

Warszawa, 26 listopada 2009 r.

PIU 1623/2009

Szanowna Pani
Halina Olendzka
Rzecznik Ubezpieczonych
00-024 Warszawa
Al. Jerozolimskie 44

Szanowne Pani Rzecznik,

Polska Izba Ubezpieczeń, organizacja samorządu branżowego, zrzeszająca zakłady ubezpieczeń, wyraża swój niepokój cyklem tekstów Pani Małgorzaty Więcko, reprezentującej Biuro Rzecznika Ubezpieczonych. Wspomniany cykl artykułów dotyczy ubezpieczeń direct.

Wiele zawartych we wspomnianych tekstach tez wprowadza klientów ubezpieczycieli w błąd, poprzez podawanie nieścisłych, a często także kompletnie nieprawdziwych informacji związanych i z działalnością direct i z całością przepisów prawa, dotyczącego rynku ubezpieczeniowego. Niepokój PIU jest tym większy, że to właśnie Rzecznik Ubezpieczonych jest instytucją ustawowo powołaną do tego, by stawać w obronie i reprezentować interesy klientów ubezpieczycieli. Dlatego też **wszelkie informacje, sygnowane szacowną instytucją Rzecznika Ubezpieczonych, powinny być podawane ze szczególną starannością i rzetelnością. Tej zaś w przedmiotowych publikacjach zabrakło.**

Artykuły Pani Małgorzaty Więcko opisujące rynek ubezpieczeń direct, ukazały się w ostatnim czasie m.in. w Gazecie Ubezpieczeniowej z dnia 17 listopada („Kanał direct w obserwacjach Rzecznika Ubezpieczonych”), w Gazecie Bankowej z dnia 9 listopada („Direct z przeszkodami”), na portalu ubezpieczenia.com.pl w dniu 21 października („Praktyczne problemy dotyczące zawierania umów ubezpieczenia za pośrednictwem kanału direct”), a także w Monitorze Ubezpieczeniowym nr 39 z 30 października („Praktyczne problemy dotyczące zawierania umów ubezpieczenia za pośrednictwem kanału direct – obserwacje Rzecznika Ubezpieczonych”). Z racji tego, że Monitor Ubezpieczeniowy jest oficjalnym biuletynem Rzecznika Ubezpieczonych, PIU pragnie zwrócić szczególną uwagę Pani Rzecznik na artykuł zamieszczony w tym właśnie biuletynie.

Wątpliwości budzi już sama teza, na której zbudowany jest artykuł. Autorka traktuje direct jako osobny kanał pośrednictwa ubezpieczeniowego. Tymczasem direct jest niczym więcej, jak tylko **inną niż tradycyjna formą komunikacji z klientem**. Prawo, dotyczące ubezpieczycieli, tak działających w modelu tradycyjnym, jak i w modelu direct, jest takie samo. Autorka natomiast sugeruje, że ubezpieczyciele wykonujący działalność w modelu direct, działają tylko w oparciu o przepisy, dotyczące zawierania umów na odległość i z wykorzystaniem elektronicznych narzędzi komunikacji, całkowicie pomijając regulacje ustawy o działalności ubezpieczeniowej, ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK czy wreszcie Kodeksu cywilnego.

Klient zakładu ubezpieczeń nie może mieć wątpliwości, że **każdy ubezpieczyciel, także ten, który wykonuje działalność ubezpieczeniową w modelu direct, podlega takim samym wymogom kapitałowym, regulacjom prawnym i nadzorowi, określonych szczegółowo w ustawodawstwie ubezpieczeniowym (w szczególności w ustawie o**

działalności ubezpieczeniowej oraz ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK).

Autorka podaje też błędne informacje twierdząc, że nie ma w Polsce jednoznacznych przepisów mówiących o „(...)obowiązku zakładów ubezpieczeń np. do doręczenia ogólnych warunków umowy przy zawarciu umowy przez telefon(...)”. Przepis taki jest zawarty w Kodeksie cywilnym (art. 384 § 1 k.c.) i dotyczy zarówno tradycyjnych ubezpieczycieli jak i tych, którzy prowadzą działalność w modelu direct.

