



Minister Aktywów Państwowych

Wojciech Balczun

BM.I.053.378.2025

IK: 1162040

Warszawa, 09 października 2025 r.

**Pan
Szymon Hołownia
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej**

Szanowny Panie Marszałku,

poniżej udzielam odpowiedzi na interpelację nr K10INT12340, Pana Tomasza Treli, Posła na Sejm RP z dnia 22 września 2025 r., w sprawie niewłaściwych praktyk spółki Powszechny Zakład Ubezpieczeń SA (dalej: PZU SA, Spółka).

Na wstępie informuję, że Skarb Państwa, jako akcjonariusz spółki PZU SA, będący właścicielem 34,19% udziału w kapitale zakładowym Spółki, posiada uprawnienia wynikające z praw korporacyjnych akcjonariusza, które są ściśle określone w przepisach prawa, w szczególności w ustawie z dnia 15 września 2000 r. – *Kodeks spółek handlowych* (KS¹) oraz Statucie Spółki. Prowadzenie spraw Spółki należy do wyłącznej kompetencji Zarządu.

Jednocześnie informuję, że Ministerstwo Aktywów Państwowych skierowało do PZU SA prośbę o przedstawienie informacji w zakresie kwestii poruszonych w interpelacji. W odpowiedzi Spółka poinformowała, że jako największy podmiot sektora ubezpieczeniowego w Polsce, pełni rolę instytucji zaufania publicznego, której działalność ma istotne znaczenie nie tylko dla klientów indywidualnych, lecz także dla stabilności całego rynku finansowego. W związku z tym, wszystkie procesy związane z likwidacją szkód realizowane są z najwyższą starannością, w pełnej zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, Rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego (dalej: KNF) oraz z uwzględnieniem dobrych praktyk rynkowych. Jak wskazała w odpowiedzi Spółka, działania PZU SA są nieustannie monitorowane i poddawane bieżącym kontrolom przez właściwe organy nadzoru, w tym KNF oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, co stanowi dodatkową gwarancję ich zgodności z obowiązującymi standardami.

Zgodnie z przesłanym stanowiskiem Spółki, w trosce o jakość obsługi oraz przejrzystość procesów, PZU SA wdraża rozbudowany system wewnętrznego nadzoru nad realizacją likwidacji szkód, który obejmuje zarówno mechanizmy kontrolne, jak i działania doskonalące procedury operacyjne, co pozwala na bieżące dostosowywanie się do zmieniającego się otoczenia regulacyjnego, technologicznego oraz rosnących oczekiwań klientów.

Spółka podkreśliła, że w obszarze szkód komunikacyjnych, wskaźnik reklamacji zgłaszanych przez klientów w 2025 r. nie przekroczył 4%, co potwierdza stabilność, rzetelność oraz wysoką jakość prowadzonych działań.

Odnosząc się do zarzutów zawartych w interpelacji, Spółka zaznaczyła, że:

- wyceny szkód dokonuje w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz przy wykorzystaniu profesjonalnych systemów eksperckich, które uwzględniają zarówno ceny części oryginalnych, jak i wysokiej jakości zamienników, a praktyka ta jest zgodna

z aktualnym orzecnictwem sądowym oraz rekomendacjami nadzorczymi. Wyceny są przejrzyste, udokumentowane i podlegają weryfikacji;

- kierowanie pojazdów do warsztatów współpracujących z PZU SA odbywa się wyłącznie za wyraźną zgodą klienta, który ma pełną swobodę wyboru miejsca naprawy, a warsztaty te spełniają rygorystyczne standardy jakościowe, natomiast ich działania objęte są dodatkową gwarancją PZU SA, co zapewnia klientom komfort, bezpieczeństwo oraz pewność co do jakości wykonanych usług;
- wycena wartości pojazdu przed szkodą oraz wartość pozostałości (wraku) ustalana jest na podstawie obiektywnych danych rynkowych, z wykorzystaniem niezależnych systemów wyceny oraz aukcji pozostałości - takie podejście gwarantuje transparentność procesu oraz jego zgodność z zasadami uczciwego obrotu, a PZU SA nie ingeruje w przebieg aukcji, zapewniając pełną niezależność i rynkowy charakter wyceny.

Spółka podkreśliła, że jako instytucja odpowiedzialna społecznie, każdy sygnał ze strony klientów, partnerów oraz organów publicznych traktuje jako istotny element procesu doskonalenia. Wszelkie zgłoszenia i reklamacje analizuje indywidualnie, a w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości – niezwłocznie podejmuje się działania naprawcze, mające na celu przywrócenie zgodności z obowiązującymi standardami oraz zapewnienie satysfakcji klienta.

Z poważaniem
Wojciech Balczun
Minister

dokument podpisany elektronicznie
1162040.4316333.3437164

Do wiadomości:
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów