UKNF | URZĄD KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO

Krystian Wiercioch

Zastępca Przewodniczącego
Komisji Nadzoru Finansowego

Gra o zaufanie: Standaryzacja w ubezpieczeniach

Konferencja Ubezpieczeniowa Rzecznika Finansowego oraz Rady Naukowej

przy Rzeczniku Finansowym, Warszawa, 17 listopada 2026 roku

Wystąpienie otwierające: **Wyzwania stojące przed ochroną konsumenta usług ubezpieczeniowych z perspektywy organu nadzoru**

Na początku wystąpienia chciałbym podziękować za zaproszenie do udziału w tej konferencji. Również za możliwość przedstawienia perspektywy Komisji Nadzoru Finansowego na kwestie związane ze standaryzacją produktów ubezpieczeniowych.

Temat konferencji zawiera w sobie pewną tezę. Może nie jest ona jeszcze do końca wyartykułowana, ale tak rozumiem przedmiot naszych dzisiejszych dyskusji i debat: że standaryzacja ubezpieczeń oraz standaryzacja ich obsługi buduje zaufanie do ubezpieczeń, do zakładów ubezpieczeń oraz dystrybutorów ubezpieczeń. Czy tak jest rzeczywiście? Postaram się odpowiedzieć na to pytanie.

Zaufanie do ubezpieczeń

Zacznę od zaufania. Jest ono niezmiernie ważne na rynku finansowym. Bez zaufania rynek finansowy nie mógłby pełnić swej doniosłej roli gospodarczej i społecznej. Nie mógłby się też rozwijać.

Jednym z ustawowych celów stawianych przed Komisją Nadzoru Finansowego jest właśnie zapewnienie zaufania do rynku finansowego. Urząd Komisji Nadzoru Finansowego przyjął, że jego misją jest dbałość o prawidłowe funkcjonowanie i bezpieczny rozwój tego rynku.

W naszej wizji rynek finansowy ma być bezpiecznym miejscem dla wszystkich jego uczestników. Uważamy bowiem, że nie można budować zaufania do rynku, jeżeli będzie on funkcjonował nieprawidłowo. Nie można budować zaufania, jeśli rozwój rynku nie gwarantuje bezpieczeństwa jego uczestnikom.

Czym jest standaryzacja

Co może oznaczać standaryzacja w ubezpieczeniach? Przez standaryzację rozumiemy zwykle proces wprowadzania jednolitych norm, reguł lub standardów postępowania. Robimy to po to, aby uzyskać powtarzalne wyniki w podobnych okolicznościach.

W ubezpieczeniach może to oznaczać przede wszystkim standaryzację poszczególnych rodzajów produktów. Może to dotyczyć także standaryzacji dystrybucji produktów ubezpieczeniowych oraz standaryzacji obsługi posprzedażowej.

Z perspektywy przeciętnego klienta – odbiorcy usług ubezpieczeniowych – standaryzacja ubezpieczeń będzie najczęściej postrzegana jako coś pozytywnego. Standaryzacja ułatwia i przyśpiesza decyzję dotyczącą zawarcia umowy ubezpieczenia. Daje też większą pewność, że umowa zostanie wykonana przez zakład ubezpieczeń zgodnie z oczekiwaniami klienta – dokładnie tak, jak zostało to przedstawione w momencie jej kontraktowania.

Wiele instytucji funkcjonujących na rynku ubezpieczeń ma możliwość kształtowania rynku ubezpieczeń, ustalając standardy jego działania. Również Komisja Nadzoru Finansowego posiada narzędzia dające realny wpływ na sposób funkcjonowania rynku ubezpieczeń. Jesteśmy uczestnikiem procesów legislacyjnych dotyczących prawa ubezpieczeniowego i proponujemy określone rozwiązania prawe. Przygotowujemy i wydajemy również regulacje typu soft law – takie jak rekomendacje, wytyczne czy stanowiska. Dotyczą one produktów ubezpieczeniowych, ich tworzenia, oferowania oraz obsługi. W konsekwencji działania te wpływają na standaryzację ubezpieczeń w pożądanym przez nas kierunku, poprawiając jakość obsługi klienta, zwiększając jego satysfakcję i jednocześnie obniżając ryzyko powstania istotnych nieprawidłowości na rynku.

Służą więc budowaniu zaufania do ubezpieczeń, a tym samym do podmiotów rynku. W tym kontekście postrzegam standaryzację jako stałe zadanie Komisji, realizowane środkami, które mamy do swojej dyspozycji.

Standaryzacja procesów likwidacji szkód

Jednym z istotnych przejawów aktywności Komisji w kwestii standaryzacji obsługi posprzedażowej było wydanie rekomendacji dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych w 2022 roku. Treść tych wymagań wynikała z obowiązujących przepisów prawa oraz ustalonych kierunków orzeczeń Sądu Najwyższego.

