsumentów nie stanowi zbiorowego interesu konsumentów.

## **II. Ad. 2**

Odnosząc się do pytania drugiego dotyczącego rozważenia wprowadzenia zmian legislacyjnych, które nadadzą poszkodowanym w wypadkach komunikacyjnych status konsumenta w relacjach z ubezpieczycielami, RF wyjaśnił, że zgodnie z art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego<sup>3</sup>, za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Poszkodowany nie dokonuje z ubezpieczycielem OC sprawcy żadnej czynności prawnej, w szczególności nie zawiera z nim umowy, lecz jedynie dochodzi roszczenia o naprawienie szkody wyrządzonej przez ubezpieczonego. Pojęcie konsumenta zasadniczo dotyczy więc relacji kontraktowych lub przedkontraktowych z przedsiębiorcą, a nie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych. Charakter prawny instytucji prawnej konsumenta nie przystaje do sytuacji prawnej poszkodowanego. Zagadnienia te są przedmiotem odrębnych regulacji prawa krajowego i unijnego. RF podkreślił jednocześnie, że rozszerzenie statusu konsumenta na osoby poszkodowane wymagałoby dostosowania norm prawnych chroniących konsumentów do sytuacji poszkodowanych. W kontekście ubezpieczeniowym status poszkodowanego i możliwość uznania go za konsumenta negatywnie ocenił także Sąd Najwyższy. RF podkreślił także, że polski system prawny przewiduje również cały szereg instytucji prawnych wzmacniających sytuację poszkodowanego w relacji z zakładem ubezpieczeń, m.in.:

- osoba poszkodowana ma prawo żądania od ubezpieczyciela udostępnienia pełnych akt szkody oraz samodzielnej weryfikacji dowodów zgromadzonych w sprawie;
- zakład ubezpieczeń zobowiązany jest do przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego oraz wypłaty odszkodowania w ustawowo określonych terminach,

za naruszenie których ponosi odpowiedzialność administracyjną ze strony organu nadzoru (KNF);

- zakład ubezpieczeń ma obowiązek udzielenia odpowiedzi na reklamację poszkodowanego w terminie 30 dni (w szczególnie skomplikowanych przypadkach 60 dni), zaś w przypadku niedotrzymania terminu, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta (art. 6, 7 i 8 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego<sup>1</sup>), a ponadto na ubezpieczyciela może zostać nałożona kara administracyjna;

- decyzje/stanowiska ubezpieczyciela muszą zawierać pouczenia o prawach poszkodowanego, np. o prawie do wniesienia reklamacji, złożenia wniosku o interwencję do RF, skierowania sprawy do sądu, wskazania sądu właściwego oraz podmiotu, który należy pozwać.

### **III. Ad. 3 i 4**

Odnosząc się do pytania trzeciego i czwartego, dotyczących nałożenia bardziej restrykcyjnych regulacji dotyczących terminowości i rzetelności postępowań likwidacyjnych prowadzonych przez firmy ubezpieczeniowe oraz nałożenia dodatkowych obowiązków informacyjnych na ubezpieczycieli, tak aby poszkodowani mieli pełny dostęp do metod wyceny szkód i zasad ustalania wysokości odszkodowań, RF wskazał, że już w obecnym stanie prawnym poszkodowany ma prawo żądać dostępu do pełnych akt szkody. Zgodnie z art. 29 ust. 6 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej<sup>4</sup> zakład ubezpieczeń udostępnia ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości odszkodowania lub świadczenia. Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez zakład ubezpieczeń udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez zakład ubezpieczeń.

RF, odnosząc się do poruszonego w interpelacji problemu związanego z weryfikacją wyceny kosztów naprawy przez poszkodowanych wyjaśnił, że praktyka jego Biura wskazuje, że najczęściej zakłady ubezpieczeń dokonują wycen naprawy pojazdów, korzystając z dwóch dostępnych na rynku programów eksperckich tj. Eurotax oraz Audatex. Weryfikacja kosztorysów sporządzonych w tych programach jest obiektywnie możliwa, chociaż wymaga specjalistycznej wiedzy w postaci usług rzeczoznawców samochodowych. Koszty zleconych opinii/wycen jeżeli wpływają na zmianę stanowiska zakładu ubezpieczeń zgodnie z wytycznymi płynącymi z judykatury SN podlegają również refundacji.

RF zwrócił także uwagę, iż nie wszystkie problemy związane z dochodzeniem roszczeń odszkodowawczych mogą być rozwiązane za pomocą narzędzi prawno-administracyjnych. Wydaje się, że systemowo to głównie sądy powszechne są właściwe do rozwiązywania sporów prawnych między podmiotami prywatnymi. Wydaje się, że do największej poprawy sytuacji poszkodowanych doprowadziłoby przyśpieszenie procedowania spraw spornych w ramach wymiaru sprawiedliwości bowiem to możliwość wydania wyroku w krótkim czasie oraz poniesienia kosztów procesu dalece motywowałyby ubezpieczycieli do sprawnej/terminowej i jednocześnie rzetelnej wypłaty świadczenia.

