

LIKwidacja szkód komunikacyjnych

Flotowe wymagania

Likwidowanie wszystkich szkód według jednego, góra kilku schematów jest bardzo łatwe i tanie. Natomiast pojawia się w tym miejscu bardzo wyraźny problem, dotyczący likwidacji szkód dla klientów tzw. korporacyjnych. — PIOTR GORTATOWICZ

Jeszcze do niedawna kolizja i konieczność zgłoszenia szkody (czy to z własnej polisy AC czy z OC sprawcy), oznaczała istną gehennę i „ścieżkę zdrowia” dla poszkodowanego. Znaleźć przedstawicielstwo zakładu ubezpieczeń. Przekonać panią w okienku, że nie mam obowiązku zgłosić szkody w miejscu zameldowania, bo ubezpieczyciel, choć placówek ma kilkadziesiąt, to dla mnie ciągle jedna i ta sama firma. Zgłosić szkodę. Odczekać na oględziny. Odczekać na ocenę techniczną. Znaleźć warsztat. Odczekać na kalkulację kosztów naprawy przez warsztat. Odczekać, aż ubezpieczyciel zatwierdzi wysokość kosztów naprawy (oby za pierwszym razem...). Odczekać na naprawę. Uzupelnąć braki w dokumentacji. Odczekać na odszkodowanie... Jeśli zgłaszamy szkodę z OC sprawcy, dodatkowo poczekać, aż sprawca przyzna się ubezpieczycielowi (to, że napisał oświadczenie na miejscu zdarzenia, przecież nie wystarczy...). Jeśli co gorsza, samochód mamy w kredycie albo w leasingu, pozostaje jeszcze uzyskanie zgody od finansującego na wypłatę odszkodowania i... - to już chyba wszystko, można wsiadać w naprawiony samochód i ruszać w drogę, licząc straty pośrednie, pokryte z własnej kieszeni oraz złożyć w duchu na dokonany wybór ubezpieczyciela (ci mniej doświadczeni) lub na ułomność całego rynku (ci, którzy już kilku zmian ubezpieczyciela dokonali).

Ten przykład obrazuje przede wszystkim przypadek przeciętnego Kowalskiego albo drobnego przedsiębiorcy. Większej firmie łatwiej, bo broker pomoże, wesprze wiedzą, wykona część roboty, „załatwi” coś u ubezpieczyciela. A i ten ostatni wyraźniej widzi wielkość płaconych składek i godzi się na pewne uproszczenia procedur.

IDA ZMIANY

Na szczęście rynek zmienia się i obecnie niemal wszyscy najwięksi ubezpieczyciele (np. PZU, Ergo Hestia, Allianz) są mniej lub bardziej zaawansowani w reformie swoich systemów likwidacji szkód. Pomijając różnice w detalach, organizacji pracy oraz technologii, kierunek zmian jest ten sam i opiera się na następujących założeniach:



Piotr Gortatowicz jest dyrektorem ds. sprzedaży i marketingu w firmie brokerskiej Promesa Centrum Doradztwa Ubezpieczeniowego Sp. z o.o. oraz prezesem Promesa Finance Sp. z o.o. (zarządzającej flotami).

- Klient zgłasza szkodę telefonicznie, np. z miejsca zdarzenia;
- Ubezpieczyciel organizuje usługę holowniczą do współpracującej z nim sieci serwisowej;
- Warsztat ma uprawnienia do przyjęcia szkody w imieniu ZU oraz do dokonania samodzielnie oględzin, oceny technicznej oraz kalkulacji kosztów naprawy (przynajmniej do pewnej wysokości);
- Dokumentacja szkodowa jest elektroniczna (system on-line do zarządzania procesem likwidacji, skany dokumentów), co pozwala na przeprowadzenie procesu likwidacji w dowolnym miejscu, „odmiescowanie” obsługi klienta;
- Poszkodowany odwiedza ZU maksymalnie jeden raz, aby poświadczyć swym podpisem.

Taki system likwidacji szkód to niewątpliwie słusza droga, bowiem – sprawnie wprowadzony – pozwala na skrócenie czasu likwidacji i przyspieszenie wypłaty odszkodowania; jest też bardziej przyjazny dla poszkodowanego. Obecnie trudno pokusić się o jednoznaczną ocenę skuteczności takich systemów. Praktycznie rzecz biorąc, każdy z zakładów ubezpieczeń, który owe systemy wdrażał, nie ustrzegł się pewnych błędów (nieдостatecznie wyszkolony personel, niestabilny system teleinformatyczny, źle oszacowana etatyżacja) i widać było przejściowe tąpnięcia, długi czas oczekiwania na rzeczoznawców, a w efekcie wydłużający się proces likwidacji. Wypada mieć nadzieję, że były to jednak typowe „grzechy młodości” nowych systemów

i jakość serwisu likwidacyjnego poprawi się w średniookresowej perspektywie.

Na pewno trzeba jednak mieć świadomość potencjalnych konsekwencji, jakie dla rynku może nieść wdrażanie nowoczesnych narzędzi wspierających proces likwidacji szkód. Po pierwsze, są to bardzo drogie inwestycje, i – jak każda inwestycja – muszą się inwestorom, czyli ubezpieczycielom zwrócić. Oszczędności muszą się więc pojawić albo w samym procesie likwidacji szkód (koszty obsługi), albo w wysokości wypłacanych odszkodowań.

