

Wrocław, dnia 15 maja 2017 r.

Polska Izba Doradców i Pośredników Odszkodowawczych  
al. Wiśniowa 47  
53-126 Wrocław

Przewodniczący Komisji Budżetu i Finansów Publicznych  
Senatu RP  
Sz. P. Grzegorz Bierecki

### **List Otwarty Prezesa Polskiej Izby Doradców i Pośredników Odszkodowawczych**

Szanowny Panie Przewodniczący,

z niepokojem zapoznałem się z doniesieniami medialnymi stanowiącymi relację z Pana wystąpienia podczas tegorocznego Kongresu Polskiej Izby Ubezpieczeń, dlatego też pozwalam sobie skierować niniejsze wystąpienie bezpośrednio na Pana ręce, żywiąc nadzieję, że stanie się ono przyczynkiem do zapoznania się z rzeczywistą rolą podmiotów świadczących usługi doradztwa odszkodowawczego.

W pierwszej kolejności pragnę wskazać, że w odniesieniu do szkód na osobie dochodzenie roszczeń od zakładów ubezpieczeń w większości przypadków odbywa się za pośrednictwem doradców odszkodowawczych, których usługi były i są odpowiedzią na społeczną potrzebę wsparcia w relacji ze znacznie silniejszym i wyspecjalizowanym podmiotem. O znaczeniu reprezentowanego przeze mnie rynku może świadczyć chociażby skala osób poszkodowanych i uprawnionych, które zdecydowały się na skorzystanie z usług doradców odszkodowawczych, a które samodzielnie nie mogłyby uzyskać świadczeń w finalnie otrzymanej wysokości.

W odbiorze społecznym rynek ubezpieczeniowy nie cieszy się szczególnym zaufaniem, na co wpływ ma niewątpliwie sporo czynników – w tym chociażby prowadzenie procesu likwidacji szkód osobowych w sposób, który w powszechnym odbiorze może wydawać się niesprawiedliwy i arbitralny, a także zmierzający do unikania lub marginalizowania odpowiedzialności za zdarzenia objęte ochroną ubezpieczeniową. W postępowaniu likwidacyjnym ubezpieczyciel występuje bowiem w podwójnej roli: zarówno dłużnika, jak i arbitra orzekającego o istnieniu długu i jego wielkości.

W latach 90 ubiegłego wieku oraz w pierwszym pięcioleciu lat dwutysięcznych osoby zgłaszające roszczenia z tytułu szkód osobowych stosunkowo rzadko czyniły to za pośrednictwem profesjonalnego pełnomocnika, zaś specjalizacja adwokatów czy radców prawnych w tym przedmiocie była rzadkością, co powodowało, że ubezpieczyciele mieli łatwość w narzucaniu niezorganizowanej i rozproszonej grupie osób poszkodowanych przyjmowanej przez siebie wykładni norm prawnych zawężającej odpowiedzialność odszkodowawczą. Dla przykładu można wspomnieć, że ten sposób działania dotyczył chociażby praktyki potrącania zasiłków pogrzebowych z odszkodowań za poniesione koszty pochówku osoby poszkodowanej, czy przyjmowaniu braku odpowiedzialności za szkody osobowe

wyrządzone współposiadaczowi pojazdu jego ruchem. Pojawienie się na rynku wyspecjalizowanych podmiotów reprezentujących osoby poszkodowane i uprawnione, dzięki ich wiedzy i doświadczeniu nie tylko zapewniło właściwe zabezpieczenie interesów osób dochodzących roszczeń w postępowaniach likwidacyjnych i sądowych, ale także wpłynęło na zmianę polityki ubezpieczycieli, co z kolei realizuje słuszne interesy wszystkich osób dochodzących roszczeń odszkodowawczych, również tych nie korzystających z pomocy pełnomocnika. Przykładem może być chociażby odmowa wypłat zadośćuczynienia dla osób, które straciły bliskich w wypadkach przed 03.08.2008 r. Dzięki konsekwentnemu zgłaszaniu tych roszczeń przez kancelarie, a także działaniom przedsiębiorców skupionych w naszej organizacji i skierowaniu ponad 1,5 tys. skarg do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, przy jednoczesnym wsparciu ówczesnego Rzecznika Ubezpieczonych, inicjującego orzeczenia w tym przedmiocie wydawane przez Sąd Najwyższy, zakłady ubezpieczeń zaczęły uznawać należne uprawnionym zadośćuczynienia. Tym samym przełożyło się to nie tylko na efekty w konkretnych sprawach, ale zmieniło także cały rynek.

Co warto podkreślić, usługi doradztwa odszkodowawczego są dostępne dla szerokiego grona odbiorców, w tym dla osób, które nie mogą sobie pozwolić na pokrycie z góry kosztów świadczenia pomocy prawnej. Umowy stosowane przez doradców odszkodowawczych są bowiem zwykle oparte o model *success fee*, a mianowicie ewentualna zapłata wynagrodzenia następuje wyłącznie w przypadku uzyskania świadczenia na rzecz zleceniodawcy. Należy także wskazać, że wysoka konkurencyjność na tym rynku sprawia, że coraz częściej usługi świadczone przez doradców odszkodowawczych nie ograniczają się wyłącznie do reprezentacji w postępowaniu likwidacyjnym, ale także w ramach umowy zapewniane jest wsparcie w postępowaniu karnym, jak również, co zdarza się coraz częściej, bezpłatna reprezentacja w procesie cywilnym wraz z pokryciem kosztów sądowych. Co istotne, przejmowanie przez doradcę odszkodowawczego tak znacznych obciążeń finansowych związane jest tym samym z ryzykiem nieodzyskania środków wyłożonych niejako za poszkodowanego czy uprawnionego.

Odnosząc się do kwestii nadzoru nad rynkiem doradztwa odszkodowawczego pragnę wskazać, że obecnie funkcjonuje on w oparciu o szereg regulacji prawnych dotyczących zarówno umów zawieranych z konsumentami, jak i zasad ochrony danych pozyskiwanych w trakcie ich realizacji, a także relacji z podmiotami konkurencyjnymi czy też zasad promowania usług. Śledząc rozwój rynku doradców odszkodowawczych należy wskazać, że ich działalność ulegała stałej profesjonalizacji, a wśród nich działają obecnie także spółki notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych, które poza obowiązkami wynikającymi z obowiązujących regulacji prawnych, podlegają także nadzorowi ze strony Komisji Nadzoru Finansowego.

Mając na uwadze powyższe, pragnę zwrócić uwagę Pana Przewodniczącego na wskazane przeze mnie aspekty działalności doradców odszkodowawczych, podkreślając jednocześnie, że ostatnie podwyżki składek OC nie stanowią konsekwencji działalności tych ostatnich, a raczej są następstwem świadomej polityki zakładów ubezpieczeń, które prowadząc wojnę cenową, nie uwzględniały rzeczywistego ryzyka w wysokości ustalanych składek.