Komisja Nadzoru Finansowego

Rekomendacje

dotyczące procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej z umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych

Warszawa, czerwiec 2016 r.

Spis treści

I. Wstęp ... **3**

II. Słownik pojęć ... **6**

III. Lista Rekomendacji ... **8**

Organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia ... 8

Sposób prowadzenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia ... 10

Sposób ustalania wysokości zadośćuczynienia ... 12

IV. Rekomendacje ... **13**

Organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia ... 13

Sposób prowadzenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia ... 22

Sposób ustalania wysokości zadośćuczynienia ... 28

I. Wstęp

Organ nadzoru, w celu zapewnienia zgodności działalności zakładów ubezpieczeń z przepisami prawa, zapobieżenia naruszaniu interesów ubezpieczających, ubezpieczonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia oraz ograniczenia ryzyka występującego w działalności zakładów ubezpieczeń, wydaje na podstawie art. 365 ust. 1 pkt 2 lit. a-c ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. poz. 1844 z późn. zm.) Rekomendacje dotyczące procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej z umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (dalej: Rekomendacje).

Rekomendacje mają także za zadanie realizację celów stawianych nadzorowi nad rynkiem finansowym, określonych w art. 2 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 174 z późn. zm.), takich jak zapewnienie prawidłowego funkcjonowania rynku, jego stabilności, bezpieczeństwa i zaufania do rynku finansowego, a także zapewnienie ochrony interesów jego uczestników, jak również podejmowanie działań wskazanych w art. 4 ust. 1 pkt 2 ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym, które mają służyć prawidłowemu funkcjonowaniu rynku finansowego.

Rekomendacje wskazują oczekiwania nadzorcze dotyczące ostrożnego i stabilnego zarządzania procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej, w tym także ryzykiem związanym z tym procesem. Ryzyko to można określić jako niepewność związaną z prawidłowym i efektywnym funkcjonowaniem procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej w zakładach ubezpieczeń. Należy również zwrócić uwagę, iż nieprawidłowości w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej narażają zakład ubezpieczeń na konkretne straty finansowe związane z koniecznością poniesienia kosztów obsługi prawnej sporu przed sądem oraz, w razie przegranej, z koniecznością zapłaty kosztów sądowych i zastępstwa procesowego, jak również odsetek za opóźnienie w wypłacie zadośćuczynienia.

Rekomendacje wychodzą naprzeciw potrzebie zapewnienia przewidywalności w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej, z uwagi na fakt, że przepisy prawa nie zawierają żadnych kryteriów, jakimi należy kierować się przy określaniu (miarkowaniu) wysokości zadośćuczynienia. Zakłady ubezpieczeń nie prezentują jednolitego podejścia do katalogu okoliczności, jakie powinny być brane pod uwagę przy ocenie szkody niemajątkowej, jak również do wyceny tych okoliczności, co w efekcie prowadzi do nieuzasadnionych rozbieżności w zakresie przyznawanych kwot zadośćuczynienia w podobnych sprawach. Ponadto istnieją duże dysproporcje pomiędzy wypłacanymi przez zakłady ubezpieczeń kwotami zadośćuczynienia, a kwotami zadośćuczynienia zasądzanymi w tych samych sprawach przez sądy powszechne. W związku z powyższym zachodzi niewątpliwie potrzeba standaryzacji procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej, ze szczególnym uwzględnieniem przyjęcia przez zakłady ubezpieczeń rozwiązań prowadzących do zagwarantowania poszkodowanym wypłacania kwot zadośćuczynienia, które w pełni kompensować będą poniesioną szkodę niemajątkową.

Rekomendacje mają również za zadanie doprowadzenie do zwiększenia transparentności procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej.

Rekomendacje są skierowane do krajowych zakładów ubezpieczeń w rozumieniu ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. W obszarach sposobu prowadzenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia oraz sposobu ustalania wysokości zadośćuczynienia, Rekomendacje powinny być również stosowane przez zagraniczne zakłady ubezpieczeń, które wykonują na terytorium Polski działalność ubezpieczeniową na zasadach określonych w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów, o którym mowa w art. 4 pkt 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2013 r. poz. 392 z późn. zm.).

Dokument zawiera 21 Rekomendacji, które podzielone zostały na następujące obszary:
- organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola nad procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia,
- sposób prowadzenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia,
- sposób ustalania wysokości zadośćuczynienia.

Rekomendacje zostały wydane w celu podkreślenia znaczenia, jakie organ nadzoru przypisuje prawidłowemu funkcjonowaniu w zakładach ubezpieczeń procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia. Proces ten stanowi funkcjonalnie część procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, w stosunku do którego oczekiwania organu nadzoru zostały wyrażone w Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, przyjętych przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 16 grudnia 2014 r. Rekomendacje powinny być zatem stosowane z uwzględnieniem zasad funkcjonujących w ww. Wytycznych oraz specyfiki procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

Należy podkreślić, że Rekomendacje zamieszczone w obszarze dotyczącym sposobu ustalania wysokości zadośćuczynienia uwzględniają orzecznictwo Sądu Najwyższego i utrwalone orzecznictwo sądów powszechnych.

Organ nadzoru oczekuje, że decyzje dotyczące sposobu wdrożenia rozwiązań wskazanych w Rekomendacjach poprzedzone zostaną pogłębioną analizą i poparte będą stosowną argumentacją.

Ponadto organ nadzoru zaleca, aby w przypadku wdrożenia outsourcingu, zakład ubezpieczeń dołożył wszelkich starań, aby dostawcy usług wykonywali powierzone czynności zgodnie z zakresem Rekomendacji. Organ nadzoru wskazuje, że zakłady ubezpieczeń w umowach z dostawcami usług powinny zawierać stosowne klauzule, gwarantujące, że działalność zakładów ubezpieczeń, również w zakresie powierzonym tym dostawcom, będzie spełniała standardy określone Rekomendacjami.

Organ nadzoru oczekuje, że standardy wskazane w Rekomendacjach będą zaimplementowane przez podmioty nadzorowane nie później niż do dnia 31 grudnia 2016 r. Rekomendacje

są stosowane według zasady „zastosuj lub wyjaśnij”. Zgodnie z treścią art. 365 ust. 5 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej zakłady ubezpieczeń, które nie stosują się do rekomendacji ani nie zamierzają się do nich zastosować, informują organ nadzoru, w jaki sposób zamierzają osiągnąć cele, dla realizacji których organ nadzoru wydał rekomendacje.

Informacje na temat stosowania Rekomendacji powinny być przekazane na formularzu, który zakłady ubezpieczeń będą uzupełniały w ramach własnej oceny zgodności z Rekomendacjami i który będzie stanowił jedną z form weryfikacji przez organ nadzoru, czy i w jaki sposób zakłady ubezpieczeń dokonały wdrożenia Rekomendacji. Za spełnienie standardów zawartych w Rekomendacjach odpowiada zakład ubezpieczeń.

II. Słownik pojęć

Kadra zarządzająca – osoby zarządzające obszarami działalności zakładu ubezpieczeń (w tym także członkowie Zarządu), w których wykorzystywana jest wiedza z zakresu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia oraz kierujące komórkami organizacyjnymi zaangażowanymi w ten proces.

Kodeks cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2016 r. poz. 380 z późn. zm.).

Likwidator – osoba wykonująca czynności w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, w szczególności polegające na: gromadzeniu niezbędnej dokumentacji w tym postępowaniu, ustalaniu zakresu odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, ustalaniu wysokości zadośćuczynienia, kontaktowaniu się z podmiotami w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia (np. z poszkodowanym, sprawcą szkody, sądami, prokuraturą, policją, placówkami medycznymi), w zakresie niezbędnym do prowadzenia postępowania. Ilekroć w Rekomendacjach jest mowa o likwidatorze, należy przez to rozumieć także zespół osób wykonujących czynności w postępowaniu w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, jeżeli w danym zakładzie ubezpieczeń postępowanie to jest realizowane przez zespół osób.