Wynikała także z potrzeby ochrony interesów ubezpieczających, ubezpieczonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia oraz wyrażała oczekiwania nadzorcze w stosunku do zakładów ubezpieczeń w zakresie organizacji i zarządzania procesem likwidacji szkód. We wstępie do rekomendacji Komisja wprost wskazała, 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.

Przypomnę, że wydanie tych rekomendacji nie nastąpiło w komfortowych dla Komisji warunkach. Byliśmy mocno krytykowani za tę decyzję i oskarżani o to, że spowodujemy wzrost cen składek w ubezpieczeniu OC ppm oraz paraliż sądów. Z perspektywy czasu widzimy jednak, że działania Komisji były właściwe. Przyczyniły się do ograniczenia praktyki zaniżania wartości odszkodowań oraz do standaryzacji procesów likwidacji szkód w zakresie, w jakim w tamtym czasie było to możliwe do osiągnięcia.

Nie była to pierwsze inicjatywa Komisji w zakresie standaryzacji procesu likwidacji szkód w ubezpieczeniach komunikacyjnych. Wcześniej, w 2017 roku, Komisja wydała rekomendacje dotyczące procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej z umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.

Wychodziły one naprzeciw potrzebie zapewnienia przewidywalności w procesie ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej. Powodów ich wydania było wiele.

Pierwszy to fakt, że przepisy prawa nie zawierają żadnych kryteriów, jakimi należy kierować się przy określaniu wysokości zadośćuczynienia. Brak było również jednolitego podejścia zakładów ubezpieczeń do katalogu okoliczności, jakie powinny być brane pod uwagę przy ocenie szkody niemajątkowej, a także do wyceny tych okoliczności. Ponadto Komisja dostrzegła, że istniały duże dysproporcje pomiędzy wypłacanymi przez zakłady ubezpieczeń kwotami zadośćuczynienia, a kwotami zadośćuczynienia zasądzanymi w tych samych sprawach przez sądy powszechne.

W efekcie występowały nieuzasadnione rozbieżności w zakresie przyznawanych kwot zadośćuczynienia w podobnych sprawach, co wpływało negatywnie na postrzeganie ubezpieczeń i zaufanie do rynku finansowego. Komisja uznała, że standaryzacja procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej jest konieczna dla odbudowy tego zaufania.

Z tych samych powodów przedstawiciele Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego wspierają dziś swoją wiedzą i doświadczeniem Komisję Kodyfikacyjną Prawa Cywilnego przy Ministrze Sprawiedliwości poprzez udział w pracach jej Zespołu problemowego do spraw standaryzacji zadośćuczynień z tytułu szkód na osobie. Wprowadzenie – w formie projektu legislacyjnego – propozycji ustandaryzowania wysokości wypacanych zadośćuczynień leży w interesie całego rynku, gdyż pozwoli wyeliminować w przyszłości ryzyko niekontrolowanego wzrostu wysokości wypłacanych świadczeń oraz zapewnić przewidywalność w tym zakresie.

Standaryzacja dystrybucji ubezpieczeń

Jednym z innych wyzwań przed którymi stanęła Komisja Nadzoru Finansowego było ujednolicenie i uspójnienie stosowania przepisów prawa przez zakłady ubezpieczeń w zakresie dystrybucji ubezpieczeń oraz zmniejszenie lub wyeliminowanie nieprawidłowości identyfikowanych w procesie zawierania umów ubezpieczenia zarówno bezpośrednio przez zakłady ubezpieczeń, jak i z udziałem pośredników ubezpieczeniowych.

Komisja pod koniec czerwca 2026 roku przyjęła rekomendacje dla zakładów ubezpieczeń dotyczące dystrybucji ubezpieczeń. Celem ich wydania było przeciwdziałanie oferowaniu ubezpieczeń niezgodnych z wymaganiami i potrzebami klientów, bądź z niską wartością dla klientów. W ślad za tymi rekomendacjami przygotowujemy również stanowiska, które zostaną skierowane do agentów i brokerów ubezpieczeniowych i dotyczą dystrybucji ubezpieczeń. W tych dokumentach określamy, jak powinien być prowadzony modelowy – czyli wystandaryzowany – proces APK, a także jaki minimalny poziom wartości produktu ubezpieczeniowego dla klienta powinien zostać przyjęty przez wszystkie podmioty działające na polskim rynku.

Jakość oferowanych produktów

Innym potrzebnym i interesującym projektem, o którym chciałbym wspomnieć – zrealizowanym przez Komisję w 2025 roku – było przeprowadzenie oceny jakości wybranych ubezpieczeń majątkowych i ich dystrybucji przez pryzmat wypłat odszkodowań po powodzi w 2024 roku. Uznaliśmy, że warto zweryfikować mechanizm funkcjonowania ubezpieczeń w sytuacji materializacji ryzyka ubezpieczeniowego i masowej wypłaty odszkodowań dla poszkodowanych.

W ramach tego działania nadzorczego ocenialiśmy zarówno poprawność konstrukcji produktów ubezpieczeniowych obejmujących ryzyka powodziowe, jak i zarządzanie oraz nadzór nad tymi produktami. Weryfikowaliśmy ich wartość dla klienta, poprawność rozwiązań przyjętych przez zakłady ubezpieczeń oraz pośredników w obszarach związanych z dystrybucją ubezpieczeń obejmujących ryzyka powodziowe. Prześledziliśmy także funkcjonowanie procesów likwidacji szkód.

Poza identyfikowaniem nieprawidłowości oraz słabości badanych produktów i procesów, identyfikowaliśmy także dobre i złe praktyki w obszarze konstrukcji, dystrybucji, obsługi produktów.

We wrześniu tego roku zorganizowaliśmy dla zakładów ubezpieczeń robocze seminarium dotyczące ubezpieczeń nieruchomości, na którym przedstawiliśmy nadzorczą perspektywę. Rozmawialiśmy o praktykach w zakresie tworzenia ubezpieczeń nieruchomości. Poruszyliśmy temat oferowania i odnawiania umów ubezpieczenia, informowania klientów przez dystrybutorów o zakresie ubezpieczenia, sumie ubezpieczenia, wyłączeniach lub ograniczeniach odpowiedzialności, a także temat definiowania grupy docelowej i antygrupy, monitorowania produktu i przeprowadzania jego przeglądu.

Podczas tego spotkania z podmiotami nadzorowanymi omówiliśmy również dobre i złe praktyki w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, ze szczególnym uwzględnieniem przeprowadzania oceny wymagań i potrzeb klienta, proponowania umów, przekazywania informacji klientom. Przedstawiliśmy również dobre i złe praktyki w zakresie likwidacji szkód w nieruchomościach oraz pozostałych kwestii z zakresu obsługi umów. Zwróciliśmy także uwagę na dobre praktyki związane z monitorowanie skarg, reklamacji oraz spraw sądowych. Teraz zakłady ubezpieczeń mają czas, aby te kwestie gruntownie przemyśleć, przejrzeć swoje produkty dotyczące ubezpieczeń nieruchomości oraz stosowane praktyki na każdym etapie tworzenia i życia tych produktów.

Za jakiś czas do tego tematu wrócimy i będziemy zastanawiać się, czy nastąpiła wyraźna poprawa praktyk zakładów ubezpieczeń, czy może konieczne jest jednak kolejne działanie Komisji typu soft law, które by ten segment produktowy dodatkowo standaryzowało.

Standaryzacja eliminuje złych graczy

Rozumiemy, że perspektywa zakładów ubezpieczeń nie zawsze sprzyja standaryzacji produktów ubezpieczeniowych, ich dystrybucji i obsługi. Zakłady ubezpieczeń z jednej strony mają swoje cele biznesowe dotyczące poziomu sprzedaży, udziału w rynku czy przychodów lub zysku. Z drugiej strony mają naturalną skłonność do tego, aby budować swoją przewagę konkurencyjną wprowadzając do oferty elementy, które pozytywnie odróżniają ją od oferty innych zakładów ubezpieczeń. Cele zarządów zakładów ubezpieczeń nie zawsze muszą być więc zbieżne z interesem klientów zakładów. Czasem mogą zachęcać do tego, aby obierać drogę na skróty. Na przykład tak komplikować ofertę, aby klient niekoniecznie mógł się dowiedzieć, jaki faktycznie zakres ubezpieczenia ma być objęty umową i czy oferta określonego zakładu jest rzeczywiście lepsza niż oferta konkurencji. I nie zawsze to jest tylko kwestia postanowień umownych, ale także jakości obsługi umowy i stosowanych przez zakład praktyk.

Największym zagrożeniem jest jednak to, że brak wspólnego standardu tworzy niebezpieczną przestrzeń dla szkodliwych praktyk. W pojedynczych zakładach ubezpieczeń mogą pojawiać

się rozwiązania, które choć dają chwilową przewagę jednemu podmiotowi, w rzeczywistości uderzają w rzetelną konkurencję. Takie jednostkowe działania mają charakter niszczycielski dla całego sektora. Rozprzestrzeniają one nieufność i destabilizują rynek, sprawiając, że błędy jednego ubezpieczyciela rzutują na postrzeganie wszystkich uczestników rynku. W efekcie, brak standaryzacji sprawia, że nieuczciwe praktyki jednego podmiotu stają się systemowym problemem, który osłabia zaufanie do ubezpieczeń jako całości.

Produkty oferowane klientowi masowemu powinny być jak najmniej skomplikowane. Powinny być intuicyjne i zrozumiałe. W przypadku badanych przez nas ubezpieczeń nieruchomości okazało się bowiem, że podejście zakładów ubezpieczeń do obejmowania zakresem ubezpieczenia ryzyka powodzi jest mocno zróżnicowane.

Są zakłady ubezpieczeń, które ryzyka powodzi nigdy nie wyłączają z ubezpieczenia, takie które automatycznie wyłączają ryzyko powodzi w przypadku mienia położonego w strefie najwyższego ryzyka powodzi i takie, które nie pozwalają na rozszerzenie zakresu ubezpieczenia o ryzyko powodzi w przypadku nieruchomości położonej na terenie wysokiego ryzyka powodzi. Do tego dochodzą rozbieżności w zakresie definiowania np. ryzyka powodzi lub zalania, brak definicji tych pojęć w OWU, przypadki oferowania ubezpieczeń all risk, które nie obejmują np. odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku powodzi w przypadku nieruchomości położonych w strefach o najwyższym zagrożeniu powodziowym, stosowanie karencji w zakresie przejmowania odpowiedzialności za ryzyko powodzi.

Do tego mogą dochodzić problemy z jakością procesu APK oraz niewystarczające informowania klienta o wyłączeniu ryzyka powodzi lub o występowaniu okresu karencji w zakresie tego ryzyka. Niewątpliwie standaryzacja polegająca na ustaleniu przynajmniej pewnego określonego minimum zakresu odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za szkody w określonym rodzaju ubezpieczenia i solidnie przeprowadzona APK sprzyjałaby budowaniu zaufania klientów do ubezpieczeń w ogóle.

Ten brak nawet minimalnej standaryzacji generuje także problem luki ubezpieczeniowej. Wyłączanie ryzyka powodzi, nieinformowanie o tym klienta w jasny sposób, niejasne definicje czy brak rzetelnej analizy potrzeb – to wszystko powoduje niedoubezpieczenie majątku.

W przypadku powodzi z 2024 roku możemy szacować, że nie więcej niż 1/5 wartości faktycznych szkód na nieruchomościach została pokryta przez odszkodowania wypłacone przez zakłady ubezpieczeń. Dodatkowo warto pamiętać, że blisko 45% nieruchomości agregowanych po adresach pozostaje zupełnie bez ochrony podczas katastrof naturalnych. Wiele innych nie jest natomiast chroniona w pełnym zakresie. Klienci często nie są świadomi faktu, że z zakresu odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń wyłączono zostało ryzyko powodzi lub o tym, że przyjęta do ubezpieczenia wartość nieruchomości nie przystaje do aktualnych warunków rynkowych.

Aby przeciwdziałać takim zjawiskom wystarczy wprowadzić standardy w procesie dystrybucji ubezpieczeń, które wymagają podczas analizy wymagań i potrzeb ustalenia, czy klient chce ubezpieczyć swój majątek od ryzyka powodzi – a jeśli tak, to nie oferować mu ubezpieczenia z wyłączeniem tego ryzyka albo standardy wprowadzające obowiązek ustalenia sumy ubezpieczenia dla nieruchomości bazującej na jej wartości rynkowej.

Standaryzacja to element budowy zaufania i rozwoju rynku

Niezmiennie uważamy, że sprzedaż ubezpieczeń wystandaryzowanych i dopasowanych do rzeczywistych potrzeby klienta, rzetelna APK, sprawna i nieunikająca odpowiedzialności zakładu likwidacja szkód jest dla zakładów ubezpieczeń szansą na zbudowanie trwałej relacji z klientem opartej na zaufaniu. Ta relacja nie tylko zwiększa szansę na odnowienie polisy, ale także stanowi zachętę do nabywania innego rodzaju ubezpieczeń lub do zwiększenia zakresu ubezpieczenia. Zaufanie jest kluczem do rozwoju ubezpieczeń i szasną dla zakładów ubezpieczeń oraz pośredników na realizację ich długookresowych celów biznesowych. Utrata lub brak tego zaufania to zwiększenie luki ubezpieczeniowej i pozostawienie obywateli i podmiotów gospodarczych bez ochrony ubezpieczeniowej, a na poziomie całego państwa straty społeczne i gospodarcze.

Życzę Państwu interesujących wystąpień i dyskusji podczas tej konferencji. Będę miał jeszcze zaszczyt wziąć udział w dyskusji podczas panelu, podczas którego będziemy się wspólnie zastanawiać, jak zapewnić dobry standard usług ubezpieczeniowych, a Sławomir Pomarański, Dyrektor Departamentu Inspekcji Ubezpieczeniowych UKNF, przedstawi perspektywę nadzoru w panelu poświęconym standaryzacji zadośćuczynień i pracom Zespołu problemowego ds. Standaryzacji zadośćuczynień z tytułu szkód na osobie.

Dziękuję za uwagę.