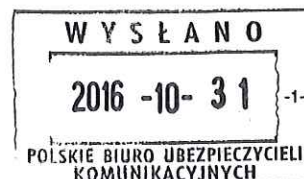


Do Członków PBUK

Warszawa, 28.10.2016 r.



Pismo okólne nr 8/2016

Dotyczy: outsourcingu w ramach Systemu Zielonej Karty w odniesieniu do szkód zaistniałych na terenie Polski

Szanowni Państwo,

Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych mając na uwadze harmonizację procedur dotyczących opracowywania przez korespondentów i ich podwykonawców roszczeń poszkodowanych w wypadkach transgranicznych zaistniałych na terenie Polski, jak i w celu uniknięcia potencjalnych problemów związanych z zagrożeniami wynikającymi z niezachowania obowiązków dotyczących ochrony danych osobowych, przedstawia poniżej zasady, jakie winny być stosowane przy opracowywaniu szkód zarówno przez korespondentów, jak i ich podwykonawców.

Przypominamy, iż podstawowe zasady przedstawione zostały już w piśmie okólnym PBUK nr 4/2015 z dnia 8 września 2015 r. prezentującym decyzje Zgromadzenia Ogólnego Rady Biur z 2015 roku.

Z uwagi na różnorodność form organizacji likwidacji szkód transgranicznych i pojawiające się zagrożenia istnieje konieczność uregulowania współpracy z podmiotami opracowującymi roszczenia poszkodowanych na rzecz korespondentów.

Co do zasady Rada Biur akceptuje możliwość outsourcingu w zakresie likwidacji szkód transgranicznych w ramach Systemu Zielonej Karty. Także Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych dopuszcza tę formę organizacji likwidacji szkód transgranicznych.

Wymagany jest jednak, aby spełnione zostały w szczególności następujące warunki:

- ❖ Każde przekazanie uprawnień podmiotom zewnętrznym może odbywać się wyłącznie z uwzględnieniem prawa kraju siedziby korespondenta, tj. prawa polskiego.
- ❖ W przypadku przekazania uprawnień podmiotowi zewnętrznemu korespondent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Biura.
- ❖ Zagraniczny ubezpieczyciel winien być poinformowany przez korespondenta o zamiarze powierzenia zadań podmiotom zewnętrznym i wyrazić na to pisemną zgodę.
- ❖ Przekazanie jakichkolwiek zadań może odbywać się wyłącznie na podstawie pisemnej umowy oraz szczegółowego pełnomocnictwa do podejmowania działań w imieniu i na rzecz korespondenta.
- ❖ Umowa z podmiotem zewnętrznym winna zawierać postanowienia regulujące obowiązki wynikające z prawa o ochronie danych osobowych.
- ❖ W szczególności winny być określone prerogatywy podwykonawcy oraz obowiązki dotyczące praw poszkodowanych, w tym:
 - a) do komunikowania się w języku poszkodowanego, jeśli jest to język urzędowy kraju, w którym miał miejsce wypadek;
 - b) do kontaktowania się i komunikowania się z korespondentem w kraju wypadku;
 - c) do odszkodowania i/lub odpowiedzi z uzasadnieniem w wymaganym czasie zgodnie z prawem właściwym;
 - d) do ochrony danych osobowych.

- ❖ Korespondent, który przekazał część swoich uprawnień innemu podmiotowi pozostaje w pełni odpowiedzialny za wszelkie odstępstwa, zaniechania i przekroczenia obowiązującego prawa w zakresie działań powierzonych podwykonawcom.
- ❖ Wszelkie prawa i obowiązki korespondenta wobec Biura mogą być dochodzone wyłącznie przez korespondenta, nawet jeśli dotyczą przekazanej działalności.
- ❖ Podmiot, któremu korespondent przekazał część swojej działalności nie posiada żadnych praw wynikających z Regulaminu Wewnętrznego Rady Biur w stosunku do żadnego Biura, ani do Rady Biur.
- ❖ Każde przekazanie zadań korespondenta (czynności wykonywanych przez korespondenta) podwykonawcy podlega stosunkom umownym pomiędzy tym korespondentem i ubezpieczycielem, który wystąpił o nominację tego korespondenta.
- ❖ Przekazanie jakichkolwiek uprawnień i powierzenie likwidacji szkód podmiotom zewnętrznym nie zwalnia korespondenta z obowiązków prawnych i finansowych wobec poszkodowanego, Biura i zagranicznego zakładu ubezpieczeń.
- ❖ Korespondent w uzgodnieniu z podwykonawcą winien przekazać Biuru dane osoby kontaktowej wyznaczonej do kontaktów z PBUK w zakresie likwidacji szkód.
- ❖ W ramach zawartej umowy z podwykonawcą korespondent winien mieć zagwarantowane prawo do przeprowadzenia audytu w każdym czasie i zakresie w odniesieniu do działań podwykonawcy na jego rzecz.

Mając na uwadze działalność ubezpieczeniową w ramach międzynarodowych grup ubezpieczeniowych oraz międzynarodowych firm specjalizujących się w likwidacji szkód transgranicznych należy wziąć pod uwagę, iż :

- ❖ Przekazywanie jakichkolwiek danych osobowych poza granice kraju miejsca zamieszkania ubezpieczonych lub poszkodowanych może odbywać się wyłącznie z poszanowaniem prawa krajowego właściwego dla wcześniej wymienionych.
- ❖ Ubezpieczeni lub poszkodowani winni być wyraźnie poinformowani przez podwykonawcę o możliwości przekazania danych osobowych poza granice kraju.
- ❖ Przekazanie danych osobowych poza granice kraju nie może w żadnej mierze ograniczyć zainteresowanym możliwości do wglądu do nich, ich modyfikacji lub żądania ich usunięcia.
- ❖ Możliwość i zasady przekazywania danych osobowych poza granice kraju winny być wyraźnie określone w umowie między korespondentem a podwykonawcą.

Mając powyższe na uwadze sugerujemy sprawdzenie zawartych do tej pory umów w zakresie outsourcingu czynności likwidacyjnych w zakresie likwidacji szkód transgranicznych, jak również uwzględnienie powyższych zasad w umowach nowo zawieranych.

Pragniemy zarazem zwrócić uwagę na fakt, iż niestosowanie się do tych zasad może nieść konsekwencje prawne (i finansowe) nie tylko dla korespondentów, ale i dla Biura, które na mocy ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK ponosi odpowiedzialność prawną i finansową za prawidłową i zgodną z prawem działalność korespondentów.

Z poważaniem,


Mariusz W. Wichtowski
Prezes Zarządu