



Minister Finansów i Gospodarki

Warszawa, 6 sierpnia 2026 roku

Sprawa: Odpowiedź na zapytanie nr 3695
Znak sprawy: FN6.054.6.2026
Kontakt: Kancelaria MF
tel.: +48 22 694 55 55
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

Pan Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

odpowiadając na zapytanie nr 3695 Posłanki Pani Bożeny Lisowskiej uprzejmie informuję, że kwestie poruszone w zapytaniu zostały skonsultowane z Komisją Nadzoru Finansowego (dalej: KNF / organ nadzoru), z uwagi na fakt, że dotyczą obszarów objętych „Rekomendacjami dotyczącymi likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych” wydanymi przez organ nadzoru w lipcu 2022 roku.

I. W zakresie poszczególnych pytań zawartych w zapytaniu nr 3695, proszę o przyjęcie poniższych informacji.

Ad 1. Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (dalej: UKNF) poinformował, że od stycznia 2023 r. (to jest od wejścia w życie Rekomendacji) przeprowadził 9 kontroli zakładów ubezpieczeń w zakresie likwidacji szkód komunikacyjnych.

Ad 2. UKNF wskazał, że pomimo braku odrębnych sankcji przewidzianych wyłącznie za niestosowanie się do rekomendacji organu nadzoru, zakłady ubezpieczeń pozostają objęte bieżącym nadzorem KNF. W przypadku stwierdzenia naruszenia przepisów prawa lub interesów osób uprawnionych z umów ubezpieczenia organ nadzoru może stosować przewidziane ustawą środki nadzorcze, w tym wydawać zalecenia dotyczące zapewnienia zgodności działalności z przepisami prawa oraz ochrony interesów ubezpieczających, ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia.

Ad 3. UKNF wyjaśnił, że jakość procesu likwidacji szkód, w tym stopień wdrożenia Rekomendacji przez zakłady ubezpieczeń, podlegały i podlegają również corocznej ocenie organu nadzoru w ramach tzw. oceny BION (badanie i ocena nadzorcza zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji). W metodyce cyklicznej oceny BION uwzględniony został obszar Ryzyko Ochrony Klientów. W ramach tego obszaru oceniane są m.in. wskaźniki dotyczące terminowości likwidacji szkód i rozpatrywania reklamacji, skali skarg, reklamacji czy spraw sądowych, skali szkód odrzuconych. Dokonywana jest także ocena jakościowa procesów obsługi klientów, bazująca na analizie regulacji wewnętrznych i mechanizmów kontrolnych wprowadzonych w zakładach ubezpieczeń oraz wynikach kontroli przeprowadzonych przez organ nadzoru. Wyniki oceny BION brane są pod uwagę przy ustalaniu rekomendacji organu nadzoru, co do możliwości wypłaty dywidendy przez poszczególne zakłady ubezpieczeń. Metodyka BION podlega corocznej weryfikacji, w ramach której dokonywane są niezbędne zmiany wynikające z dostępnych danych sprawozdawczych oraz bieżącej polityki nadzoru.

Ad 4. UKNF wskazał, że organ nadzoru każdorazowo dokonuje wnikliwej analizy i weryfikacji otrzymywanych zgłoszeń dotyczących funkcjonowania rynku finansowego. Zgłoszenia te służą w szczególności identyfikacji przypadków naruszenia przepisów prawa lub stosowania praktyk mogących rodzić negatywne konsekwencje dla szerokiego grona odbiorców usług finansowych. KNF jako organ administracji publicznej właściwy w sprawach z zakresu rynku finansowego może podjąć działania nadzorcze wobec podmiotu nadzorowanego - zakładu ubezpieczeń, którego dotyczy zgłoszenie, jednak co do zasady nie ma uprawnień do władczej ingerencji w przedmiot sporu pomiędzy tym podmiotem a jego klientami, bądź osobami trzecimi, powstałego na tle realizacji postanowień umowy ubezpieczenia.

Analiza prowadzona przez organ nadzoru wskazuje, że przypadki skarg, reklamacji lub sporów sądowych pozostają niewielkim odsetkiem całego portfela umów ubezpieczenia. Częstość skarg, reklamacji lub spraw sądowych w przeliczeniu na 1 tys. zawartych umów ubezpieczenia oscyluje pomiędzy 4 a 5.

II. Dodatkowo, w zakresie, w jakim Posłanka Pani Bożena Lisowska złożyła zapytanie dotyczące praktyk stosowanych na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych przez PZU S.A. UKNF wskazał na art. 372 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej¹, który zobowiązuje m. in. członków organu nadzoru i pracowników UKNF 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. Ograniczenie to ma zastosowanie do wszystkich nadzorowanych zakładów ubezpieczeń.

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2025 r. poz. 1526, z późn. zm.).

Z wyrazami szacunku

Z upoważnienia Ministra Finansów i Gospodarki

Jurand Drop

podsekretarz stanu

w Ministerstwie Finansów