

**Cezary Orłowski**

*główny specjalista w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych*

## **Nowe rozwiązania rynkowe w likwidacji szkód**

### **Jak powinna wyglądać likwidacja szkód z perspektywy Rzecznika Ubezpieczonych?**

4 kwietnia 2014 r. PZU S.A. wprowadził w życie system bezpośredniej likwidacji szkód – BLS charakteryzujący się tym, że osoba ubezpieczona w zakresie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, a będąca poszkodowaną w wyniku zdarzenia drogowego, za którego spowodowanie odpowiedzialność ponosi posiadacz innego pojazdu ubezpieczonego w innym towarzystwie ubezpieczeniowym, będzie mogła zgłosić szkodę u swojego ubezpieczyciela (tu, PZU S.A.).

Jest to zupełnie nowe rozwiązanie na polskim rynku ubezpieczeniowym, chociaż nieobce rozwiązaniom funkcjonującym na terenie innych państw europejskich.

System BLS początkowo wprowadzony przez PZU S.A. już jest „kopiowany” przez kolejnych ubezpieczycieli. UNIQA TU S.A. rozpoczyna przygodę z BLS’em od 1 czerwca 2014 r., kolejna w kolejce wymieniana jest WARTA TUiR S.A., który to ubezpieczyciel jeszcze przed PZU S.A. miał podobny system, aczkolwiek niepełny, gdyż z ograniczeniami, których BLS nie posiada. Ostatecznie system BLS ma dotyczyć całego rynku ubezpieczeniowego, w tym zakresie trwają prace w Polskiej Izbie Ubezpieczeń.

Wprowadzenie powyższego rozwiązania dotyczącego likwidacji szkód w pojeździe skłoniło mnie do ogólnej refleksji na temat ewolucji dokonującej się w praktyce likwidacji szkód (nie tylko komunikacyjnych) na polskim rynku ubezpieczeniowym, jej skutków oraz spodziewanej przyszłości.

Przykład BLS’u zapoczątkowanego przez PZU S.A. nie wydaje się odstępować od utartego w naszej ubezpieczeniowej praktyce związanej z innowacyjnością w likwidacji szkód. Ogólnie rzecz biorąc wygląda to tak, że w zdecydowanej większości autorami nowoczesnych rozwiązań byli i są „najwięksi” ubezpieczyciele. Rozwiązania takie jak: centra likwidacji

szkód (CLS, RCLS), sieć naprawcza (szkód komunikacyjnych) były na początku XXI wieku wprowadzane przez PZU i WARTĘ i następnie powielane przez cały rynek. Nie inaczej będzie w przypadku BLS i nie powinno to nikogo dziwić. W zasadzie można powiedzieć, że za chwilę kwestię kompleksowej likwidacji szkód komunikacyjnych będziemy mieć rozwiązana poprzez przyjęcie przez cały rynek BLS.

Co w takim razie z pozostałymi obszarami likwidacji szkód? Mam na myśli przede wszystkim tzw. szkody majątkowe (poza komunikacyjne). Komunikacja ma swoje centra likwidacji szkód, sieci naprawcze aut oraz BLS. Majątek natomiast może pochwalić się tylko centralizacją, brak w nim rozwiązań w postaci sieci naprawczej (remontowej) ubezpieczyciela, czy też BLS. W prawdzie BLS na gruncie szkód majątkowych mógłby być rozwiązaniem ryzykownym, nie tak jak w przypadku szkód komunikacyjnych, to jednak stanowiłby również duży plus w podejściu przed front klienta.

### **Wygląd procesu likwidacji szkód w kilku zdaniach**

Skupiając się na likwidacji szkód majątkowych można ją opisać według kryterium technicznego i merytorycznego oraz postulatów, jakie każde z nich powinno spełniać. Większość poniżej prezentowanych postulatów jest już obecnie realizowana bądź wdrażana przez ubezpieczycieli, jednak warto przedstawić je zbiorczo z uwagi na potrzebę zwrócenia uwagi na zasadnicze problemy z jakimi spotykają się klienci usług ubezpieczeniowych w związku z techniczną jak i merytoryczną likwidacją szkód.