Organ nadzoru – Komisja Nadzoru Finansowego.

Outsourcing – umowa między zakładem ubezpieczeń a dostawcą usług, na podstawie której dostawca usług wykonuje proces, usługę lub działanie, które w innym przypadku zostałyby wykonane przez zakład ubezpieczeń, a także umowa, na podstawie której dostawca usług powierza wykonanie takiego procesu, usługi lub działania innym podmiotom, za pośrednictwem których wykonuje on dany proces, usługę lub działanie.

Proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia – całokształt działań zakładu ubezpieczeń podejmowanych w celu prawidłowego wykonywania przez ten zakład działalności ubezpieczeniowej w obszarze ustalania i wypłaty zadośćuczynienia w zakresie ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów.

Postępowanie w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia – czynności mające na celu wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za zdarzenie losowe i ewentualnie wysokości zadośćuczynienia oraz wypłatę lub odmowę wypłaty zadośćuczynienia w terminie wymaganym przez przepisy prawa w zakresie ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów.

Poszkodowany – osoba, która zgłosiła lub w której imieniu zostało zgłoszone roszczenie o wypłatę zadośćuczynienia.

Procedura – dokument wewnętrzny regulujący sposób postępowania, przyjęty przez właściwy organ zakładu ubezpieczeń, zapewniający jednoznaczne ustalenie zakresu i okresu jego obowiązywania, dystrybuowany w sposób ustalony w zakładzie ubezpieczeń.

System kontroli wewnętrznej – system obejmujący w szczególności procedury administracyjne i księgowe, organizację kontroli wewnętrznej, odpowiednie ustalenia

w zakresie sporządzania raportów na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej zakładu ubezpieczeń oraz funkcję zgodności z przepisami.

System zarządzania – system obejmujący funkcję zarządzania ryzykiem, funkcję zgodności z przepisami, funkcję audytu wewnętrznego i funkcję aktuarialną, który zapewnia prawidłowe i ostrożne zarządzanie zakładem ubezpieczeń.

Ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów – ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów, o którym mowa w art. 4 pkt 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej – ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. poz. 1844 z późn. zm.).

Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2013 r. poz. 392 z późn. zm.).

Wypadek – w ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów zdarzenie losowe, następstwem którego jest śmierć, uszkodzenie ciała lub wywołanie rozstroju zdrowia.

Zadośćuczynienie – zadośćuczynienie pieniężne z tytułu poniesionej szkody niemajątkowej, dochodzone na podstawie art. 445 § 1, art. 446 § 4, art. 448 w związku art. 24 § 1 Kodeksu cywilnego.

Zakład ubezpieczeń – krajowy zakład ubezpieczeń oraz zagraniczny zakład ubezpieczeń, które wykonują na terytorium Polski działalność ubezpieczeniową w zakresie ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów.

Zasada pełnego odszkodowania – w ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów zasada określona w art. 361 § 2 Kodeksu cywilnego, zgodnie z którą, w granicach adekwatnego związku przyczynowego, odszkodowanie powinno, co do zasady, odpowiadać rozmiarowi szkody doznanej przez poszkodowanego i rekompensować mu uszczerbek, jaki dotknął jego prawnie chronione dobra lub interesy.

Zgłoszenie roszczenia – zawiadomienie zakładu ubezpieczeń o wystąpieniu szkody niemajątkowej poszkodowanego z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów.

III. Lista Rekomendacji

Organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia

Rekomendacja 1

Zakład ubezpieczeń powinien posiadać strukturę organizacyjną służącą prawidłowemu funkcjonowaniu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

Rekomendacja 2

Zarząd powinien zapewnić efektywne zarządzanie procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

Rekomendacja 3

Rada Nadzorcza powinna nadzorować funkcjonowanie procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia w zakresie dostosowanym do skali prowadzonej działalności oraz wielkości i profilu ryzyka związanego z tą działalnością.

Rekomendacja 4

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie procedur obejmujących proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

Rekomendacja 5

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić funkcjonowanie efektywnego systemu kontroli wewnętrznej oraz skuteczną funkcję audytu wewnętrznego obejmujące proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, zaprojektowane oraz zarządzane w taki sposób, aby wspierały kadrę zarządzającą oraz Radę Nadzorczą w wypełnianiu obowiązków związanych z zarządzaniem i nadzorowaniem tego procesu.

Rekomendacja 6

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie systemu informacji zarządczej dotyczącej procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, dostosowanego do skali prowadzonej działalności oraz wielkości i profilu ryzyka związanego z tą działalnością, będącego integralną częścią systemu zarządzania zakładu ubezpieczeń, pozwalającego na identyfikację ryzyk występujących w tym procesie.

Rekomendacja 7

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, że outsourcing nie doprowadzi do pogorszenia jakości funkcjonowania procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia oraz systemu zarządzania zakładu ubezpieczeń, w szczególności nadmiernej ekspozycji na ryzyko operacyjne oraz na ryzyko utraty reputacji, a także pogorszenia możliwości monitorowania przez organ nadzoru przestrzegania przez zakład ubezpieczeń jego obowiązków w przedmiotowym zakresie.

Rekomendacja 8

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie systemu wynagradzania likwidatorów, zapewniającego efektywny przebieg procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

Rekomendacja 9

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, że pracownicy wykonujący czynności w ramach procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia dysponują kompetencjami i wiedzą w zakresie wykonywanych czynności, w szczególności poprzez dostęp do szkoleń dotyczących tego procesu.

Sposób prowadzenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia

Rekomendacja 10

Zakład ubezpieczeń powinien prowadzić postępowanie w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia w sposób zapewniający wypłatę zadośćuczynienia lub zajęcie ostatecznego stanowiska o odmowie wypłaty zadośćuczynienia w całości lub części w terminach wynikających z przepisów prawa.

Rekomendacja 11

Komunikacja likwidatora z podmiotami w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia (w szczególności z poszkodowanym, sprawcą szkody, sądami, prokuraturą, policją, placówkami medycznymi) powinna być prowadzona z zachowaniem należytej staranności związanej z zawodowym charakterem prowadzonej przez zakład ubezpieczeń działalności ubezpieczeniowej.

Rekomendacja 12

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie procedur określających sposób kontaktowania się pomiędzy likwidatorem a podmiotami w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia (w szczególności poszkodowanym, sprawcą szkody, sądami, prokuraturą, policją, placówkami medycznymi), będących elementem systemu zarządzania zakładu ubezpieczeń.

Rekomendacja 13

Zakład ubezpieczeń powinien gromadzić dokumentację dotyczącą postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, obejmującą w szczególności dokumentację zebraną w toku tego postępowania oraz uzasadnienie wysokości i dokonania aktualizacji utworzonej rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, z zachowaniem należytej staranności związanej z zawodowym charakterem prowadzonej przez niego działalności ubezpieczeniowej.

Rekomendacja 14

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić poszkodowanemu pełną i zrozumiałą informację o sposobie ustalenia wysokości zadośćuczynienia.

Rekomendacja 15

Występując z propozycją zawarcia ugody zakład ubezpieczeń powinien zapewnić poszkodowanemu pełną i zrozumiałą informację o sposobie ustalenia wysokości proponowanego do wypłaty zadośćuczynienia.

Rekomendacja 16

Zakład ubezpieczeń w postępowaniu w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia powinien kierować się obiektywizmem, rozważając całokształt okoliczności sprawy, przy poszanowaniu sytuacji życiowej, w której znalazł się poszkodowany.

Sposób ustalania wysokości zadośćuczynienia

Rekomendacja 17

Zakład ubezpieczeń powinien indywidualnie rozważać okoliczności wpływające na wysokość zadośćuczynienia oraz stosować kryteria ich oceny.

