Komisja Nadzoru Finansowego

Rekomendacje

dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych

Warszawa, lipiec 2022 r.

Spis treści

I. Wstęp ... **3**

II. Słownik pojęć ... **6**

III. Lista Rekomendacji ... **9**

Organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych ... 9

Sposób prowadzenia postępowania likwidacyjnego ... 11

Sposób ustalania wysokości świadczenia ... 12

IV. Rekomendacje ... **14**

Organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych ... 14

Sposób prowadzenia postępowania likwidacyjnego ... 22

Sposób ustalania wysokości świadczenia ... 27

I. Wstęp

Komisja Nadzoru Finansowego (dalej: 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 (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1130 ze zm.; dalej: ustawa o działalności ubezpieczeniowej) Rekomendacje dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych (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 (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 660 ze zm.; dalej: ustawa o nadzorze nad rynkiem finansowym), takich jak zapewnienie prawidłowego funkcjonowania rynku, jego stabilności, bezpieczeństwa oraz przejrzystości, zaufania do rynku finansowego, a także zapewnienie ochrony interesów jego uczestników, jak również podejmowanie działań, które mają służyć prawidłowemu funkcjonowaniu rynku finansowego zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 2 ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym.

Rekomendacje zastępują Wytyczne dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych stanowiące załącznik do uchwały nr 414/2014 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 16 grudnia 2014 r. w sprawie wydania Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych (Dz. Urz. KNF z 2015 r. poz. 11; dalej: Wytyczne). Treść Rekomendacji zawiera wymagania wynikające wprost z obowiązujących przepisów prawa, z niebudzących wątpliwości orzeczeń Sądu Najwyższego wskazujących pożądany sposób postępowania zakładów ubezpieczeń, z potrzeby ochrony indywidualnych interesów ubezpieczających, ubezpieczonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia oraz z oczekiwań nadzorczych w stosunku do zakładów ubezpieczeń w zakresie organizacji i zarządzania przez nie procesem likwidacji szkód.

Należy podkreślić, że zakład ubezpieczeń powinien budować i pielęgnować dobre relacje z klientem (w tym w szczególności z uprawnionym do świadczenia z umowy ubezpieczenia), celem zwiększenia zaufania nie tylko do konkretnego zakładu ubezpieczeń, czy rynku ubezpieczeń, ale do całego rynku finansowego.

Kategoria ubezpieczeń komunikacyjnych obejmuje wachlarz produktów ubezpieczeniowych, jednakże Rekomendacje wyrażają oczekiwania nadzorcze co do rozwiązania najistotniejszych kwestii, z punktu widzenia organu nadzoru, w zakresie likwidacji szkód z umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, umów ubezpieczenia autocasco, a także umów ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków oraz umów ubezpieczenia assistance.

Rekomendacje obejmują poniższe kluczowe obszary ujęte wcześniej w Wytycznych:

- terminowe wypłacanie świadczeń,
- wypłacanie świadczeń z zachowaniem zasady pełnego odszkodowania,

- respektowanie obowiązków informacyjnych wobec uprawnionych,
- nadzór i kontrola nad procesem likwidacji szkód ze strony organów zakładu ubezpieczeń,
- kontrola wewnętrzna w procesie likwidacji szkód,
- nadzór i kontrola zakładów ubezpieczeń nad podmiotami zewnętrznymi, którym powierzono czynności z zakresu likwidacji szkód.

Ponadto Rekomendacje rozszerzono o nowe obszary, w odniesieniu do których zasadne jest wskazanie właściwej praktyki postępowania, dotyczące w szczególności:

- organizowania przez zakład ubezpieczeń likwidacji szkody zapewniającej przywrócenie pojazdu do stanu sprzed szkody w ramach tzw. kompleksowej usługi likwidacji szkody komunikacyjnej,
- zaproponowania poszkodowanym najmu pojazdu zastępczego,
- zwrotu wydatków poniesionych w związku ze zleceniem przez uprawnionego sporządzenia opinii (ekspertyzy) przez osobę trzecią,
- zawierania ugód.

Rekomendacje wskazują oczekiwania nadzorcze dotyczące ostrożnego i stabilnego zarządzania obszarem likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, w tym także ryzykiem związanym z tym obszarem. Ryzyko to można określić jako niepewność związaną z prawidłowym i efektywnym prowadzeniem postępowania likwidacyjnego przez zakłady ubezpieczeń. Wiąże się ono przede wszystkim z ryzykiem operacyjnym i ryzykiem utraty reputacji. Należy również zwrócić uwagę, że nieprawidłowości w procesie likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych narażają zakład ubezpieczeń na konkretne straty finansowe związane z koniecznością poniesienia kosztów obsługi prawnej sporu oraz, w razie przegranej, z koniecznością zapłaty kosztów sądowych i kosztów zastępstwa procesowego, jak również odsetek za opóźnienie w wypłacie odszkodowania.

Wszystkie Rekomendacje są skierowane do krajowych zakładów ubezpieczeń w rozumieniu ustawy o działalności ubezpieczeniowej, jak również powinny być stosowane przez główne oddziały zagranicznych zakładów ubezpieczeń, z uwzględnieniem ich specyfiki organizacyjnej. Rekomendacje dotyczące sposobu prowadzenia postępowania likwidacyjnego oraz ustalania wysokości świadczenia z tytułu umów 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 (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 621 ze zm.; dalej: ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych), powinny być również stosowane przez zagraniczne zakłady ubezpieczeń, mające siedziby w państwach członkowskich Unii Europejskiej lub państwach członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - stronach umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym i wykonujące działalność ubezpieczeniową na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych na zasadach określonych w ustawie o działalności ubezpieczeniowej.

Dokument zawiera 25 Rekomendacji, które zostały podzielone na następujące obszary:

- organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych,

- sposób prowadzenia postępowania likwidacyjnego,
- sposób ustalania wysokości świadczenia.

Rekomendacje od 1 do 13 mają zastosowanie do procesu likwidacji wszystkich szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych. Pozostałe Rekomendacje stosuje się w procesie likwidacji szkód z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, w których zachodzi uszkodzenie pojazdu.

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

Organ nadzoru oczekuje, że zakłady ubezpieczeń będą stosować Rekomendacje nie później niż od dnia 1 listopada 2022 r.

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

Do Rekomendacji stosuje się zasada „zastosuj lub wyjaśnij”. Zgodnie z treścią art. 365 ust. 5 ustawy o działalności ubezpieczeniowej, 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. Powyższe informacje zostaną ujawnione na stronie internetowej organu nadzoru.

II. Słownik pojęć

Amortyzacja – pomniejszenie wartości części zamiennej będącej składnikiem świadczenia z tytułu umowy ubezpieczenia komunikacyjnego w związku ze szkodą w pojeździe, wynikające z różnicy między wartością części nowej użytej do naprawy pojazdu, a wartością wynikającą ze stopnia zużycia eksploatacyjnego części zniszczonej w wyniku wypadku.

ASO – autoryzowana stacja obsługi pojazdów – serwis naprawy pojazdów posiadający autoryzację producenta lub importera pojazdu.

Części O – części zamienne nowe, oryginalne, bezpośrednio pochodzące od producenta pojazdu.

Części P – części zamienne nowe, nieoryginalne, o porównywalnej jakości, objęte gwarancją ich producenta, który jednocześnie zaświadcza, że są one tej samej jakości co komponenty, które są lub były stosowane do montażu danych pojazdów.

Części Q – części zamienne nowe, tej samej jakości co części bezpośrednio pochodzące od producenta pojazdu (produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi, ustalonymi przez producenta pojazdu), wyprodukowane przez tego samego producenta, który dostarcza producentowi pojazdu części do montażu pojazdów lub części zamienne (zwane również częściami równoważnymi oryginalnym).

Likwidator – osoba wykonująca czynności w toku postępowania likwidacyjnego, w szczególności w zakresie: gromadzenia niezbędnej dokumentacji w tym postępowaniu, dokonywania oględzin przedmiotu szkody, ustalania zakresu odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, kontaktowania się z uprawnionym do świadczenia z umowy ubezpieczenia w toku postępowania likwidacyjnego, ustalania wartości świadczenia. Ilekroć w Rekomendacjach jest mowa o likwidatorze należy przez to rozumieć także zespół osób wykonujących czynności w toku danego postępowania likwidacyjnego, jeżeli w danym zakładzie ubezpieczeń za likwidację szkody odpowiada zespół osób.

Metoda kosztorysowa – metoda ustalania wysokości świadczenia z tytułu szkody w pojeździe, oparta o przyjętą przez zakład ubezpieczeń kalkulację, określającą planowany koszt naprawy uszkodzonego pojazdu.

Metoda serwisowa – metoda ustalania wysokości świadczenia z tytułu szkody w pojeździe, oparta o fakturę albo rachunek wystawiony przez warsztat naprawczy, który dokonał naprawy uszkodzonego pojazdu.

OC – odpowiedzialność cywilna.

Organ nadzoru – Komisja Nadzoru Finansowego.

Outsourcing – umowa pomiędzy zakładem ubezpieczeń a dostawcą usług, na podstawie której dostawca usług wykonuje proces, usługę lub działanie, które w innym przypadku zostałoby 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.

Pojazd – środek transportu, którego posiadacz jest zobowiązany zgodnie z przepisami ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, zawrzeć umowę ubezpieczenia OC posiadacza pojazdów mechanicznych.

Postępowanie likwidacyjne – proces obejmujący czynności mające na celu wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za zdarzenie i ewentualnie wysokości świadczenia oraz spełnienie lub odmowę spełnienia świadczenia w terminie wymaganym przez obowiązujące przepisy prawa lub zawartą umowę ubezpieczenia.

Procedura – dokument regulujący sposób postępowania, przyjęty przez właściwy organ zakładu ubezpieczeń, zapewniający jednoznaczne ustalenie zakresu i okresu 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 zarządzania funkcjonujący w zakładzie ubezpieczeń, obejmujący funkcję zarządzania ryzykiem, funkcję zgodności z przepisami, funkcję audytu wewnętrznego i funkcję aktuarialną, który zapewnia prawidłowe i ostrożne zarządzanie zakładem ubezpieczeń oraz obejmuje co najmniej strukturę organizacyjną, w której zakresy odpowiedzialności są jasno i odpowiednio podzielone, skuteczny system przekazywania informacji oraz zgodność z innymi wymaganiami określonymi w ustawie o działalności ubezpieczeniowej

Szkoda całkowita – w ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów, uszkodzenie pojazdu w takim zakresie, iż wartość przewidywanych kosztów naprawy, określanych na zasadach wskazanych w Rekomendacjach, przekracza wartość rynkową pojazdu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę.

Szkoda częściowa – w ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów, uszkodzenie pojazdu w takim zakresie, iż wartość przewidywanych kosztów naprawy, określanych na zasadach wskazanych w Rekomendacjach, nie przekracza wartości rynkowej pojazdu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę.

Ubezpieczenia komunikacyjne – ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów, ubezpieczenie autocasco, ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenie assistance.

Ubezpieczenie assistance – dobrowolne ubezpieczenie kosztów udzielenia pomocy w razie zajścia określonych w umowie ubezpieczenia zdarzeń w związku z używaniem pojazdu.

Ubezpieczenie autocasco – dobrowolne ubezpieczenie pojazdu od skutków zdarzeń, w szczególności od uszkodzeń, zniszczeń oraz utraty.

Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków – dobrowolne ubezpieczenie następstw wypadków w postaci uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub śmierci kierowcy lub pasażera pojazdu.

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.

Uprawniony – uprawniony do świadczenia z umowy ubezpieczenia komunikacyjnego.

Ustawa o działalności ubezpieczeniowej – ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1130 ze zm.).

Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 621 ze zm.).

Utrata wartości handlowej (rynkowy ubytek wartości pojazdu) – utrata wartości pojazdu z tytułu wystąpienia zdarzenia, dotyczącego tego pojazdu, skutkującego odpowiedzialnością zakładu ubezpieczeń. Określa ją różnica pomiędzy wartością rynkową pojazdu przed uszkodzeniem, a jego wartością ustaloną w tym samym stanie warunków rynkowych z uwzględnieniem naprawy powypadkowej wykonanej prawidłowo, zgodnie z technologią zalecaną przez producenta, w warsztacie naprawczym spełniającym wymagania techniczne i kadrowe do wykonywania takich prac.

Zakład ubezpieczeń – krajowy zakład ubezpieczeń oraz zagraniczny zakład ubezpieczeń, który wykonuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej działalność w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych.

Zasada pełnego odszkodowania – w ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów zasada określona w art. 361 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360), zgodnie z którą, w granicach adekwatnego związku przyczynowego, odszkodowanie powinno, co do zasady, odpowiadać wysokości szkody doznanej przez poszkodowanego i rekompensować mu uszczerbek jaki dotknął jego prawnie chronione dobra lub interesy.

Zdarzenie – zdarzenie losowe w rozumieniu ustawy o działalności ubezpieczeniowej.

Zgłoszenie roszczenia – zawiadomienie zakładu ubezpieczeń o zajściu zdarzenia objętego ubezpieczeniem OC posiadaczy pojazdów, ubezpieczeniem autocasco, ubezpieczeniem następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczeniem assistance.

III. Lista Rekomendacji

Organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych

Rekomendacja 1

Zakład ubezpieczeń powinien posiadać odpowiednią strukturę organizacyjną służącą prawidłowemu funkcjonowaniu procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych.

Rekomendacja 2

Zarząd zakładu ubezpieczeń powinien zapewnić efektywne zarządzanie obszarem likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych.

Rekomendacja 3

Rada Nadzorcza zakładu ubezpieczeń powinna efektywnie nadzorować funkcjonowanie obszaru likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych.

Rekomendacja 4

Zakład ubezpieczeń powinien opracować i przyjąć procedury określające sposób prowadzenia postępowania likwidacyjnego, stanowiące element systemu zarządzania zakładu ubezpieczeń oraz zapewnić ich prawidłowe funkcjonowanie.

Rekomendacja 5

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić funkcjonowanie efektywnego systemu kontroli wewnętrznej, obejmującego funkcję zgodności z przepisami, oraz skutecznej funkcji audytu wewnętrznego w obszarze likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, w taki sposób, aby wspierały one Zarząd, wyznaczone przez Zarząd osoby odpowiedzialne za ten obszar oraz Radę Nadzorczą w realizacji obowiązków związanych z zarządzaniem i nadzorowaniem tego obszaru.

Rekomendacja 6

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie systemu informacji zarządczej dotyczącej procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, 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 likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych oraz systemu zarządzania zakładu ubezpieczeń, w szczególności nadmiernej ekspozycji na ryzyko operacyjne oraz na ryzyko utraty reputacji, a także do 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 likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych.

Rekomendacja 9

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, aby osoby wykonujące czynności w obszarze likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych dysponowały odpowiednimi kompetencjami i wiedzą, w szczególności poprzez dostęp do szkoleń dotyczących tego obszaru.

Sposób prowadzenia postępowania likwidacyjnego

Rekomendacja 10

Zakład ubezpieczeń powinien prowadzić postępowanie likwidacyjne w sposób zapewniający spełnienie świadczenia lub zajęcie ostatecznego stanowiska o odmowie jego spełnienia w całości lub części w terminach wynikających z przepisów prawa i zawartej umowy ubezpieczenia.

Rekomendacja 11

Komunikacja likwidatora z podmiotami w toku postępowania likwidacyjnego, w szczególności z osobą zgłaszającą roszczenie, uprawnionym, ubezpieczającym, ubezpieczonym oraz sprawcą zdarzenia, powinna być prowadzona z zachowaniem należytej staranności związanej z zawodowym charakterem prowadzonej przez zakład ubezpieczeń działalności ubezpieczeniowej.

Rekomendacja 12

Zakład ubezpieczeń powinien opracować i przyjąć procedury określające sposób kontaktowania się pomiędzy likwidatorem a podmiotami w toku postępowania likwidacyjnego, stanowiące element systemu zarządzania zakładu ubezpieczeń oraz zapewnić ich funkcjonowanie.

Rekomendacja 13

Zakład ubezpieczeń powinien gromadzić dokumentację postępowania likwidacyjnego, obejmującą w szczególności dokumentację szkodową oraz uzasadnienie wysokości i dokonania aktualizacji utworzonej rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia dla danej szkody, z zachowaniem należytej staranności związanej z zawodowym charakterem prowadzonej przez niego działalności ubezpieczeniowej.

Rekomendacja 14

Zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, powinien zapewnić uprawnionemu pełną i zrozumiałą informację o sposobie ustalenia wysokości świadczenia, w tym jego bezspornej części.

Sposób ustalania wysokości świadczenia

Rekomendacja 15

W przypadku wystąpienia szkody częściowej zakład ubezpieczeń powinien ustalić świadczenie z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów w wysokości, która zapewni uprawnionemu przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę.

Rekomendacja 16

Zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, może, za wyraźną zgodą uprawnionego, zorganizować naprawę pojazdu w warsztacie naprawczym, której wynikiem będzie przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę (kompleksowa usługa likwidacji szkody komunikacyjnej), jednakże nie może uzależniać wypłaty świadczenia od skorzystania z tej usługi.

Rekomendacja 17

Zakład ubezpieczeń powinien ustalić świadczenie z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów w wysokości uwzględniającej celowe i ekonomicznie uzasadnione koszty nowych części i materiałów służących do naprawy uszkodzonego pojazdu. Jeżeli zakład ubezpieczeń wykaże, że dokonana przy użyciu nowych części i materiałów naprawa doprowadziła do wzrostu wartości pojazdu, w stosunku do jego wartości sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę, może on pomniejszyć wartość świadczenia o kwotę odpowiadającą temu wzrostowi.

Rekomendacja 18

Zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, powinien uwzględniać wartość części zakwalifikowanych do wymiany, która zapewnia przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę.

Rekomendacja 19

Świadczenie z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów ustalane metodą kosztorysową powinno być ustalone w oparciu o wartość dostępnych części.

Rekomendacja 20

Zakład ubezpieczeń nie powinien ustalać świadczenia w wysokości skutkującej ograniczeniem możliwości naprawy pojazdu w ramach przysługującego uprawnionemu świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, gdy nie wystąpiła szkoda całkowita. Zakład ubezpieczeń powinien stosować identyczne kryteria ustalania kosztów naprawy pojazdu oraz wartości pojazdu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę, jak i po zajściu tego zdarzenia, niezależnie od tego, czy ustala wysokość świadczenia

w szkodzie częściowej, czy bada ewentualną zasadność uznania szkody za całkowitą. W przypadku wystąpienia szkody całkowitej, zakład ubezpieczeń powinien udzielić uprawnionemu pomocy w zagospodarowaniu pozostałości pojazdu.

Rekomendacja 21

Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń z tytułu umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów za uszkodzenie pojazdu obejmuje zwrot celowych i ekonomicznie uzasadnionych kosztów najmu pojazdu zastępczego.

Rekomendacja 22

Zakład ubezpieczeń w zakresie odpowiedzialności z tytułu umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów za uszkodzenie pojazdu, może zaproponować najem pojazdu zastępczego na czas naprawy uszkodzonego pojazdu lub czas niezbędny do zakupu innego pojazdu.

Rekomendacja 23

Zakład ubezpieczeń powinien, przy ustalaniu wysokości świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, uwzględniać utratę wartości handlowej pojazdu, w przypadkach, w których utrata taka nastąpiła.

Rekomendacja 24

Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń z tytułu umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów obejmuje zwrot uzasadnionych wydatków z tytułu sporządzenia na zlecenie uprawnionego opinii (ekspertyzy) przez osobę trzecią, o ile sporządzenie takiej opinii (ekspertyzy) było niezbędne do efektywnego dochodzenia świadczenia.

Rekomendacja 25

Występując z propozycją zawarcia ugody, zakład ubezpieczeń powinien zapewnić uprawnionemu pełną i zrozumiałą informację o sposobie ustalenia wysokości proponowanego świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów oraz o konsekwencjach zawarcia ugody.

IV. Rekomendacje

Organizacja, zarządzanie, nadzór i kontrola procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych

1. Rekomendacja 1

Zakład ubezpieczeń powinien posiadać odpowiednią strukturę organizacyjną służącą prawidłowemu funkcjonowaniu procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych.

1.1. Struktura organizacyjna powinna być wystarczająco elastyczna, aby mogła zostać w odpowiednim czasie dostosowana do zmian zakresu prowadzonej działalności lub otoczenia biznesowego zakładu ubezpieczeń związanych z procesem likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych.

1.2. Zakład ubezpieczeń powinien posiadać dokumentację określającą komórki organizacyjne zakładu ubezpieczeń odpowiedzialne za obszar likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, wraz ze wskazaniem zakresów tej odpowiedzialności oraz zasad podległości członkom Zarządu i wyznaczonym przez Zarząd osobom odpowiedzialnym za ten obszar.

1.3. Osoby odpowiedzialne za składanie w imieniu zakładu ubezpieczeń oświadczeń woli w przedmiocie uznania albo odmowy uznania roszczenia w całości lub w części powinny posiadać pełnomocnictwa określające, w sposób niebudzący wątpliwości, zakres ich umocowania.

2. Rekomendacja 2

Zarząd zakładu ubezpieczeń powinien zapewnić efektywne zarządzanie obszarem likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych.

2.1. Zarząd powinien podejmować działania konieczne dla prawidłowego i ostrożnego zarządzania obszarem likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, w tym dla identyfikowania, pomiaru, monitorowania i zarządzania ryzykami związanymi z tym obszarem.

2.2. W Zarządzie powinna zostać wyznaczona osoba odpowiedzialna za nadzór nad obszarem likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych. Osoba ta oraz podległe jej osoby kierujące komórkami organizacyjnymi zakładu ubezpieczeń odpowiedzialnymi za obszar likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych powinny posiadać kompetencje w tym zakresie, wynikające z wiedzy i doświadczenia zawodowego.

2.3. Zarząd powinien regularnie zapoznawać się z bieżącą sytuacją w obszarze likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, w szczególności powinien analizować raporty zawierające zagregowane informacje o istotnym charakterze z punktu widzenia profilu działalności zakładu ubezpieczeń.

3. Rekomendacja 3

Rada Nadzorcza zakładu ubezpieczeń powinna efektywnie nadzorować funkcjonowanie obszaru likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych.

3.1. Rada Nadzorcza powinna monitorować i nadzorować podejmowane przez Zarząd działania konieczne dla identyfikowania, pomiaru, monitorowania i zarządzania ryzykami związanymi z obszarem likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, w zakresie dostosowanym do skali prowadzonej przez zakład ubezpieczeń działalności oraz wielkości i profilu ryzyka związanego z tą działalnością.

3.2. Rada Nadzorcza powinna okresowo, nie rzadziej niż trzy razy w roku, otrzymywać sprawozdania Zarządu zawierające informacje dotyczące istotnych zagadnień występujących w obszarze likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych wraz ze zbiorczymi danymi dotyczącymi tego obszaru, o istotnym charakterze z punktu widzenia profilu działalności zakładu ubezpieczeń.

4. Rekomendacja 4

Zakład ubezpieczeń powinien opracować i przyjąć procedury określające sposób prowadzenia postępowania likwidacyjnego, stanowiące element systemu zarządzania zakładu ubezpieczeń oraz zapewnić ich prawidłowe funkcjonowanie.

4.1. Procedury, sporządzone w języku polskim, powinny być jasne, precyzyjne i kompleksowe, aby ich stosowanie zapewniało zgodność działalności zakładu ubezpieczeń z przepisami prawa. Procedury powinny opisywać poszczególne procesy, a w szczególności określać:

- sposób przyjęcia zgłoszenia roszczenia,
- zasady ustalania okoliczności faktycznych zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową,
- sposób kontaktowania się likwidatora z podmiotami w toku postępowania likwidacyjnego (w szczególności z osobą zgłaszającą roszczenie, uprawnionym, ubezpieczającym, ubezpieczonym oraz sprawcą zdarzenia, sądami, prokuraturą, policją, instytucjami prowadzącymi publiczne rejestry),
- sposób wykonywania obowiązków informacyjnych przez zakład ubezpieczeń w toku postępowania likwidacyjnego,
- zasady regularnego monitowania uprawnionego i innych podmiotów w toku postępowania likwidacyjnego (w szczególności sądów, prokuratury, policji), w przypadku zaistnienia opóźnień ze strony tych podmiotów w dostarczaniu dokumentacji niezbędnej do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń i wysokości świadczenia,
- zasady ustalania odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń,
- zasady ustalania wysokości świadczenia,
- sposób zapewnienia terminowego przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego,

– zasady rozpatrywania skarg i reklamacji w związku z przebiegiem postępowania likwidacyjnego,

– zasady gromadzenia, udostępniania i archiwizacji dokumentacji szkodowej.

4.2. Procedury powinny zostać skonstruowane w sposób, który zapewni, że w obszarze likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych nie będą występowały przypadki nakładania się na siebie kompetencji komórek organizacyjnych zakładu ubezpieczeń oraz stanowisk pracy, jak również że nie wystąpią elementy procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, dla których brak będzie przypisanej odpowiedzialności oraz że zapewniona będzie efektywna współpraca i wymiana informacji pomiędzy komórkami organizacyjnymi.

4.3. Zakład ubezpieczeń powinien nadzorować stosowanie procedur, w szczególności powinien zapewnić kontrolę prawidłowości ich realizacji oraz opracowywanie ich modyfikacji, w celu zapewnienia optymalnego przebiegu procesu postępowania likwidacyjnego, z punktu widzenia działalności zakładu ubezpieczeń, wymogów wynikających z przepisów prawa oraz ochrony interesów uprawnionego.

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

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

5. Rekomendacja 5

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić funkcjonowanie efektywnego systemu kontroli wewnętrznej, obejmującego funkcję zgodności z przepisami, oraz skutecznej funkcji audytu wewnętrznego w obszarze likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, w taki sposób, aby wspierały one Zarząd, wyznaczone przez Zarząd osoby odpowiedzialne za ten obszar oraz Radę Nadzorczą w realizacji obowiązków związanych z zarządzaniem i nadzorowaniem tego obszaru.

5.1. Zakład ubezpieczeń w ramach systemu kontroli wewnętrznej powinien posiadać efektywny system identyfikacji nieprawidłowości w obszarze likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych 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 postępowania likwidacyjnego w szczególności w zakresie: terminowości, występowania zdarzeń o charakterze katastroficznym, zgłaszania roszczeń

o ponadstandardowej wartości, a także szkód, co do których zachodzi podejrzenie usiłowania wyłudzenia świadczenia.

5.3. Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, w obszarze likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, realizację funkcji zgodności z przepisami prawa. Monitoring zgodności powinien uwzględniać orzecznictwo Sądu Najwyższego, utrwalone orzecznictwo sądów powszechnych, wytyczne, rekomendacje i stanowiska organu nadzoru oraz procedury i przyjęte przez zakład ubezpieczeń standardy postępowania. Funkcja ta powinna obejmować w szczególności:

- ocenę możliwego wpływu wszelkich zmian otoczenia prawnego na obszar likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych,
- określenie i ocenę ryzyka związanego z nieprzestrzeganiem przepisów prawa w obszarze likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych,
- ocenę adekwatności podejmowanych środków w celu zapobiegania niezgodności z przepisami prawa,
- doradzanie Zarządowi, wyznaczonym przez Zarząd osobom odpowiedzialnym za obszar likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych oraz Radzie Nadzorczej w tym 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 likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych przez wyspecjalizowane w tym zakresie osoby.

5.5. Audyt wewnętrzny zakładu ubezpieczeń powinien dokonywać regularnej oceny co najmniej adekwatności i efektywności systemu kontroli wewnętrznej dotyczącej obszaru likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych.

5.6. Osoby przeprowadzające audyt wewnętrzny powinny działać w sposób obiektywny i niezależny. Ograniczenie obiektywizmu lub niezależności ma miejsce w szczególności wtedy, gdy osoby te wykonują audyt dotyczący działań operacyjnych w obszarze likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, za które były odpowiedzialne w ciągu roku poprzedzającego ten audyt.

5.7. Jeżeli w związku z możliwością wykonania usługi doradczej przez osoby przeprowadzające audyt wewnętrzny, 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.

5.8. Obszar likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych powinien być stałym elementem planów audytów wewnętrznych, opracowywanych w szczególności w oparciu o udokumentowaną metodykę oceny ryzyka w tym obszarze. Przy konstruowaniu planów audytów wewnętrznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, zakład ubezpieczeń powinien uwzględnić w szczególności: stopień centralizacji procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych i zaawansowanie technologiczne zakładu ubezpieczeń,

a także zakres udzielonych pełnomocnictw i zakres czynności zleconych podmiotom zewnętrznym.

5.9. 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.

5.10. Wyniki audytów wewnętrznych powinny zawsze być udokumentowane i zaraportowane do Zarządu oraz Komitetu Audytu lub Rady Nadzorczej, jeżeli pełni ona funkcję Komitetu Audytu. 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 likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, 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, realizowane zadania w procesie likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, wykorzystywane systemy IT w tym procesie, zasoby kadrowe zakładu ubezpieczeń oraz podział zadań w ramach Zarządu i wyznaczonych przez Zarząd osób odpowiedzialnych za ten proces.

6.2. System informacji zarządczej powinien być zaprojektowany i zarządzany w sposób zapewniający wsparcie dla Zarządu i wyznaczonych przez Zarząd osób odpowiedzialnych za proces likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych.

6.3. System informacji zarządczej powinien zapewniać Zarządowi i wyznaczonym przez Zarząd osobom odpowiedzialnym za proces likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych – na poszczególnych poziomach zarządzania – dostęp do rzetelnych i wiarygodnych informacji w tym procesie, istotnych z punktu widzenia profilu działalności zakładu ubezpieczeń, obejmujących w szczególności:

– liczbę zgłoszonych roszczeń,
– terminowość spełniania świadczeń,
– terminowość wypełniania ustawowych obowiązków informacyjnych,
– dane dotyczące spełniania świadczeń,
– dane dotyczące odmów spełniania świadczeń,
– liczbę skarg i reklamacji składanych do zakładu ubezpieczeń dotyczących procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych,

– liczbę prowadzonych przeciwko zakładowi ubezpieczeń postępowań sądowych dotyczących zgłoszonych roszczeń, wraz ze wskazaniem liczby i wartości uwzględnionych i oddalonych roszczeń,

– ryzyka identyfikowane w procesie likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych,

– dane dotyczące tworzonych rezerw oraz ich adekwatności.

6.4. Informacja zarządcza kierowana do Zarządu i wyznaczonych przez Zarząd osób odpowiedzialnych za proces likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych na poszczególnych poziomach zarządzania zakładu ubezpieczeń powinna być przekazywana w sposób regularny, adekwatny do skali prowadzonej działalności, w celu optymalnego wykorzystania zawartych w niej danych w bieżącym zarządzaniu, monitorowaniu i nadzorowaniu procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych i występujących w tym procesie ryzyk.

6.5. Procedury określające system informacji zarządczej oraz funkcjonowanie tego systemu powinny podlegać przeglądowi z częstotliwością zależną od potrzeb, wprowadzanych zmian w procesach i wewnętrznej polityki zarządczej zakładu ubezpieczeń, jednak nie rzadziej niż raz w roku.

7. Rekomendacja 7

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

7.1. Outsourcing czynności z zakresu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych nie zwalnia zakładu ubezpieczeń z odpowiedzialności za jakość i terminowość wykonywania tych czynności.

7.2. Zakład ubezpieczeń powinien posiadać aktualne, kompletne, zgodne z prawem i adekwatne do charakteru, skali i złożoności działalności procedury w zakresie outsourcingu określające w szczególności:

– sposób wyboru podmiotu zewnętrznego,

– szczegółowe informacje, które powinny znaleźć się w pisemnej umowie z podmiotem zewnętrznym,

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

Powyższe procedury powinny ponadto zapewnić, że zawierana umowa outsourcingu będzie obejmować wszystkie elementy wymagane przepisami prawa.

7.3. Procedura wyboru podmiotu zewnętrznego powinna uwzględniać ryzyko związane ze zlecanymi czynnościami i obejmować w szczególności: ocenę zapewnianego przez niego poziomu bezpieczeństwa oraz jakości wykonywanych czynności.

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

7.5. Zakład ubezpieczeń powinien monitorować jakość i terminowość wykonywania zleconych czynności świadczonych przez podmiot zewnętrzny, 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 świadczonych czynności oraz ich istotność z perspektywy ciągłości i bezpieczeństwa działania zakładu ubezpieczeń.

8. Rekomendacja 8

Zakład ubezpieczeń powinien opracować, przyjąć i zapewnić funkcjonowanie systemu wynagradzania likwidatorów, zapewniającego efektywny przebieg procesu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych.

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

– sposób ustalania wysokości wynagrodzenia 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 ramach systemu wynagradzania likwidatorów w zakładzie ubezpieczeń,

– sposób weryfikacji spełniania obiektywnych kryteriów stanowiących podstawę nabycia prawa do zmiennych składników wynagrodzenia.

8.2. Zakład ubezpieczeń nie powinien uzależniać wynagrodzenia likwidatora od wysokości ustalonych przez niego świadczeń lub wskaźników szkodowości ustalonych dla 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 likwidacyjnego,

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

– prowadzeniem postępowań likwidacyjnych w sposób skutkujący ograniczaniem skarg i reklamacji oraz postępowań sądowych,

– dbałością o reputację zakładu ubezpieczeń.

8.4. Zakład ubezpieczeń powinien nadzorować stosowanie procedur określających system wynagradzania likwidatorów oraz zapewnić kontrolę prawidłowości realizacji przyjętego systemu wynagradzania likwidatorów i opracowywanie modyfikacji ww. procedur, w szczególności w celu zapewnienia przebiegu postępowania likwidacyjnego optymalnego z punktu widzenia działalności zakładu ubezpieczeń, wymogów wynikających z przepisów prawa oraz ochrony interesów uprawnionego.

8.5. Procedury określające system wynagradzania likwidatorów oraz ich stosowanie powinny podlegać przeglądowi nie rzadziej niż raz w roku.

9. Rekomendacja 9

Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, aby osoby wykonujące czynności w obszarze likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych dysponowały odpowiednimi kompetencjami i wiedzą, w szczególności poprzez dostęp do szkoleń dotyczących tego obszaru.

9.1. Zakład ubezpieczeń powinien organizować regularne szkolenia dla osób wykonujących czynności w obszarze likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych. Zakres szkoleń powinien obejmować w szczególności:

– informacje o produktach ubezpieczeniowych, których dotyczy likwidacja szkód, z uwzględnieniem przepisów prawa oraz warunków zawieranych umów,

– zasady prowadzenia postępowania likwidacyjnego zgodnie z procedurami zakładu ubezpieczeń, w tym dotyczące terminowości spełniania świadczeń oraz udostępniania dokumentacji szkodowej i realizowania obowiązków informacyjnych,

– zasady dotyczące efektywnego wykorzystania publicznych rejestrów,

– zagadnienia istotne z punktu widzenia zapewnienia zgodności działalności zakładu ubezpieczeń z obowiązującymi przepisami prawa, orzecznictwem Sądu Najwyższego i utrwalonym orzecznictwem sądów powszechnych, a także wytycznymi, rekomendacjami i stanowiskami organu nadzoru.

9.2. Zakład ubezpieczeń powinien wskazać w strukturze organizacyjnej komórkę organizacyjną odpowiedzialną za określenie zakresu wiedzy wymaganej dla osób wykonujących czynności w obszarze likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, adekwatnej do zajmowanego stanowiska oraz formę przekazywania tej wiedzy, a także wskazać członka Zarządu nadzorującego działalność ww. komórki w zakresie organizowanych szkoleń.

Sposób prowadzenia postępowania likwidacyjnego

10. Rekomendacja 10

Zakład ubezpieczeń powinien prowadzić postępowanie likwidacyjne w sposób zapewniający spełnienie świadczenia lub zajęcie ostatecznego stanowiska o odmowie jego spełnienia w całości lub części w terminach wynikających z przepisów prawa i zawartej umowy ubezpieczenia.

10.1. Zakład ubezpieczeń, po otrzymaniu zgłoszenia roszczenia, powinien samodzielnie i aktywnie podejmować wszelkie obiektywnie możliwe działania w celu zakończenia postępowania likwidacyjnego (np. pozyskanie informacji od jednostek policji lub z publicznych rejestrów, pozyskanie relacji świadków). Zakład ubezpieczeń w szczególności nie powinien oczekiwać na wyrok sądu w sytuacji, gdy obiektywnie możliwe jest samodzielne ustalenie przez zakład ubezpieczeń swojej odpowiedzialności lub wysokości świadczenia.

10.2. Zakład ubezpieczeń nie powinien uzależniać rozpoczęcia lub kontynuowania postępowania likwidacyjnego od przedstawienia przez uprawnionego lub osobę zgłaszającą roszczenie dokumentów potwierdzających zawarcie umowy ubezpieczenia.

10.3. Zakład ubezpieczeń nie może przerzucać na uprawnionego lub osobę zgłaszająca roszczenie ciężaru uzyskania i dostarczenia dokumentów potrzebnych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości świadczenia, jeżeli zakład ubezpieczeń może je we własnym zakresie uzyskać na podstawie przepisów prawa.

10.4. Zakład ubezpieczeń, w każdym przypadku, gdy jest to zasadne, powinien w terminach wynikających z przepisów prawa i zawartej umowy ubezpieczenia, spełnić bezsporną część świadczenia, w wysokości odpowiadającej rozmiarowi szkody ustalonemu na dzień zajęcia stanowiska o spełnieniu bezspornej części świadczenia.

10.5. Każde roszczenie zgłaszane wraz z zawiadomieniem o zajściu zdarzenia, lub w terminie późniejszym powinno być rozpatrzone z uwzględnieniem obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności co do terminu i obowiązków informacyjnych.

11. Rekomendacja 11

Komunikacja likwidatora z podmiotami w toku postępowania likwidacyjnego, w szczególności z osobą zgłaszającą roszczenie, uprawnionym, ubezpieczającym, ubezpieczonym oraz sprawcą zdarzenia, powinna być prowadzona z zachowaniem należytej staranności związanej z zawodowym charakterem prowadzonej przez zakład ubezpieczeń działalności ubezpieczeniowej.

11.1. Zakład ubezpieczeń powinien przekazać osobie zgłaszającej roszczenie lub uprawnionemu informację o dokumentach wymaganych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości świadczenia na piśmie lub w inny sposób, na który osoba zgłaszająca roszczenie lub uprawniony wyrazili wyraźną zgodę.

11.2. Pisemne zawiadomienie zakładu ubezpieczeń, skierowane w terminach wskazanych w ustawie lub w umowie ubezpieczenia, do osoby zgłaszającej roszczenie, o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub w części, powinno zawierać wskazanie:

- konkretnej przyczyny uniemożliwiającej zaspokojenie roszczeń w danej sprawie,
- przypuszczalnego terminu, w którym będzie to możliwe,
- w jaki sposób osoba zgłaszająca roszczenie powinna współdziałać z zakładem ubezpieczeń w celu doprowadzenia do zakończenia postępowania likwidacyjnego (jeżeli przyczyna dotyczy tej osoby).

11.3. Informacja, iż świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, powinna zawierać wskazanie konkretnych okoliczności oraz podstawy prawnej uzasadniających całkowitą lub częściową odmowę spełnienia świadczenia.

11.4. Zakład ubezpieczeń powinien niezwłocznie udostępniać osobom wskazanym w ustawie o działalności ubezpieczeniowej, na ich żądanie, informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia swojej odpowiedzialności lub wysokości świadczenia.

11.5. Zakład ubezpieczeń powinien utrwalać lub dokumentować każdorazowy fakt udostępnienia informacji i dokumentów, o których mowa w Rekomendacji 11.4 oraz zakres tego udostępnienia.

11.6. Jeżeli uprawniony działa w postępowaniu likwidacyjnym za pośrednictwem pełnomocnika, zakład ubezpieczeń powinien przesyłać całą korespondencję w tym postępowaniu do pełnomocnika, zaś do wiadomości uprawnionego co najmniej korespondencję dotyczącą spełnienia świadczenia lub zajęcia ostatecznego stanowiska o odmowie jego spełnienia w całości lub części.

12. Rekomendacja 12

Zakład ubezpieczeń powinien opracować i przyjąć procedury określające sposób kontaktowania się pomiędzy likwidatorem a podmiotami w toku postępowania likwidacyjnego, stanowiące element systemu zarządzania zakładu ubezpieczeń oraz zapewnić ich funkcjonowanie.

12.1. Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić, że uprawniony lub osoba zgłaszająca roszczenie otrzyma, niezwłocznie po zgłoszeniu roszczenia, dane kontaktowe likwidatora prowadzącego postępowanie likwidacyjne umożliwiające bezpośredni kontakt z likwidatorem. Jeżeli w danym zakładzie ubezpieczeń za likwidację szkody odpowiada zespół osób (likwidatorów), wystarczające jest podanie danych kontaktowych jednego likwidatora.

12.2. Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić:

- uprawnionemu szybkość i łatwość dostępu do likwidatora zajmującego się rozpatrywaniem roszczenia,
- udzielanie uprawnionemu wyczerpujących wyjaśnień przez likwidatora,

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

– niezwłoczny dostęp osobom wskazanym w ustawie o działalności ubezpieczeniowej do akt prowadzonego postępowania likwidacyjnego.

12.3. Zakład ubezpieczeń powinien zapewnić możliwość bezpośredniego kontaktu z likwidatorem w toku postępowania likwidacyjnego (w szczególności osobie zgłaszającej roszczenie, uprawnionemu, ubezpieczającemu, ubezpieczonemu oraz sprawcy zdarzenia) za pośrednictwem telefonu lub poczty elektronicznej, a ponadto – o ile uzasadnia to skala prowadzonej działalności ubezpieczeniowej oraz wielkość i profil ryzyka związany z tą działalnością – zakład ubezpieczeń może umożliwić inne formy kontaktowania się z likwidatorem np. kontakt osobisty, kontakt za pośrednictwem strony internetowej lub aplikacji mobilnej zakładu ubezpieczeń.

12.4. W przypadku, gdy w wyniku kontaktu likwidatora z podmiotami w toku postępowania likwidacyjnego (w szczególności z osobą zgłaszającą roszczenie, uprawnionym, ubezpieczającym, ubezpieczonym, sprawcą zdarzenia, policją), zostały poczynione jakiekolwiek ustalenia dotyczące postępowania likwidacyjnego, powinny one zostać utrwalone w formie zapewniającej możliwość ich późniejszego odtworzenia.

12.5. W toku postępowania likwidacyjnego, 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 postępowania likwidacyjnego.

13. Rekomendacja 13

Zakład ubezpieczeń powinien gromadzić dokumentację postępowania likwidacyjnego, obejmującą w szczególności dokumentację szkodową oraz uzasadnienie wysokości i dokonania aktualizacji utworzonej rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia dla danej szkody, z zachowaniem należytej staranności związanej z zawodowym charakterem prowadzonej przez niego działalności ubezpieczeniowej.

13.1. W przypadku, gdy dokumentacja postępowania likwidacyjnego przechowywana jest w formie elektronicznej, sposób gromadzenia tej dokumentacji powinien zapewniać bezzwłoczny dostęp do wszelkich dokumentów zgromadzonych przez zakład ubezpieczeń w tym postępowaniu, na zasadach identycznych, jak w przypadku akt w formie papierowej.

13.2. Dokumentacja szkodowa dotycząca każdego postępowania likwidacyjnego powinna zawierać dowody wysyłki i otrzymania przez zakład ubezpieczeń poszczególnych dokumentów sporządzonych zarówno w formie pisemnej, jak i elektronicznej. W przypadku przechowywania dokumentacji w formie elektronicznej, dokumenty papierowe powinny być zdigitalizowane.

13.3. Dokumentacja szkodowa dotycząca każdego postępowania likwidacyjnego powinna zawierać, oprócz stanowiska o spełnieniu świadczenia, również potwierdzenie dokonania

spełnienia świadczenia w danym dniu. Zakład ubezpieczeń na żądanie uprawnionego udostępnia potwierdzenie dokonania spełnienia świadczenia.

13.4. Dokumentacja szkodowa dotycząca każdego postępowania likwidacyjnego powinna być numerowana zgodnie z kolejnością pojawienia się dokumentów w postępowaniu likwidacyjnym, niezależnie od tego, czy dokumentacja szkodowa prowadzona jest w formie papierowej, czy elektronicznej.

14. Rekomendacja 14

Zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, powinien zapewnić uprawnionemu pełną i zrozumiałą informację o sposobie ustalenia wysokości świadczenia, w tym jego bezspornej części.

14.1. Zakład ubezpieczeń powinien przekazać uprawnionemu, z własnej inicjatywy, kalkulację kosztów naprawy pojazdu, na podstawie której ustalił wysokość świadczenia, w tym jego bezsporną część.

14.2. Kalkulacja kosztów naprawy pojazdu powinna zawierać pełne i czytelne informacje dotyczące w szczególności:

- marki pojazdu,
- modelu pojazdu,
- typu pojazdu,
- numeru rejestracyjnego pojazdu,
- numeru nadwozia pojazdu,
- roku produkcji lub daty pierwszej rejestracji pojazdu,
- wskazań licznika przebiegu całkowitego uszkodzonego pojazdu,
- liczby oraz rodzaju operacji koniecznych do dokonania naprawy pojazdu (wymiana/naprawa części, lakierowanie elementów),
- części podlegających wymianie oraz naprawie,
- jakości części (O, Q, P), które uwzględniono przy kalkulacji, ich producenta i dostawcy,
- liczby oraz rodzaju roboczogodzin koniecznych do przeprowadzenia naprawy pojazdu,
- cen części i stawek roboczogodzin.

14.3. W przypadku skierowania przez zakład ubezpieczeń propozycji rozliczenia szkody jako całkowitej, zakład ubezpieczeń powinien przekazać uprawnionemu:

- pełne wyceny wartości pojazdu: sprzed zdarzenia oraz po zajściu zdarzenia wyrządzającego szkodę (wycena pozostałości pojazdu), będące podstawą ustalenia wysokości świadczenia, zawierające m.in. informację o rodzaju i wysokości wszelkich korekt wartości pojazdu, a także

– szczegółową informację, zawierającą dane określone w Rekomendacji 14.2 o kalkulacji przewidywanych kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu, które stały się podstawą do uznania przez zakład ubezpieczeń zasadności likwidacji szkody jako całkowitej.

W przypadku wyrażenia przez uprawnionego zgody na wypłatę pełnej wartości pojazdu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę, zakład ubezpieczeń nie jest zobowiązany do przekazania uprawnionemu wyceny pozostałości pojazdu.

14.4. W przypadku, gdy zgodnie z zasadami wyceny wartości pojazdu przyjętymi przez zakład ubezpieczeń zastosowanie danej korekty wartości pojazdu oraz jej wysokość zależą od uznania likwidatora, należy uzasadnić uprawnionemu celowość zastosowania takiej korekty oraz jej zastosowanie w danej wysokości.

Sposób ustalania wysokości świadczenia

15. Rekomendacja 15

W przypadku wystąpienia szkody częściowej zakład ubezpieczeń powinien ustalić świadczenie z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów w wysokości, która zapewni uprawnionemu przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę.

15.1. Niezależnie od tego, w jaki sposób i jakimi metodami (kosztorysową czy serwisową) ustalana jest wysokość świadczenia, zakład ubezpieczeń nie powinien stosować praktyk skutkujących naruszeniem zasady pełnego odszkodowania.

15.2. W przypadku rozliczenia szkody metodą kosztorysową zakład ubezpieczeń nie może przyjmować kryteriów uwzględniania cen części zamiennych, materiałów i stawek za usługi warsztatów naprawczych, innych niż w przypadku rozliczenia szkody metodą serwisową.

15.3. Ustalenie wysokości świadczenia na podstawie przyjętej przez zakład ubezpieczeń kalkulacji kosztów naprawy pojazdu powinno być dokonane w oparciu o rynkową wartość usług, materiałów i części zamiennych w dniu ustalenia świadczenia, z uwzględnieniem podatku VAT (chyba, że uprawniony jest zarejestrowanym podatnikiem podatku VAT oraz ma prawo do dokonania obniżenia kwoty podatku należnego o kwotę podatku naliczonego przy nabywaniu rzeczy bądź usługi), z zastosowaniem:

– norm czasowych operacji naprawczych, zapewniających wykonanie usługi w sposób zapewniający przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę,

– stawki za roboczogodzinę ustalonej przez zakład ubezpieczeń na podstawie cen stosowanych przez warsztaty naprawcze działające na rynku lokalnym (rozumianym jako obszar gminy lub powiatu, na terenie których znajduje się miejsce zamieszkania albo siedziba uprawnionego), które są w stanie dokonać naprawy w sposób zapewniający przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę,

– części zamiennych i materiałów zapewniających przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę.

15.4. Jeżeli uprawniony nie zgadza się z wysokością świadczenia lub na każde żądanie uprawnionego, zakład ubezpieczeń powinien przedstawić szczegółowe wyjaśnienia, na jakiej podstawie ustalił cenę usług stosowaną przez warsztaty naprawcze, o których mowa w Rekomendacji 15.3. W takim przypadku zakład ubezpieczeń powinien także wskazać warsztat naprawczy świadczący usługi naprawcze na rynku lokalnym, który za cenę przedstawioną przez zakład ubezpieczeń w kalkulacji kosztów naprawy pojazdu jest w stanie dokonać naprawy w sposób zapewniający przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę.

15.5. Zakład ubezpieczeń nie powinien domagać się od uprawnionego dokumentów potwierdzających nabycie określonych części i ich klasę jakościową (O, Q, P), wykorzystanych następnie w ramach naprawy pojazdu, chyba że dokument stwierdzający wartość kosztów wykonanej naprawy nie wskazuje konkretnych części zamiennych wraz z ich klasą jakościową (O, Q, P), wykorzystanych w ramach tej naprawy.

15.6. W przypadku zakwestionowania wyliczenia kosztów naprawy pojazdu zawartego w kalkulacji kosztów naprawy pojazdu sporządzonej przez rzeczoznawcę lub warsztat naprawczy na zlecenie uprawnionego, zakład ubezpieczeń powinien, w odniesieniu do każdej skorygowanej pozycji kalkulacji, w sposób zrozumiały i szczegółowy uzasadnić na jakiej podstawie przyjął, że kalkulacja jest nieprawidłowa.

15.7. Zakład ubezpieczeń nie powinien kwestionować poniesionych przez uprawnionego kosztów naprawy pojazdu w wybranym przez niego warsztacie, jeżeli koszty te zostały ustalone według cen, którymi posługuje się wybrany przez uprawnionego warsztat naprawczy dokonujący naprawy pojazdu, choćby te ceny odbiegały (były wyższe) od cen przeciętnych, jeżeli tylko odpowiadają cenom stosowanym na rynku lokalnym.

