Oświadczenie złożone przez senatora Andrzeja Misiołka na 84. posiedzeniu Senatu w dniu 31 sierpnia 2019 r.

Oświadczenie skierowane do prezesa Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń SA Pawła Surówki

Szanowny Panie Prezesie!

Mieszkańcy Katowic informują mnie, że w oddziale PZU w Katowicach od pewnego czasu daje się zauważyć praktykę dotyczącą wypłat należności z tytułu zgonu w wyniku NNW dla osób uprawnionych, polegającą na bardzo pobieżnym rozpatrywaniu złożonych wniosków, bez analizowania całości przedłożonych dokumentów. Uwaga skupia się jedynie na karcie zgonu, a konkretnie na tym, czy jest w niej zapis, iż zgon nastąpił bezpośrednio w wyniku urazu. Wiadome jest, że karta zgonu zostaje sporządzona specyficznym językiem medycznym i przy określeniu bezpośredniej przyczyny zgonu nie zawsze znajduje się magiczne słowo „uraz", którego użycie – zgodnie z praktyką stosowaną w katowickim oddziale PZU – jest bezpośrednią i jedyną przyczyną wypłaty należnej uprawnionemu kwoty świadczenia.

Sytuacja opisana powyżej jest o tyle zastanawiająca, że z uwagi na szybkość rozpatrywania tych spraw oraz mnogość złożonych dokumentów nie może być mowy o ich dokładnym i merytorycznym, chociażby pobieżnym, przejrzeniu przez pracownika. Mają miejsce takie sytuacje, że pismo zawierające informacje o rozpoczęciu procedury oraz pismo zawierające informacje o niewypłaceniu świadczenia ma kolejno po sobie następujące daty i jest dostarczane zainteresowanemu przez pocztę tego samego dnia.

Należy w tym przypadku zadać zasadnicze pytania, przede wszystkim o to, jakie przepisy powszechnie obowiązującego prawa lub wewnętrzne akty normatywne PZU nakazują decydować o tym, czy zgon nastąpił w następstwie nieszczęśliwego wypadku tylko i wyłącznie na podstawie karty zgonu, z pominięciem całej złożonej dokumentacji, zważywszy na fakt, iż pomiędzy wypadkiem a zgonem bardzo często osoba pokrzywdzona znajduje się przez jakiś czas w szpitalu, a pomimo upływu czasu pomiędzy tymi dwoma zdarzeniami nie zatracają one wątku logicznego i przyczynowo-skutkowego, także w sensie medycznym, chyba że PZU posiada w tym zakresie inną wiedzę medyczną lub zna akty prawa stojące w opozycji do przytoczonej powyżej tezy.

Dlaczego wreszcie nie zostaje przeprowadzona rzetelna analiza zaistniałego zdarzenia, np. poprzez skierowanie pism z prośbą o potrzebne wyjaśnienia do szpitali, jednostek Policji, skoro z przedłożonych dokumentów jasno wynika, że te służby lub instytucje były zaangażowane na różnych etapach zdarzenia?

Ponadto nie jest sprawą sporną, że powyższe kwestie dotyczą często osób samotnych, starszych wiekiem, a tym samym odtworzenie sytuacji, w której doszło do urazu skutkującego bezpośrednio zgonem, w dłuższym lub krótszym okresie, musi nastąpić w wyniku retrospekcji zdarzeń, na podstawie dołączonych do wniosku dokumentów i wyjaśnień obecnych na różnych etapach zdarzenia instytucji i organów – chyba że PZU posiada odmienne wytyczne w tej kwestii.

I wreszcie chcę spytać, czy powyższy sposób załatwiania podobnych spraw jest wyłączną specjalizacją PZU w Katowicach, czy jest to praktyka stosowana w całym kraju, a jeżeli tak, to na jakiej podstawie normatywnej.

Andrzej Misiołek