Rekomendacja 18

Zakład ubezpieczeń przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia powinien, rozważając całokształt okoliczności sprawy, brać pod uwagę okoliczności istotne przy ocenie rozmiaru szkody niemajątkowej.

Rekomendacja 19

Zakład ubezpieczeń przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia powinien indywidualnie oceniać istnienie więzi emocjonalnej uzasadniającej uzyskanie zadośćuczynienia i jego rozmiar.

Rekomendacja 20

Zakład ubezpieczeń może pomniejszyć należne poszkodowanemu zadośćuczynienie o odpowiednią kwotę wynikającą z ustalenia przyczynienia się poszkodowanego lub zmarłego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru.

Rekomendacja 21

Zakład ubezpieczeń powinien wypłacić, na żądanie poszkodowanego, odsetki za opóźnienie w wypłacie zadośćuczynienia.

IV. Rekomendacje

Organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia

1. Rekomendacja 1

Zakład ubezpieczeń powinien posiadać strukturę organizacyjną służącą prawidłowemu funkcjonowaniu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

1.1. Zakład ubezpieczeń powinien posiadać dokumentację, określającą komórki organizacyjne odpowiedzialne w szczególności za proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, wraz ze wskazaniem zakresów odpowiedzialności oraz zasad podległości kadrze zarządzającej.

1.2. Pracownicy zakładu ubezpieczeń odpowiedzialni za składanie w imieniu zakładu ubezpieczeń oświadczeń woli w przedmiocie uznania albo odmowy uznania roszczenia w całości lub w części powinni posiadać pełnomocnictwa, określające w sposób nie budzący wątpliwości zakres ich umocowania.

2. Rekomendacja 2

Zarząd powinien zapewnić efektywne zarządzanie procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

2.1. Zarząd powinien podejmować działania konieczne dla prawidłowego i ostrożnego zarządzania procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, w tym dla identyfikowania, pomiaru, monitorowania i zarządzania ryzykami związanymi z tym procesem.

2.2. O ile uzasadnia to skala prowadzonej działalności oraz wielkość i profil ryzyka związanego z tą działalnością, spośród kadry zarządzającej powinna zostać wyznaczona osoba odpowiedzialna za nadzór nad procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, posiadająca kompetencje w tym zakresie, wynikające z wiedzy i doświadczenia zawodowego.

2.3. Zarząd powinien regularnie zapoznawać się z bieżącą sytuacją w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, w szczególności powinien analizować raporty zawierające zagregowane informacje o istotnym charakterze z punktu widzenia profilu działalności zakładu ubezpieczeń.

3. Rekomendacja 3

Rada Nadzorcza powinna nadzorować funkcjonowanie procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia w zakresie dostosowanym do skali prowadzonej działalności oraz wielkości i profilu ryzyka związanego z tą działalnością.

3.1. Rada Nadzorcza powinna monitorować i nadzorować podejmowane przez Zarząd działania konieczne dla identyfikowania, pomiaru, monitorowania i zarządzania ryzykami związanymi z procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

3.2. Rada Nadzorcza powinna otrzymywać sprawozdania Zarządu zawierające informacje dotyczące istotnych zagadnień występujących w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, wraz ze zbiorczymi danymi dotyczącymi tego procesu, o istotnym charakterze z punktu widzenia profilu działalności zakładu ubezpieczeń, z częstotliwością dostosowaną do skali prowadzonej działalności oraz wielkości i profilu ryzyka związanego z tą działalnością.

4. Rekomendacja 4

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie procedur obejmujących proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

4.1. Procedury, sporządzone w języku polskim, powinny być dostatecznie jasne, precyzyjne i kompleksowe, by zapewnić zgodność działalności zakładu ubezpieczeń z przepisami prawa. Procedury powinny w szczególności obejmować:

- sposób przyjęcia zgłoszenia roszczenia,
- sposób ustalania okoliczności faktycznych zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową,
- sposób kontaktowania się pomiędzy likwidatorem a podmiotami w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia (w szczególności poszkodowanym, sprawcą szkody, sądami, prokuraturą, policją, placówkami medycznymi),
- sposób wykonywania obowiązków informacyjnych przez zakład ubezpieczeń w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia,
- sposób regularnego monitowania podmiotów w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia (w szczególności poszkodowanego, sprawcy szkody, sądów, prokuratury, policji, placówek medycznych), w przypadku opóźnień ze strony tych podmiotów w dostarczaniu dokumentacji niezbędnej do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń i wysokości zadośćuczynienia,
- sposób ustalania odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń,
- sposób ustalania wysokości zadośćuczynienia,
- sposób zapewnienia terminowego przeprowadzenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia,

– proces rozpatrywania skarg/reklamacji w związku z przebiegiem postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia,

– sposób gromadzenia i archiwizacji dokumentacji.

4.2. Procedury w zakresie sposobu ustalania wysokości zadośćuczynienia, powinny w szczególności zawierać:

- okoliczności, które zakład ubezpieczeń bierze pod uwagę określając rozmiar krzywdy, wynikające z orzecznictwa Sądu Najwyższego i utrwalonego orzecznictwa sądów powszechnych,
- okoliczności, które zakład ubezpieczeń bierze pod uwagę ustalając przyczynienie się poszkodowanego lub zmarłego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru, wynikające z orzecznictwa Sądu Najwyższego i utrwalonego orzecznictwa sądów powszechnych,
- dowody, na których opiera się zakład ubezpieczeń, ustalając okoliczności brane pod uwagę przy określeniu rozmiaru krzywdy i przyczynienia się poszkodowanego lub zmarłego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru,
- sposób dokonywania wyceny okoliczności, które zakład ubezpieczeń bierze pod uwagę określając rozmiar krzywdy,
- sposób ustalania kwoty, o którą zostało pomniejszone zadośćuczynienie wskutek ustalenia przyczynienia się poszkodowanego lub zmarłego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru.

4.3. Procedury powinny zostać skonstruowane w sposób, który zapewni, że nie będą występowały przypadki nakładania się na siebie kompetencji komórek organizacyjnych zakładu ubezpieczeń oraz stanowisk pracy, jak również nie będą pozostawały obszary nieobjęte odpowiedzialnością.

4.4. Zakład ubezpieczeń powinien nadzorować stosowanie procedur, w szczególności powinien zapewnić zapoznanie się i zrozumienie przez pracowników zakładu ubezpieczeń tych procedur, kontrolę prawidłowości ich realizacji oraz opracowywanie ich modyfikacji, w celu zapewnienia optymalnego przebiegu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, z punktu widzenia działalności zakładu ubezpieczeń, wymogów wynikających z przepisów prawa oraz ochrony interesów poszkodowanych.

4.5. W celu zapewnienia prawidłowości stosowania procedur zakład ubezpieczeń powinien stosować środki pozwalające na utrwalanie i kontrolowanie przebiegu postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, np. nagrywanie rozmów telefonicznych prowadzonych w jego toku, wykorzystywanie instytucji „tajemniczego klienta".

4.6. Procedury oraz ich stosowanie powinny podlegać regularnym przeglądom i weryfikacji ze strony Zarządu w ramach systemu kontroli wewnętrznej, nie rzadziej niż raz do roku oraz każdorazowo, w przypadku znacznych zmian w działalności zakładu ubezpieczeń. Przeprowadzenie przeglądu lub weryfikacji powinno być udokumentowane.

5. Rekomendacja 5

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić funkcjonowanie efektywnego systemu kontroli wewnętrznej oraz skuteczną funkcję audytu wewnętrznego obejmujące proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, zaprojektowane oraz zarządzane w taki sposób, aby wspierały kadrę zarządzającą oraz Radę Nadzorczą w wypełnianiu obowiązków związanych z zarządzaniem i nadzorowaniem tego procesu.

5.1. Zakład ubezpieczeń w ramach systemu kontroli wewnętrznej, powinien posiadać efektywny system identyfikacji nieprawidłowości w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia oraz adekwatny do skali prowadzonej działalności system raportowania tych nieprawidłowości, który w szczególności powinien określać częstotliwość, adresatów oraz minimalną zawartość raportów.

