Rzecznik Ubezpieczonych to konsumencka instytucja, której zadaniem jest reprezentowanie i ochrona interesów ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia, członków otwartych funduszy emerytalnych oraz uczestników pracowniczych programów emerytalnych.

W sytuacjach spornych z zakładem ubezpieczeń lub powszechnym Towarzystwem Emerytalnym Rzecznik Ubezpieczonych podejmuje pisemną interwencję. W tym celu należy złożyć w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych skargę w formie pisemnej, na zasadach określonych w serwisie internetowym urzędu www.rzu.gov.pl

Ponadto w związku z istniejącymi potrzebami uruchomione zostało poradnictwo ubezpieczeniowe w formie dyżurów telefonicznych oraz poczty elektronicznej. Dyżury telefoniczne ekspertów w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych w zakresie ubezpieczeń gospodarczych odbywają się pod **nr. tel. (22) 333 73 28 od poniedziałku do piątku w godzinach 10.00 – 15.00 i 17.00 – 19.00.**

Dyżury telefoniczne ekspertów w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych dla członków Otwartych Funduszy Emerytalnych oraz uczestników Pracowniczych Programów Emerytalnych odbywają się pod **nr. tel. (22) 333 73 26 lub (22) 333 73 27 od poniedziałku do czwartku w godzinach 8.30 - 10.30.**

Kontakt w formie elektronicznej dostępny jest za pośrednictwem strony internetowej Rzecznika www.rzu.gov.pl

Korzystanie ze wszystkich wyżej wskazanych form pomocy Rzecznika Ubezpieczonych jest bezpłatne.

PROBLEMY Z NIEUWZGLĘDNIANIEM DOKUMENTÓW POTWIERDZAJĄCYCH ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA OC POSIADACZY POJAZDÓW MECHANICZNYCH W TZW. *SYSTEMIE DIRECT*

W ostatnich miesiącach ubiegłego roku, Rzecznikowi Ubezpieczonych przedstawiony został problem związany z coraz szerzej stosowanym w praktyce akwizycyjnej sposobem zawierania obowiązkowych umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w tzw. *systemie direct* tj., za pośrednictwem telefonu i internetu. Założeniem wprowadzenia na rynek tego systemu jest ograniczenie kosztów, związanych z obsługą klientów oraz

ułatwienie klientom procesu załatwiania wszelkich formalności związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia, co zakłady ubezpieczeń oferujące usługi w *systemie direct* uzyskują dzięki obsłudze klientów na terenie całego kraju poprzez doradców telefonicznych i internetowych. Oferta zawarcia umowy ubezpieczenia może być też, w zależności od przypadku, wysłana do klienta pocztą i po opłaceniu przez klienta składki, wraz z dowodem zapłaty, staje się, jak wskazują zakłady ubezpieczeń, potwierdzeniem istnienia ważnej umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC. Zdarza się również, iż zakład ubezpieczeń przesyła klientowi drogą faksową lub mailową, potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia, które ma stanowić dowód zawarcia obowiązkowej umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.

W wielu przypadkach, klienci korzystający z usług w *systemie direct*, korzystają również z tzw. bankowości elektronicznej, dokonując zapłaty składki z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia OC, za pośrednictwem przelewu elektronicznego.

W praktyce pojawiły się jednak wątpliwości co do ważności dokumentów potwierdzających zawarcie umowy w *systemie direct*. Rzecznik Ubezpieczonych pozyskał informacje, iż organy uprawnione do kontroli zawarcia obowiązkowej umowy ubezpieczenia OC, nie honorują takich dokumentów wskazując, iż nie posiadają one oryginalnych podpisów ani pieczątek zakładu ubezpieczeń. Zakwestionowane zostały również dowody opłaty składki w formie wydruku potwierdzającego dokonanie przelewu elektronicznego, gdyż nie są to dokumenty wydane przez sam zakład ubezpieczeń.

W związku z zaistniałym sporem, Rzecznik Ubezpieczonych dokonał szerokiej analizy przepisów regulujących rodzaj i zakres dokumentu potwierdzającego spełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego tj. przepisów: ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz.U. Nr 124, poz. 1151 z późn. zm.), ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polski Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. Nr 124, poz. 1152 z późn. zm.), Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 31 października 2003 r. w sprawie szczegółowych zasad tworzenia, utrwalania, przechowywania i zabezpieczania dokumentów związanych z zawieraniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia (Dz.U. Nr 193, poz. 1889), Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 3 grudnia 2003 r. w sprawie rodzaju i zakresu dokumentu potwierdzającego spełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego (Dz.U. Nr 211, poz. 2064) oraz ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (Dz.U. Nr 108, poz. 908 z późn. zm.). Stan prawny regulowany

powyższymi aktami prawnymi nie jest w pełni jasny i może skłaniać do formułowania zróżnicowanych wniosków, o czym świadczą wyrażane opinie.

Przepis art. 85 Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polski Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych wskazuje, iż *„spełnienie zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego ustala się na podstawie polisy lub innego dokumentu ubezpieczenia, potwierdzającego zawarcie umowy tego ubezpieczenia, wystawionego ubezpieczającemu przez zakład ubezpieczeń”*. Art. 38 pkt 3 Prawa o ruchu drogowym wskazuje, iż *„kierujący pojazdem jest obowiązany mieć przy sobie i okazywać na żądanie uprawnionego organu (...) dokument stwierdzający zawarcie umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu lub stwierdzający opłacenie składki tego ubezpieczenia (...)”*. Podobną regulację odnajdujemy w art. 86 i 87 Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polski Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, które wskazują na *„dokument potwierdzający zawarcie i umowy ubezpieczenia obowiązkowego lub dowód opłacania składki za to ubezpieczenie”*. Występująca w tych przepisach alternatywa („lub”) sposobu wypełniania obowiązku po stronie kierującego pojazdem „*posiadania przy sobie*” i „*okazywania na żądanie uprawnionego organu*” jednego z dokumentów tam wymienionych, wydaje się oczywista. Spełnienie obowiązku wynikającego z Prawa o ruchu drogowym następuje więc poprzez okazanie uprawnionym organom jednego z dwóch rodzajów dokumentów:

1. dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy wydanego przez zakład ubezpieczeń, lub
2. dowodu opłacenia składki z tytułu zawarcia umowy ubezpieczenia.

Dokument potwierdzający zawarcie obowiązkowej umowy ubezpieczenia OC wydany przez zakład ubezpieczeń, zgodnie z w § 2 rozporządzenia z dnia 3 grudnia 2003 r. musi zawierać ściśle określone elementy. Mianowicie, dokument taki powinien określać rodzaj ubezpieczenia, strony i przedmiot umowy, oznaczenie serii i numeru ubezpieczenia, okres ubezpieczenia, sumę gwarancyjną oraz wysokość składki. Ponadto, w dokumencie tym obowiązkowo należy zidentyfikować pojazd, którego umowa dotyczy, wskazując jego markę, typ, numer rejestracyjny, numer nadwozia (podwozia). Ustawodawca nie wymienił jednak jako obowiązkowego elementu dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy ubezpieczenia, podpisu osoby upoważnionej do reprezentacji zakładu ubezpieczeń. Nie wspomniał również o tym, iż dokument taki powinien być opatrzony odpowiednia pieczęcią zakładu ubezpieczeń. Przedstawiane więc przez niektóre instytucje stanowisko, jakoby druki nie posiadające oryginalnych pieczątek i oryginalnych podpisów, jak również druki wygenerowane (wydrukowane samodzielnie z plików elektronicznych przesłanych przez zakład ubezpieczeń)

przez klientów nie spełniały wymogów formalnych określonych w mających zastosowanie przepisach, jest w opinii Rzecznika Ubezpieczonych, stanowiskiem nie znajdującym uzasadnienia w obowiązujących przepisach.

Nie należy również zapominać o regulacji zawartej w art. 26 ustawy o działalności ubezpieczeniowej. Wskazuje się tam wyraźnie, iż dokumenty związane z zawieraniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia mogą być sporządzane na elektronicznych nośnikach informacji. Nie powinien więc budzić żadnych wątpliwości fakt przekazywania klientom przez zakłady ubezpieczeń dokumentów właśnie w tego typu formie.

Problem komplikuje się jednak w związku z wymogami stawianymi wobec formy dowodu opłacenia składki, które są zawarte w § 1 ust. 1 i 2 rozporządzenia z dnia 3 grudnia 2003 r. Zgodnie bowiem z zawartymi w tym rozporządzeniu przepisami, potwierdzeniem spełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego jest dokument ubezpieczenia wydany przez zakład ubezpieczeń tj.: polisa ubezpieczeniowa, legitymacja ubezpieczeniowa, zaświadczenie tymczasowe, dowód potwierdzający opłacenie składki ubezpieczeniowej. Określenia występujące w tymże rozporządzeniu wskazują więc jednoznacznie, iż dowód opłacenia składki ubezpieczeniowej ma mieć szczególny charakter i formę, co oznacza, że ma on pochodzić od zakładu ubezpieczeń.

Należy jednak zwrócić uwagę, iż w tym przypadku możliwe jest – zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych – postawienie zarzutu wykroczenia treści powołanego powyżej przepisu poza ramy delegacji ustawowej. Skoro bowiem w upoważnieniu do wydania rozporządzenia, zawartym w art. 5 pkt 3 Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polski Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych ustawodawca wskazał, iż *„Minister właściwy do spraw instytucji finansowych określa, w drodze rozporządzenia, rodzaj i zakres* ***dokumentu potwierdzającego spełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego****, uwzględniając w szczególności rodzaj ubezpieczenia obowiązkowego”,* a ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych nie uznaje dowodu opłacenia składki za dokument potwierdzający spełnienie obowiązku zawarcie umowy ubezpieczenia, wskazując jedynie, iż okazanie takiego dowodu wpłaty jest równoznaczne z okazaniem dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy, to wprowadzenie rozporządzeniem z dnia 3 grudnia 2003 r. regulacji dotyczących dowodu opłacenia składki za ubezpieczenie, może z dużym prawdopodobieństwem, zostać uznane za działanie wykraczające poza zakres delegacji ustawowej. Kwestia ta jest tym ważniejsza, iż przepis § 1 ust. 2 powołanego rozporządzenia, w obecnym brzmieniu, rodzi wobec konsumenta – strony umowy ubezpieczenia - nowe obowiązki, a mianowicie, obowiązek posiadania dowodu

wpłaty, spełniającego szczególne wymogi (tj. wydanego przez zakład ubezpieczeń), mimo iż w powszechnym obrocie stosuje się – zgodnie z obowiązującym prawem – różne formy potwierdzeń zapłaty o znacznie szerszym zakresie, w tym także wygenerowane w systemie elektronicznym oraz pochodzące od różnych uprawnionych do pobierania opłat urzędów czy pośredników. Od lat stosuje się również masowo dowody opłaty składki z tytułu umowy ubezpieczenia, nie pochodzące bezpośrednio od zakładu ubezpieczeń, co do tej pory nie prowadziło do problemów z uznawaniem przez właściwe organy, iż posiadacz ma ważną umowę ubezpieczenia. Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych nie określa dowodu opłacenia składki jako dokumentu, który ma być wydany przez zakład ubezpieczeń. Rozporządzenie nie powinno więc być w tej kwestii sprzeczne z obowiązującą ustawą, a jeżeli jest, należy w miejsce wadliwych przepisów rozporządzenia stosować przepisy ustawy, jako aktu prawnego wyższej rangi.

Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych, ze względu fakt, iż ubezpieczeni i pokrzywdzeni są konsumentami, a więc z definicji nie posiadają profesjonalnej wiedzy w zakresie wymogów stawianych dokumentom ubezpieczeniowym, te niejasne przepisy powinny być interpretowane na ich korzyść. Zawierając umowę ubezpieczenia i opłacając stosowną składkę klienci zakładów ubezpieczeń mogą i powinni mieć pewność wypełnienia ustawowego obowiązku. Wszelka interpretacja, w wyniku której rodzą się dodatkowe wymogi wobec nich, podważa ich zaufanie do systemu ubezpieczeń, a także do prawa wogóle. Zbyt formalna interpretacja przepisów dotyczących dokumentów potwierdzających zawarcie obowiązkowej umowy ubezpieczenia nie jest uzasadniona tym bardziej, iż oczywistym jest, że zagrożenie sfałszowania np. wydruku komputerowego lub innego dokumentu przesłanego w systemie elektronicznym nie jest większe, a wręcz przeciwnie – stosunkowo mniejsze – aniżeli jakiegokolwiek dokumentu podpisanego ręcznie. Ponadto, fałszerstwo dokumentu, jakkolwiek wytworzonego jest karalne, a funkcjonariusz policji, który poweźmie w trakcie kontroli takie podejrzenie, ma prawo a także – wynikający z innych przepisów – obowiązek powzięcia określonych kroków, bez względu na rodzaj ocenianego dokumentu.

Reasumując, Rzecznik Ubezpieczonych stoi na stanowisku, iż legitymowanie się przez posiadacza pojazdu dokumentem wydanym przez zakład ubezpieczeń potwierdzającym zawarcie umowy ubezpieczenia (o ile zawiera on wszelkie wymagane informacje) lub dowodem opłacenia składki za ubezpieczenie obowiązkowe w dowolnej formie, również w formie wydruku dokumentu elektronicznego, jest wystarczające do stwierdzenia, iż posiadacz ten jest objęty ochroną ubezpieczeniową z tytułu odpowiedzialności cywilnej.

Stanowisko takie jest zgodne nie tylko z przepisami obowiązującego prawa, ale również z oczekiwaniami posiadaczy pojazdów mechanicznych, którzy zawarli ważną umowę ubezpieczenia wypełniając tym samym ciążący na nich ustawowy obowiązek.

Rzecznik Ubezpieczonych zasygnalizował więc istnienie powyższego problemu w ramach powołanej przez Ministerstwo Finansów Grupy Roboczej do spraw przeglądu prawa ubezpieczeń gospodarczych. Miejmy nadzieję, że postulowane przez Rzecznika Ubezpieczonych zmiany znajdą akceptację i problem nieuwzględniania dokumentów potwierdzających zawarcie umowy w systemie *direct* zostanie wkrótce rozwiązany.

Dodatkowe informacje:

Małgorzata Więcko
Biuro Rzecznika Ubezpieczonych
Al. Jerozolimskie 44
00-024 Warszawa
tel. (22) 333-73-26, 333-73-27, 333-73-28
fax (22) 333-73-29

http://www.rzu.gov.pl