16. Rekomendacja 16

Zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, może, za wyraźną zgodą uprawnionego, zorganizować naprawę pojazdu w warsztacie naprawczym, której wynikiem będzie przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę (kompleksowa usługa likwidacji szkody komunikacyjnej), jednakże nie może uzależniać wypłaty świadczenia od skorzystania z tej usługi.

16.1. Zakład ubezpieczeń w ramach kompleksowej usługi likwidacji szkody komunikacyjnej może, za wyraźną zgodą uprawnionego, zorganizować naprawę pojazdu w warsztacie naprawczym, o ile zapewni, że naprawa zostanie przeprowadzona przy zastosowaniu technologicznej metody odpowiadającej rodzajowi uszkodzeń pojazdu mechanicznego oraz z użyciem części zamiennych niezbędnych do przywrócenia pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę. Naprawa powinna być dokonana przez warsztat naprawczy świadczący usługi na rynku lokalnym.

16.2. Zakład ubezpieczeń, po dokonaniu oględzin uszkodzonego pojazdu, zapewnia przekazanie uprawnionemu informacji o:

- planowanym zakresie naprawy,
- nazwie warsztatu naprawczego odpowiedzialnego za naprawę wraz z danymi kontaktowymi,
- planowanej dacie rozpoczęcia naprawy,
- planowanym czasie naprawy,
- jakości części, jakie mają być użyte podczas naprawy.

16.3. Uprawniony, do czasu rozpoczęcia naprawy pojazdu, może zrezygnować z kompleksowej usługi likwidacji szkody komunikacyjnej.

16.4. Zakład ubezpieczeń w ramach kompleksowej usługi likwidacji szkody komunikacyjnej zapewnia:

- transport uszkodzonego pojazdu do warsztatu naprawczego,
- pojazd zastępczy na czas naprawy pojazdu,

– zwrot naprawionego pojazdu w sposób i w miejscu uzgodnionymi z uprawnionym,

– pomoc w spornych kwestiach w relacji z warsztatem naprawczym.

16.5. Zakład ubezpieczeń, wraz ze zwrotem naprawionego pojazdu, zapewnia przekazanie uprawnionemu szczegółowej informacji o naprawie, zawierającej w szczególności:

– nazwę/firmę warsztatu naprawczego odpowiedzialnego za naprawę wraz z danymi kontaktowymi,

– liczbę oraz rodzaj operacji wykonanych w ramach naprawy (wymiana/naprawa części, lakierowanie elementów),

– wykaz części, które podlegały naprawie lub wymianie, ze wskazaniem klasy jakości części (O, Q, P), które podlegały wymianie, ich producenta i dostawcy,

– uzasadnienie zastosowania części innych niż części o jakości O,

oraz informuje o procedurze postępowania reklamacyjnego i o gwarancji naprawy, o ile została udzielona przez warsztat naprawczy.

16.6. Naprawa pojazdu może zostać dokonana przez warsztat naprawczy świadczący usługi poza rynkiem lokalnym, jedynie w przypadku zapewnienia przez zakład ubezpieczeń realizacji rękojmi wykonanej naprawy lub realizacji gwarancji wykonanej naprawy w przypadku, gdy została udzielona przez warsztat naprawczy. Zakład ubezpieczeń ponosi koszty związane z realizacją przez uprawnionego rękojmi lub gwarancji, w szczególności koszty transportu lub najmu pojazdu zastępczego.

16.7. W przypadku uznania szkody za całkowitą w trakcie jej likwidacji, zakład ubezpieczeń powinien niezwłocznie poinformować uprawnionego o braku ekonomicznego uzasadnienia dla naprawy pojazdu oraz przekazać informacje, o których mowa w Rekomendacjach 14.1, 14.2, 14.3 i 14.4.

16.8. W przypadku kompleksowej usługi likwidacji szkody komunikacyjnej nie mają zastosowania Rekomendacje 14.1 i 14.2.

17. Rekomendacja 17

Zakład ubezpieczeń powinien ustalić świadczenie z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów w wysokości uwzględniającej celowe i ekonomicznie uzasadnione koszty nowych części i materiałów służących do naprawy uszkodzonego pojazdu. Jeżeli zakład ubezpieczeń wykaże, że dokonana przy użyciu nowych części i materiałów naprawa doprowadziła do wzrostu wartości pojazdu, w stosunku do jego wartości sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę, może on pomniejszyć wartość świadczenia o kwotę odpowiadającą temu wzrostowi.

17.1. W przypadku zakwalifikowania danej części do wymiany, celowe jest, przy ustaleniu wysokości świadczenia, uwzględnienie wartości części nowej.

17.2. Ustalając należne świadczenie, zakład ubezpieczeń nie powinien stosować amortyzacji. Powyższa zasada dotyczy wszelkich uszkodzonych części pojazdu.

17.3. Ustalając należne świadczenie, zakład ubezpieczeń nie może powoływać się na rabaty lub upusty, obowiązujące we współpracujących z nim warsztatach naprawczych i punktach sprzedaży.

17.4. W sytuacji, gdy w wyniku dokonanej naprawy pojazdu, w szczególności poprzez użycie do tej naprawy części nowych, doszło do wzrostu wartości pojazdu jako całości w stosunku do jego wartości sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę, zakład ubezpieczeń może pomniejszyć wartość świadczenia o wartość odpowiadającą temu wzrostowi. Ciężar dowodu w tym zakresie spoczywa na zakładzie ubezpieczeń, który powinien przedstawić uprawnionemu szczegółową wycenę wartości rynkowej pojazdu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę i po dokonaniu naprawy przy użyciu nowych części i materiałów, wykazującą wzrost wartości pojazdu w wyniku użycia do naprawy pojazdu części nowych.

18. Rekomendacja 18

Zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, powinien uwzględniać wartość części zakwalifikowanych do wymiany, która zapewnia przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę.

18.1. Zakład ubezpieczeń, powinien uwzględniać wyłącznie wartość części O, w przypadku pojazdów będących na gwarancji producenta, który uzależnia zachowanie gwarancji od wykorzystania w naprawie wyłącznie takich części.

18.2. Zakład ubezpieczeń powinien uwzględnić wartość części O również, gdy uzasadnia to szczególny interes uprawnionego (np. gdy pojazd był dotychczas serwisowany i naprawiany wyłącznie przy użyciu części O, a użycie części innej jakości może wpłynąć na jego wartość handlową lub też, gdy uprawniony faktycznie dokona naprawy pojazdu z wykorzystaniem części O i dostarczy zakładowi ubezpieczeń dowód jej dokonania). Gdy w przypadkach wskazanych w zdaniu poprzedzającym zakład ubezpieczeń ustalił wysokość świadczenia przy wykorzystaniu cen części innych niż O, powinien szczegółowo uzasadnić uprawnionemu swoją decyzję w tym zakresie.

18.3. Z zastrzeżeniem Rekomendacji 18.1 i 18.2, zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość świadczenia metodą kosztorysową, może uwzględnić wartość części Q, jeżeli wykaże uprawnionemu, że części te pochodzą od producenta części dostarczającego te części producentowi pojazdu i że producent tych części zaświadczył, iż zostały wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta pojazdów.

18.4. Zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość świadczenia, może uwzględnić wartość części P, gdy uzasadnia to w szczególności wiek uszkodzonego pojazdu, stopień wyeksploatowania części w tym pojeździe, a także prostota konstrukcji części (powodująca, że zdatność do pełnej restytucji takiej części jest możliwa do oceny bez skomplikowanych badań). Jednakże nawet w powyższych przypadkach, jeżeli uprawniony ma szczególny interes w wykorzystaniu części O lub części Q (np. gdy pojazd był dotychczas serwisowany i naprawiany wyłącznie przy użyciu odpowiednio części O lub części Q, a użycie części innej jakości może wpłynąć na jego wartość handlową lub też, gdy uprawniony faktycznie dokona

naprawy pojazdu z wykorzystaniem odpowiednio części O lub części Q i dostarczy zakładowi ubezpieczeń dowód jej dokonania), zakład ubezpieczeń powinien ustalić świadczenie z uwzględnieniem wartości tych części.

18.5. Jeżeli, na zasadach określonych w Rekomendacjach 18.3 i 18.4, zakład ubezpieczeń uwzględnił wartość części niższej jakości (Q lub P), od części zakwalifikowanej do wymiany (O lub Q), powinien przedstawić uprawnionemu zindywidualizowane uzasadnienie podjętej decyzji w tym zakresie.

18.6. W przypadku zakwestionowania wyliczenia kosztów naprawy pojazdu zawartego w kalkulacji kosztów naprawy pojazdu sporządzonej przez warsztat naprawczy na zlecenie uprawnionego, zakład ubezpieczeń nie powinien powoływać się na ceny części innych niż O, jeżeli te części nie są dostępne.

19. Rekomendacja 19

Świadczenie z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów ustalane metodą kosztorysową powinno być ustalone w oparciu o wartość dostępnych części.

19.1. Zakład ubezpieczeń powinien poinformować uprawnionego:

- jakiej jakości części (O, Q, P) uwzględniono przy ustalaniu wysokości świadczenia,
- jakie podmioty są producentami tych części,
- o długości okresu gwarancji, jaką objęte są te części,
- od jakich (konkretnie wskazanych) producentów lub dostawców uprawniony może nabyć te części, po cenie zaproponowanej przez zakład ubezpieczeń w chwili ustalenia świadczenia.

19.2. Ustalona przez zakład ubezpieczeń, na zasadach określonych w Rekomendacjach 18.1 – 18.4, wysokość świadczenia w zakresie kosztu części powinna zapewnić uprawnionemu możliwość dokonania nabycia nowej części, w miejsce uszkodzonej, na rynku lokalnym. W przypadku braku dostępności części o jakości niższej, zakład ubezpieczeń powinien uwzględnić w wyliczeniu świadczenia wartość części o jakości wyższej.

20. Rekomendacja 20

Zakład ubezpieczeń nie powinien ustalać świadczenia w wysokości skutkującej ograniczeniem możliwości naprawy pojazdu w ramach przysługującego uprawnionemu świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, gdy nie wystąpiła szkoda całkowita. Zakład ubezpieczeń powinien stosować identyczne kryteria ustalania kosztów naprawy pojazdu oraz wartości pojazdu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę, jak i po zajściu tego zdarzenia, niezależnie od tego, czy ustala wysokość świadczenia w szkodzie częściowej, czy bada ewentualną zasadność uznania szkody za całkowitą. W przypadku wystąpienia szkody całkowitej, zakład ubezpieczeń powinien udzielić uprawnionemu pomocy w zagospodarowaniu pozostałości pojazdu.