5.2. Zakład ubezpieczeń powinien posiadać narzędzia pozwalające na bieżący monitoring przebiegu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia pod kątem m.in.: terminowości, występowania zdarzeń o charakterze katastroficznym, występowania z roszczeniami o ponadstandardowej wysokości szkód niemajątkowych, co do których zachodzi podejrzenie usiłowania wyłudzenia zadośćuczynienia.

5.3. Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, realizację funkcji zgodności z przepisami, biorąc również pod uwagę orzecznictwo Sądu Najwyższego, utrwalone orzecznictwo sądów powszechnych, rekomendacje/wytyczne organu nadzoru oraz procedury i przyjęte przez zakład ubezpieczeń standardy postępowania. Funkcja ta obejmować powinna w szczególności:

- ocenę możliwego wpływu wszelkich zmian otoczenia prawnego na proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia,
- określenie i ocenę ryzyka związanego z nieuwzględnianiem w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia przepisów prawa,
- ocenę adekwatności środków przyjmowanych w celu zapobiegania niezgodności z przepisami prawa,
- doradzanie kadrze zarządzającej w powyższym zakresie.

5.4. O ile jest to uzasadnione skalą prowadzonej działalności oraz wielkością i profilem ryzyka związanego z tą działalnością, zakład ubezpieczeń powinien zapewnić przeprowadzanie audytów wewnętrznych procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia przez wyspecjalizowane w tym zakresie osoby.

5.5. Osoby, o których mowa w Rekomendacji 5.4, powinny działać w sposób obiektywny i niezależny. Ograniczenie obiektywizmu lub niezależności ma miejsce w szczególności wtedy, gdy osoby te wykonują badanie dotyczące działań operacyjnych w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, za które były odpowiedzialne w ciągu roku poprzedzającego to badanie.

5.6. Jeżeli w związku z możliwością wykonania usługi doradczej przez osoby, o których mowa w Rekomendacji 5.4, może nastąpić ograniczenie ich obiektywizmu lub niezależności,

informacja o takim ograniczeniu powinna zostać ujawniona i odpowiednio zaraportowana przez te osoby, zgodnie z zasadami określonymi w stosownych procedurach.

5.7. Proces ustalania i wypłaty zadośćuczynienia powinien być stałym elementem planów audytów wewnętrznych, budowanych w szczególności w oparciu o udokumentowaną metodykę oceny ryzyka w tym obszarze. Przy konstruowaniu planów audytów wewnętrznych dotyczących procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, zakład ubezpieczeń powinien uwzględnić w szczególności: stopień centralizacji tego procesu i zaawansowanie technologiczne zakładu ubezpieczeń, a także zakres udzielonych pełnomocnictw i zakres czynności powierzonych dostawcom usług.

5.8. Raporty z przeprowadzonych audytów wewnętrznych powinny być przekazywane do kierownictwa audytowanych komórek organizacyjnych zakładu ubezpieczeń po każdym przeprowadzonym audycie wewnętrznym, niezależnie od tego, czy zidentyfikowane zostały jakiekolwiek nieprawidłowości.

5.9. Wyniki audytu wewnętrznego winny zawsze być udokumentowane oraz zaraportowane do Zarządu oraz Komitetu Audytu lub Rady Nadzorczej. Działania podjęte przez zakład ubezpieczeń w związku z wynikami audytu wewnętrznego powinny być monitorowane i odpowiednio nadzorowane.

6. Rekomendacja 6

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie systemu informacji zarządczej dotyczącej procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, dostosowanego do skali prowadzonej działalności oraz wielkości i profilu ryzyka związanego z tą działalnością, będącego integralną częścią systemu zarządzania zakładu ubezpieczeń, pozwalającego na identyfikację ryzyk występujących w tym procesie.

6.1. Podstawę funkcjonowania adekwatnego systemu informacji zarządczej, powiązanego funkcjonalnie z systemem kontroli wewnętrznej powinny stanowić pisemne procedury. Procedury te powinny uwzględniać strukturę organizacyjną zakładu ubezpieczeń, zadania realizowane w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, systemy IT wykorzystywane w tym procesie, zasoby kadrowe oraz podział zadań w ramach kadry zarządzającej.

6.2. System informacji zarządczej powinien być zaprojektowany i zarządzany w sposób zapewniający wsparcie dla Zarządu.

6.3. System informacji zarządczej powinien zapewniać kadrze zarządzającej, na poszczególnych poziomach zarządzania, dostęp do rzetelnych i wiarygodnych informacji o procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, istotnych z punktu widzenia profilu działalności zakładu ubezpieczeń, obejmujących w szczególności:

– liczbę zgłoszonych roszczeń o wypłatę zadośćuczynienia,

– terminowość wypełniania ustawowych obowiązków informacyjnych,

– terminowość wypłat zadośćuczynienia,

– dane dotyczące wypłat zadośćuczynienia,

– dane dotyczące odmów wypłat zadośćuczynienia,

– liczbę skarg/reklamacji składanych do zakładu ubezpieczeń dotyczących procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia,

– liczbę prowadzonych przeciwko zakładowi ubezpieczeń postępowań sądowych dotyczących zadośćuczynienia,

– ryzyka identyfikowane w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia,

– dane dotyczące tworzonych rezerw oraz ich adekwatności,

– ogólnodostępne dane rynkowe w zakresie wypłacanych kwot zadośćuczynienia,

– informacje o kwotach zadośćuczynienia orzekanych przez sądy.

6.4. Informacja zarządcza kierowana do kadry zarządzającej na poszczególnych poziomach zarządzania zakładu ubezpieczeń powinna być przekazywana z częstotliwością dostosowaną do skali prowadzonej działalności oraz wielkości i profilu ryzyka związanego z tą działalnością, w celu optymalnego wykorzystania zawartych w niej danych w bieżącym zarządzaniu, monitorowaniu i nadzorowaniu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia i występujących w tym procesie ryzyk.

6.5. Procedury określające system informacji zarządczej oraz funkcjonowanie tego systemu powinny podlegać przeglądowi co najmniej raz w roku.

7. Rekomendacja 7

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, że outsourcing nie doprowadzi do pogorszenia jakości funkcjonowania procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia oraz systemu zarządzania zakładu ubezpieczeń, w szczególności nadmiernej ekspozycji na ryzyko operacyjne oraz na ryzyko utraty reputacji, a także pogorszenia możliwości monitorowania przez organ nadzoru przestrzegania przez zakład ubezpieczeń jego obowiązków w przedmiotowym zakresie.

7.1. Zakład ubezpieczeń, co najmniej na 30 dni przed wdrożeniem, w drodze outsourcingu podstawowych lub ważnych czynności z zakresu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, jak również o istotnej zmianie w outsourcingu tych czynności, powinien zawiadomić o tym organ nadzoru.

7.2. Outsourcing nie zwalnia zakładu ubezpieczeń z odpowiedzialności za szkody wyrządzone poszkodowanym wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez dostawcę usług.

7.3. Zakład ubezpieczeń powinien posiadać aktualne, kompletne, zgodne z przepisami prawa i adekwatne do charakteru, skali i złożoności działalności, procedury dotyczące stosowania outsourcingu, określające w szczególności sposób wyboru dostawcy usług, informacje, które należy zawrzeć w umowie z tym dostawcą, wzór umowy, a także

szczegółowe warunki wykonywania powierzonych czynności i proces analizowania ryzyk związanych z outsourcingiem.

7.4. Procedura wyboru dostawcy usług powinna uwzględniać ryzyko związane z powierzonymi czynnościami i obejmować w szczególności ocenę zapewnianego przez dostawcę usług poziomu bezpieczeństwa oraz jakości wykonywanych czynności.