PIU zwraca także uwagę Pani Rzecznik na zawarte w artykule tezy, mogące budzić wątpliwości, a wręcz obawy klientów o pewność ochrony, jaką zapewnia ubezpieczyciel. Autorka wprost pisze, że ubezpieczyciele direct niewystarczająco informują klientów o warunkach ubezpieczenia, jego zakresie i wariantach. Tymczasem **pracownicy wyspecjalizowanych centrów telefonicznej obsługi klienta (uparcie nazywanych przez Autorkę „infoliniami”) mają obowiązek udzielić klientom wszelkich potrzebnych informacji oraz rozwiać wszelkie wątpliwości. I wywiązują się ze swoich obowiązków bez zarzutu – co można w każdej chwili zweryfikować, chociażby poprzez odsłuchanie przeprowadzonych z klientami rozmów.** Klienci otrzymują także ogólne warunki ubezpieczenia, które mogą przedyskutować z pracownikiem ubezpieczyciela direct, zanim podejmą decyzję o zawarciu umowy. Konsultant reprezentujący firmę opartą o model direct ma dokładnie takie same obowiązki wobec klienta, jak każdy inny reprezentant ubezpieczyciela, przedstawiający ofertę ubezpieczeniową i sprzedający ubezpieczenia. **Każdego pracownika (i współpracownika) firmy ubezpieczeniowej, niezależnie od modelu, w jakim dana firma działa, obowiązuje rzetelność, profesjonalizm i etyka zawodowa.**

PIU nie może przejść obojętnie wobec faktu, że osoba reprezentująca Rzecznika Ubezpieczonych publikuje artykuły, których tezy nie mają nic wspólnego z rzeczywistością. **Poprzez tego typu teksty, instytucja Rzecznika Ubezpieczonych, zamiast budować w Polsce świadomość ubezpieczeniową, szkodzi wizerunkowi rynku, publikując informacje nieprawdziwe i niesprawdzone.** W żadnym bowiem z tekstów Autorka nie próbowała nawet pokazać skali rzekomych problemów. Artykuły te uznać można jedynie za próbę kreowania fałszywego wizerunku firm ubezpieczeniowych, bo z pewnością nie za rzetelną analizę prawa ubezpieczeniowego i praktyki rynkowej.

Zwracamy uwagę, że model direct jest w polskich ubezpieczeniach obecny od 2003 r. Ubezpieczyciele prowadzący działalność w tym modelu oferują klientom alternatywną wobec modelu tradycyjnego formę kontaktu z zakładem ubezpieczeń oraz możliwość bezpośredniego zawarcia umowy. To klient decyduje o tym, w jakiej formie chce zawrzeć umowę ubezpieczenia. Publikowanie przez przedstawiciela tak poważnej instytucji, jaką jest Biuro Rzecznika Ubezpieczonych artykułów, dyskredytujących jeden z modeli ubezpieczeń, należy uznać za próbę ograniczenia tego wyboru. Próbę tyleż naganną, co przede wszystkim zupełnie niezrozumiałą i nieuzasadnioną.

Rynek ubezpieczeń wciąż wypracowuje jak najlepsze standardy i wprowadza jak najkorzystniejsze dla klienta relacje między stronami umowy ubezpieczenia. Podstawą tych relacji jest z jednej strony dobre, klarowne prawo, a z drugiej w pełni świadomi swoich praw i obowiązków konsumenci. Nie sposób nie docenić dotychczasowych starań obu naszych instytucji – zarówno Rzecznika Ubezpieczonych, jak i PIU - w kształtowaniu i rozwijaniu rynku ubezpieczeniowego. Tym bardziej dziwi fakt, że tak szacowna instytucja firmuje swoim logo tak tendencyjne i nie mające nic wspólnego z prawdą publikacje.

z wypracowaniem szacunku,



Załączniki:

- 1/ „Kanał direct w obserwacjach Rzecznika Ubezpieczonych” - Gazeta Ubezpieczeniowa z 17 listopada 2009 nr 46(553)
- 2/ „Direct z przeszkodami” Gazeta Bankowa z 9 listopada 2009
- 3/ „Praktyczne problemy dotyczące zawierania umów ubezpieczenia za pośrednictwem kanału direct” Ubezpieczenia.com.pl. z 21 października 2009
- 4/ „ Praktyczne problemy dotyczące zawierania umów ubezpieczenia za pośrednictwem kanału direct – obserwacje Rzecznika Ubezpieczonych” Monitorze Ubezpieczeniowym nr 39 z 30 października 2009 roku