Oświadczenie złożone
przez senatora Jacka Trelę
na 28. posiedzeniu Senatu
w dniu 12 lutego 2025 r.

Oświadczenie skierowane do przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego Jacka Jastrzębskiego oraz do prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Tomasza Chróstnego

Otrzymuję od obywateli informacje o działalności firm ubezpieczeniowych. Z tych informacji wynika, że firmy ubezpieczeniowe, które powinny zapewniać wsparcie finansowe w trudnych sytuacjach życiowych, coraz częściej stosują praktyki ograniczające możliwość dochodzenia przez obywateli pełnych roszczeń. W szczególności wskazuję na następujące kwestie, które wyłaniają się z informacji obywatelskich.

1. Przewlekłość postępowań. Ubezpieczyciele przeciągają procesy likwidacyjne, przekraczając ustawowe terminy, co powoduje, że poszkodowani przez wiele miesięcy pozostają bez należnych im środków finansowych.

2. Brak transparentności. Wyceny szkód są często oparte na niejasnych lub zamkniętych procedurach (np. utajnionych aukcjach wraków), co uniemożliwia obywatelom weryfikację decyzji finansowych.

3. Zaniżanie odszkodowań. Odszkodowania są obniżane na podstawie nieweryfikowalnych danych, co prowadzi do sytuacji, w których poszkodowani nie mogą pokryć pełnych kosztów napraw lub strat.

4. Nieprawidłowa obsługa reklamacji. Firmy często uchylają się od udzielania merytorycznych odpowiedzi na reklamacje, ignorując prawa konsumentów i zasady dobrych praktyk.

5. Niewłaściwe traktowanie poszkodowanych. Osoby, które już poniosły stratę w wyniku wypadku lub zdarzenia losowego, są narażane na dodatkowe koszty (np. ubezpieczenia OC wraków) oraz przedłużające się postępowania, które prowadzą do pogorszenia ich sytuacji finansowej i psychicznej.

Problem nie dotyczy jednostkowych przypadków, ale całego systemu, w którym firmy ubezpieczeniowe wykorzystują swoją przewagę informacyjną i proceduralną nad klientami. Zasady rzetelności i uczciwości, które powinny obowiązywać instytucje zaufania publicznego, są notorycznie łamane. Osoby poszkodowane w wypadkach, zdarzeniach losowych, klęskach żywiołowych takich jak powodzie, nie powinny być dodatkowo obciążane skutkami niewłaściwych praktyk korporacyjnych. Likwidacja szkody powinna być procesem transparentnym, rzetelnym i prowadzonym z należytą starannością.

Jakie działania podejmowane są przez KNF oraz UOKiK, aby chronić obywateli przed skutkami niewłaściwych praktyk firm ubezpieczeniowych?

Jacek Trela