



Rzecznik Ubezpieczonych

www.rzu.gov.pl

Halina Olendzka

GABINET MARSZAŁKA SENATU

wplynulo dn. 21.06.11

nr. 3194 podpis

p. 7 Kwiecień

Biuro Prac Senackich

wplynulo dn. 21.06.11

6017 podpis

RU/177/TML/11

Warszawa, 20.06.11v.

Szanowny Pan
Bogdan Borusewicz
Marszałek Senatu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku

W odpowiedzi na pismo z dnia 1 czerwca 2011 r. (znak BPS/DSK-043-3716/11), zawierające prośbę o zajęcie stanowiska w sprawie oświadczenia złożonego przez senatora Krzysztofa Kwiatkowskiego podczas 77. posiedzenia Senatu RP w dniu 26 maja 2011 r., pragnę przedstawić następujące stanowisko w sprawie.

Rzecznik Ubezpieczonych działa w oparciu o przepisy ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz. U. Nr 124, poz. 1153 ze zm.), na podstawie których reprezentuje interesy osób ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, członków funduszy emerytalnych, uczestników pracowniczych programów emerytalnych, osób otrzymujących emeryturę kapitałową lub osób przez nie uposażonych. Dla szerszego zobrazowania skali działalności urzędu należy także podkreślić, iż Rzecznik Ubezpieczonych jest instytucją, która ma jedynie siedzibę w Warszawie nie posiadając dodatkowych biur czy oddziałów na terenie Polski. Ponadto Rzecznik Ubezpieczonych dysponując rocznym budżetem na poziomie 6 mln zł (sześciu milionów złotych) zatrudnia jedynie 35 pracowników, a w ramach umów cywilnoprawnych współpracuje z około 50 ekspertami.

Jedną z podstawowych płaszczyzn działalności Rzecznika Ubezpieczonych jest inicjowanie i organizacja działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym w dziedzinie ochrony praw i interesów wskazanych powyżej osób. Działania te ukierunkowane są na poszerzanie wiedzy konsumentów usług ubezpieczeniowych na temat przysługujących im praw. Dzięki tym szeroko zakrojonym działaniom propagowany jest także sam urząd Rzecznika Ubezpieczonych w taki sposób, by konsumenci mieli świadomość, że w razie zaistnienia problemu związanego z ubezpieczeniami i funduszami emerytalnymi mogą oni

zwrócić się o pomoc do instytucji, która bezpłatnie i w sposób profesjonalny udzieli stosownej porady, rozpatrzy skargę lub podejmie interwencję.

Wśród licznych form tego typu działalności należy przede wszystkim wymienić rozbudowę strony internetowej Rzecznika Ubezpieczonych, bieżącą współpracę ze środkami masowego przekazu, działalność wydawniczą, organizację stałych i okresowych projektów informacyjnych i edukacyjnych, współpracę z organizacjami konsumenckimi oraz powiatowymi i miejskimi rzecznikami konsumentów, samodzielną organizację oraz współorganizację i udział w licznych konferencjach oraz sympozjach, publikacje naukowe i popularnonaukowe autorstwa pracowników i współpracowników Biura Rzecznika, a także poradnictwo eksperckie świadczone w ramach infolinii i za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Pragnę poinformować, iż nasza oficjalna strona internetowa www.rzu.gov.pl funkcjonuje w oparciu o najnowsze technologie informatyczne, ułatwiające korzystanie z niej przez coraz większą rzeszę internautów zainteresowanych problematyką ubezpieczeniową m.in. poprzez przystosowanie jej do potrzeb osób ociemniałych i niedowidzących. W 2010 r. odnotowano ponad 2.148.000 odsłon tej strony. Jest to o ponad 30 % więcej niż w roku ubiegłym, co wskazuje na stale rosnące znaczenie tego medium w realizowaniu funkcji edukacyjno-informacyjnej Rzecznika. Strona internetowa jest cały czas uzupełniana o nowe treści, które zwiększają jej przydatność dla konsumentów usług ubezpieczeniowych. Działania te obejmują m.in. działy „Vademecum ubezpieczonego” oraz „ABC ubezpieczeń”, dzięki którym można zapoznać się z kompleksowymi opracowaniami na temat poszczególnych rodzajów ubezpieczeń, a także w formie pytań i odpowiedzi uzyskać informację na temat najczęściej pojawiających się problemów. Kolejne ważne działy obejmują bazę wzorów pism przydatnych w dochodzeniu roszczeń w zakładach ubezpieczeń oraz przed sądami, a także obszerną bazę orzecznictwa Sądu Najwyższego i sądów powszechnych z zakresu ubezpieczeń gospodarczych.