KNF podkreśliła, że Rekomendacje dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, wprowadzają szereg oczekiwań związanych ze zwiększeniem transparentności procesu likwidacji szkód, które nie są wymagane przepisami prawa. Wśród najważniejszych KNF wskazała na Rekomendację 14, zgodnie z

którą: „Zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, powinien zapewnić uprawnionemu pełną i zrozumiałą informację o sposobie ustalenia wysokości świadczenia, w tym jego bezspornej części”. W tym celu zakład ubezpieczeń zobowiązany jest do zawarcia w kalkulacji kosztów naprawy, m.in. informacji na temat:

- liczby oraz rodzaju operacji koniecznych do dokonania naprawy pojazdu (wymiana/naprawa części, lakierowanie elementów),
- części podlegających wymianie oraz naprawie,
- jakości części (O, Q, P), które uwzględniono przy kalkulacji, ich producenta i dostawcy,
- liczby oraz rodzaju roboczogodzin koniecznych do przeprowadzenia naprawy pojazdu,
- cen części i stawek roboczogodzin.

Dodatkowo, w przypadku zastosowania korekty wartości pojazdu oraz gdy jej wysokość zależy od uznania likwidatora, KNF podkreśliła, że należy uzasadnić uprawnionemu celowość zastosowania takiej korekty oraz jej zastosowanie w danej wysokości.

Terminy wykonywania przez zakład ubezpieczeń czynności w zakresie likwidacji szkód oraz wypłaty odszkodowań z ubezpieczenia OC komunikacyjnego wynikają z przepisów ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych<sup>5</sup>. Zgodnie z art. 14 ust. 1 i 2 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych<sup>5</sup>, zakład ubezpieczeń wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni licząc od dnia złożenia przez poszkodowanego lub uprawnionego zawiadomienia o szkodzie. W przypadku gdyby wyjaśnienie w terminie 30 dni od dnia złożenia zawiadomienia o szkodzie, okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie wypłaca się w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, nie później jednak niż w terminie 90 dni od dnia złożenia zawiadomienia o szkodzie, chyba że ustalenie odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń albo wysokości odszkodowania zależy od toczącego się postępowania karnego lub cywilnego.

KNF wskazała, że w przypadku naruszenia przez zakład ubezpieczeń powyższych terminów, stosuje wobec zakładu ubezpieczeń środki nadzorcze – kary pieniężne określone w art. 362 ust. 1 pkt 1 lub 2 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej<sup>4</sup>.

#### **IV. Ad. 5**

Odnosząc się do pytania piątego dotyczącego działań podejmowanych w celu eliminacji nieprawidłowości związanych z wypłatami odszkodowań, RF wyjaśnił, że w celu wspierania poszkodowanych w ich indywidualnych sprawach podejmuje on działania przewidziane w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego<sup>1</sup>, jak również podejmuje kroki służące zmianom systemowym. RF rozpatruje wnioski w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji. Na podstawie art. 27 o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego<sup>1</sup>, po zbadaniu sprawy RF może zwrócić się do podmiotu rynku finansowego, w którego działalności stwierdził naruszenie praw lub interesów klientów, o ponowne rozpatrzenie sprawy, wskazując stwierdzone naruszenia oraz przedstawiając argumentację prawną na korzyść poszkodowanego. W indywidualnych sprawach RF udziela również poszkodowanym bezpłatnych porad prawnych drogą mailową i telefoniczną, prowadzi postępowania polubowne, a w toczących się postępowaniach sądowych

wydaje istotne poglądy na korzyść poszkodowanych, a także wszczyna na ich rzecz postępowania lub do nich przystępuje.

RF prowadzi także działania o charakterze systemowym, służące poprawie sytuacji poszkodowanych, zawiadamiając organy nadzoru o dostrzeżonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu zakładów ubezpieczeń oraz występując do Sądu Najwyższego z wnioskami o podjęcie uchwał, mających na celu wyeliminowanie występujących w orzecznictwie sądowym rozbieżności na korzyść poszkodowanych. Ponadto Biuro RF prowadzi działania informacyjne oraz edukacyjne, których celem jest zwiększanie świadomości finansowej społeczeństwa m.in. poprzez komunikację w sferze internetowej, współpracę z instytucjami partnerskimi i mediami, organizację i udział w konferencjach, organizowanie webinarów i lekcji w szkołach.

KNF wskazała natomiast, że pozostaje w bezpośrednim i roboczym kontakcie z RF. Podkreślając wkład RF w konsultacje „Rekomendacji dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych” KNF poinformowała, że 29 czerwca 2022 r. zawarte zostało porozumienie w sprawie określenia zasad współpracy oraz przekazywania dokumentów i informacji pomiędzy KNF a RF.

### **Podstawa prawna:**

1. Ustawa z dnia 5 sierpnia 2025 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1109);
2. Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616);
3. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 z późn. zm.);
4. Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2024 r. poz. 838, z późn. zm.);
5. Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2500, z późn. zm.).

Z wyrazami szacunku

Z upoważnienia Ministra Finansów

**Jurand Drop**

podsekretarz stanu