PRACE NAUKOWE UNIWERSYTETU EKONOMICZNEGO WE WROCŁAWIU
RESEARCH PAPERS OF WROCŁAW UNIVERSITY OF ECONOMICS nr 533 • 2018

ISSN 1899-3192
e-ISSN 2392-0041

Teresa H. Bednarczyk
Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie
e-mail: teresa.bednarczyk@umcs.lublin.pl

Iwona Laskowska
Uniwersytet Łódzki
e-mail: ilaskow@uni.lodz.pl

Stanisław Wieteska
Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach
Filia w Piotrkowie Trybunalskim
e-mail: rgudz@unipt.pl

OBOWIĄZKOWE UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ KWALIFIKOWANEGO DOSTAWCY USŁUG ZAUFANIA

MANDATORY LIABILITY INSURANCE FOR QUALIFIED TRUST SERVICE PROVIDER

DOI: 10.15611/pn.2018.533.03
JEL Classification: G22

Streszczenie: W warunkach gospodarki rynkowej ważnym elementem jest nadawanie certyfikatów towarom, usługom, instytucjom, przedsiębiorstwom. Certyfikaty są nadawane przez tzw. kwalifikowanych dostawców usług zaufania. Jednym z warunków funkcjonowania kwalifikowanych dostawców usług zaufania jest posiadanie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. Celem artykułu jest ocena ryzyka w ubezpieczeniu obowiązkowym odpowiedzialności cywilnej dostawców usług zaufania. Jest to całkowicie nowy produkt na polskim rynku ubezpieczeniowym. W artykule dokonano krytycznej analizy wielu parametrów wynikających z przyjętego Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 19 grudnia 2016 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej kwalifikowanego dostawcy usług zaufania. Wskazano m.in. na ogólnikowy charakter przyjętego zakresu odpowiedzialności, brak podstaw do obliczania składki ubezpieczeniowej czy obiektywnej likwidacji szkód.

Słowa kluczowe: kwalifikowani dostawcy usług zaufania, ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej.

Summary: In market economy terms, it is important to give certificates to goods, services, institutions and businesses. Certificates are issued by the so-called qualified trust service providers. One of the conditions for the functioning of qualified trust service providers is to have mandatory liability insurance. The purpose of the article is to assess the risk in compulsory

insurance for the liability of providers of trust services. This is a completely new product on the Polish insurance market. The article has made a critical analysis of a number of parameters resulting from the adopted regulation of the Minister of Development and Finance of 19 December 2016 on mandatory liability insurance of a qualified trust provider. Among others the general nature of the accepted scope of responsibility was indicated, as well as the lack of grounds for calculating the insurance premium or objective loss adjustment.

Keywords: qualified trust service providers, liability insurance.

1. Wstęp

Każda działalność w Polsce wymaga stosowania określonych norm dobrowolnych lub obowiązkowych. Polski Komitet Normalizacyjny wdraża normy potwierdzające nie tylko jakość produkcji czy świadczonych usług, ale także kompetencji organizacji działających w obszarach dokonujących oceny zgodności, czyli jednostek certyfikujących. Najważniejszym celem jednostek certyfikujących jest zapewnienie miarodajności i spójności działań akredytowanych organizacji przez Polskie Centrum Akredytacji. Akredytacja odgrywa ważną rolę, ponieważ dzięki akredytacji możliwe jest m.in.:

- uzyskanie wiarygodnych i rzetelnych usług i wysokiej jakości produktów,
- podnoszenie jakości oraz konkurencyjności jednostek akredytowanych,
- zapewnianie pewności, że produkowane wyroby spełniają wymagania rynkowe, zapewnienie swoistego klucza wyboru, identyfikacji i likwidacji barier handlowych, w tym dostępu do rynków zagranicznych,
- zapewnienie zaufania i podnoszenie kompetencji przy stanowieniu prawa.

Akredytacja odgrywa też ważną rolę w procesie autoryzacji jednostek w celu ich zgłoszenia do Komisji Europejskiej.

W warunkach funkcjonowania mechanizmów rynkowych bardzo ważnym elementem jest zaufanie. W relacjach np. dostawca–odbiorca, kupujący–sprzedający, bank–klient, zakład ubezpieczeń–klient zaufanie ma bardzo ważną rolę stabilizującą relacje rynkowe, finansowe i ekonomiczne. Na temat zaufania, jego roli, znaczenia ukazało się wiele publikacji naukowych. Wiele miejsca poświęcono problematyce wydawania np. certyfikatów energetycznych dla nowo oddawanych obiektów budowlanych, a także obrotowi handlowemu już eksploatowanych np. mieszkań i budynków mieszkalnych. Natomiast mało znana jest problematyka certyfikacji kwalifikowanych dostawców usług zaufania. Z tej ciekawej perspektywy oceniać będziemy obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej kwalifikowanego dostawcy usług zaufania [Ustawa z dnia 5 września 2016 r. …].

Celem artykułu jest interpretacja treści w ubezpieczeniu obowiązkowym odpowiedzialności cywilnej dostawców usług zaufania ze wskazaniem na jego mocne i słabe strony. Jest to całkowicie nowy produkt na polskim rynku ubezpieczeń.

Na ten typ ubezpieczenia spojrzymy przez krytyczną analizę wybranych postanowień i parametrów wynikających z Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów

z dnia 19 grudnia 2016 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej kwalifikowanego dostawcy usług zaufania. Artykuł napisano w oparciu o załączoną literaturę.

2. Podstawowe pojęcia i akty prawne

Pojęcie zaufania jest kategorią wieloznaczną. Jest ono definiowane w sposób zróżnicowany przez wielu autorów. Na przykład według A. Marcisza „zaufanie obiektu A do obiektu B to warstwa graniczna tego obiektu A ujawniająca się w trakcie wymiany informacji z obiektem B. Szerokość tej warstwy obrazująca intensywność przepływu informacji jest równoznaczna z wielkością zaufania" [Marcisz 2003, s. 156]. Zdaniem B. Sztompki „zaufanie i nieufność to swoiste zakłady na temat przyszłych niepewnych działań innych ludzi" [Sztompka 2002, s. 310]. Z kolei A. Matysiak mówi, że „przez zaufanie należy rozumieć oczekiwanie, które zakłada, że osoba obdarzona ufnością będzie działać lub zachowa się zgodnie z obowiązującymi regułami gry i systemem wartości" [Matysiak 2003, s. 55]. Obszerną analizę pojęcia zaufania dokonał M. Bugdol [Bugdol 2010, s. 12-23].

W dniu 5 września 2016 r. ukazała się ustawa o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz. U. 2016 poz. 1579). Ustawa ta jest konsekwencją stosowania Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym[1].

Ustawa określa:

1) krajową infrastrukturę zaufania,
2) działalność dostawców usług zaufania, w tym zawieszanie certyfikatów, podpisów elektronicznych i pieczęci elektronicznych,
3) tryb notyfikacji systemu identyfikacji elektronicznej,
4) nadzór nad dostawcami usług zaufania.

Przepisów ustawy nie stosuje się do identyfikacji elektronicznej lub świadczenia usług zaufania wykorzystywanych w zamkniętych systemach wynikających z przepisów prawa porozumień lub umów zawartych przez określoną grupę uczestników.

W dniu 24 lipca 2012 r. ukazało się Rozporządzenie Ministra Obrony Narodowej z dnia 10 lipca 2012 r. w sprawie nadzoru nad jednostkami badawczymi i jednostkami certyfikującymi (Dz. U. 2012 poz. 847). W rozporządzeniu tym określono:

- sposób i tryb sprawowania nadzoru nad jednostkami badawczymi i jednostkami certyfikującymi posiadającymi akredytację w zakresie obronności i bezpieczeństwa,
- organ sprawujący w imieniu ministra obrony narodowej nadzór nad działalnością jednostek badawczych i jednostek certyfikujących oraz zadania tego organu.

[1] Rozporządzenie powyższe uchyla dyrektywę 1999/93 WE (Dz. UE L 257 z dnia 28.8.2014 r., s. 73).

W dniu 6 października 2016 r. ukazało się Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 5 października 2016 r. w sprawie krajowej infrastruktury zaufania (Dz. U. poz. 1632). Rozporządzenie to określa:

1) szczegółową treść wpisów w rejestrze dostawców usług zaufania oraz sposób ich dokonywania,

2) tryb wydawania i unieważniania certyfikatów dostawcy usług zaufania oraz certyfikatów narodowego centrum certyfikacji,

3) wymagania dla polityki certyfikacji narodowego centrum certyfikacji,

4) wymagania organizacyjno-techniczne i bezpieczeństwa krajowej infrastruktury zaufania.

Już ten chronologiczny, ale skrócony kierunek legislacyjny w Polsce wskazuje, w jaki sposób dąży się do nowoczesnej zgodnej z dyrektywami certyfikacji wyrobów, usług, systemów zarządzania.

3. Pole ubezpieczeniowe

Przez pojęcie pola ubezpieczeniowego rozumieć będziemy maksymalną liczbę podmiotów, które możemy objąć ochroną ubezpieczeniową według stanu wiedzy na ustalony dzień. W naszym przypadku pole ubezpieczeniowe stanowi maksymalna liczba kwalifikowanych dostawców usług zaufania[2].

Do dostawców usług zaufania zalicza się m.in.: biegłych sądowych, rzeczoznawców, biegłych tłumaczy, biegłych rewidentów, audytorów, laboratoria medyczne, ekspertów. W świetle danych na koniec 2017 r. w Polsce było zarejestrowanych 25 kwalifikowanych dostawców usług zaufania [https://www.ncert.pl/uslugi.htm]. Struktura świadczonych usług przez te instytucje była następująca:

- wydawanie certyfikatów (12),
- kwalifikowany znacznik czasu (8),
- walidacja danych (1),
- poświadczenia depozytowe (1),
- poświadczenia odbioru i przedłożenia (1),
- poświadczenia rejestrowe i repozytoryjne (1),
- kwalifikowana walidacja podpisu elektronicznego i pieczęci elektronicznej (1).

W latach 2000-2010 zarejestrowano 18 instytucji, zaś w latach 2011-2017 zarejestrowano 7 instytucji zaufania publicznego.

Zgodnie z rozporządzeniem ministra obrony narodowej w sprawie nadzoru nad jednostkami badawczymi i jednostkami certyfikującymi (§2) wprowadza następujące określenia[3]:

1) ocena w nadzorze – należy przez to rozumieć proces realizowany w celu oceny kompetencji jednostki badawczej lub jednostki certyfikującej, oparty o odpowiednie przepisy i normy;

---

[2] Warto wiedzieć, że istnieje także rejestr niekwalifikowanych usług zaufania.

[3] Opracowano na podstawie [Rozporządzenie Ministra Obrony Narodowej z dnia 10 lipca 2012 r. …].

2) audytor – rozumie się przez to osobę wyznaczoną do przeprowadzenia oceny jednostki badawczej lub jednostki certyfikującej;

3) audytor wiodący – należy przez to rozumieć audytora odpowiedzialnego za organizację i przeprowadzanie samodzielnie lub w zespole audytorów oceny jednostki badawczej lub certyfikującej oraz sporządzenie raportu i wniosków z tej oceny;

4) ekspert – rozumie się przez to osoby posiadające wiedzę lub specjalistyczne umiejętności w odniesieniu do ocenianego zakresu akredytacji.

Pojęciami tymi i znaczeniami operuje się także w literaturze przedmiotu.

W treści warunków użyty jest termin „kwalifikowany dostawca usług". Pojęcie to należy rozumieć jako podmiot, który m.in.:

- posiada uprawnienia do udzielania certyfikatów,
- jest profesjonalistą na rynku, co oznacza, że posiada interdyscyplinarną wiedzę na temat m.in. zasad certyfikacji, procedury ubiegania się o certyfikacje towarów, produktów i usług,
- spełnia warunki społecznej odpowiedzialności biznesu.

Ponadto powinien mieć świadomość ciężaru odpowiedzialności za udzielone certyfikaty.

4. Obowiązkowy charakter ubezpieczenia i jego implikacje

W artykule 13.1 ustawy o usługach zaufania mówi się, że „kwalifikowany dostawca usług zaufania jest obowiązany zawrzeć umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone odbiorcom usług zaufania powstałe w okresie świadczenia usług zaufania w terminie 30 dni od dnia dokonania wpisu kwalifikowanej usługi zaufania do rejestru nie później niż jeden dzień przed dniem rozpoczęcia świadczenia tej usługi". Kwalifikowany dostawca usług zaufania jest obowiązany w terminie 30 dni poinformować o zawartej umowie ubezpieczenia. Również na 7 dni przed upływem końca ochrony ubezpieczeniowej przesłać drogą elektroniczną kolejną wznowioną umowę ubezpieczenia po to, by zapewnić ciągłość posiadania ochrony ubezpieczeniowej.

W nawiązaniu do art. 13.1 ukazuje się Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 19 grudnia 2016 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej kwalifikowanego dostawcy usług zaufania (Dz. U. 2017, poz. 13).

Obowiązkowy charakter ubezpieczenia oznacza, że każdy kwalifikowany dostawca usług zaufania obowiązany jest zawrzeć ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej. Jak łatwo zauważyć, jest to przymus, który chroni kolejną grupę społeczną − grupę odbiorców instytucji zaufania społecznego.

Ponadto łatwo zauważyć, że następstwa związane z obowiązkiem ubezpieczenia są następujące:

1) ciężar powstałych odszkodowań i świadczeń rozłożony jest na wszystkich ubezpieczonych,

2) dzięki objęciu ochroną ubezpieczeniową wszystkich dostawców usług zaufania cena ochrony ubezpieczeniowej, tj. składka, nie powinna być wysoka,

3) dowolny zakład ubezpieczeń może objąć ochroną wszystkich kwalifikowanych dostawców usług zaufania bądź tylko ich część (podzbiór),

4) dzięki ubezpieczeniu obowiązkowemu występuje gwarancja wypłacenia odszkodowania poszkodowanemu,

5) za pomocą ubezpieczenia pogodzone są interesy sprawcy i poszkodowanego.

Słabą stroną obowiązkowego ubezpieczenia OC jest konieczność jego kontroli. Ustawodawca nie sprecyzował, kto ma kontrolę taką przeprowadzić.

5. Zakres odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń

W procesach certyfikacji na poszczególnych etapach może wystąpić wiele zagrożeń. Na przykład w certyfikacji mogą wystąpić m.in. następujące problemy [Kycko 2016, s. 36-39]:

- brak wiedzy wśród wnioskodawców,
- spóźnione zgłoszenie certyfikacji do jednostki certyfikowanej i z tym związany pośpiech i naciski na dotrzymanie terminów,
- wybór niekompetentnej jednostki certyfikującej, w tym nieznajomość specyfiki przedmiotów certyfikowanych,
- zmiany przepisów prawa w czasie realizacji procesu inwestycyjnego.

W związku z tym wprowadzono rozporządzenie dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia OC kwalifikowanego dostawcy usług zaufania; w §1 stanowi ono, że zakład ubezpieczeń ponosi „odpowiedzialność za szkody wyrządzone odbiorcom usług zaufania powstałe w okresie świadczenia usług zaufania". W paragrafie 2.1 mówi się, że ochroną ubezpieczeniową objęci są kwalifikowani dostawcy usług zaufania „za szkody wyrządzone w następstwie działania lub zaniechania ubezpieczonego w okresie ubezpieczenia podczas świadczenia usług zaufania".

Ustawodawca nie zdefiniował pojęć „szkody wyrządzonej w następstwie działania lub zaniechania ubezpieczonego". Pojęcia te są wieloznaczne i wymagają wyjaśnienia, biorąc pod uwagę istotę wprowadzonego ubezpieczenia OC kwalifikowanego dostawcy usług. Jest to poważne uchybienie, gdyż zakład ubezpieczeń nie jest w stanie m.in. wyjaśnić potrzeby tego ubezpieczenia klientom czy skalkulować stopę składki.

Zgodnie z art. 21 ustawy z 5 września 2016 r. o usługach zaufania i identyfikacji elektronicznej dostawca usług zaufania nie odpowiada za szkody wynikające z nieprzestrzegania przez odbiorcę usług zaufania zasad określonych w polityce świadczenia usług w szczególności za szkody:

- użycia certyfikatu niezgodnie z zakresem określonym w polityce świadczenia usług i wskazanej w certyfikacie, w tym za szkody wynikające z przekroczenia najwyższej wartości granicznej transakcji jeżeli wartość ta została wskazana w certyfikacie,

- nieprawdziwości danych zawartych w certyfikacie podanych przez odbiorcę usług zaufania używającego tego certyfikatu,
- przechowywania lub używania przez odbiorców usług zaufania danych do składania podpisu elektronicznego, pieczęci elektronicznej lub uwierzytelniania witryn internetowych w sposób nie zapewniający ich ochrony przed nieuprawnionym wykorzystaniem.

Z zakresu odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń ustawodawca wyłączył szkody (§2.2):

1) wyrządzone przez dostawcę będącego osoba fizyczną, małżonkowi, wstępnemu, zstępnemu, rodzeństwu, a także powinowatemu w tej samej linii lub stopniu, osobie pozostającej w stosunku przysposobienia oraz jej małżonkowi, jak również osobie, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym pożyciu lub innemu ubezpieczonemu będącemu wspólnikiem dostawcy;

2) wyrządzonych przez pracownika lub osobę fizyczną działającą w imieniu i na rzecz dostawcy, małżonkowi, wstępnemu, zstępnemu, rodzeństwu, a także powinowatemu w tej samej linii lub stopniu, osobie pozostającej w stosunku przysposobienia oraz jej małżonkowi, jak również osobie, z którą pracownik dostawcy lub osoba fizyczna działająca w imieniu i na rzecz dostawcy pozostaje we wspólnym pożyciu lub innemu ubezpieczonemu będącemu wspólnikiem dostawcy;

3) wyrządzonych przez ubezpieczonego po dniu wydania ostatecznej decyzji o wykreśleniu wpisu w rejestrze kwalifikowanej usługi zaufania;

4) polegających na zapłacie kar umownych;

5) powstałych wskutek działań wojennych, rozruchów i zamieszek, a także aktów terroru.

Dostawca usług zaufania (art. 21 p. 2) nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które były wynikiem niedołożenia należytej staranności przez dostawcę usług zaufania z przyczyn od niego niezależnych losowych. Innymi słowy, ustawodawca wyłączył z odpowiedzialności cywilnej szkody powstałe osobom bliskim i postronnym, a także w sytuacjach kryzysowych.

Ustawodawca nie dokonał ograniczeń w odpowiedzialności cywilnej spowodowanych szkód wyrządzonych:

- rażącym niedbalstwem dostawcy usług zaufania,
- z winy umyślnej,
- w czasie strajków.

Dodatkowo w §2.3 ustawodawca nie zezwala na stosowanie ograniczeń odpowiedzialności przez zakład ubezpieczeń w formie udziału własnego lub franszyzy. Innymi słowy, dąży do obciążenia zakładu ubezpieczeń pełną wysokością szkód.

6. Suma gwarancyjna

Suma gwarancyjna jest bardzo ważnym parametrem z punktu widzenia finansowej odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń z tytułu każdego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. Suma gwarancyjna podawana jest w jednostkach pieniężnych

i stanowi górną granicę odpowiedzialności finansowej zakładu ubezpieczeń. Jest to parametr ekonomiczno-finansowy. Suma gwarancyjna jest podstawą do ustalenia składki ubezpieczeniowej obliczanej na zasadzie wartości oczekiwanej. Górna granica odpowiedzialności oznacza, że zakład ubezpieczeń nie może wypłacić łącznie odszkodowań i świadczeń w kwocie przekraczającej ustaloną kwotę sumy gwarancyjnej z tytułu zdarzeń powstałych w okresie ochrony ubezpieczeniowej. Możemy przyjąć, że ustalona suma gwarancyjna obowiązuje w całym okresie ochrony ubezpieczeniowej. W naszym przypadku ustawodawca ustalił minimalną sumę gwarancyjną w wysokości:

- 250 000 euro w odniesieniu dla jednego zdarzenia,
- 1 000 000 euro w odniesieniu dla wszystkich zdarzeń spowodowanych przez dostawcę usług zaufania, jakie mogą powstać w okresie ochrony ubezpieczeniowej.

Zakład ubezpieczeń nie może zatem ubezpieczyć kwalifikowanego dostawcy usług zaufania (objąć ochroną ubezpieczeniową) na sumy gwarancyjne mniejsze niż podaje to ustawodawca. Oznacza to jednocześnie, że górna granica (maksymalna wielkość) sumy gwarancyjnej nie została ustalona. Stawiamy tezę, że dopiero w praktyce ubezpieczeniowej po co najmniej 2 latach funkcjonowania tego nowego produktu ubezpieczeniowego będziemy w stanie odpowiedzieć na pytanie, na ile ustalone minimalne sumy gwarancyjne są akceptowane przez ubezpieczonych i adekwatne w relacji do powstałych szkód. Warto w tym miejscu podkreślić, że jeśli łączne kwoty odszkodowań i świadczeń powstałe w okresie ochrony ubezpieczeniowej przekroczą minimalną sumę gwarancyjną, to pokrycie różnicy spada na sprawcę szkody. Suma gwarancyjna jest wielkością wyczerpywalną. W literaturze przedmiotu trwa dyskusja nad kolejnością wypłacania szkód poszkodowanym oraz czasem oczekiwania na realizację świadczeń.

W analizowanym rozporządzeniu ustawodawca nie podaje sposobu i zasad policzenia minimalnych sum gwarancyjnych. Są to wielkości dyskusyjne, które może zweryfikować jedynie praktyka ubezpieczeniowa. Dodatkowo ustawodawca w §3.2 podaje zasady przeliczania kursu średniego euro na złotówki. Należałoby też zwrócić uwagę na pojęcie jednego zdarzenia i pojęcie „wszystkie zdarzenia". Ustawodawca nie zdefiniował tych pojęć. Z pewnością nie są to zdarzenia elementarne[4], lecz złożone.

7. Składka ubezpieczeniowa

Skalkulowanie składki ubezpieczeniowej jest bardzo ważnym elementem każdej umowy ubezpieczenia. Chodzi o składkę należną, zwaną też składką przypisaną. Biorąc pod uwagę ogólnikowo sformułowany zakres odpowiedzialności cywilnej

[4] Pojęcie zdarzenia elementarnego traktowane jest jako okoliczność wyjątkowa, na które nie mają wpływu jakiekolwiek czynniki.

kwalifikowanych dostawców usług zaufania, zakład ubezpieczeń napotkać może poważne trudności w kalkulacji składki ubezpieczeniowej dla tego ubezpieczenia. Zgodnie z art. 33 p. 1 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej z 11 września 2015 r. zakład ubezpieczeń ustala wysokość składek w oparciu o dokonanie oceny ryzyka ubezpieczeniowego. Obowiązuje w tym przypadku zasada równoważności, która mówi, że zakład ubezpieczeń powinien tak ustalać wysokość składek ubezpieczeniowych, aby z prawdopodobieństwem co najmniej 0,95 być pewnym, że pokryją one wszystkie szkody i świadczenia, a także koszty działalności powstałe w związku z zawartymi umowami ubezpieczenia. Ponadto zgodnie z art. 33 p. 3 ustawy o działalności ubezpieczeniowej zakład ubezpieczeń jest obowiązany do gromadzenia danych o szkodach, np. kosztach likwidacji szkód, wysokości odszkodowań i świadczeń wypłacanych z zawartych umów ubezpieczeń.

Natomiast z punktu widzenia działu aktuarialnego, aby można było policzyć składkę, należy mieć konkretny katalog przewidywanych szkód, które może wyrządzić dostawca usług zaufania. Innymi słowy, każdy zakład ubezpieczeniowy, wprowadzając nowy produkt ubezpieczeniowy, musi mieć orientację, za jakie szkody będzie musiał zapłacić, dlaczego i w jakiej wysokości.

Podstawowym parametrem przy kalkulacji składki jest ustalenie rocznego prawdopodobieństwa powstania szkód (w praktyce sprowadza się to do obliczenia rocznej częstości szkód) w oparciu o posiadane wiarygodne dane statystyczne. Zadanie niezwykle trudne dla zakładu ubezpieczeń, zwłaszcza gdy wprowadzany jest nowy produkt ubezpieczeniowy. Na początku pracy nad wdrażaniem nowego produktu zwykle zakład ubezpieczeń nie dysponuje danymi dostępnymi w statystyce publicznej. Również otrzymanie niezbędnych danych w ramach udostępniania informacji gospodarczej [Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczpospolitej Polskiej z 14 maja 2014 r. …] także napotyka trudności[5]. Stąd w początkowej fazie wprowadzania nowego produktu ubezpieczeniowego konieczne jest nie tylko przestudiowanie literatury przedmiotu, ale i wykorzystanie opinii ekspertów oraz wymiany informacji pomiędzy zakładami ubezpieczeń z wykorzystaniem bazy danych Polskiej Izby Ubezpieczeń. W skrajnym przypadku wobec braku jakichkolwiek danych statystycznych niezbędnych do obliczania składki ubezpieczeniowej zakład ubezpieczeń może wykorzystać prawdopodobieństwo subiektywne określone za pomocą własnych ocen ryzyka czy też opinii własnych ekspertów. Dopuszczalne jest wykorzystanie doświadczenia z innych „podobnych ubezpieczeń". W celu zmniejszenia błędu przy kalkulacji stóp składek zakład ubezpieczeń może i powinien tworzyć rezerwę na ryzyka wyjątkowe (na nowo wprowadzane produkty) z części zainkasowanych składek ubezpieczeniowych.

W naszym przypadku łatwo dostrzec, że roczna częstość szkód dla powstania jednego zdarzenia (kiedy minimalna suma gwarancyjna to 250 tys. euro) jest mniej-

[5] Współczesna literatura z zakresu informatyki wskazuje na ważne źródło, jakim jest *Big Data*, umożliwiające nieograniczony dostęp do danych internetowych.

sza niż roczna częstość dla wszystkich zdarzeń (kiedy minimalna suma gwarancyjna wynosi 1 mln euro) powstałych w okresie ochrony ubezpieczeniowej. Przyjmuje się dodatkowo, że wysokość składki ubezpieczeniowej nie powinna ograniczać w radykalny sposób cen dostarczania usług zaufania. Biorąc pod uwagę zastosowane w omawianym rozporządzeniu pojęcia „szkody wyrządzone", „następstwo działania", „zaniechanie ubezpieczonego", można stwierdzić, że zakład ubezpieczeń zmuszony jest nadać tym terminom interpretację rozszerzoną[6].

8. Likwidacja szkód

Praktycznie w każdym rodzaju ubezpieczenia występują szkody, za które należy wypłacić odszkodowania lub świadczenia. Aby ten warunek spełnić, muszą być powołani likwidatorzy szkód, tzn. osoby przeszkolone i profesjonalne, które nie tylko potrafią ustalić przyczyny i okoliczności powstania szkód, ale i poprawnie wycenić ich wysokość. W zasadzie w zależności od poprawności wyceny i postawy zakładu ubezpieczeń klienci oceniają wiarygodność zakładu ubezpieczeń. Ustawodawca w omawianym rozporządzeniu nie zdefiniował pojęcia szkody. Jest to specyficzny rodzaj strat, w niczym nie podobny np. do szkód w ubezpieczeniach komunikacyjnych, mieszkań, ogniowych itp. Ustawodawca mówi jedynie o „wyrządzonych szkodach odbiorcom usług zaufania". Jako przyczynę szkód wymienia „działanie lub zaniechanie ubezpieczonego". Określenia te są zbyt ogólne i ciężar ich doprecyzowania spada na zakłady ubezpieczeń w ogólnych warunkach ubezpieczeń. Ponieważ na początku funkcjonowania tego ubezpieczenia liczba szkód może być niewielka, trudno tu mówić o masowości szkód. Wiadomo, że w tego typu szkodach ważne są m.in.:

- dostosowanie sposobu komunikacji na styku zakład ubezpieczeń–klient tak, by ten ostatni jak najlepiej postrzegał intencje zakładu ubezpieczeń;
- dostosowanie procedury likwidacyjnej do specyfiki powstałej szkody; z pewnością będzie potrzebna interdyscyplinarna wiedza;
- dokładne rozpoznanie sytuacji osoby (osób) poszkodowanej;
- rzetelne, uczciwe skalkulowanie szkody;
- maksymalne skrócenie okresu likwidacji szkody, np. stosując tzw. bezpośrednią likwidację szkód;
- dążenie do zmniejszenia kosztów likwidacji szkód;
- przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej.

Likwidatorzy szkód powinni być profesjonalistami przeszkolonymi w przeszłości i doskonalącymi swoją wiedzę na bieżąco. Jeśli likwidacja szkód w tym ubezpieczeniu może być trudna dla zakładu ubezpieczeń, to może on wykorzystać rzeczoznawców, biegłych (por. art. 355 §2 k.c). Konieczna jest wymiana poglądów między zakładami ubezpieczeń dotyczących likwidacji tego rodzajów szkód.

[6] Więcej na ten temat: [Bilewska 2012, s. 59-66].

W analizowanym przypadku wprowadzenie nowego produktu ubezpieczeniowego wiąże się niezwłocznie z przeszkoleniem osób, które będą likwidowały tego typu szkody.

9. Ubezpieczenie obowiązkowe OC kwalifikowanego dostawcy usług zaufania jako nowy produkt na polskim rynku ubezpieczeń

Przez pojęcie produktu ubezpieczeniowego rozumieć będziemy to wszystko, co można zaoferować klientowi. W naszym przypadku jest to działalność usługowa zakładu ubezpieczeń, który na mocy omawianego rozporządzenia jest zobowiązany do objęcia ochroną ubezpieczeniową odpowiedzialności cywilnej kwalifikowanego dostawcy usług zaufania. Ponieważ jest to produkt obowiązkowy (przymusowy) dla kwalifikowanych dostawców zaufania społecznego, trudno tu mówić o jego marketingowym wizerunku.

Jak łatwo zauważyć, wprowadzenie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej obejmuje ochroną kolejną grupę społeczną (odbiorców dostawców usług zaufania). Intencją ustawodawcy jest ochrona tej grupy społecznej przed konsekwencjami przypadkowych, losowych, niezamierzonych szkód powstałych w okresie ubezpieczenia.

Omawiane ubezpieczenie jest nowym produktem ubezpieczeniowym. Ustawodawca określił zakres ubezpieczenia odpowiedzialności w sposób bardzo ogólny, używając sformułowań wieloznacznych, mało konkretnych.

Patrząc na treść nowego rozporządzenia w porównaniu z innymi rozporządzeniami wprowadzającymi obowiązkowe ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w przeszłości, widzimy wykorzystanie wiele zbieżnych pojęć i określeń. Fakt ten należy interpretować w ten sposób, że ustawodawca jedynie sygnalizuje ogólne założenia nowego produktu, a zakładom ubezpieczeń pozostawia dopracowanie go w ramach szczegółowych warunków ubezpieczeń.

Zakłady ubezpieczeń są obecnie na etapie wdrażania omawianego produktu ubezpieczeniowego. Jest to faza nazywana potocznie „wprowadzanie produktu na rynek" w wieloletnim cyklu jego życia. Jest to okres, w którym występuje wiele niewiadomych − tak po stronie zakładu ubezpieczeń, jak i po stronie kwalifikowanych dostawców usług zaufania. Stworzenie sprzyjającego klimatu w okresie jego wdrażania może dostarczyć obu stronom wiele korzyści.

Wprowadzenie omawianego ubezpieczenia nie jest decyzją jednorazową, lecz wieloletnią, strategiczną. Przez pojęcie strategii produktu należy rozumieć proces dostosowawczy tego produktu do obecnych i przyszłych potrzeb i wymagań odbiorców. Strategia wprowadzania omawianego produktu ubezpieczeniowego powinna być skoordynowana z innymi produktami, cenami ochrony ubezpieczeniowej innych produktów ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej.