Urząd Rzecznika Ubezpieczonych również szczególną wagę przywiązuje do współpracy ze środkami masowego przekazu, za pośrednictwem których dociera z istotnymi informacjami do konsumentów. W ramach tej formy działalności informacyjno-edukacyjnej udzielane są wywiady dla prasy, telewizji, radia oraz na potrzeby informacyjnych i branżowych portali internetowych. Liczba kontaktów z mediami już od szeregu lat kształtuje się na wysokim poziomie, dzięki czemu urząd Rzecznika jest w branży ubezpieczeniowej postrzegany jako główny partner dla dziennikarzy podejmujących problematykę związaną z ubezpieczeniami.

Współpraca z prasą zarówno o zasięgu ogólnopolskim, jak i regionalnym oraz tytułami o charakterze branżowym jest formą dominującą, stanowiąc ponad 50% wszystkich kontaktów z mediami. Pomimo lokalnego zasięgu regionalnych czasopism współpraca z nimi ma szczególne znaczenie z uwagi na to, iż jest to skuteczna forma edukacji ubezpieczeniowej środowisk o dość niewielkiej świadomości ubezpieczeniowej. Kontakty z rozgłośniami radiowymi oraz ze stacjami telewizyjnymi służą na ogół bieżącej prezentacji zagadnień z dziedziny ubezpieczeń gospodarczych i zabezpieczenia społecznego. Jest to jednocześnie

niezwykle ważna sposobność do przekazania szerokiej rzeszy odbiorców najważniejszych informacji na temat działań podejmowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych, co znacząco wpływa na popularyzację tej instytucji.

Na potrzeby mediów przygotowywane są także na bieżąco publikacje i opracowania prasowe dotyczące zarówno doraźnie pojawiających się problemów z zakresu stosowania prawa oraz praktyki rynkowej, jak też o charakterze ogólnym, które podnoszą świadomość w obszarze ubezpieczeń oraz propagują wiedzę o samym Rzeczniku. Zarówno prasa branżowa, jak i inne środki masowego przekazu, na bieżąco korzystają z materiałów przekazywanych przez Biuro Rzecznika Ubezpieczonych oraz z treści, które są udostępniane na jego stronie internetowej. W ostatnim roku Rzecznik podpisał kilka kolejnych porozumień o współpracy z portalami internetowymi, które przewidują możliwość korzystania przez nie z treści zawartych na naszej stronie internetowej. Pobierane nieodpłatnie treści wskazują na Biuro Rzecznika Ubezpieczonych jako źródło opracowania jednocześnie promując w społeczeństwie wiedzę na temat naszego istnienia.

Ponadto Rzecznik Ubezpieczonych wydaje przy współpracy z Fundacją Edukacji Ubezpieczeniowej kwartalnik informacyjno-edukacyjny pt. „Monitor Ubezpieczeniowy”. Zamysłem tej publikacji jest przedstawienie w przystępnej i zrozumiałej formie problemów rynku ubezpieczeniowego. Czasopismo to jest przekazywane nieodpłatnie do bibliotek, wyższych uczelni, organizacji konsumenckich, instytucji ubezpieczeniowych, zakładów ubezpieczeń, powszechnych towarzystw emerytalnych, miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów, organów samorządu terytorialnego i gospodarczego, pośredników ubezpieczeniowych oraz do zainteresowanych problematyką konsumencką odbiorców indywidualnych. „Monitor Ubezpieczeniowy” udostępniany jest również w wersji elektronicznej za pośrednictwem witryny internetowej urzędu. Dodatkowo stworzony został mechanizm za pośrednictwem którego zainteresowane osoby otrzymują bezpłatnie kolejne numery czasopisma na wskazany adres e-mail. Rzecznik Ubezpieczonych, wraz z Uniwersytetem Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie oraz Fundacją Edukacji Ubezpieczeniowej, wydaje ponadto periodyk naukowy „Rozprawy Ubezpieczeniowe”, który również jest przekazywany nieodpłatnie do szerokiego kręgu odbiorców, a także udostępniany jest na stronie internetowej Rzecznika.

Kolejnym elementem promocji problematyki ubezpieczeniowej, ale też samego urzędu, jest przeprowadzany corocznie konkurs na najlepsze prace doktorskie, magisterskie, licencjackie (dyplomowe) oraz podyplomowe z dziedziny ubezpieczeń gospodarczych i społecznych.

