

DIU/606/10/9/2016/2017

warta.

Otrzymano dnia  
2017 -02- 27  
Sekretariat DIU

SJP/W/50/2017/KG

URZĄD KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO  
(7)

WPŁYW

2017 -02- 27 ZAL.

Nr Kancelaryjny 16M3117

Przekazano do DIU Podpis W

Warszawa, dnia 27 lutego 2017 r.

Komisja Nadzoru Finansowego  
Plac Powstańców Warszawy 1  
00-950 Warszawa

**w sprawie: informacji o wdrożeniu Rekomendacji dotyczących ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej z umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych**

Szanowni Państwo,

Odpowiadając na pismo nr DIU/606/10/1/2016 z dnia 7 grudnia 2016 roku TUIR „WARTA” S.A. uprzejmie informuje, że:

- 1) 31.01.2017 roku przesłano na adres e-mail: [diu@knf.gov.pl](mailto:diu@knf.gov.pl) arkusz samooceny implementacji przez TUIR „WARTA” S.A. rekomendacji organu nadzoru, o których mowa na wstępie niniejszego pisma.
- 2) W arkuszu samooceny TUIR „WARTA” S.A. wskazała szczegółowo sposób spełnienia poszczególnych rekomendacji.
- 3) W zakresie dwóch rekomendacji (nr: 12.1 oraz 12.3) TUIR „WARTA” S.A. osiąga cele, dla realizacji których organ nadzoru wydał rekomendację, w inny sposób. Wyjaśnienie przedstawia poniższa tabela:

| TUIR „WARTA” S.A. |   |   |
|-------------------|---|---|
| Rekomendacja      | Stanowisko w zakresie braku dostosowania się do Rekomendacji                    | Informacja, w jaki sposób zakład ubezpieczeń zamierza osiągnąć cele, dla realizacji których organ nadzoru wydał rekomendację  |
| Rekomendacja 12.1 | Odstąpienie od stosowania rekomendacji. Rekomendacja realizowana w inny sposób. | <p>W obowiązującym w TUIR „WARTA” S.A. procesie, klient otrzymuje numer telefonu do Centrum Obsługi Klienta (COK), gdzie może zadzwonić, aby zgłosić szkodę i uzyskać informacje o zgłoszonej szkodzie. Jeżeli konsultant w COK nie jest w stanie udzielić pełnej odpowiedzi klientowi, wówczas wystawia w systemie szkodowym zadanie „Kontakt z klientem” dla likwidatora, który ma obowiązek skontaktować się z klientem w ciągu jednego dnia roboczego. Realizacja i terminowość takiego zadania jest monitorowana i weryfikowana w ramach procesów kontrolnych.</p> <p>W związku z powyższym nie widzimy potrzeby przekazywania bezpośredniego kontaktu do likwidatora prowadzącego sprawę. Dowolny i pełny dostęp do danych kontaktowych likwidatora wygeneruje naszym zdaniem więcej ryzyk niż korzyści. Proponowane rozwiązanie wpływa niekorzystnie na efektywność procesu likwidacji szkód. Likwidator jest bowiem w stanie prowadzić w tym samym czasie wyłącznie jedną rozmowę. Ponadto może być nieobecny w pracy. Może to spowodować, że klient nie będzie w stanie skontaktować się z likwidatorem.</p> |

Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S.A.

ul. Chmielna 85/87, 00-805 Warszawa, tel. tel. (22) 272 30 00, fax (22) 272 00 30

Spółka zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000016432, NIP 521-04-20-047. Wysokość kapitału akcyjnego: 187 938 580 zł. opłacony w całości.

| TUiR „WARTA” S.A. |   |   |
|-------------------|---|---|
| Rekomendacja      | Stanowisko w zakresie braku dostosowania się do Rekomendacji                    | Informacja, w jaki sposób zakład ubezpieczeń zamierza osiągnąć cele, dla realizacji których organ nadzoru wydał rekomendację  |
| Rekomendacja 12.3 | Odstąpienie od stosowania rekomendacji. Rekomendacja realizowana w inny sposób. | <p>W obowiązującym w TUiR „WARTA” S.A. procesie, klient lub inny podmiot w procesie likwidacji szkody otrzymuje numer telefonu do Centrum Obsługi Klienta (COK), gdzie może zadzwonić, aby zgłosić szkodę i uzyskać informacje o zgłoszonej szkodzie. Jeżeli konsultant w COK nie jest w stanie udzielić pełnej odpowiedzi klientowi, wówczas wystawia w systemie szkodowym zadanie „Kontakt z klientem” dla likwidatora, który ma obowiązek skontaktować się z klientem w ciągu jednego dnia roboczego. Realizacja i terminowość takiego zadania jest monitorowana i weryfikowana w ramach procesów kontrolnych.</p> <p>W związku z powyższym nie widzimy potrzeby przekazywania bezpośredniego kontaktu do likwidatora prowadzącego sprawę. Dowolny i pełny dostęp do danych kontaktowych likwidatora wygeneruje naszym zdaniem więcej ryzyk niż korzyści. Proponowane rozwiązanie wpływa niekorzystnie na efektywność procesu likwidacji szkód. Likwidator jest bowiem w stanie prowadzić w tym samym czasie wyłącznie jedną rozmowę. Ponadto może być nieobecny w pracy. Może to spowodować, że klient lub inny podmiot nie będzie w stanie skontaktować się z likwidatorem.</p> <p>Klienci lub inne podmioty mogą kontaktować się z TUiR WARTA S.A. w formie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• telefonicznej (dzwoniąc na numer infolinii Centrum Obsługi Klienta);</li> <li>• elektronicznej (za pomocą udostępnionych na stronach internetowych TUiR WARTA S.A. funkcjonalności: "Zapytaj o status zgłoszonej szkody" oraz "Doślij dokumenty do szkody/świadczenia", procesy pozwalają na wymianę korespondencji za pośrednictwem poczty elektronicznej);</li> <li>• tradycyjnej (wysyłając pisma tradycyjną pocztą na wskazane skrzynki p.o. box).</li> </ul> |

Z poważaniem

WICEPREZES ZARZĄDU

Rafał Stankiewicz

PREZES ZARZĄDU

Jarosław Parkot