Minister
Aktywów Państwowych

Jakub Jaworowski

BM.I.053.143.2025

IK: 1093538
Warszawa, 18 kwietnia 2025 r.

Pani
Małgorzata Kidawa-Błońska
Marszałek Senatu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowna Pani Marszałek,

odpowiadając na pismo, znak: BPS/043-30-728/25, dotyczące oświadczenia złożonego przez Pana Marcina Karpińskiego, Senatora RP złożonego w dniu 19 marca 2025 r., uprzejmie informuję, co następuje.

Jak wynika z przekazanych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń SA (dalej: PZU SA, Spółka) wyjaśnień, obsługa szkód w PZU SA realizowana jest zgodnie z obowiązującym prawem oraz w granicach regulacji Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, a procedury obowiązujące w Spółce są stale monitorowane, aby zapewnić najwyższą jakość usług i satysfakcję klientów.

PZU SA wskazała, że dochowuje staranności przy realizacji terminów ustawowych w zakresie obsługi szkód i świadczeń oraz dokłada wszelkich starań, aby proces obsługi szkód był jak najbardziej efektywny oraz zrozumiały dla klienta. Ponadto Spółka poinformowała, że opóźnienia – jeśli występują – są wynikiem konieczności dokładnego zbadania okoliczności szkody oraz zebrania niezbędnych dokumentów, co jest nieodłącznym elementem rzetelnego procesu odszkodowawczego. Jak zaznaczyła Spółka, w przypadku wystąpienia opóźnienia, PZU SA informuje poszkodowanego dlaczego zajęcie stanowiska w ustawowym terminie nie było możliwe.

Zgodnie z przekazanym stanowiskiem Spółki, każde rozliczenie szkody – zarówno częściowej, jak i całkowitej – PZU SA przygotowuje zgodnie z obowiązującymi standardami wyceny szkód, a wszystkie wyceny stworzone w ramach obsługi szkody są transparentnie przekazywane klientowi (zarówno wycena wartości pojazdu, jak i kosztorys zawierają wykaz pozycji składających się na cenę ostateczną, a tym samym rozliczenie szkody).

Ponadto PZU SA wskazała, że stosuje obiektywne kryteria wyceny szkód, mające na celu zapewnienie adekwatności odszkodowań do poniesionych strat, a decyzja o wypłacie odszkodowania poprzedzona jest dokładną analizą i uwzględnia indywidualne okoliczności szkody. Jaka wskazała Spółka, w przypadku gdy klient nie zgadza się ze stanowiskiem PZU SA, ma prawo odwołania się od decyzji ubezpieczyciela – zarówno do struktur Spółki, jak i do sądu oraz Rzecznika Finansowego. PZU SA poinformowała, że zawsze udziela odpowiedzi na odwołanie klienta wraz z merytorycznym uzasadnieniem, rozpatrując każde odwołanie rzetelnie, zgodnie z obowiązującymi standardami.

Odnosząc się do szkody wskazanej w oświadczeniu, PZU SA zapewniła, że została rozpatrzona z najwyższą starannością, zgodnie z obowiązującymi standardami i przepisami prawa, a każda korespondencja zawierająca nowe argumenty była skrupulatnie analizowana, aby zapewnić pełne poszanowanie praw konsumenta oraz transparentność procesu odszkodowawczego. PZU SA wskazała, że proponowała zarówno rozwiązania ugodowe, jak i mediacje przy Urzędzie Komisji Nadzoru Finansowego, mając na celu

znalezienie najbardziej satysfakcjonującego rozwiązania dla klienta. Jednakże jak poinformowała Spółka, żadne z zaproponowanych rozwiązań nie zostało przez klienta zaakceptowane.

Na koniec pragnę przypomnieć, że Minister Aktywów Państwowych wykonuje prawa z 34,19% akcji Skarbu Państwa w spółce PZU SA, które wynikają z praw korporacyjnych akcjonariusza i są ściśle określone w przepisach prawa, w szczególności w ustawie z dnia 15 września 2000 r. – Kodeks spółek handlowych oraz Statucie Spółki.

Z poważaniem
Jakub Jaworowski
Minister
dokument podpisany elektronicznie
1093538.4008679.3193962

Do wiadomości:
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów