

Autor  
Czas i miejsce publikacji

Mateusz Holly, Marta Fryszer  
Gazeta Bankowa, nr 27(819), 5 lipca 2004 str. 20-21

### Certyfikat pewności

Krajowy Instytut Ubezpieczeń zgłosił inicjatywę, która ma pomóc w odzyskaniu zaufania klientów.

Gazeta Bankowa, nr 27(819), 5 lipca 2004 str. 20-21



Idea certyfikowania produktów ubezpieczeniowych "Dobra Polisa" zrodziła się w KIU w pierwszej połowie 2002 roku. Była efektem badań nad przyczynami i skutkami nasilających się już od końca 1999 roku masowych rezygnacji z polis na życie, co skutkowało gwałtownie rosnącymi sumami wypłacanych świadczeń. W 2002 roku, jedynie na podstawie danych KNUiFE (świadomie niedoszacowanych), liczba upadłych polis przekroczyła 1,1 miliona.

Powszechna konsternacja wywołana tym zjawiskiem nie zintegrowała bynajmniej środowiska ubezpieczeniowego, nie zmobilizowała do szukania przyczyn owego załamania, ustalenia faktycznych jego źródeł i uwarunkowań, a tym samym uniemożliwiła podjęcie prób wprowadzenia systemowych zmian zapobiegawczych. Działania w tym zakresie, podejmowane głównie przez zakłady ubezpieczeń na życie, najbardziej dotknięte załamaniem wskaźników wzrostu, a także przez organizacje pośredników ubezpieczeniowych, były nieskoordynowane. W tej sytuacji inicjatywa KIU, rozpoczynająca przedsięwzięcie o jednoznacznie prokonsumenckim charakterze, uzyskała poparcie ubezpieczycieli.

## **Chybione inwestycje**

Jednym z głównych, niekwestionowanych źródeł kryzysu ubezpieczeń na życie, a równocześnie skutkiem tego kryzysu było powszechne załamanie się zaufania konsumentów do ubezpieczycieli. Nietrafiona, niedopasowana do indywidualnych potrzeb klientów oferta ubezpieczeniowa sprawiła, że w gąszczu reklam, działań wielu agresywnych agentów, niejasnych i nieprecyzyjnych ogólnych warunków umów (OWU), konsument często decydował się na produkt, który dopiero po pewnym czasie okazywał się chybioną inwestycją, całkowicie nieodpowiadającą jego potrzebom. Jednocześnie rzadko mógł on liczyć na obiektywną, fachową radę podczas wyboru ubezpieczenia zarówno majątkowego, jak i życiowego.

Celem inicjatorów przedsięwzięcia jest przyznawanie właściwym produktom certyfikatu jakości w postaci prostego, wyraźnie rozpoznawalnego znaku graficznego, który będzie stanowić dla nabywcy ubezpieczenia swoistą rękojmię jakości oferowanego mu produktu. Podejmowanie racjonalnych decyzji, których skutki częstokroć ważą na całym życiu ubezpieczonego, staje się coraz trudniejsze, często wymaga bardzo specjalistycznej wiedzy.

Zaufanie do polskiego rynku ubezpieczeniowego ulega coraz głębszej erozji. Coraz trudniej o efektywną sprzedaż. Dotychczasowa eksploatacja rynku okazała się drogą donikąd, również dla towarzystw. Przeciwdziałanie tej degradacji to także jeden z ważnych celów wprowadzanego przez KIU certyfikatu. Certyfikat "Dobra Polisa" został przygotowany przede wszystkim z myślą o klientach rynku finansowo-ubezpieczeniowego. Stąd też znakiem tym są wyróżniane szczególnie atrakcyjne dla konsumenta i "najbardziej przyjazne" ubezpieczenia.

Produkt, któremu przyznano certyfikat "Dobra Polisa", wyróżnia się: czytelnością i jednoznacznością umowy ubezpieczenia (OWU), dostosowaniem produktu do rzeczywistych potrzeb klienta i warunków polskiego rynku, metodami ustalania wysokości odszkodowania, a także elastycznością produktu (możliwością adaptacji umowy do indywidualnych potrzeb konsumenta) oraz atrakcyjną ceną.

Do przyznania certyfikatu "Dobra Polisa" niezbędne jest także, aby zakład ubezpieczeń, którego produkt jest zgłaszany do certyfikacji, charakteryzował się wskaźnikami finansowymi gwarantującymi jego wypłacalność - jest to dodatkowa rękojmia ochrony interesów konsumentów.

## **Ułatwić wybór**

Certyfikat "Dobra Polisa" jest przyznawany zgodnie z publicznie ogłoszonym regulaminem (dostępny na stronie inter-netowej KIU) według zdefiniowanych kryteriów, co zapewnia jednolity standard oceny wszystkich zgłoszonych produktów. Lista ubezpieczeń, które otrzymały certyfikat, jest opublikowana w prowadzonym przez Instytut Rejestrze Certyfikatów (dostępnym w siedzibie i na stronach internetowych KIU). Produkty, którym przyznano certyfikat, mogą być oznaczane (np. na drukach OWU czy w innych materiałach informacyjno--reklamowych) zarejestrowanym znakiem graficznym z napisem "Dobra Polisa". Rozwiązanie takie umożliwi potencjalnym nabywcom danego ubezpieczenia uzyskanie szybkiej i czytelnej wskazówki na temat atrakcyjności oferowanego produktu. Jest to szczególnie istotne dla konsumentów

indywidualnych, niekorzystających z pomocy fachowych, bezstronnych doradców - brokerów -i niemających odpowiedniej wiedzy oraz doświadczenia, niezbędnych do oceny faktycznych walorów nabywanego ubezpieczenia.

Z myślą o osobach dokonujących wyboru ubezpieczenia (np. w ramach gospodarstwa domowego czy prowadzonej działalności gospodarczej lub przystępujących do programów ubezpieczeń grupowych) powstał certyfikat "Dobra Polisa". Ma on być dla nich rodzajem znaku jakości co, oczywiście, nie zwalnia nabywców takich polis od obowiązku zapoznania się z OWU i podjęcia samodzielnej decyzji, czy właśnie ten produkt, ze względu na specyficzne, indywidualne potrzeby i oczekiwania poszczególnych gospodarstw domowych lub przedsiębiorstw, jest im potrzebny.

### **Limitowanie jakości**

Certyfikat "Dobra Polisa", przyznawany na dwa lata, jest znakiem jakości i potwierdza rzetelną konstrukcję ubezpieczenia. Wśród zróżnicowanej i bogatej oferty zakładów certyfikat jest dla klienta "drogowskazem", pomagającym w wyborze produktów o najwyższej jakości, dostępnych na polskim rynku. Po upływie dwóch lat od przyznania certyfikatu "Dobra Polisa", ze względu na zmiany zachodzące na rynku ubezpieczeniowym, wymagane jest ponowne poddanie danego produktu procedurze certyfikacji.

Procedurę przyznawania certyfikatu szczegółowo określa Regulamin Certyfikatu Jakości Produktów Ubezpieczeniowych "Dobra Polisa". Wniosek o nadanie certyfikatu "Dobra Polisa" może zgłosić do KIU, w dowolnym czasie, każdy zakład, pośrednik ubezpieczeniowy (broker lub agent), a także podmiot dokonujący ubezpieczenia na rzecz osób trzecich. Jednakże certyfikat może zostać przyznany tylko produktom tych towarzystw, które spełniają ściśle zdefiniowane warunki finansowe. Oznacza to, że nawet najlepiej skonstruowany produkt nie otrzyma certyfikatu, jeżeli towarzystwo nie gwarantuje swoim klientom akceptowalnego prawem poziomu bezpieczeństwa finansowego.

O przyznaniu certyfikatu decyduje Rada Ekspertów Certyfikatu Jakości Produktów Ubezpieczeniowych "Dobra Polisa". Członkami rady, powoływanej przez KIU, są specjaliści od wielu lat związani z rynkiem ubezpieczeniowym oraz osoby reprezentujące środowiska konsumenckie. Członkowie rady nie mogą być zatrudnieni w żadnym towarzystwie (z wyłączeniem spółek mających zezwolenie na prowadzenie działalności wyłącznie w zakresie reasekuracji czynnej), nie mogą także prowadzić działalności agencyjnej w zakresie ubezpieczeń, co zapewnia bezstronną ocenę produktów.

Po zgłoszeniu ubezpieczenia do procedury certyfikacyjnej, Rada Ekspertów ocenia produkt, biorąc pod uwagę, m.in.: jego przejrzystość, dostosowanie produktu do rzeczywistych potrzeb klienta, cenę ubezpieczenia (wysokość składki), dostosowanie produktu do warunków krajowego rynku, dostępność i elastyczność ubezpieczenia, a także sposób ustalania i wypłaty odszkodowania.

Oceniając poszczególne aspekty ubezpieczeń, Rada Ekspertów może korzystać z opinii biegłych z różnych dziedzin (np. aktuariuszy, underwriterów, prawników). Przyznanie Certyfikatu Jakości Produktów Ubezpieczeniowych "Dobra Polisa" odbywa się w wyniku głosowania podczas plenarnego posiedzenia Rady Ekspertów. W wyniku

przeprowadzonej oceny zakład ubezpieczeń otrzymuje decyzję o nadaniu certyfikatu "Dobra Polisa" wraz z uzasadnieniem.

### Jednolity standard

W razie wprowadzenia zmian w ubezpieczeniu, podmiot dokonujący zgłoszenia produktu, któremu został przyznany certyfikat, ma obowiązek poinformować KIU o zaistniałych modyfikacjach. Zmieniony produkt zostanie poddany ponownej procedurze weryfikacyjnej na odrębnie ustalonych warunkach (w zależności od zakresu wprowadzonych zmian). Do czasu zakończenia procedury weryfikacyjnej ubezpieczenie nie ma certyfikatu "Dobra Polisa".

Przyznawanie Certyfikatu Jakości Produktów Ubezpieczeniowych "Dobra Polisa" na podstawie sformalizowanego regulaminu, procedury certyfikacji (dokument wewnętrzny określający tryb pracy Rady Ekspertów) i jednakowych kryteriów gwarantuje obiektywne badanie oraz ocenę produktów. Rozwiązanie takie sprawia, że ubezpieczenia oferowane przez towarzystwa, zarówno majątkowe, jak i życiowe, są oceniane według jednolitego standardu. Dzięki temu Certyfikat KIU, jako przyjazny konsumentom, pomaga im w wyborze najkorzystniejszych ubezpieczeń.

Rada Ekspertów Certyfikatu Jakości Produktów Ubezpieczeniowych „Dobra Polisa”	
● <b>dr Andrzej Arendarski*</b> – prezes Krajowej Izby Gospodarczej,	● <b>prof. dr hab. Kazimierz Ortyński**</b> – dyrektor Instytutu Ubezpieczeń i Prewencji Politechniki Radomskiej,
● <b>Marcin Z. Broda</b> – Dziennik Ubezpieczeniowy, Ogma Sp. z o.o.,	● <b>Paweł Pelc</b> – wiceprzewodniczący Stowarzyszenia Rynku Kapitałowego UNFE,
● <b>mec. Aleksander Daszewski</b> – prezes Fundacji Ubezpieczeniowej działającej przy Rzeczniku Ubezpieczonych,	● <b>Krzysztof Pietraszkiewicz***</b> – prezes Związku Banków Polskich,
● <b>dr Roman Fulneczek</b> – wiceprezes Polskiego Towarzystwa Reasekuracyjnego,	● <b>dr Stanisław Rogowski</b> – Rzecznik Ubezpieczonych,
● <b>dr Maria Gasińska</b> – dziekan Wydziału Ekonomiki Ubezpieczeń w Wyższej Szkole Ekonomiczno-Informatycznej,	● <b>prof. dr hab. Tadeusz Sangowski</b> – kierownik Katedry Ubezpieczeń Wydziału Ekonomii Akademii Ekonomicznej w Poznaniu,
● <b>Adam Gwara</b> – przewodniczący Stowarzyszenia na rzecz Bezpieczeństwa Finansowego Obywateli RP,	● <b>prof. dr hab. Tadeusz Szumlicz</b> – kierownik Katedry Ubezpieczenia Społecznego w SGH,
● <b>prof. dr hab. Romuald Holly</b> – dyrektor Krajowego Instytutu Ubezpieczeń, profesor w SGH oraz w WSUiB,	● <b>Mariusz Wichtowski</b> – prezes Polskiego Biura Ubezpieczeń Komunikacyjnych,
● <b>Norbert Jeziolowicz</b> – przedstawiciel Związku Banków Polskich,	● <b>Marta Fryszler</b> – sekretarz Rady Ekspertów, sekretarz Krajowego Instytutu Ubezpieczeń.
● <b>prof. dr hab. Jan Kufel</b> – kierownik Katedry Prawa Gospodarczego Akademii Ekonomicznej w Poznaniu,	
● <b>Andrzej Lech</b> – dyrektor Warszawskiego Instytutu Bankowości,	
● <b>Tomasz Mintoft-Czyż</b> – prezes Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych,	* Udział w pracach rady został zawieszony na czas członkostwa w radzie nadzorczej ING NATIONALE NEDERLANDEN Polska TUnZ.
● <b>dr Ryszard Nowak</b> – były wiceprezes PUNU, profesor w Wyższej Szkole Ubezpieczeń i Bankowości,	** Udział w pracach rady został zawieszony na czas pełnienia funkcji wiceprezesa PZU.
● <b>dr Stanisław Nowak</b> – prezes Izby Gospodarczej Ubezpieczeń i Obsługi Ryzyka,	*** Udział w pracach rady został zawieszony ze względu na pełnione obowiązki przewodniczącego rady nadzorczej PKO Banku Polskiego.