Wymienione uprzednio uchybienia i dyskusyjne pojęcia w konstrukcji omawianego produktu wskazują, że nie jest on dobrej jakości. To z kolei powinno skłaniać zakłady ubezpieczeń do zwracania bacznej uwagi na problemy, jakie mogą się pojawić od chwili jego dystrybucji aż po likwidację szkód. W przypadku dystrybucji tego produktu wymagane będzie przeszkolenie agentów, brokerów ubezpieczeniowych w zakresie merytorycznej treści, przekonanie klienta o jego przydatności i opłacalności. Należy zwrócić uwagę, że omawiany produkt ubezpieczeniowy będzie dystrybuowany w Polsce. Nie jest wykluczone, że może być dystrybuowany w innych krajach europejskich.

Ważnym elementem omawianego produktu jest comiesięczna obserwacja zachowania się wszystkich parametrów tego ubezpieczenia, tj. składek (liczba, wartość), odszkodowań (liczba, wartość), kosztów akwizycji i likwidacji, rezerw techniczno-ubezpieczeniowych (w szczególności szkód spornych), wskaźników techniczno-ekonomicznych, wyniku rachunku technicznego. Bieżąca obserwacja przez zakład ubezpieczeń powyższych parametrów pozwoli na racjonalne ukształtowanie ogólnych warunków ubezpieczeń i stóp składek, tzn. korzystnych z punktu widzenia nie tylko zakładu ubezpieczeń, ale i klientów.

Należy jeszcze zwrócić uwagę, że wprowadzenie omawianego produktu ubezpieczeniowego wymaga zaopatrzenia poszczególnych komórek organizacyjnych zakładu ubezpieczeń, pośredników ubezpieczeniowych, likwidatorów szkód w działach informatycznych w pogłębioną wiedzę merytoryczną w problematykę, której on dotyczy. Im więcej o tym produkcie posiadamy wiedzy i ciągle ją aktualizujemy, tym bardziej „architektura produktu" jest zrozumiała. Wyłączamy w tym miejscu wiedzę poufną związaną np. ze sposobem kalkulacji stóp składek i z uzyskanymi wskaźnikami techniczno-ekonomicznymi.

10. Zakończenie i wnioski

Już po raz kolejny ustawodawca wprowadza nowy obowiązkowy produkt w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej. Na obecnym etapie nie wiemy, jak zareaguje na niego rynek ubezpieczeń. Z naszych rozważań oceniających ten produkt można wysunąć następujące wnioski.

Po pierwsze, wprowadzone ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej kwalifikowanego dostawcy usług zaufania jest potrzebne ze względów ekonomicznych i społecznych.

Po drugie, treść tego obowiązkowego ubezpieczenia, zwłaszcza dotycząca odpowiedzialności dostawców usług, jest zbyt ogólna. Zakłady ubezpieczeń, wydając szczegółowe warunki, muszą dołożyć wszelkich starań, tak by one były jasne, przejrzyste, jednoznacznie sformułowane dla każdego dostawcy usług.

Po trzecie, konieczna jest obserwacja wszystkich parametrów tego ubezpieczenia w czasie jego funkcjonowania w praktyce ubezpieczeniowej.

Ograniczone ramy artykułu spowodowały, że nie została wyczerpana problematyka ubezpieczenia cywilnego dostawców usług zaufania publicznego. Konieczne są dalsze badania na ten temat.

Literatura

Bilewska M., 2012, *Interpretacja rozszerzająca*, Forum Prawnicze, nr 2, s. 59-66.

Bugdol M., 2010, *Zaufanie jako element systemu wartości organizacyjnych*, Współczesne Zarządzanie, nr 2, s. 12-23.

https://www.ncert.pl/uslugi.htm.

Kycko M., 2016, *Zagrożenia i ryzyka w procesach certyfikacji*, Przegląd Komunikacyjny, nr 6, s. 36-39.

Marcisz A., 2003, *Istota zaufania i jego pomiar*, Prakseologia, nr 143, s. 156.

Matysiak A., 2003, *Wpływ zaufania społecznego na koordynację rynkową*, Prakseologia, nr 143, s. 55.

Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczpospolitej Polskiej z 14 maja 2014 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2014, poz. 1015).

Rozporządzenie Ministra Obrony Narodowej z dnia 10 lipca 2012 r. w sprawie nadzoru nad jednostkami badawczymi i jednostkami certyfikującymi (Dz. U. 2012, poz. 847).

Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 19 grudnia 2016 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej kwalifikowanego dostawcy usług zaufania (Dz. U. 2014, poz. 13).

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym.

Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 5 października 2016 r. w sprawie krajowej infrastruktury zaufania (Dz. U. poz. 1632).

Sztompka P., 2002, *Socjologia*, Wydawnictwo Znak, Warszawa.

Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz. U. 2016, poz. 1579).