Ponadto Rzecznik Ubezpieczonych od wielu lat współpracuje z organizacjami konsumenckimi, zarówno w zakresie edukacji, jak i działalności prewencyjnej oraz informacyjnej. Szczególnie bliski poziom współpracy cechuje relacje Rzecznika z Fundacją Edukacji Ubezpieczeniowej, której zasadniczym celem jest wsparcie organizacyjnie i merytorycznie Rzecznika, zwłaszcza w zakresie działalności edukacyjno-informacyjnej. W tym celu Fundacja m.in. organizuje konferencje poświęcone problematyce konsumenckiej w ubezpieczeniach. Rzecznik rozwija także współpracę z siecią powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów, z wieloma zaś spośród nich łączą go indywidualne porozumienia o współpracy. Dzięki nim Biuro Rzecznika Ubezpieczonych wspomaga merytorycznie pracę

rzeczników powiatowych i miejskich w zakresie zagadnień ubezpieczeniowych, z drugiej zaś strony zgłaszający się do nich konsumenci otrzymują wyczerpujące informacje o możliwości skorzystania z pomocy Rzecznika Ubezpieczonych.

Zarówno Rzecznik Ubezpieczonych, jak i pracownicy oraz eksperci Biura, biorą aktywny udział w licznych konferencjach, sympozjach i seminariach, gdzie wygłaszają referaty i biorą udział w panelach dyskusyjnych. Część spośród tych wydarzeń ma charakter *stricte* naukowy, jednak pozostałe są nakierowane na poszerzanie w społeczeństwie wiedzy ubezpieczeniowej oraz promocję urzędu Rzecznika Ubezpieczonych. Tytułem przykładu wskazać można na coroczne uczestnictwo w Targach Wiedzy Konsumenckiej, organizowanych z okazji Światowego Dnia Praw Konsumenta.

Ważną formą działalności Rzecznika Ubezpieczonych jako ośrodka informacji i edukacji prawno-ubezpieczeniowej są także eksperckie dyżury telefoniczne w zakresie ubezpieczeń gospodarczych i zabezpieczenia emerytalnego. W trakcie dyżuru telefonicznego, który trwa 10 godzin dziennie przez 5 pięć dni w tygodniu, eksperci udzielają wskazówek, wyjaśnień i odpowiedzi na poruszane w rozmowie kwestie, starając się rozwiązać w ten bezpośredni sposób bieżące problemy z jakimi zwracają się telefonujące osoby. Taka forma kontaktów jest pozytywnie oceniana przez konsumentów, którzy oczekują natychmiastowej, rzeczowej i bezpłatnej pomocy, a także ukierunkowania co do dalszych możliwości prowadzenia sprawy. W ramach poradnictwa telefonicznego można także otrzymać informacje o katalogu działań realizowanych przez Rzecznika. W 2010 r. w ramach wspomnianych dyżurów przeprowadzono łącznie 11.646 rozmów telefonicznych. Zbliżony charakter mają porady i informacje udzielane za pośrednictwem poczty elektronicznej. W ubiegłym roku udzielono odpowiedzi na 1.807 zapytań, co oznacza wzrost o 25,7 % w porównaniu z 2009 r.

Pragnę wskazać ponadto, że realizacja przez Rzecznika Ubezpieczonych zadań w zakresie ochrony interesów klientów zakładów ubezpieczeń i funduszy emerytalnych była w 2010 r. przedmiotem analizy ze strony Najwyższej Izby Kontroli. Izba w wystąpieniu pokontrolnym pozytywnie oceniła inicjowanie i organizowanie przez Rzecznika Ubezpieczonych działalności edukacyjnej i informacyjnej, nie wnosząc w tym zakresie żadnych uwag i wniosków.

Należy podkreślić, że istotną przeszkodą dla dalszego dynamicznego rozwoju działalności Biura Rzecznika Ubezpieczonych są sygnalizowane na początku niniejszego pisma niewielkie zasoby kadrowe i finansowe. Przypominam, iż Biuro zatrudnia jedynie 35 pracowników, a w ramach umów cywilnoprawnych współpracuje z około 50 ekspertami. Ta jakże skromna grupa osób zajmuje się, poza opisanymi już działaniami, także m.in. rozpatrywaniem skarg kierowanych przez konsumentów, opiniowaniem aktów prawnych, udziałem w pracach legislacyjnych, analizą wzorców umownych funkcjonujących na rynku ubezpieczeniowym, obsługą Sądu Polubownego, a także formułowaniem wniosków do Sądu Najwyższego o podjęcie stosownych uchwał mających na celu rozstrzygnięcie rozbieżności w orzecznictwie oraz przygotowywaniem istotnego poglądu w sprawach rozpatrywanych przez sądy powszechne.

Z kolei roczny budżet kształtuje się na poziomie 6 mln zł, co również zmusza Rzecznika Ubezpieczonych do niezwykle ostrożnego gospodarowania posiadanymi zasobami.