Optymalizacja kosztów likwidacji szkód po stronie zakładów ubezpieczeń może mieć wpływ na czystość niezależnych firm zajmujących się likwidacją dla ubezpieczycieli na zasadzie outsourcingu. Aktualnie, poza nielicznymi przypadkami, zakłady ubezpieczeń stawiają na własne sieci likwidacyjne i dążą do poprawy jakości i wydajności pracy własnych struktur.

Jest też oczywiste, że nowoczesna technologia informatyczna pozwala na minimalizowanie kosztów samych napraw powypadkowych. Dość powiedzieć, że system wyceny kosztów naprawy jednego z czolowych polskich ubezpieczycieli pozwala na kalkulację kosztów równolegle w oparciu o cenniki oryginalnych części zamiennych, jak i o ceny tzw. zamienników, w dodatku skategoryzowanych według norm GVO. Wyraźnie zaznaczam, że nie opowiadam się programowo ani za stosowaniem zamienników, ani za częściami oryginalnymi – decyzję każdorazowo powinien podejmować konsument, byleby tylko miał dostęp do rzetelnych informacji o wszystkich „za” i „przeciw” jednym i drugim częściom, jak również był świadom wagi decyzji, którą podejmuje.

DUZI BARDZIEJ WYMAGAJĄCY

Nowoczesne narzędzia wspierające procesy likwidacji rodzą także u ich użytkowników pokusę unifikacji procesów likwidacyjnych. Likwidowanie wszystkich szkód według jednego, góra kilku schematów jest bardzo łatwe i tanie. Pojawia się jednak w tym miejscu bardzo wyraźny problem, dotyczący likwidacji szkód dla klientów tzw. korporacyjnych (posiadacze flot samo-

chodowych, firmy leasingowe, firmy zarządzające flotami). Ich oczekiwania wobec ubezpieczycieli, także w obszarze likwidacji szkód, są o wiele większe oraz bardziej zróżnicowane niż u przeciętnych konsumentów. Wynika to z faktu, iż polski rynek ubezpieczeniowy wypracował sobie przez ostatnie lata obyczaj szycia dla flot produktów „na miarę”, o bardzo wysokim stopniu zindywidualizowania. W grę wchodzi tu zatem potencjalne (i niestety, realne) źródło konfliktu. Wypada mieć nadzieję, że rynek wymusi jednak na ubezpieczycielach większą elastyczność rozwiązań i dostosowywanie ich do potrzeb rynku. Nie sposób wymienić tu wszystkich oczekiwań flot wobec ubezpieczycieli i likwidacji szkód. Autorowi niniejszego tekstu znany jest przypadek floty posiadającej bardzo specyficzne pojazdy ratownicze, gdzie umowa ubezpieczenia AC przewidywała naprawę pojazdu wyłącznie w serwisie w USA. I rzeczywiście, gdy doszło do uszkodzenia takiego pojazdu, zakład ubezpieczeń pokrył koszty transportu morskiego w obie strony i naprawy za wielką wodą. Przykład był jak najbardziej nietypowy, jednak większość odstępstw oczekiwanych przez floty da się skategoryzować. Z punktu widzenia typu użytkownika, można wyodrębnić:

- floty złożone głównie z samochodów osobowych i lekkich dostawczych, wykorzystywane do prowadzenia działalności gospodarczej przez przedsiębiorstwo;
- floty ciężarowe, świadczące usługi transportu krajowego i międzynarodowego;
- przedsiębiorstwa leasingowe;
- firmy zajmujące się wynajmem długoterminowym oraz zarządzaniem flotami pojazdów;
- floty dysponujące pojazdami całkowicie nietypowymi (m.in. stacje telewizyjne, służby publiczne, np. straż pożarna, zakłady asenizacyjne).

Jeśli chodzi o specyficzne oczekiwania flot, najczęściej spotykane na rynku (niezależ-

nie od ww. i ogólne warunki opisać nastę:
 → Możliwe szkód bez oświadczenia szkoc (wymiana s: urwanych li
 → Jak najkrótkiej oględziny, o pokrycie pr: wynajmu p: naprawy;
 → Usługa a skutki bezr: woli, „błędy mienie poja: kluczyków, wyczerpani:
 → Niepotr: odszkodow:
 → Inne niż sumy ubez: dach całkov: deprecjacji: pokrycie wa:
 → Przejmo: całkowitych
 → Odszkod: przed umor:
 → Stały do:
 → Wyłącza: szkód kwali: ubezpieczy:
 Realizacja t: różnie. Nie: nizacyjny w: powoduje, szczególnie: sprzedażow: zdarzają się: runków spe: szkód. Gdy: typów i prz: wymienić v:
 ♦ Brak znaj: nych przez

Wymagający klient



Klienci flotowi są bardzo wymagający. Najbardziej floty leasingowych i car fleet management. Tacy klienci nie chcą, aby likwidacja szkód była możliwie jak najmniej kosztowna dla zakładu ubezpieczeń, a także w zakresie ochrony włączyć szkody powstałe np. przez kradzież, a także wskutek kradzieży niezabezpieczonych pojazdów. W firmach transportowych bardziej istotne są szybkie oględziny niż w firmach flot. Bardzo popularna jest także tzw. samolikwidacja, która skraca czas i koszt naprawy, a także wyższych limitów na holowanie czy parking.

PIOTR BRYŃSKI, dyrektor Departamentu Ubezpieczeń Komunikacyjnych w