

Autor

Beata Karwacka

prezes Polskiej Izby Odszkodowań

SPONSOR



PARTNER MERYTORYCZNY



PATRONI MERYTORYCZNI



31

Raport | Najlepszy ubezpieczyciel

Rynek odszkodowań

Opracowanie rankingu zakładów ubezpieczeń to trudne zadanie, tym bardziej, że nie wszystkie towarzystwa chcą upubliczniać dane ze swojej działalności

Z racji stanowiska, jakie zajmuję, najważniejszym dla mnie aspektem są wzajemne relacje między towarzystwem a klientem lub jego pełnomocnikiem. Dlatego z dużą satysfakcją przyjąłem zaproszenie do uczestnictwa w jury rankingu oraz objęcia patronatem całego przedsięwzięcia jako prezes Polskiej Izby Odszkodowań.

W związku z tym, że pierwszy raz goszczę na łamach „Gazety Bankowej”, pozwolę sobie przedstawić w ogólnym zarysie branżę, którą mam zaszczyt reprezentować. Rynek odszkodowań jest stosunkowo młodą gałęzią gospodarki. Jego dynamiczny rozwój można zaobserwować w szczególności od

roku 2005. Oczywiście przed tą datą funkcjonowały też podmioty zajmujące się pomocą w uzyskiwaniu świadczeń od towarzystw ubezpieczeń, ale ich liczba nie była duża.

Lawinowy wzrost wypadków

Rynek zawsze odpowiada na potrzebę, która się na nim pojawia. Począwszy od lat 90. w Polsce przyspieszył rozwój motoryzacji, samochód stał się dostępny dla ogromnej większości polskiego społeczeństwa, zaczęło w lawinowym tempie przybywać użytkowników polskich dróg. Do 1989 roku w Polsce zarejestrowanych było 8,5 mln pojazdów, natomiast obecnie zare-

jestrowanych jest już ponad 21 mln. Jest to trzykrotny wzrost. Niestety, za tym skokowym rozwojem motoryzacji nie nadążył rozwój infrastruktury drogowej. Na naszych drogach zaczęło być ciasno i coraz bardziej niebezpiecznie. Statystyka wypadków budzi przerażenie. W latach 2007-2010 na terenie kraju miało miejsce około miliona kolizji drogowych. Co prawda nie w każdej z nich nastąpiła szkoda osobowa, jednak około 500 tys. osób doznało w ich wyniku uszczerbku na zdrowiu. Wszystkie te liczby jasno pokazują, że problem ofiar wypadków stał się problemem ogólnospołecznym. Ogromna większość z tych osób nie potrafiła

sama uzyskać dla siebie godziwego odszkodowania czy zadośćuczynienia. Nieznajomość prawa w tej dziedzinie powodowała, że osoby poszkodowane były zdane na „łaskę” towarzystw ubezpieczeń.

Kolejnym aspektem jest fakt, że społeczeństwo polskie nie było i jeszcze nie jest społeczeństwem zamożnym, i z tego tytułu ofiary wypadków nie mogły skorzystać z pomocy prawnej adwokatów i radców prawnych. Na ogólną liczbę szkód zgłoszonych do towarzystw ubezpieczeń tylko 2 proc. niezadowolonych klientów decydowało się na drogę sądową. I trzeba jasno stwierdzić, że główną przyczyną tego były koszty, które musiał pokryć klient.

Tak więc firmy i kancelarie odszkodowawcze wypełniły błyskawicznie stworzoną przez rynek lukę. Zareagowały bardzo szybko na potrzebę ludzi, którzy z powodów podanych powyżej sami nie mogli sobie z tymi problemami poradzić.

Podmioty świadczące usługi na rynku odszkodowań przejęły na siebie całe koszty i ryzyko związane z procesem likwidacji szkody, oferując klientom wszystko, co niezbędne na każdym etapie postępowania odszkodowawczego. Firmy posiadają swoich specjalistów z zakresu medycyny i prawa. Coraz częściej decydują się kierować sprawy do postępowania sądowego, w związku z zaniżanymi świadczeniami przez zakłady ubezpieczeń dla osób poszkodowanych i ich rodzin. Większość firm odszkodowawczych będących członkami Polskiej Izby Odszkodowań deklaruje wyjście do sądu w każdej sprawie, w której uzna za zasadne bronienie wysokości świadczeń dla swojego klienta.

Powstaje więc pytanie, jak z lawiną pozwów sądowych przeciwko zakładom ubezpieczeń pora-

**Dzięki doradcom
ofiary wypadków
zaczęły być
coraz bardziej
świadome swoich
wymagań**

Tabela. 1. Statystyka wypadków 1999 – 2008

Rok	Wypadki	Zabici	Ranni
1999	55 106	6730	68 449
2000	57 331	6294	71 638
2001	53 799	5534	68 194
2002	53 559	5827	67 498
2003	51 078	5640	63 900
2004	51 069	5712	64 661
2005	48 100	5444	61 191
2006	46 076	5243	59 123
2007	49 536	5583	63 224
2008	49 054	5437	62 097
Ogółem	515 508	57 364	649 975

Źródło: KGP. Liczby pokazują statystykę wypadków drogowych w rozumieniu artykułu 177 § 1 i 2 oraz art. 355 § 1 i 2 k.k.

dzą sobie sądy? Oczywiście nie stało i nie stanie się to z dnia na dzień. Od 2005 roku sukcesywnie przybywało firm, które tego typu usługi zaczęły świadczyć. Nie obowiązywały wówczas żadne regulacje prawne, więc prawie każdy mógł założyć taką działalność. To niestety prowadziło w licznych przypadkach do zaniżenia jakości usług oraz sytuacji niekorzystnych dla osoby poszkodowanej. Jednak z upływem czasu zaczął wzrastać profesjonalizm tych podmiotów, które inwestując w wiedzę, zwiększyły profesjonalizm swoich kadr. Wzrastała też świadomość osób poszkodowanych w kwestii ich praw. Dzięki przedstawicielom, doradcom firm ofiary wypadków zaczęły być coraz bardziej świadome swoich wymagań. Konkurencja na rynku spowodowała, że nie są skazani na jednego pośrednika, ale mogą go sobie wybrać, kierując się jego profesjonalizmem, skutecznością, kompleksowością oferty oraz kosztami, które musi ponieść.

Ta sytuacja spowodowała, że podniosła się znacznie wysokość otrzymywanych przez osoby poszkodowane świadczeń. Najlepszym tego przykładem jest fakt, że dzisiaj kilka najlepszych firm i kancelarii odszkodowawczych potrafi uzyskać nawet 3000 zł za 1 proc. uszczerbku na zdrowiu w postępowaniu przedsądowym, a przed sądem nawet do 6000 zł za 1 proc. To jest wzrost o 400 proc. w stosunku do lat 2002-2007! Liczby jasno więc wskazują na potrzebę istnienia takich firm.

Kancelarie odszkodowawcze stały się stabilnym oraz dobrze ugruntowanym elementem polskiego rynku gospodarczego. Zaczęły kreować obroty, które są już znaczące i zauważalne.

Szacuje się, że ponad 60 proc. wszystkich roszczeń składanych jest za pośrednictwem profesjonalnych pełnomocników. Analizując ten segment rynku nie sposób nie odnieść się do polityki, którą prowadzą towarzystwa ubezpieczeń wobec tych podmiotów. Przecież wypłata odszkodowania jest nieodłączną częścią segmentu ubezpieczeń, a jego wysokość oraz szybkość uzyskania dla osoby

poszkodowanej są podstawowymi kryteriami oceny towarzystw ubezpieczeń. Im szybciej i sprawniej takie towarzystwo przeprowadzi proces likwidacji szkody, tym większe uznanie będzie miało w oczach klienta. Zatem oczywiste jest, że w przyszłości ten klient będzie chciał ubezpieczyć się właśnie w tym, a nie innym towarzystwie, co automatycznie spowoduje zwiększenie przychodów dla zakładu ubezpieczeń.

Strategiczny filar

Od 13 lat jestem związana bardzo mocno z rynkiem ubezpieczeniowym i uważam ten rynek za jeden ze strategicznych filarów gospodarki, bez którego nie ma szans na normalne jego funkcjonowanie. Dlatego bardzo ważne jest, aby ZU wprowadzały politykę polegającą na usprawnianiu procedur likwidacji szkody i sto-

sowały jednolite normy traktowania pełnomocnika (firmę odszkodowawczą) oraz klienta, który zgłosi się bezpośrednio do towarzystwa.

W mojej ocenie, firmy odszkodowawcze i towarzystwa ubezpieczeń powinny z sobą współpracować, szukać możliwości porozumienia, a także wypracować takie modele działania, które znacznie przyspieszą i ulepszą procedury likwidacyjne.