7.5. Zakład ubezpieczeń powinien analizować ryzyko związane z upadłością dostawcy usług lub jego nagłym wycofaniem się ze współpracy oraz posiadać skuteczne plany awaryjne związane z wystąpieniem takich sytuacji.

7.6. Zakład ubezpieczeń powinien monitorować jakość wykonywania przez dostawcę usług powierzonych w drodze outsourcingu czynności z zakresu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, zaś istotne spostrzeżenia wynikające z tego monitoringu powinny być okresowo prezentowane Zarządowi w ramach systemu informacji zarządczej. Zakres, częstotliwość, metody monitorowania i raportowania powinny uwzględniać specyfikę czynności powierzonych w drodze outsourcingu oraz ich istotność z perspektywy ciągłości i bezpieczeństwa działania zakładu ubezpieczeń.

7.7. Zawarta przez zakład ubezpieczeń umowa z dostawcą usług, mająca za swój przedmiot powierzenie w drodze outsourcingu wykonywania czynności z zakresu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, powinna w szczególności określać:

- zobowiązanie dostawcy usług do wykonywania czynności powierzonych w drodze outsourcingu w sposób zapewniający zgodność przebiegu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z przepisami prawa, jak również z procedurami regulującymi ten proces,
- zobowiązanie dostawcy usług do informowania zakładu ubezpieczeń o wszelkich zdarzeniach mogących mieć istotny wpływ na zdolność do wykonania przez niego czynności powierzonych w drodze outsourcingu lub zgodność działalności zakładu ubezpieczeń w powierzonym zakresie z przepisami prawa,
- zasady odpowiedzialności dostawcy usług za niewykonanie lub nienależyte wykonanie outsourcingu (w tym np. zastrzeżenie kar umownych),
- jasno zdefiniowane mechanizmy kontrolne realizacji outsourcingu (tj.: zasady dokonywania oceny współpracy z dostawcą usług, szczegółowo określone zasady przeprowadzania przez zakład ubezpieczeń kontroli dostawcy usług, w tym zakres kontroli, zasady i terminy wykonywania wniosków pokontrolnych przez dostawcę usług),
- zakres informacji i dokumentacji przekazywanych zakładowi ubezpieczeń przez dostawcę usług w związku z wykonywaniem czynności powierzonych w drodze outsourcingu,
- zasady raportowania przez dostawcę usług do zakładu ubezpieczeń w zakresie czynności powierzonych w drodze outsourcingu, w tym np. zasady sporządzania statystyk z wykonywania powierzonych czynności dla umożliwienia oceny

przez zakład ubezpieczeń efektywności i jakości czynności powierzonych dostawcy usług w ramach procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia,

- postanowienia zapewniające, że konflikt interesów pomiędzy dostawcą usług a zakładem ubezpieczeń jest identyfikowany i odpowiednio zarządzany,
- jasno zdefiniowany system wzajemnych rozliczeń pomiędzy zakładem ubezpieczeń a dostawcą usług,
- jasno i szczegółowo zdefiniowane warunki rozwiązania umowy, w tym w szczególności terminy na rozwiązanie umowy wskutek jej wypowiedzenia adekwatne do skali powierzonych czynności,
- warunki stosowania dalszego outsourcingu, w tym postanowienia zapewniające, że nie narusza on obowiązków dostawcy usług wobec zakładu ubezpieczeń,
- zobowiązanie dostawcy usług do współpracy z organem nadzoru w zakresie wykonywania czynności powierzonych w drodze outsourcingu; w szczególności dostawca usług powinien:
  - ✓ zapewnić organowi nadzoru faktyczny dostęp do danych związanych z czynnościami powierzonymi w drodze outsourcingu,
  - ✓ umożliwić organowi nadzoru przeprowadzenie kontroli działalności i stanu majątkowego w zakresie czynności powierzonych w drodze outsourcingu.

8. Rekomendacja 8

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie systemu wynagradzania likwidatorów, zapewniającego efektywny przebieg procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia.

8.1. Procedury określające system wynagradzania likwidatorów powinny w sposób jasny, przejrzysty i precyzyjny określać:

- sposób ustalania wysokości wynagrodzenia zasadniczego oparty na obiektywnych kryteriach i uwzględniający rodzaj wykonywanej pracy, kwalifikacje niezbędne przy jej wykonywaniu, ilość oraz jakość wykonywanej pracy,
- sposób ustalania wysokości zmiennych składników wynagrodzenia (np. premie zadaniowe, nagrody kwartalne, roczne, dodatki, itp.), oparty na kryteriach ilościowych i jakościowych dotyczących wykonywanej pracy, jeżeli takie składniki funkcjonują w zakładzie ubezpieczeń w ramach systemu wynagradzania likwidatorów,
- sposób weryfikacji spełniania obiektywnych kryteriów stanowiących podstawę nabycia prawa do zmiennych składników wynagrodzenia.

8.2. Zakład ubezpieczeń nie powinien uzależniać wynagrodzenia likwidatora od wysokości kwot zadośćuczynienia ustalonych przez tego likwidatora.

8.3. Procedury określające system wynagradzania likwidatorów powinny zawierać elementy motywujące likwidatorów do wykonywania swoich zadań w sposób charakteryzujący się w szczególności:

– wysoką jakością wykonywanej pracy,

– szybkością prowadzonego postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia,

– przestrzeganiem przepisów prawa i procedur, w tym w szczególności zobowiązujących zakład ubezpieczeń do respektowania zasady pełnego odszkodowania,

– prowadzeniem postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia w sposób skutkujący ograniczaniem skarg/reklamacji,

– dbałością o reputację zakładu ubezpieczeń.

8.4. Zakład ubezpieczeń powinien nadzorować stosowanie procedur określających system wynagradzania likwidatorów, należy zapewnić m.in. kontrolę prawidłowości realizacji przyjętego systemu wynagradzania likwidatorów oraz opracowywanie modyfikacji ww. procedur, w szczególności w celu zapewnienia przebiegu procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia optymalnego z punktu widzenia działalności zakładu ubezpieczeń, wymogów wynikających z przepisów prawa oraz ochrony interesów poszkodowanych.

8.5. Procedury określające system wynagradzania likwidatorów oraz ich stosowanie powinny podlegać przeglądowi co najmniej raz w roku.

9. Rekomendacja 9

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, że pracownicy wykonujący czynności w ramach procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia dysponują kompetencjami i wiedzą w zakresie wykonywanych czynności, w szczególności poprzez dostęp do szkoleń dotyczących tego procesu.

9.1. Zakład ubezpieczeń powinien organizować regularne szkolenia dla pracowników wykonujących czynności w ramach procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, obejmujące zagadnienia istotne z punktu widzenia zapewnienia zgodności działalności zakładu ubezpieczeń z przepisami prawa, opartym na nich orzecznictwem Sądu Najwyższego i utrwalonym orzecznictwem sądów powszechnych, a także rekomendacjami/wytycznymi organu nadzoru.

9.2. Zakład ubezpieczeń powinien wyłonić z grona kadry zarządzającej osobę odpowiedzialną za określenie zakresu wiedzy związanej z procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia, adekwatnej do zajmowanego stanowiska oraz form przekazywania tej wiedzy.

9.3. Formami przekazywania wiedzy związanej z procesem ustalania i wypłaty zadośćuczynienia mogą być np. dedykowane szkolenia, prezentacje, raporty. Osoba wskazana w Rekomendacji 9.2 powinna być zaangażowana w określenie zakresu szkoleń i przygotowanie ich planu.

Sposób prowadzenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia

10. Rekomendacja 10

Zakład ubezpieczeń powinien prowadzić postępowanie w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia w sposób zapewniający wypłatę zadośćuczynienia lub zajęcie ostatecznego stanowiska o odmowie wypłaty zadośćuczynienia w całości lub części w terminach wynikających z przepisów prawa.