#### **I. Postulaty technicznej części likwidacji szkód (likwidatorzy techniczni, rzeczoznawcy zewnętrzni).**

- a) szybka i sprawna likwidacja szkód, realizowana poprzez:
  - przeprowadzenie oględzin mienia niezwłocznie po zgłoszeniu szkody w terminie od 3 do 7 dni,
  - przesyłanie dokumentacji do zleceniodawcy (ubezpieczyciela) za pomocą nowoczesnych środków przesyłania informacji (mail, faks, kurier), tak aby nie było przestojów w likwidacji merytorycznej szkody spowodowanych np. oczekiwaniem ubezpieczyciela na doręczenie dokumentacji wysłanej pocztą;
- b) profesjonalizm, realizowany w następujący sposób:
  - umawianie terminu oględzin i jego dotrzymanie,

- telefoniczne potwierdzenie przybycia na oględziny na dzień przed terminem,
  - wczesne, co najmniej na jeden dzień przed oględzinami, telefoniczne informowanie klienta o przesunięciu terminu na dzień następny, a nie robienie tego w dniu oględzin.
  - protokolarna forma opisu przedmiotu oględzin,
  - zwiększenie udziału specjalistycznych opinii w sytuacjach spornych bądź wątpliwych,
  - rzeczowe i jasne opisywanie przedmiotu oględzin, stwierdzonych uszkodzeń,
  - ograniczanie się w wypowiedziach jedynie co do aspektów technicznych likwidacji szkody, unikanie wypowiedzi dotyczących odpowiedzialności za szkodę; daną kwestią zajmują się likwidatorzy merytoryczni,
  - unikanie przywoływania w opiniach przepisów prawa, do których odnosi się ustalony w sprawie stan faktyczny oraz „ferowania wyroków”;
- c) transparentność
- umożliwienie zapoznania się z wynikiem oględzin,
  - dopuszczenie osoby zainteresowanej do zgłaszania uwag, sugestii do protokołu na etapie oględzin,
  - wręczanie kopii protokołu klientowi.

## **II. Postulaty merytorycznej części likwidacji szkód**

- a) sprawność i efektywność, realizowane poprzez:
- zwiększenie obsady likwidatorów (niewystarczająca ich liczba jest często powodem przewlekłości postępowań),
  - podejmowanie inicjatywy dowodowej, a nie tylko oczekiwanie na dokumenty, które prześle poszkodowany, sąd, prokuratura, czyli częstsze niż dotychczas korzystanie z opinii biegłych na etapie weryfikacji roszczeń,
  - zgłaszanie udziału w ramach toczących się postępowań karnych oraz w sprawach o wykroczenia w charakterze pokrzywdzonego;
- b) profesjonalizm
- wymóg kwalifikacji; częstokroć likwidatorzy merytoryczni muszą podejmować decyzję w sprawie, która wymaga wiedzy prawniczej, stąd też zasadne jest aby osoba ta posiadała wiedzę z zakresu prawa cywilnego (w tym zobowiązań),
  - odchodzenie od likwidacji szkód „z biurka” na rzecz bezpośredniej likwidacji szkód – w terenie, np. przeprowadzenie oględzin miejsca zdarzenia, przepytania świadków,

w sprawach szczególnie trudnych powołanie z własnej inicjatywy biegłego zamiast oczekiwania na rozstrzygnięcie sądu karnego,

- odejście od utożsamiania postępowania ubezpieczeniowego z postępowaniem procesowym w ramach, gdzie ciężar dowodu spoczywa na powodzie. Postępowanie likwidacyjne jest bowiem specyficznym trybem postępowania określonym w art. 16 ustawy o działalności ubezpieczeniowej, którego cechy wskazują na odwrócenie dowodu. Stąd też to na ubezpieczycielu jako profesjonalistcie spoczywa obowiązek przeprowadzenia tego postępowania w sposób całościowy z wykorzystaniem wszelkich możliwości dowodowych mających na celu weryfikację zgłaszanych roszczeń.

c) transparentność

- udostępnianie ubezpieczonemu, poszkodowanemu etc. na każdym etapie likwidacji szkody dokumentacji, która miała wpływ na odpowiedzialność i wysokość odszkodowania,
- odejście od scentralizowanej infolinii; doświadczenia Rzecznika Ubezpieczonych wskazują na „totalną klępkę” tego rozwiązania na gruncie likwidacji szkód, którą cechuje zmienność stanów faktycznych, sytuacji (kauzalność); infolinia spełnia natomiast swoją rolę, jako narzędzie informacyjne o produktach ubezpieczeniowych, doradcze w zakresie postępowania w przypadku szkody, organizowania pomocy w ramach assistance; infolinia jest bezradna w obliczu sytuacji spornych bądź wymagających wyjaśnienia; konieczny jest wówczas kontakt z osobą decyzyjną, a tą nie jest konsultant,
- traktowanie podmiotu występującego z roszczeniem odszkodowawczym jako równorzędnego partnera w dyskusji, odejście od arbitralnego rozstrzygania spraw na rzecz polubownej drogi rozwiązywania sporów np. w drodze ugody.