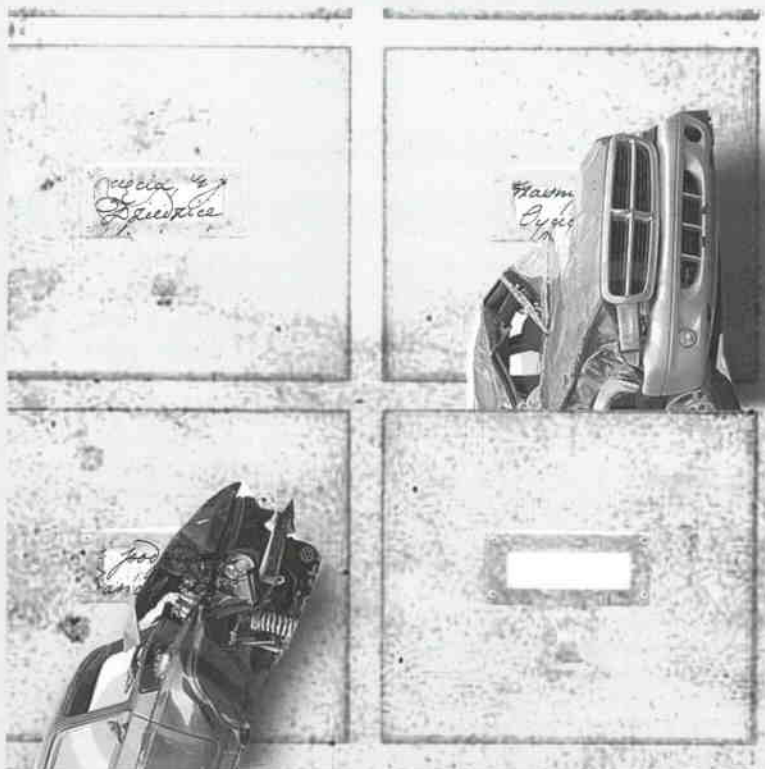
Rynek ocenia towarzystwa nie poprzez szybkość zbierania składek, tylko poprzez jasne i czytelne procedury oraz szybkość i wysokość wypłaty należnych klientowi świadczeń. Działalność na tym polu dla mnie, jako prezesa Polskiej Izby Odszkodowań będzie jednym z priorytetów. Ponadto, mając zaszczyt reprezentować ogromną większość firm i podmiotów działających na tym rynku, bardzo mocno będę się angażować we wszelkie prace legislacyjne mające na celu stworzenie jasnych i czytelnych procedur działania dla firm odszkodowawczych. To, w mojej ocenie, spowoduje podniesienie jakości świadczonych przez te firmy usług, co bardzo szybko przełoży się na poprawę obecnego wizerunku na rynku.

Na rynku związanym z ubezpieczeniami i odszkodowaniami działa wiele podmiotów. Swoją reprezentację mają towarzystwa ubezpieczeń, brokerzy, adwokaci i radcowie prawni, i to jest sytuacja normalna, a także w pełni akceptowana przez wszystkich. Nie było do tej pory organizacji, która zrzeszałaby tak kompleksowo podmioty świadczące usługi odszkodowawcze. Organizacji, która potrafiłaby być równorzędnym odpowiedzialnym i silnym dla nich partnerem. Dlatego też dołożę wszelkich starań, aby Polska Izba Odszkodowań takim partnerem była.

Tabela. 2. Wskaźnik liczby zabitych i rannych wg województw w 2009 roku

Województwa	Wypadki	Zabici	Ranni	Wskaźnik liczby zabitych na 100 wypadków	Wskaźnik liczby rannych na 100 wypadków
Dolnośląskie	2668	294	3646	11	136,7
Kujawsko-pomorskie	1646	231	1943	14	118
Lubelskie	2093	318	2674	15,2	127,8
Lubuskie	992	137	1323	13,8	133,4
Łódzkie	4709	347	5958	7,4	126,5
Małopolskie	4418	314	5603	7,1	126,8
Mazowieckie (bez KSP)	3307	513	4129	15,5	124,9
Opolskie	912	114	1128	12,5	123,7
Podkarpackie	2173	220	2776	10,1	127,7
Podlaskie	1041	179	1353	17,2	130
Pomorskie	2848	257	3641	9	127,8
Śląskie	5565	414	6854	7,4	123,2
Świętokrzyskie	1744	176	2276	10,1	130,4
Warmińsko-mazurskie	1817	176	2382	9,7	131,1
Wielkopolskie	3989	403	5171	10,1	129,6
Zachodniopomorskie	1818	206	2237	11,3	123
Komenda Stołeczna Policji	2456	273	2953	11,1	120,2
Polska	44 196	4572	56 046	10,3	126,8

Źródło: Wydział Profilaktyki i Analiz Biura Ruchu Drogowego Komendy Głównej Policji.
Opracowanie: Elżbieta Symon



Ilustracja: Maciej Grzesiak

Chcę jeszcze wspomnieć o dwóch bardzo ważnych wydarzeniach dla naszej branży, które będą miały miejsce w listopadzie.

