



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

Wyższa Instytucja

Aleksandra Wiktorow

Warszawa, 18.01.2019.

RF/10/RAF/19

de

Pan

Andrzej Diakonow

Zastępca Przewodniczącego

Komisji Nadzoru Finansowego

Pl. Powstańców Warszawy 1

00-950 Warszawa

W nawiązaniu do poprzedniego zapytania Komisji Nadzoru Finansowego o sygn. DIU-WNP.6071.1.2018.AT z dnia 14 lutego 2018 r. oraz odpowiedzi Rzecznika Finansowego z dnia 14 marca 2018 r. o sygn. RF/45/PB/18, Rzecznik informuje o kolejnych nieprawidłowościach dostrzeganych w funkcjonowaniu zagranicznego zakładu ubezpieczeń Gefion Insurance A/S z siedzibą w Kopenhadze. Przyczyną informacji jest, będący w zainteresowaniu organu nadzoru, wzrost liczby docierających do Rzecznika Finansowego sygnałów o nieprawidłowościach obserwowanych w działalności wymienionego zakładu ubezpieczeń.

Rzecznik Finansowy informuje, iż w roku 2018 do Biura Rzecznika Finansowego wpłynęły w sumie 183 wnioski w indywidualnych sprawach klientów Gefion Insurance A/S, z czego 172 wnioski dotyczyły ubezpieczenia obowiązkowego OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Nieprawidłowości zgłaszane we wnioskach dotyczą w przeważającej części opieszałości w wypłacie należnego odszkodowania. Podczas opieszałego likwidowania szkód

diagnozujemy w szczególności następujące uchybienia: utrudniony kontakt z osobami odpowiedzialnymi za likwidację szkody - zarówno telefoniczny, jak i mailowy, a także kierowanie do klientów żądań ponownego przedkładania dostarczonych uprzednio dokumentów lub żądań gromadzenia przez klientów dokumentacji, którą zakład ubezpieczeń mógłby uzyskać, korzystając z własnych uprawnień. Ponadto, we wnioskach w indywidualnych sprawach klientów powtarza się zarzut zaniżania należnego odszkodowania poprzez stosowanie w kalkulacji kosztów naprawy pojazdów zamienników części oryginalnych, amortyzacji na części zamienne uszkodzonych pojazdów, zaniżonych stawek za roboczogodzinę naprawy pojazdu, jak też nieuprawnione kwalifikowanie szkód, jako tzw. całkowitych, poprzez zaniżanie wartości pojazdu nieuszkodzonego z dnia szkody przy jednoczesnym zawyżeniu kosztów naprawy, co również wskazuje na nieprzestrzeganie Wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych.

Wymienione naruszenia klienci zgłaszają także podczas rozmów telefonicznych oraz zapytań mailowych. Na przykład, w roku 2018 odnotowano łącznie 116 rozmów telefonicznych, których przedmiotem była działalność zakładu ubezpieczeń Gefion Insurance A/S, spośród których przeważająca część (63 rozmowy) dotyczyła również opieszałości w likwidacji szkód objętych ubezpieczeniem obowiązkowym OC posiadaczy pojazdów mechanicznych; problematyki zaniżania sum odszkodowania dotyczyło natomiast 14 rozmów. W ocenie Rzecznika, niepokoi także poziom dezinformacji wśród klientów – zauważalna część klientów zgłaszających się do Rzecznika błędnie wskazywała podmiot obowiązany do rozpatrzenia roszczenia odszkodowawczego z tytułu ubezpieczenia OC p.p.m., zamiast Gefion Insurance A/S wskazując podmiot Polins sp. z o. o.

Ponadto informuję, iż analogiczne do występujących w przypadku Gefion Insurance A/S problemy Rzecznik zaczyna dostrzegać w przypadku innego zagranicznego zakładu ubezpieczeń korzystającego ze swobody wykonywania działalności ubezpieczeniowej w ramach Europejskiego Obszaru Gospodarczego, tj. Euro Insurances dac z siedzibą w Dublinie.

Rzecznik Finansowy

Aleksandra Wiktorow