20.1. Zakład ubezpieczeń nie powinien w jakikolwiek sposób ograniczać uprawnionemu swobody decyzji co do możliwości i zakresu naprawy pojazdu, o ile nie zachodzą przesłanki do rozliczenia szkody jako całkowitej, w szczególności:

– nakładać na uprawnionego, przed podjęciem naprawy pojazdu, obowiązku uzgodnienia z zakładem ubezpieczeń kosztów dokonania tej naprawy,

– uzależniać spełnienia świadczenia od podjęcia naprawy i przedstawienia rachunków/ faktur obejmujących całkowity koszt naprawy.

20.2. Zakład ubezpieczeń powinien ustalać wartość pojazdu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę jak i przewidywane koszty naprawy pojazdu w identyczny sposób zarówno podczas weryfikacji, czy nie zachodzą przesłanki do rozliczenia szkody jako całkowitej, jak i w razie zakwalifikowania szkody jako częściowej, w szczególności w zakresie uwzględniania wartości części O, Q i P, kosztów robocizny, a także podatku VAT. Zakład ubezpieczeń w szczególności nie powinien na potrzeby ustalenia, czy zachodzi ewentualność likwidacji szkody jako całkowitej, ustalać kosztów naprawy pojazdu według wyższych stawek za roboczogodzinę stosowanych na rynku lokalnym (np. przez ASO) i przy użyciu części zamiennych wyższej jakości (np. jakości O), od stosowanych w przypadku likwidacji szkody jako częściowej metodą kosztorysową.

20.3. Zakład ubezpieczeń powinien ustalać wysokość świadczenia w szkodzie całkowitej jako różnicę pomiędzy rynkową wartością pojazdu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę, a rynkową wartością pozostałości pojazdu.

20.4. Zakład ubezpieczeń powinien ustalać rynkową wartość pozostałości pojazdu w wysokości równej wiążącej ofercie kupna pozostałości pojazdu (np. uzyskanej na platformie internetowej), chyba że ustalenie rynkowej wartości pozostałości pojazdu w inny sposób jest uzasadnione szczególnymi względami, np. niską wartością pojazdu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę lub kosztami umieszczenia oferty na platformie internetowej. Zakład ubezpieczeń nie powinien powiększać rynkowej wartości pozostałości pojazdu, w szczególności o marżę od sprzedaży pozostałości pojazdu.

20.5. W przypadku wystąpienia szkody całkowitej, zakład ubezpieczeń powinien udzielić uprawnionemu pomocy w zagospodarowaniu pozostałości pojazdu, np. na prośbę uprawnionego, przedstawić samodzielnie ofertę zakupu pozostałości za cenę zgodną z zaproponowaną przez zakład ubezpieczeń wyceną bądź wskazać podmiot, który jest gotów nabyć pozostałości za tę cenę.

20.6. W przypadku braku możliwości sprzedaży pozostałości za cenę zgodną z zaproponowaną przez zakład ubezpieczeń wyceną, zakład ubezpieczeń powinien odpowiednio skorygować ustaloną wysokość świadczenia.

21. Rekomendacja 21

Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń z tytułu umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów za uszkodzenie pojazdu obejmuje zwrot celowych i ekonomicznie uzasadnionych kosztów najmu pojazdu zastępczego.

21.1. Zakład ubezpieczeń powinien rozpatrywać indywidualnie każdy przypadek roszczenia o zwrot poniesionych kosztów najmu pojazdu zastępczego, z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy.

21.2. Uprawnienie do świadczenia z tytułu zwrotu poniesionych kosztów najmu pojazdu zastępczego nie powinno być uzależnione od:

- niemożności korzystania przez uprawnionego ze środków komunikacji publicznej,
- faktu prowadzenia działalności gospodarczej przez uprawnionego,
- wykazania przez uprawnionego, wykorzystującego pojazd do celów prywatnych, że bez wynajmu doznałby innej szkody majątkowej,
- udowodnienia przez uprawnionego realizacji przy pomocy pojazdu zastępczego poszczególnych bieżących czynności życia codziennego, jeżeli wykazał on fakt korzystania z pojazdu zastępczego w inny sposób.

21.3. Zakład ubezpieczeń nie powinien automatycznie odmawiać zwrotu poniesionych kosztów za czas najmu pojazdu zastępczego, jeżeli na uprawnionego zarejestrowany jest inny pojazd niż uszkodzony.

21.4. Zakres kompensacji kosztów najmu pojazdu zastępczego powinno wyznaczać – w każdym indywidualnym przypadku – kryterium ich celowości i ekonomicznej zasadności. Na zakładzie ubezpieczeń powinien w związku z tym ciążyć obowiązek zwrotu kosztów celowych i ekonomicznie uzasadnionych, pozwalających na wyeliminowanie negatywnych dla uprawnionego następstw, niedających się wyeliminować w inny sposób, z zachowaniem rozsądnej proporcji pomiędzy korzyścią uprawnionego a obciążeniem zakładu ubezpieczeń.

21.5. Zakład ubezpieczeń niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia roszczenia powinien poinformować uprawnionego o zasadach uznawania kosztów najmu pojazdu zastępczego, w szczególności dotyczących rodzaju/klasy wynajętego pojazdu, przy czym z informacji takiej powinno jasno wynikać, że uprawniony może wynająć pojazd zastępczy o zasadniczo podobnej klasie, na czas naprawy uszkodzonego pojazdu lub na czas niezbędny do zakupu innego pojazdu, według cen obowiązujących na danym rynku lokalnym.

21.6. Niezależnie od formy otrzymania zgłoszenia roszczenia, informacja o zasadach uznawania kosztów najmu pojazdu zastępczego, o której mowa w Rekomendacji 21.5, powinna być przekazana według wyboru uprawnionego: pisemnie, elektronicznie lub telefonicznie. W przypadku przekazania informacji o zasadach uznawania kosztów najmu telefonicznie, zakład ubezpieczeń powinien potwierdzić treść tej informacji pisemnie lub elektronicznie, według wyboru uprawnionego.

21.7. Zakład ubezpieczeń przy dokonywaniu oceny zasadności kosztów najmu pojazdu zastępczego nie może powoływać się na zasady, o których nie poinformował uprawnionego. Przy dokonywaniu oceny celowości roszczenia o zwrot kosztów najmu pojazdu zastępczego zakład ubezpieczeń powinien wziąć pod uwagę również te okoliczności stanu faktycznego, które wskazują, kiedy najem pojazdu zastępczego jest zbędny.

21.8. Zwrotowi podlega nie tylko celowy i ekonomicznie uzasadniony koszt najmu, który został faktycznie poniesiony przez uprawnionego, ale również celowy i ekonomicznie uzasadniony koszt najmu nieponiesiony, lecz wynikający z zaciągniętego przez uprawnionego zobowiązania.

21.9. Świadczenie zakładu ubezpieczeń powinno obejmować zwrot poniesionych kosztów za czas najmu pojazdu zastępczego niezbędny do naprawy uszkodzonego pojazdu albo zakupu przez uprawnionego nowego pojazdu, w zależności od konkretnego stanu faktycznego.

21.10. Zakład ubezpieczeń nie powinien wyznaczać automatycznie zakresu czasowego odpowiedzialności z tytułu zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego, w szczególności ograniczać tego zakresu czasowego do tzw. czasu technologicznej naprawy (obejmującego wyłącznie teoretycznie przyjętą sumę roboczogodzin potrzebną do naprawy pojazdu) przy pominięciu innych obiektywnych czynników, wpływających na okres niemożności korzystania z własnego pojazdu przez uprawnionego. W szczególności świadczenie zakładu ubezpieczeń powinno obejmować zwrot celowych i ekonomicznie uzasadnionych wydatków za okres przedłużającej się naprawy pojazdu, chyba że są one następstwem okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność uprawniony.

21.11. Świadczenie zakładu ubezpieczeń powinno obejmować zwrot poniesionych kosztów za czas najmu pojazdu zastępczego niezbędny do naprawy uszkodzonego pojazdu, na który składa się w szczególności:

- okres od dnia wystąpienia zdarzenia wyrządzającego szkodę do dnia zgłoszenia roszczenia, o ile zgłoszenie nastąpiło bez nieuzasadnionej zwłoki,
- okres od dnia zgłoszenia roszczenia do dnia przeprowadzenia oględzin i uzgodnienia kosztów naprawy pojazdu z zakładem ubezpieczeń,
- okres obejmujący naprawę uszkodzonego pojazdu, uwzględniający oczekiwanie na dostawę zamówionych części zamiennych niezbędnych do naprawy pojazdu oraz uwzględniający możliwości organizacyjne zakładu naprawczego,
- okres obejmujący inne obiektywne czynniki wpływające na niemożność przywrócenia pojazdu uszkodzonego do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę, w tym okres konieczny do przekazania uszkodzonego pojazdu do naprawy i jego odbioru po naprawie, okres konieczny do przeprowadzenia ponownych oględzin, jeśli konieczność taka wynika z potrzeby ustalenia rzeczywistego zakresu uszkodzeń w pojeździe, a także okres konieczny do przeprowadzenia dodatkowych badań technicznych,
- dni wolne od pracy przypadające w okresach wymienionych powyżej.

21.12. Zakład ubezpieczeń może dokonać pomniejszenia świadczenia z tytułu zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego o nieponiesione przez uprawnionego koszty eksploatacji własnego pojazdu (w szczególności koszty paliwa, ogumienia). Pomniejszenie świadczenia w tym zakresie powinno być jednakże oparte na jasnych i zindywidualizowanych zasadach. Niedopuszczalne jest stosowanie potrąceń w formie nieuzasadnionych szczegółowo ryczałtów lub innych arbitralnie ustalonych korekt.

21.13. Korekta wysokości świadczenia w stosunku do zgłoszonego roszczenia przez uprawnionego jest możliwa jedynie po przedstawieniu przez zakład ubezpieczeń pisemnego uzasadnienia. Zakład ubezpieczeń ma obowiązek przedstawić szczegółowe uzasadnienie uznania zasadności tylko części roszczenia zgłoszonego przez uprawnionego – w porównaniu z wykazanymi przez niego, poniesionymi kosztami najmu pojazdu zastępczego.

