

# Prawo i PZU

Rynek ubezpieczeń komunikacyjnych doświadczył w minionym roku przede wszystkim zmian formalno-prawnych. — PIOTR GORTATOWICZ

Mijający rok był w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych bardzo burzliwy. Jednak w przeciwieństwie do roku poprzedniego, kiedy zmiany na rynku wprowadził (i pośrednio wymusił na innych) największy polski ubezpieczyciel, zmiany w 2007 r. były inicjowane nie przez uczestników rynku, a przez różnego rodzaju instytucje go regulujące.

Tytułem przypomnienia – w roku 2006 PZU zafundował rynkowi scenariusz godny samego mistrza Hitchcocka – najpierw wywołał trzęsienie ziemi (segmentacja klientów, zmiana strategii ofertowej i cenowej z dedykowanej sieciom sprzedaży na dedykowaną odbiorcy finalnemu), a potem systematycznie stopniował napięcie: wypowiedzenie wszystkich umów z firmami leasingowymi i wymuszenie (*pardon*, rynkowa propozycja) zawarcia nowych umów według z góry narzuconego wzorca, rezygnacja z niezwykle popularnych „pakietów dealerskich”, niemożność poradzenia sobie z konkurencją wewnętrzną, dezorientującą dużą grupę klientów i chyba wszystkich bez



**Piotr Gortatowicz** jest brokerem ubezpieczeniowym, praktykiem rynku z 14-letnim doświadczeniem. Aktualnie związany z Grupą Ubezpieczeniową Promesa.

mała pośredników. W roku 2007 rolę scenarzystów i reżyserów, serwujących nam gwałtowne zwroty akcji, przejęli na siebie urzędnicy różnych szczebli, posłowie oraz prawnicy.

## ZMIANY PRAWNE

Niewątpliwie największym wyzwaniem, z jakim w mijającym roku przyszło się rynkowi zmierzyć, były zmiany w kodeksie cywilnym. Główną ich przesłanką było poprawienie sytuacji klienta, a zwłaszcza konsumentów, w stosunku do ubezpieczycieli. Zmiana była wielkim wyzwaniem dla rynku od strony organizacyjnej – każdy

asekurator musiał oderwać się od działalności operacyjnej, uczciwie przewietrzyć i odświeżyć praktycznie wszystkie OWU, pozmieniać procedury likwidacyjne, zapisy na polisach, przestawić to i owo w systemach informatycznych. Cała ta operacja wymagała czasu, poświęcenia i kosztów. A jakie jeszcze dodatkowe koszty zmiany kodeksowe spowodują, można będzie ocenić, śledząc wyniki techniczne osiągnięte na poszczególnych produktach w IV kwartale 2007 i w roku 2008. Bo to, że koszty działalności ubezpieczeniowej wzrosną, wydaje się być oczywiste. Weźmy dwa przykłady z brzegu:

- ❶ Obecnie ustawodawca nakazuje dokończyć zwrotu składki za rozwiązaniem przed czasem umowę, nawet jeśli wcześniej było wypłacone odszkodowanie. Sytuacji, w których pojazd miał szkodę w roku jego sprzedaży jest wiele – wystarczy spojrzeć choćby na rynek korporacyjny (floty, CFM-y, firmy leasingowe), gdzie częstotliwość szkód w AC poniżej 30% jest zdarzeniem tak rzadkim, że można by je ubezpieczyć.
- ❷ Do tej pory brak zapłaty kolejnej raty składki w terminie powodował automatyczne ustanie odpowiedzialności; teraz, o ile ubezpieczyciel zawarł stosowny zapis w umowie ubezpieczenia lub OWU, może jedynie wzywać do zapłaty, grożąc rozwiązaniem umowy po 7 dniach od skutecznego doręczenia wezwania. Oznacza to więc albo wzrost kosztów korespondencji, pozwalającej to „skuteczne doręczenie” zrealizować, albo dodatkowe koszty na proces windykacyjny.

Nowe zapisy kodeksowe powinny przynieść rynkowi dużo dobrego, w szczególności podnosząc przewidywalność ubezpieczycieli majątkowych, a tym samym zwiększając ich wiarygodność (najniższą wśród instytucji finansowych, jak wynika z Diagnozy Społecznej 2007). Jednak legislatorzy nie uniknęli kilku błędów i niektóre nowe zapisy w kodeksie cywilnym są po prostu nieprecyzyjne, a przez to mogą być rozmaicie interpretowane. Ot, sama kwestia zwrotu składek za sprzedany pojazd, wynikająca z art. 813 § 1 – już dzisiaj część nowych OWU AC twierdzi, że zwrot należy się

## pozytywne trendy

Poza aktywizacją sprzedaży bezpośredniej, w 2007 r. można wymienić kilka wydarzeń (lub ich kontynuacji), pozytywnie świadczących o rozwoju rynku.

- Kolejni ubezpieczyciele dostrzegają, że ubezpieczenia komunikacyjne to materia złożona i oczekiwania przeciętnego Kowalskiego i dużego CFM-u są zupełnie inne. Wprowadzają zatem osobne produkty dla klientów korporacyjnych i dla masówki. Albo wręcz na poziomie odrębnych OWU i niezależnego underwritingu, albo przynajmniej w formie dobrze opracowanych umów flotowych i szerokiej palety ich modyfikacji.
- Compensa kusi np. autocasco tańszym o 20%, jeśli do napraw będą stosowane części alternatywne. I jest to bardzo pozytywne zjawisko – zamiast wpisywać drobnym maczkiem w OWU, że jak twój samochód skończy x lub y lat, to kosztorys naprawczy zostanie wyliczony w oparciu o zamienniki, daje się klientowi uczciwy wybór – może płacić mniej lub bardziej wyższą składkę (za drogie części sygnowane logo producenta samochodu) lub niższą (ale części użyte do naprawy będą porównywalnej jakości).
- Generali wprowadziło nową procedurę likwidacji szkód, w której poszkodowany dostaje od likwidatora kartę kredytową, na którą następnie w ciągu kilku dni przelewane są środki na naprawę wyliczoną według kosztorysu. Pojawily się, co prawda, głosy, że takie rozwiązanie służy rozwojowi szarej sfery, bo nikt z kwotą kosztorysową nie trafi do ASO, ale...
- Producenci i importerzy samochodów coraz częściej zawierają z ubezpieczycielami porozumienia, w myśl których przy naprawach powypadkowych udzielane są spore rabaty na części zamienne. Rzeczywistość nie znosi więc próżni.
- Zachowanie ciągłości ochrony ubezpieczeniowej – pomimo nieopłacenia kolejnej raty składki – spowodowało, że część ubezpieczycieli zwiększyło zwyczajki za płatności ratalne. I od razu banki wyczuły dla siebie niszę rynkową, wprowadzając (np. Santander Consumer Bank) specjalny kredyt na składkę ubezpieczeniową.