



Minister Finansów i Gospodarki

Warszawa, 14 sierpnia 2025 roku

Sprawa: Odpowiedź na zapytanie nr 2639
Znak sprawy: FN6.054.26.2025
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,

odpowiadając na zapytanie nr 2639 Pana Posła Stanisława Lamczyka w sprawie „rozliczania szkód komunikacyjnych” uprzejmie informuję, że kwestie poruszone w zapytaniu zostały skonsultowane z Komisją Nadzoru Finansowego (KNF / organ nadzoru) oraz z Polską Izbą Ubezpieczeń (PIU / Izba). Na podstawie otrzymanych informacji, proszę o przyjęcie poniższych wyjaśnień.

Ad 1.

KNF wskazała, że podstawą stosowania pojęcia „kwota bezsporna” dla wszystkich rodzajów ubezpieczeń, w tym także ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego (OC ppm) są przepisy prawa. Zgodnie z art. 29 ustawy o działalności ubezpieczeniowej¹, regulującym m.in. postępowanie likwidacyjne, po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, zakład ubezpieczeń informuje o tym ubezpieczającego lub ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia losowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia, a także informuje osobę występującą z roszczeniem, na piśmie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.

Jeżeli w terminach określonych w ustawie lub w umowie zakład ubezpieczeń nie wypłaci odszkodowania lub świadczenia, zawiadamia na piśmie osobę zgłaszającą

roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także wypłaca bezsporną część świadczenia.

Jeżeli odszkodowanie lub świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, zakład ubezpieczeń informuje o tym na piśmie osobę występującą z roszczeniem wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia. Informacja ta zawiera pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

Zgodnie natomiast z art. 14 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych², regulującym zasady postępowania likwidacyjnego w przypadku ubezpieczeń obowiązkowych zakład ubezpieczeń wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni licząc od dnia złożenia przez poszkodowanego lub uprawnionego zawiadomienia o szkodzie. W przypadku gdyby wyjaśnienie w ww. terminie 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. W ww. terminie zakład ubezpieczeń zawiadamia na piśmie uprawnionego o przyczynach niemożności zaspokojenia jego roszczeń w całości lub w części, jak również o przypuszczalnym terminie zajęcia ostatecznego stanowiska względem roszczeń uprawnionego, a także wypłaca bezsporną część odszkodowania. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, zakład ubezpieczeń informuje o tym na piśmie osobę występującą z roszczeniem w terminach, o którym mowa powyżej, wskazując na okoliczności oraz podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania, jak również na przyczyny, dla których odmówił wiarygodności okolicznościom dowodowym podniesionym przez osobę zgłaszającą roszczenie. Pismo zakładu ubezpieczeń powinno zawierać pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

Podsumowując KNF wyjaśniła, że kwota bezsporna to część odszkodowania, którą ubezpieczyciel wypłaca poszkodowanemu niezależnie od dalszych ustaleń co do wysokości odszkodowania. Jest to kwota, której zakład ubezpieczeń nie kwestionuje i która powinna zostać wypłacona jak najszybciej po zgłoszeniu szkody, z zachowaniem wskazanych w przepisach prawa odpowiednich terminów. Przyjęcie kwoty bezspornej nie zamyka drogi do dochodzenia wyższego odszkodowania. Stosowanie przez zakłady pojęcia „kwota bezsporna” jest więc zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, jak również ugruntowanym orzecznictwem.

Ad 2.

KNF wskazała, że zgodnie z art. 372 ustawy o działalności ubezpieczeniowej¹ dotyczącym zakazu ujawniania informacji pozyskanych w ramach wykonywania uprawnień organu nadzoru, członkowie organu nadzoru, pracownicy Urzędu KNF, osoby wykonujące pracę w Urzędzie KNF na podstawie umowy o dzieło, umowy zlecenia albo innych umów cywilnoprawnych, osoby posiadające od organu nadzoru umocowanie do wykonywania obowiązków wynikających z prowadzonego

postępowania naprawczego lub likwidacyjnego, a także osoby upoważnione do przeprowadzenia kontroli albo wizyty nadzorczej, są obowiązani do nieujawniania osobom nieupoważnionym informacji, z którymi zapoznali się w trakcie wykonywania swoich obowiązków wynikających z ustawy, z wyjątkiem informacji uniemożliwiających rozpoznanie pojedynczego zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji. Do przestrzegania tajemnicy są również obowiązane inne osoby, którym udostępniono informacje objęte tą tajemnicą, chyba że na ich ujawnienie zezwalają przepisy ustawowe. Naruszenia tajemnicy nie stanowi złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oraz udzielanie informacji lub przekazywanie dokumentów w wykonaniu obowiązku lub uprawnienia wynikającego z odrębnych przepisów.

Dane zawarte w sprawozdaniach przedkładanych organowi przez poszczególne zakłady ubezpieczeń są objęte ww. tajemnicą i z uwagi na powyższe nie jest możliwe udostępnienie przez KNF informacji o liczbie szkód zlikwidowanych przez PZU S.A. we wskazanych latach.

Także PIU, będąca organizacją ubezpieczeniowego samorządu gospodarczego wskazała, że nie ma upoważnienia do udostępniania danych niezagregowanych, dotyczących wyłącznie jednego z członków Izby.

Natomiast dane sprawozdawcze, będące w posiadaniu organu nadzoru wskazują, że wszystkie krajowe zakłady ubezpieczeń, posiadające zezwolenie na wykonywanie działalności w grupach wymienionych w Dziale II zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej (pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe) obsługiwały na koniec 2024 roku około 60 mln umów ubezpieczenia oraz zlikwidowały, w ciągu tego roku, około 10 mln szkód.

Odnosząc się do zawartego w zapytaniu Pana Posła Stanisława Lamczyka stwierdzenia o licznych sygnałach od obywateli, docierających do Pana Posła w sprawie praktyk zakładów ubezpieczeń przy likwidacji szkód z obowiązkowego ubezpieczenia OC ppm KNF zauważyła, że liczba skarg lub reklamacji, zgłoszonych w 2024 roku do zakładów ubezpieczeń Działu II, wynosi około 270 tys., a liczba toczących się spraw sądowych, skierowanych przeciwko zakładom ubezpieczeń, wynosi około 248 tys. Powyższe oznacza, że w przypadku tych zakładów ubezpieczeń, wskaźnik liczby skarg lub reklamacji, w przeliczeniu na 1 tys. zawartych umów ubezpieczenia wynosi aktualnie 4,47, zaś wskaźnik liczby spraw sądowych, w przeliczeniu na 1 tys. zawartych umów ubezpieczenia, wynosi 4,11. Trudno zanegować fakt, iż zdarzają się przypadki nieprawidłowości w procesach likwidacji szkód, jednakże odsetek osób niezadowolonych z procesu obsługi umowy lub likwidacji szkody nie jest znaczący w skali całego portfela umów ubezpieczenia obsługiwanych przez krajowe zakłady ubezpieczeń.

Podstawa Prawna

1. Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2024 r. poz. 838, z późn. zm.);
2. Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2025 r. poz. 367).

Z wyrazami szacunku

Z upoważnienia Ministra Finansów i Gospodarki

Jurand Drop

podsekretarz stanu

w Ministerstwie Finansów