10.1. Zakład ubezpieczeń, po otrzymaniu zgłoszenia roszczenia, powinien samodzielnie i aktywnie podejmować wszelkie obiektywnie możliwe działania w celu zakończenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia (np. skierowanie poszkodowanego na badania lekarskie lub diagnostyczne w celu pozyskania opinii lekarzy specjalistów, pozyskanie informacji na podstawie przeprowadzonego wywiadu środowiskowego lub stosowanych formularzy/ankiet, pozyskanie informacji od jednostek policji, pozyskanie relacji świadków, pozyskanie dostępnych dowodów, o których mowa w Rekomendacji 19.2), w szczególności nie powinien oczekiwać na wyrok sądu w sytuacji, gdy obiektywnie możliwe jest samodzielne ustalenie przez zakład ubezpieczeń swojej odpowiedzialności lub wysokości zadośćuczynienia, ani uzależniać terminu wypłaty zadośćuczynienia od zakończenia procesu leczenia poszkodowanego.

10.2. Zakład ubezpieczeń, w każdym przypadku, gdy jest to zasadne, powinien w terminach wynikających z przepisów prawa, wypłacić bezsporną część zadośćuczynienia, w wysokości odpowiadającej rozmiarowi szkody niemajątkowej ustalonemu na dzień zajęcia stanowiska o wypłacie bezspornej części zadośćuczynienia.

10.3. Każde roszczenie powinno być rozpatrzone z uwzględnieniem obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności co do terminu i obowiązków informacyjnych.

10.4. Zakład ubezpieczeń nie może przerzucać na poszkodowanego ciężaru uzyskania i dostarczenia dokumentów potrzebnych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości zadośćuczynienia, jeżeli zakład ubezpieczeń może je samodzielnie uzyskać na podstawie przepisów prawa, co nie zwalnia poszkodowanego z obowiązku wynikającego z art. 16 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

11. Rekomendacja 11

Komunikacja likwidatora z podmiotami w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia (w szczególności z poszkodowanym, sprawcą szkody, sądami, prokuraturą, policją, placówkami medycznymi) powinna być prowadzona z zachowaniem należytej staranności związanej z zawodowym charakterem prowadzonej przez zakład ubezpieczeń działalności ubezpieczeniowej.

11.1. Przekazywanie przez zakład ubezpieczeń poszkodowanemu informacji o dokumentach wymaganych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń w formie innej niż pisemna, wymaga uzyskania wyraźnej zgody poszkodowanego.

11.2. Pisemne zawiadomienie zakładu ubezpieczeń, skierowane do poszkodowanego w trybie art. 14 ust. 2 zdanie drugie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych powinno zawierać wskazanie:

- konkretnej przyczyny uniemożliwiającej zaspokojenie roszczeń w danej sprawie,
- przypuszczalnego terminu, w którym zajęcie ostatecznego stanowiska względem roszczeń poszkodowanego będzie możliwe,
- oraz, jeżeli jest to przyczyna dotycząca poszkodowanego, w jaki sposób powinien on współdziałać z zakładem ubezpieczeń w celu doprowadzenia do zakończenia postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia.

11.3. Informacja, iż zadośćuczynienie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, powinna zawierać wskazanie konkretnych okoliczności oraz podstawy prawnej uzasadniającej całkowitą lub częściową odmowę wypłaty zadośćuczynienia.

11.4. W przypadku zajęcia stanowiska o wypłacie bezspornej części zadośćuczynienia, zakład ubezpieczeń powinien poinformować na piśmie poszkodowanego o okolicznościach, na których się oparł przy ustaleniu bezspornej części zadośćuczynienia. Informacja o ustaleniu bezspornej części zadośćuczynienia przekazana przez zakład ubezpieczeń poszkodowanemu powinna uwzględniać zasady określone w Rekomendacjach 14.1, 14.2, 14.3.

11.5. W przypadku odmowy wypłaty odsetek za opóźnienie w wypłacie zadośćuczynienia, zakład ubezpieczeń powinien poinformować poszkodowanego o przyczynach odmowy wypłaty żądanych odsetek.

11.6. Zakład ubezpieczeń powinien bezzwłocznie udostępniać osobom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, na ich żądanie, informacje i dokumenty, gromadzone w celu ustalenia swojej odpowiedzialności lub wysokości zadośćuczynienia.

11.7. Zakład ubezpieczeń powinien utrwalać lub dokumentować każdorazowy fakt udostępnienia informacji i dokumentów, o których mowa w Rekomendacji 11.6 oraz zakres tego udostępnienia.

11.8. Gdy poszkodowany działa w postępowaniu w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia przez pełnomocnika, zakład ubezpieczeń powinien przesyłać

korespondencję w tym postępowaniu, w szczególności korespondencję dotyczącą zrealizowanej wypłaty lub odmowy realizacji wypłaty zadośćuczynienia, do pełnomocnika, a także do wiadomości poszkodowanego.

12. Rekomendacja 12

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie procedur określających sposób kontaktowania się pomiędzy likwidatorem a podmiotami w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia (w szczególności poszkodowanym, sprawcą szkody, sądami, prokuraturą, policją, placówkami medycznymi), będących elementem systemu zarządzania zakładu ubezpieczeń.

12.1. Zgodnie z procedurami poszkodowany powinien otrzymać, bezzwłocznie po zgłoszeniu roszczenia, dane kontaktowe likwidatora prowadzącego postępowanie w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia zainicjowane zgłoszeniem roszczenia, umożliwiające bezpośredni kontakt z likwidatorem. Jeżeli w danym zakładzie ubezpieczeń postępowanie to jest realizowane przez zespół osób (likwidatorów), wystarczające jest przekazanie danych kontaktowych jednego likwidatora.

12.2. Procedury powinny zapewniać:

– szybkość i łatwość dostępu do likwidatora zajmującego się rozpatrywaniem roszczenia,

– udzielanie wyczerpujących wyjaśnień przez likwidatora,

– wysoką jakość udzielanych informacji oraz ich rzeczowość, przystępność i zrozumiałość,

– bezzwłoczny dostęp dla osób uprawnionych do informacji i dokumentów dotyczących prowadzonego postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia.

12.3. Procedury powinny zapewniać możliwość bezpośredniego kontaktu z likwidatorem przez podmioty w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia (w szczególności poszkodowanego, sprawcy szkody, sądy, prokuraturę, policję, placówki medyczne), za pośrednictwem telefonu lub poczty elektronicznej, a ponadto – o ile uzasadnia to skala prowadzonej działalności oraz wielkość i profil ryzyka związany z tą działalnością – zakład ubezpieczeń może umożliwić inne formy kontaktowania się z likwidatorem, np. kontakt osobisty lub kontakt za pośrednictwem strony internetowej zakładu ubezpieczeń.

12.4. Zgodnie z procedurami, gdy w wyniku kontaktu likwidatora z podmiotami w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia (w szczególności z poszkodowanym, sprawcą szkody, sądami, prokuraturą, policją, placówkami medycznymi), zostały poczynione jakiekolwiek ustalenia dotyczące dalszego toku postępowania, powinny one zostać utrwalone w formie zapewniającej możliwość ich późniejszego odtworzenia.

12.5. Zgodnie z procedurami, w toku postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, likwidator prowadzący to postępowanie powinien unikać sytuacji mogących powodować powstanie konfliktu interesów. W przypadku zaistnienia konfliktu

interesów, likwidator powinien zawiadomić o tym zakład ubezpieczeń, a ponadto powinien mieć możliwość wyłączenia się z prowadzonego postępowania.

13. Rekomendacja 13

Zakład ubezpieczeń powinien gromadzić dokumentację dotyczącą postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia, obejmującą w szczególności dokumentację zebraną w toku tego postępowania oraz uzasadnienie wysokości i dokonania aktualizacji utworzonej rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, z zachowaniem należytej staranności związanej z zawodowym charakterem prowadzonej przez niego działalności ubezpieczeniowej.