22. Rekomendacja 22

Zakład ubezpieczeń w zakresie odpowiedzialności z tytułu umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów za uszkodzenie pojazdu, może zaproponować najem pojazdu zastępczego na czas naprawy uszkodzonego pojazdu lub czas niezbędny do zakupu innego pojazdu.

22.1. Jeżeli zakład ubezpieczeń proponuje najem pojazdu zastępczego, powinien przedstawić uprawnionemu propozycję najmu niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia roszczenia.

22.2. Propozycja najmu pojazdu zastępczego powinna być konkretna i realna (tj. oparta na rzeczywistych ofertach wypożyczalni, z których uprawniony może skorzystać) oraz powinna:

a) dotyczyć pojazdu zastępczego równorzędnego pod istotnymi względami pojazdowi uszkodzonemu, zwłaszcza co do klasy i stanu pojazdu,

b) obejmować cały przewidywany uzasadniony okres najmu,

c) pozwalać na korzystanie z pojazdu zastępczego w sposób, w jaki uprawniony korzystałby z pojazdu uszkodzonego, gdyby nie doszło do szkody będącej podstawą odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń,

d) pozwalać na odebranie i zwrot pojazdu zastępczego bez nadmiernej dezorganizacji życia codziennego uprawnionego,

e) przewidywać pokrycie przez zakład ubezpieczeń wszelkich kosztów najmu pojazdu zastępczego, w tym kosztów zaliczki, które wynikają z zapewnienia uprawnionemu możliwości skorzystania z propozycji zakładu ubezpieczeń na warunkach, o których mowa w lit. a – d,

f) określać stawki najmu pojazdu zastępczego odpowiadającego klasą pojazdowi uszkodzonemu, obowiązujące na podstawie rzeczywistych ofert wypożyczalni,

g) określać dane kontaktowe niezbędne dla skorzystania z propozycji najmu w wypożyczalni,

h) wskazywać na skutki nieskorzystania z propozycji najmu pojazdu zastępczego.

22.3. Niezależnie od formy otrzymania zgłoszenia roszczenia, propozycja najmu, o której mowa w Rekomendacji 22.2, powinna być przekazana według wyboru uprawnionego: pisemnie, elektronicznie lub telefonicznie. W przypadku przekazania propozycji najmu pojazdu

zastępczego telefonicznie, zakład ubezpieczeń powinien potwierdzić treść tej propozycji pisemnie lub elektronicznie, według wyboru uprawnionego.

22.4. Propozycja najmu, o której mowa w Rekomendacji 22.2, powinna być przedstawiona przez zakład ubezpieczeń w sposób pozwalający na jej wyodrębnienie i jednoznaczną identyfikację spośród innych informacji przekazywanych uprawnionemu w toku postępowania likwidacyjnego.

22.5. Na żądanie uprawnionego zakład ubezpieczeń udziela wyjaśnień dotyczących przedstawionej propozycji najmu, o której mowa w Rekomendacji 22.2, w takim zakresie, w jakim wyjaśnienia te są niezbędne uprawnionemu do podjęcia świadomej decyzji o przyjęciu lub odrzuceniu propozycji najmu przygotowanej przez zakład ubezpieczeń.

22.6. W przypadku, gdy uprawniony nie skorzysta z propozycji najmu, o której mowa w Rekomendacji 22.2, zakład ubezpieczeń przy dokonywaniu oceny zasadności zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego w zakresie przewyższającym koszty propozycji złożonej uprawnionemu powinien wziąć pod uwagę, czy przedmiotowe koszty powstały w warunkach realizacji przez uprawnionego obowiązku współdziałania z zakładem ubezpieczeń i minimalizacji szkody, a w szczególności czy odrzucenie propozycji zakładu ubezpieczeń było uzasadnione szczególnymi racjami przemawiającymi za uznaniem poniesionych przez uprawnionego zwiększonych kosztów najmu pojazdu zastępczego za celowe i ekonomicznie uzasadnione.

22.7. Zakład ubezpieczeń przy dokonywaniu oceny zasadności zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego nie może powoływać się na skutki:

- nieokreślone w informacji, o której mowa w Rekomendacji 22.2 lit. h),
- wynikające z braku przekazania propozycji lub przekazania niepełnej, niekonkretnej lub nierealnej propozycji, o której mowa w Rekomendacji 22.2,
- wynikające z braku wyjaśnienia uzasadnionych wątpliwości uprawnionego niezbędnych do podjęcia świadomej decyzji o przyjęciu lub odrzuceniu propozycji najmu pojazdu zastępczego przygotowanej przez zakład ubezpieczeń.

22.8. Zakład ubezpieczeń przy dokonywaniu oceny zasadności zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego za okres poprzedzający otrzymanie przez uprawnionego przygotowanej przez zakład ubezpieczeń konkretnej i realnej propozycji najmu pojazdu zastępczego, nie może powoływać się na stawki najmu zawarte w tej propozycji.

22.9. W przypadku przedstawienia przez zakład ubezpieczeń propozycji najmu pojazdu zastępczego nie mają zastosowania Rekomendacje 21.4, 21.5 oraz 21.6. Rekomendację 21 w pozostałym zakresie stosuje się odpowiednio.

23. Rekomendacja 23

Zakład ubezpieczeń powinien, przy ustalaniu wysokości świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, uwzględniać utratę wartości handlowej pojazdu, w przypadkach, w których utrata taka nastąpiła.

23.1. Zakład ubezpieczeń po otrzymaniu zgłoszenia roszczenia, powinien przekazywać uprawnionemu informację o możliwości zgłoszenia roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu niezależnie od formy i trybu zgłoszenia roszczenia.

23.2. Zakład ubezpieczeń powinien – z własnej inicjatywy, kierując się zasadą ostrożnego zarządzania zakładem ubezpieczeń – badać zasadność uwzględnienia w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych ewentualnego zobowiązania zakładu ubezpieczeń z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu powstałej w wyniku uszkodzenia i po uwzględnieniu naprawy pojazdu w związku z zaistniałą szkodą niezależnie od tego, czy uprawniony zgłosił roszczenie w tym zakresie.

23.3. Zakład ubezpieczeń badając zasadność uwzględnienia w kwocie świadczenia utraty wartości handlowej pojazdu powinien przyjąć zasadę indywidualizacji oceny roszczenia z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy.

24. Rekomendacja 24

Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń z tytułu umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów obejmuje zwrot uzasadnionych wydatków z tytułu sporządzenia na zlecenie uprawnionego opinii (ekspertyzy) przez osobę trzecią, o ile sporządzenie takiej opinii (ekspertyzy) było niezbędne do efektywnego dochodzenia świadczenia.

24.1. Zakład ubezpieczeń powinien zweryfikować, czy zlecenie opinii (ekspertyzy) było zasadne, tj. niezbędne i ekonomicznie uzasadnione z punktu widzenia efektywnego dochodzenia świadczenia.

24.2. Zlecenie sporządzenia opinii (ekspertyzy) może być uznane za zbędne lub ekonomicznie nieuzasadnione w szczególności, gdy:

- zlecający miał możliwość ustalenia odpowiedzialności lub rozmiaru szkody bez pomocy osób trzecich,
- zlecenie opinii (ekspertyzy) nastąpiło przedwcześnie, np. jeszcze przed przekazaniem uprawnionemu informacji o sposobie ustalenia wysokości świadczenia.

24.3. Zlecenie sporządzenia opinii (ekspertyzy) jest uzasadnione w szczególności, gdy w wyniku otrzymania opinii (ekspertyzy) doszło do zmiany stanowiska zakładu ubezpieczeń w zakresie przyjęcia odpowiedzialności lub ustalenia wysokości należnego świadczenia.

24.4. W przypadku, gdy zlecenie sporządzenia opinii (ekspertyzy) nastąpiło na wniosek nabywcy wierzytelności o odszkodowanie, zakład ubezpieczeń powinien ustalić, czy zlecenie opinii (ekspertyzy) nastąpiło bezpośrednio w celu dochodzenia roszczenia o odszkodowanie. W zakres odszkodowania nie wchodzą w szczególności wydatki, które służą ocenie opłacalności cesji, nawet gdyby były poniesione już po nabyciu wierzytelności o odszkodowanie.

25. Rekomendacja 25

Występując z propozycją zawarcia ugody, zakład ubezpieczeń powinien zapewnić uprawnionemu pełną i zrozumiałą informację o sposobie ustalenia wysokości proponowanego świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów oraz o konsekwencjach zawarcia ugody.

25.1. Zakład ubezpieczeń nie powinien proponować zawarcia ugody zanim nie wyjaśni okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń i wysokości świadczenia.

25.2. Zakład ubezpieczeń w propozycji zawarcia ugody w szczególności wskazuje, jakiego roszczenia dotyczy proponowana ugoda oraz precyzyjnie określa sposób spełnienia świadczenia.

25.3. Przekazana przez zakład ubezpieczeń propozycja zawarcia ugody powinna określać, jakie wzajemne, konkretne i realne ustępstwa są jej przedmiotem. Za ustępstwo na rzecz uprawnionego nie może w szczególności zostać uznane zobowiązanie zakładu ubezpieczeń do przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego w terminach oraz na warunkach określonych w przepisach prawa.

25.4. Jeżeli przekazana przez zakład ubezpieczeń propozycja ugody obejmuje zrzeczenie się roszczeń przez uprawnionego, treść ugody powinna wyraźnie wskazywać jakich konkretnie roszczeń zrzeka się uprawniony.

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

25.6. Zmiana propozycji zawarcia ugody dokonana przez zakład ubezpieczeń powinna zostać szczegółowo uzasadniona.

25.7. Zakład ubezpieczeń, proponując uprawnionemu zawarcie ugody, powinien przekazać projekt ugody wraz z informacją o sposobie ustalenia wysokości świadczenia, o której mowa w Rekomendacjach 14.1, 14.2, 14.3 oraz 14.4, o ile informacja ta nie została przekazana uprawnionemu na wcześniejszym etapie postępowania.

25.8. Zawarcie ugody za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość może nastąpić wyłącznie za uprzednią zgodą uprawnionego – w takim przypadku zakład ubezpieczeń niezwłocznie potwierdza na piśmie lub innym trwałym nośniku treść zawartej ugody, w sposób ustalony uprzednio z uprawnionym.