Pierwsze wydarzenie to Światowy Dzień Pamięci Ofiar Wypadków Drogowych. W 1997 roku na prośbę międzynarodowych organizacji i stowarzyszeń zajmujących się pomocą ofiarom wypadków drogowych ojciec św. Jan Paweł II ustanowił III niedzielę listopada dniem pamięci i modlitwy za ofiary wypadków drogowych, a Organizacja Narodów Zjednoczonych w 2005 roku specjalną rezolucją przyjęła Światowy Dzień Pamięci jako „właściwą formę uznania dla ofiar wypadków drogowych i ich rodzin” oraz wezwała do jego poszanowania kraje członkowskie i międzynarodową społeczność. W tym roku Światowy Dzień Pamięci Ofiar Wypadków Drogowych będzie obchodzony 21 listopada.

Centralne uroczystości odbędą się w Wale-Ruda. Jest to miejscowość leżąca koło Dąbrowy Tarnowskiej, w której powstaje pierwszy w Europie pomnik Ofiar Wypadków i Katastrof Komunikacyjnych.

Dругie wydarzenie, niezmiernie ważne i doniosłe dla branży odszkodowań, jest praktycznie nierozdzielnie związane z pierwszym. W dniach 20-22.11.2010 odbędzie się konferencja międzynarodowa na temat: Ofiary Wypadków Drogowych – Nasza Wspólna Odpowiedzialność.

Konferencji przyświecać będą następujące cele:

1. Uczczenie Światowego Dnia Pamięci o Ofiarach Wypadków Drogowych.
2. Przekazanie społeczeństwu informacji o społeczno-ekonomicznych kosztach zdarzeń na drogach.
3. Podkreślenie roli wszystkich użytkowników dróg w zapewnieniu bezpieczeństwa ruchu drogowego.
4. Uzyskanie społecznego poparcia dla programu „Ofiary Wypadków Drogowych – Nasza Wspólna Odpowiedzialność”.
5. Przedstawienie przez podmioty uczestniczące w konferencji programów służących realizacji ogólnopolskiej kampanii Ofiary Wypadków Drogowych – Nasza Wspólna Odpowiedzialność.
6. Przygotowanie na okres polskiej prezydencji w Unii propozycji założeń w zakresie poprawy bezpieczeństwa ruchu drogowego i sytuacji ofiar wypadków drogowych w Polsce oraz UE.

7. Przedstawienie idei Ośrodka Pomocy w Wychodzeniu z Traumatyzacji oraz pomnika Pamięci o Ofiarach Wypadków Komunikacyjnych i uzyskanie szerokiego poparcia dla ich realizacji.

8. Stworzenie silnego lobby na rzecz realizacji programu „do 2020 roku o 50 proc. mniej zabitych na polskich drogach”.

9. Przygotowanie przez uczestników konferencji przesłania do prezydenta, Sejmu i Senatu oraz rządu w sprawie podjęcia niezbędnych działań zmierzających do jak najszybszego ograniczenia liczby ofiar wypadków drogowych.

Pierwszy dzień konferencji 21.11.2010 (niedziela) odbędzie się w Zabawie równoległe z obchodami Światowego Dnia Pamięci Ofiar i Wypadków Drogowych, natomiast drugi 22.11.2010 (poniedziałek) w gmachu Sejmu RP.

Branża, którą mam zaszczyt reprezentować, jest więc, jak widać, coraz bardziej zauważalna i ważna w ramach funkcjonowania normalnego ładu społecznego oraz ogólnych warunków życia.

Wracając do rankingu...

...zakładów ubezpieczeń, szczególnie do oceny ich ze stanowiska Polskiej Izby Odszkodowań, mogę zwrócić uwagę na zakłady ubezpieczeń działające w dziale II, które wypłacają świadczenia w związku ze szkodami majątkowymi i osobowymi. Według danych znajdujących się w izbie prawie 50 proc. szkód osobowych wypłaca się nieterminowo, średni okres wypłaty kwoty bezspornej wynosi minimum 90 dni (przy ustawowym okresie 30-dniowym). Mimo tych danych, w ocenie PIO, w szkodach osobowych i majątkowych najlepiej wypadają towarzystwa, które mają największy udział w rynku.

Widzę bardzo głęboki sens w propagowaniu idei tworzenia takich rankingów, jak ten przeprowadzany przez „Gazetę Bankową”, gdyż w mojej ocenie jest to obecnie najbardziej miarodajna ocena zakładów ubezpieczeń, gdyż uwzględniła wiele aspektów pozwalających dokonać oceny rynku. ■