13.1. W przypadku prowadzenia dokumentacji postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia w formie zdigitalizowanej, sposób gromadzenia tej dokumentacji powinien zapewniać bezzwłoczny dostęp do wszelkich dokumentów zgromadzonych przez zakład ubezpieczeń w tym postępowaniu, na zasadach identycznych, jak w przypadku prowadzenia dokumentacji postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia w formie papierowej.

13.2. Dokumentacja dotycząca postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia powinna zawierać dowody wysyłki i otrzymania przez zakład ubezpieczeń poszczególnych pism w toku korespondencji prowadzonej w tym postępowaniu.

13.3. Dokumentacja dotycząca postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia powinna zawierać, oprócz oświadczenia zakładu ubezpieczeń o przyznaniu zadośćuczynienia, również potwierdzenie dokonania wypłaty zadośćuczynienia w danym dniu.

13.4. Dokumentacja dotycząca postępowania w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia powinna być numerowana zgodnie z kolejnością pojawienia się dokumentów w tym postępowaniu, niezależnie od tego, czy dokumentacja ta prowadzona jest w formie papierowej, czy zdigitalizowanej.

14. Rekomendacja 14

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić poszkodowanemu pełną i zrozumiałą informację o sposobie ustalenia wysokości zadośćuczynienia.

14.1. Zakład ubezpieczeń powinien z własnej inicjatywy przekazać poszkodowanemu wyliczenie, na podstawie którego ustalił wysokość zadośćuczynienia.

14.2. Wyliczenie, o którym mowa w Rekomendacji 14.1, powinno w szczególności zawierać:

– szczegółowy opis okoliczności, które zakład ubezpieczeń wziął pod uwagę, określając rozmiar szkody niemajątkowej wraz ze wskazaniem dowodów stanowiących podstawę do ustalenia tych okoliczności,

– wycenę poszczególnych okoliczności, które zakład ubezpieczeń wziął pod uwagę, określając rozmiar szkody niemajątkowej.

14.3. W przypadku miarkowania przez zakład ubezpieczeń wysokości zadośćuczynienia, w związku z ustaleniem przyczynienia się poszkodowanego lub zmarłego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru, zakład ubezpieczeń powinien wskazać poszkodowanemu również:

– okoliczności, które wziął pod uwagę ustalając przyczynienie się poszkodowanego lub zmarłego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru, wraz ze wskazaniem dowodów stanowiących podstawę do ustalenia tych okoliczności,

– powody miarkowania zadośćuczynienia wskutek ustalenia przyczynienia się poszkodowanego lub zmarłego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru,

– wskazanie kwoty, o którą zostało pomniejszone zadośćuczynienie wskutek ustalenia przyczynienia się poszkodowanego lub zmarłego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru, wraz z uzasadnieniem zastosowania pomniejszenia we wskazanej wysokości.

15. Rekomendacja 15

Występując z propozycją zawarcia ugody zakład ubezpieczeń powinien zapewnić poszkodowanemu pełną i zrozumiałą informację o sposobie ustalenia wysokości proponowanego do wypłaty zadośćuczynienia.

15.1. Propozycja zawarcia ugody przekazana przez zakład ubezpieczeń poszkodowanemu powinna zawierać projekt ugody, wraz z wyliczeniem, o którym mowa w Rekomendacjach 14.1, 14.2, 14.3.

15.2. Zakład ubezpieczeń, przekazując propozycję zawarcia ugody, powinien zaproponować termin jej zawarcia, umożliwiający poszkodowanemu analizę tej propozycji.

15.3. Propozycja zawarcia ugody przekazana przez zakład ubezpieczeń poszkodowanemu powinna być sformułowana w sposób jasny, precyzyjny i zrozumiały.

15.4. Jeżeli przekazana przez zakład ubezpieczeń propozycja ugody obejmuje zrzeczenie się przez poszkodowanego roszczeń dotyczących zadośćuczynienia, treść ugody powinna wyraźnie wskazywać, że poszkodowany zrzeka się roszczenia z art. 445 § 1 lub art. 446 § 4 lub art. 448 w związku art. 24 § 1 Kodeksu cywilnego ponad kwotę ugodzoną.

16. Rekomendacja 16

Zakład ubezpieczeń w postępowaniu w zakresie ustalenia i wypłaty zadośćuczynienia powinien kierować się obiektywizmem, rozważając całokształt okoliczności sprawy, przy poszanowaniu sytuacji życiowej, w której znalazł się poszkodowany.

16.1. Formularze/ankiety wykorzystywane przez zakład ubezpieczeń w celu ustalenia okoliczności mających wpływ na stwierdzenie i ocenę rozmiaru szkody niemajątkowej, ustalenia istnienia adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy zdarzeniem a szkodą niemajątkową oraz określenia wysokości zadośćuczynienia, powinny zawierać pytania odpowiednie do sytuacji życiowej poszkodowanego.

16.2. Zakład ubezpieczeń powinien w uzasadnionych przypadkach proponować poszkodowanemu przeprowadzenie, za jego zgodą, na koszt zakładu ubezpieczeń badań lekarskich przez lekarza specjalistę lub badań diagnostycznych, jeżeli jest to niezbędne dla ustalenia skutków wypadku dla stanu zdrowia poszkodowanego oraz ustalenia adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy stanem zdrowia poszkodowanego a wypadkiem.

Sposób ustalania wysokości zadośćuczynienia

17. Rekomendacja 17

Zakład ubezpieczeń powinien indywidualnie rozważać okoliczności wpływające na wysokość zadośćuczynienia oraz stosować kryteria ich oceny.

17.1. Wysokość zadośćuczynienia wypłacona przez zakład ubezpieczeń powinna odpowiadać doznanej szkodzie niemajątkowej i przedstawiać ekonomicznie odczuwalną wartość dla poszkodowanego, jednakże powinna również być utrzymana w rozsądnych granicach i nie powodować nieuzasadnionego wzbogacenia poszkodowanego.

17.2. Zakład ubezpieczeń powinien zapobiegać powstawaniu rażących dysproporcji w wysokości wypłacanego przez siebie zadośćuczynienia w podobnych sprawach, uwzględniając orzecznictwo Sądu Najwyższego i utrwalone orzecznictwo sądów powszechnych.

17.3. Zakład ubezpieczeń przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia powinien brać pod uwagę, że spełnia ono funkcję kompensacyjną.

17.4. Kwota zadośćuczynienia powinna stanowić sumę wycen poszczególnych okoliczności dokonanych przez zakład ubezpieczeń, które wziął pod uwagę w danej sprawie.

17.5. Zakład ubezpieczeń przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia może pomocniczo brać pod uwagę poziom stopy życiowej społeczeństwa w całym kraju oraz ogólnodostępne dane rynkowe w zakresie wypłacanych kwot zadośćuczynienia, co jednak nie może podważać kompensacyjnej funkcji zadośćuczynienia.

17.6. Stopa życiowa poszkodowanego nie powinna mieć wpływu na wysokość zadośćuczynienia.

18. Rekomendacja 18

Zakład ubezpieczeń przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia powinien, rozważając całokształt okoliczności sprawy, brać pod uwagę okoliczności istotne przy ocenie rozmiaru szkody niemajątkowej.

18.1. Zakład ubezpieczeń przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia na rzecz poszkodowanego w związku z uszkodzeniem ciała lub wywołaniem rozstroju zdrowia dochodzonego na podstawie art. 445 § 1 Kodeksu cywilnego powinien uwzględnić w szczególności:

- nieodwracalność następstw uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia,
- czas trwania oraz stopień intensywności cierpień fizycznych i psychicznych,
- wiek poszkodowanego,
- utratę perspektyw na przyszłość,
- poczucie nieprzydatności społecznej,

– bezradność życiową,

– niemożność czynnego uczestnictwa w sprawach rodziny,

– konieczność korzystania z pomocy innych osób w sprawach życia codziennego.