### **Czy sieć remontowa może być panaceum na bieżące problemy w likwidacji szkód majątkowych?**

W obecnych rozwiązaniach likwidacji szkód majątkowych (szkody zalaniowe, włamaniowe, pożarowe itd. w budynkach, budowlach) brak jest kompleksowego narzędzia obsługi szkód, które gwarantować będzie minimalną potrzebę zaangażowania klienta ubezpieczyciela w proces likwidacji szkód. Tak jak zaznaczono we wstępie niniejszego artykułu, za dobre rozwiązanie uznać należy funkcjonowanie sieci naprawczych towarzystw ubezpieczeniowych

w zakresie likwidacji szkód komunikacyjnych. Likwidacja szkód w tym przypadku charakteryzuje się nie tylko bezgotówkowym rozliczeniem szkody, ale przede wszystkim szybkością postępowania i mniejszym formalizmem, gdyż przyjęcie zgłoszenia szkody, opis uszkodzeń, wycena i uzgodnienie z ubezpieczycielem ostatecznych kosztów naprawy następuje w drodze wymiany informacji pomiędzy ubezpieczycielem a warsztatem sieci naprawczej. Dodać przy tym należy, iż ta forma współpracy jest znacznie mniej sporna niż w przypadku napraw poza siecią. Oczywiście rozwiązanie te ma także wady, do których należą zasady napraw pojazdów według preferowanych przez ubezpieczycieli części zamiennych. Chodzi tutaj przede wszystkim o wpływ towarzystwa ubezpieczeniowego na to jaki rodzaj części zamiennych będzie montowany w pojeździe, tj. czy tzw. zamienniki czy też części oryginalne. O ile warunki ubezpieczenia autocasco tę kwestię zazwyczaj regulują, to zagadnienie to wygląda zupełnie inaczej w przypadku ubezpieczeń OC. Tutaj, to jaka część będzie montowana determinować powinna wola osoby poszkodowanej, tak jednak często nie jest, gdyż to ubezpieczyciel stara się narzucić swój wybór, a przez fakt, iż naprawa ma miejsce w sieci naprawczej, która z nim współpracuje, często decyzja ubezpieczyciela uzyskuje najwyższy status.

Przyjrzyjmy się teraz bliżej likwidacji szkód majątkowych. Wprawdzie w tym segmencie występują także, jak ma to miejsce w ubezpieczeniach komunikacyjnych, ubezpieczenia assistance, które rozwiązują problem drobnych awarii i usługi ich usunięcia przez specjalistów takich jak hydraulicy, elektrycy. Brak jednak w tym aspekcie kompleksowego rozwiązania w postaci pełnej usługi remontowo-budowlanej w ramach kompensacji szkód ubezpieczeniowych. Moim zdaniem w tym miejscu obecnie występuje nisza, której wypełnienie mogłoby przynieść rewolucyjne skutki, bardzo podobne do opisanego we wstępie BLS.

Wyobraźmy sobie proces likwidacji szkody zalaniowej, w którym aktywność osoby ubezpieczonej ograniczona jest do zawiadomienia o szkodzie. Po czym na miejsce zdarzenia, tj. do mieszkania albo domu, przybywa wybrana przez ubezpieczonego firma remontowa „sieci remontowo-budowlanej” ubezpieczyciela, która zajmuje się opisem szkody, strat i ich wyceną. Następnie zajmuje się uzgodnieniem z ubezpieczycielem kwestii ochrony ubezpieczeniowej i odpowiedzialności, aby po potwierdzeniu tej ostatniej przeprowadzić natychmiastowy remont przedmiotu ubezpieczenia. Korzyści dla wszystkich zainteresowanych tą opcją są oczywiste. Klient zakładu ubezpieczeń po otrzymaniu

kosztorysu nie musi pytać towarzystwa ubezpieczeń, co niestety jest obecnie bardzo częstym przypadkiem, kto jemu za kwotę wynikającą z kosztorysu przeprowadzi remont? Ubezpieczony nie będzie musiał więc szukać wykonawcy remontu zwykle po najniższej cenie za usługę naprawczą. Zgłosi szkodę do ubezpieczyciela, a ten zapewni jej fizyczne usunięcie. Ubezpieczyciel uniknie w ten sposób większości sporów dotyczących kosztorysowania remontów mieszkań i domów, przeprowadzi likwidację szkody terminowo i profesjonalnie, zaś firma budowlana otrzyma za wykonaną usługę wymierne wynagrodzenie, które z uwagi na owocną długofalową współpracę z ubezpieczycielem będzie kompromisem oczekiwań ubezpieczyciela i zainteresowanej firmy. Oczywiście przedstawiony system, tak jak to ma miejsce w przypadku sieci naprawczej aut będzie miał również i wady, których nie sposób nigdy uniknąć. Jednakże, gdy zestawimy aspekt pozytywny z ewentualnymi zagrożeniami, to system ten zdecydowanie wypada na korzyść konsumentów.