Uniemożliwia to w zasadzie podejmowanie najbardziej spektakularnych metod promocji urzędu i jego działań, takich jak reklamy publikowane w mediach i umieszczane na billboardach.

Niezależnie od przedstawionych powyżej informacji pragnę zapewnić, iż zdaję sobie sprawę z faktu, iż mimo stale podejmowanych przez nas działań nadal jedynie część spośród ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia oraz członków funduszy emerytalnych i uczestników pracowniczych programów emerytalnych posiada wiedzę co do możliwości zwrócenia się ze swoim problemem do Rzecznika Ubezpieczonych. Jest to niewątpliwie istotny problem, ale także i wyzwanie, jakie zamierzam w dalszym ciągu aktywnie podejmować.

W chwili obecnej trwają dalsze prace nad rozbudową i zwiększeniem funkcjonalności strony internetowej <www.rzu.gov.pl>, która w dobie tak dynamicznego rozwoju Internetu jest szczególnie ważnym narzędziem służącym do propagowania informacji na temat działalności Rzecznika. Kontynuowana jest ścisła współpraca ze środkami masowego przekazu, zarówno tradycyjnymi, jak i używającymi nowoczesnych technologii, a także z miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów oraz organizacjami pozarządowymi. Planowanym elementem promocji urzędu jest organizacja konferencji poświęconych problemom konsumentów na rynku ubezpieczeń, połączona z aktywnością medialną, a także dalsza działalność wydawnicza, ze szczególnym naciskiem na zwiększanie dostępności wydawanych publikacji.

Szczególnie ważne z punktu widzenia Rzecznika Ubezpieczonych są te projekty, które mogą przyczynić się do zwiększenia w społeczeństwie świadomości prawnej i ubezpieczeniowej. Jak sygnalizowaliśmy jesteśmy jedyną o tym pomocowym profilu dla obywateli instytucją w Polsce stąd sprawą najwyższej wagi jest dotarcie do możliwie najszerzej grupy osób z informacją o możliwości bezpłatnej pomocy na ich rzecz przez Rzecznika Ubezpieczonych. Takim celom służą przede wszystkim akcje informacyjne, które są relatywnie tanim sposobem komunikowania istotnych treści polskiemu społeczeństwu. Stosunkowo niskie koszty tego rozwiązania wynikają z tego, że zainteresowany akcją podmiot przygotowuje we własnym zakresie spoty natomiast media publiczne w ramach swojej misji dokonują ich emisji za pośrednictwem środków masowego przekazu. W tym kontekście Biuro Rzecznika obecnie analizuje możliwości zorganizowania tego typu społecznej akcji informacyjnej, mającej na celu promowanie wiedzy konsumenckiej związanej z problematyką ubezpieczeniową propagując jednocześnie wiedzę o istnieniu instytucji Rzecznika Ubezpieczonych. Kampania tego typu byłaby więc oparta na modelu ścisłej współpracy z mediami publicznymi wykorzystując w tej mierze doświadczenia płynące z innych akcji społecznych, takich jak „Sprawdź, jakie masz prawa”, „Bezpieczny przejazd”, „Możesz...” czy „Bezpieczne miejsce pracy”. Partnera w tego typu działaniach upatrujemy w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumenta, z którym Rzecznik Ubezpieczonych od wielu lat prowadzi ścisłą i owocną współpracę w obszarze ochrony konsumentów usług ubezpieczeniowych. Nie ukrywamy, że znaczącą kwestią dla powodzenia i skali przedmiotowego projektu, wobec niedomogów finansowych naszej instytucji, jest pozyskanie odpowiedniego wsparcia.

Opisane formy działalności stanowiąc będą w najbliższym czasie priorytet w pracy Rzecznika Ubezpieczonych i jego Biura. Pragnę wyrazić przekonanie, że przedsięwzięcia te, realizowane z dużym zaangażowaniem przez pracowników i współpracowników Biura, będą w sposób znaczący wpływać na upowszechnianie wśród konsumentów wiedzy o możliwości skorzystania z pomocy Rzecznika Ubezpieczonych. Jednocześnie wyrażamy wyjątkową wdzięczność za okazaną przez senatora Krzysztofa Kwiatkowskiego troskę i zainteresowanie problemami konsumentckimi w dziedzinie ubezpieczeń oraz działalnością w tym kontekście Rzecznika Ubezpieczonych.

Ze swojej strony deklaruję pełną otwartość oraz gotowość do współpracy w obszarze upowszechniania świadomości prawnej i ubezpieczeniowej.

Z wyrazami szacunku

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials 'AK' followed by a stylized flourish.