18.2. Zakład ubezpieczeń przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia dla najbliższych członków rodziny zmarłego dochodzonego na podstawie art. 446 § 4 Kodeksu cywilnego powinien uwzględnić w szczególności:

– rozmiar doznanego przez poszkodowanego bólu, cierpień moralnych oraz wstrząsu psychicznego po śmierci najbliższego członka rodziny,

– wystąpienie zaburzeń psychicznych poszkodowanego wywołanych śmiercią najbliższego członka rodziny,

– trudności adaptacyjne poszkodowanego związane z odnalezieniem się w nowej rzeczywistości po zdarzeniu oraz jej zaakceptowaniem,

– wiek zmarłego oraz rolę, jaką pełnił w rodzinie,

– wiek i sytuację życiową poszkodowanego,

– rodzaj i intensywność więzi łączących poszkodowanego ze zmarłym.

18.3. Zakład ubezpieczeń przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia w związku z naruszeniem dobra osobistego poszkodowanego w następstwie śmierci osoby bliskiej, dochodzonego na podstawie art. 448 w związku z art. 24 § 1 Kodeksu cywilnego powinien uwzględnić w szczególności jego:

– ból, cierpienie,

– poczucie krzywdy.

18.4. Zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość zadośćuczynienia w związku z uszkodzeniem ciała lub wywołaniem rozstroju zdrowia, powinien uwzględnić nie tylko krzywdę istniejącą w chwili wypłaty zadośćuczynienia, ale również taką, którą poszkodowany będzie w przyszłości na pewno odczuwać, oraz krzywdę dającą się z dużym stopniem prawdopodobieństwa przewidzieć.

18.5. Zakład ubezpieczeń nie powinien ustalać wysokości zadośćuczynienia kierując się wyłącznie procentowym stopniem uszczerbku na zdrowiu.

19. Rekomendacja 19

Zakład ubezpieczeń przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia powinien indywidualnie oceniać istnienie więzi emocjonalnej uzasadniającej uzyskanie zadośćuczynienia i jego rozmiar.

19.1. W celu określenia kręgu uprawnionych do zadośćuczynienia na podstawie art. 446 § 4 oraz na podstawie art. 448 w związku z art. 24 § 1 Kodeksu cywilnego, zakład ubezpieczeń powinien ustalić, czy istniała dostatecznie mocna więź emocjonalna pomiędzy

uprawnionym a zmarłym, powstała w szczególności poprzez wspólne zamieszkiwanie, prowadzenie wspólnego gospodarstwa domowego, czy służenie sobie wzajemną pomocą. Dodatkowo w celu określenia kręgu uprawnionych do zadośćuczynienia na podstawie art. 448 w związku z art. 24 § 1 Kodeksu cywilnego zakład ubezpieczeń powinien ustalić, czy w wyniku wypadku, którego następstwem była śmierć osoby bliskiej, nastąpiło zerwanie tej więzi, skutkujące w szczególności naruszeniem dobra osobistego uprawnionego, m.in.: szczególnej więzi rodzinnej pomiędzy członkami rodziny, więzi związanej z relacjami rodzinnymi lub łączącej osoby bliskie, prawa do życia w rodzinie i utrzymania tego rodzaju więzi, więzi rodziców z dzieckiem.

19.2. W celu ustalenia istnienia dostatecznie mocnej więzi emocjonalnej pomiędzy uprawnionym a zmarłym, zakład ubezpieczeń powinien badać wszelkie dostępne dowody, w tym korespondencję pisemną, wydruki poczty elektronicznej, relacje świadków, zdjęcia.

19.3. Określenie kręgu uprawnionych, o których mowa w Rekomendacji 19.1, powinno wynikać – w każdym przypadku – z istnienia faktycznych relacji pomiędzy uprawnionym a zmarłym.

19.4. Ustalając krąg uprawnionych, o których mowa w Rekomendacji 19.1, zakład ubezpieczeń powinien stosować metody, które pozwolą na ustalenie wszystkich okoliczności mogących mieć znaczenie w tym zakresie i nie powinien w danej sprawie odstępować od zastosowania określonej metody, jeżeli stosuje ją w innych sprawach.

20. Rekomendacja 20

Zakład ubezpieczeń może pomniejszyć należne poszkodowanemu zadośćuczynienie o odpowiednią kwotę wynikającą z ustalenia przyczynienia się poszkodowanego lub zmarłego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru.

20.1. Zakład ubezpieczeń powinien ustalić w pierwszej kolejności istnienie adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy zachowaniem poszkodowanego lub zmarłego a powstaniem lub zwiększeniem rozmiaru szkody niemajątkowej, na podstawie wszechstronnego rozważenia wszystkich okoliczności konkretnego wypadku.

20.2. Zakład ubezpieczeń, w przypadku ustalania przyczynienia się poszkodowanego lub zmarłego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru, bierze pod uwagę w szczególności: winę lub nieprawidłowość zachowania się poszkodowanego lub zmarłego, porównanie stopnia winy stron wypadku, rozmiar szkody niemajątkowej doznanej przez poszkodowanego, ewentualne inne okoliczności wypadku. Ocena zachowania się poszkodowanego skutkująca ustaleniem przyczynienia się poszkodowanego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru powinna w każdym przypadku uwzględniać okoliczności konkretnego wypadku.

20.3. Ustalając przyczynienie się poszkodowanego lub zmarłego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru, zakład ubezpieczeń powinien wziąć pod uwagę małoletność poszkodowanego lub zmarłego i wynikający stąd ograniczony zakres jego

percepcji, które stanowią kryteria oceny stopnia wymaganej i oczekiwanej od niego poprawności zachowania, jako uczestnika ruchu drogowego.

20.4. Ustalenie przez zakład ubezpieczeń przyczynienia się poszkodowanego lub zmarłego do powstania szkody niemajątkowej lub zwiększenia jej rozmiaru nie powinno automatycznie powodować pomniejszenia wysokości zadośćuczynienia. Ograniczenie wysokości zadośćuczynienia z uwagi na ustalone przyczynienie się poszkodowanego lub zmarłego powinno być poparte zindywidualizowaną oceną pod kątem potrzeby i rozmiaru zmniejszenia należnego zadośćuczynienia.

21. Rekomendacja 21

Zakład ubezpieczeń powinien wypłacić, na żądanie poszkodowanego, odsetki za opóźnienie w wypłacie zadośćuczynienia.

21.1. Zakład ubezpieczeń powinien, w przypadku naruszenia terminów wypłaty zadośćuczynienia, na żądanie poszkodowanego, wypłacić należne odsetki od dnia, w którym to zadośćuczynienie powinno zostać wypłacone, a w szczególności:

- jeżeli nie wypłacił zadośćuczynienia w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia roszczenia,
- w sytuacji, gdy w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia roszczenia nie miał możliwości wyjaśnienia okoliczności koniecznych do ustalenia jego odpowiedzialności albo wysokości zadośćuczynienia – jeżeli nie wypłacił zadośćuczynienia w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe,
- jeżeli nie wypłacił zadośćuczynienia w terminie 90 dni od dnia zgłoszenia roszczenia, chyba że ustalenie jego odpowiedzialności albo wysokości zadośćuczynienia zależy od toczącego się postępowania karnego lub cywilnego,
- w sytuacji, gdy nie wypłacił bezspornej części zadośćuczynienia w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia roszczenia, chyba że nie miał możliwości wyjaśnienia okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności lub wysokości bezspornej części zadośćuczynienia – jeżeli zakład ubezpieczeń jest w stanie wykazać niemożliwość ustalenia wysokości bezspornej części zadośćuczynienia.

21.2. Odsetki od kwoty, która zwiększyła zadośćuczynienie na skutek pojawienia się nowych okoliczności w sprawie, są należne od dnia, w którym zwiększone zadośćuczynienie powinno zostać wypłacone, z uwagi na zgłoszenie przez poszkodowanego tych okoliczności zakładowi ubezpieczeń. Rekomendacja 21.1 stosuje się odpowiednio.