



DLA KANCELARII ODSZKODOWAWCZYCH,
TOWARZYSTW UBEZPIECZENIOWYCH,
ORGANÓW PAŃSTWA I DLA ZWYKŁYCH LUDZI

PIO POLSKA
IZBA
ODSZKODOWAŃ



Ważne słowo empatia

Na samym początku chcę wspomnieć, że nic nie legitymuje nas, wszystkich osób zajmujących się wetowaniem szkód w zdarzeniach drogowych, rolnych czy objętych innym rodzajem ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, do występowania z roszczeniami w imieniu poszkodowanych czy po prostu rozpatrywania ich spraw, kiedy nie czujemy się z nimi solidarni, nie rozumiemy rozmiaru ich krzywdy.

Nie też nie upoważnia do zajmowania się taką szkodą osób czy podmiotów, które tego nie rozumieją, po każdej stronie.

Podejrzewam, że gdyby zawsze tak było, gdyby zawsze miała miejsce empatia i zdolność współodczuwania – i mam tu na myśli zarówno towarzystwa ubezpieczeniowe, jak i instytucje zajmujące się szkodą w imieniu państwa, np. policję, czy wreszcie kancelarie odszkodowawcze, słowem, wszystkich, którzy zajmują się sprawami ofiar wypadków – ludzie poszkodowani w najczęstszych tego typu zdarzeniach, wypadkach drogowych otrzymywaliby należyte odszkodowanie, w należyłym czasie. W czasie, który pozwoliłby zapobiec niejednej tragedii.

Dzisiaj problemem jest szybkość i dokładność, ale również nieustanny nacisk na jak najszybsze realizowanie zadań, po każdej stronie – po stronie towarzystw ubezpieczeniowych, organów państwa, które bezpośrednio zajmują się daną sprawą, czy wreszcie kancelarii odszkodowawczych.

Można powiedzieć, że dziś wszyscy mają „wyrabić się w czasie”, odpowiednio szybko sporządzić notatkę ze zdarzenia, odpowiednio szybko, w sposób standardowy porozumieć się z poszkodowanymi i odpowiednio szybko, zgodnie z ustawą, odpowiedzieć na zgłoszenie szkody.

Albo często też, niestety, odpowiednio szybko ją „zepchnąć”. Albo – jeżeli znajdzie się odpowiednie uzasadnienie, sprawę odsunąć w czasie, wszak – nikt chętnie nie pozbywa się pieniędzy.

Takie wrażenie można odnieść, obserwując żywy organizm, jakim jest rynek odszkodowań. Wydaje się, że problemem jest tu brak empatii, zrozumienia dla ofiar i chęć jak najszybszego „załatwienia” sprawy. Albo, jak wspomniałem powyżej, jej odsunięcia.

Z różnych powodów. Często – bez względu na koszty. A te najczęściej ponoszą ofiary. Przydałoby się nam wszystkim więcej zrozumienia, że to dobro poszkodowanego jest najważniejsze, nie doraźny zysk i „obróć” czy „przerób”. Ważne jest ludzkie życie, które nagle zostało złamane, i umożliwienie jego poprawy. Powtórzę: owszem, jak najszybsze. Ale nie kosztem najsłabszych. Mechanizm napędzający urzędy, kancelarie prawne czy odszkodo-

wawcze i zakłady ubezpieczeń jest w ruchu. To oczywiście, że działamy na rynku, więc mechanizmem tym są pieniądze. I to naturalne, nie należy popadać w naiwny idealizm. Ale doraźny zysk i obrót powoduje czasem zatrącenie poczucia realizmu po stronie, na przykład, zakładów ubezpieczeń. Albo brak wyobraźni. Choć nie bez winy są tu pozostali uczestnicy rynku.

Wspomnieć mogę taką sytuację, kiedy pracownik TU poinformował suchym głosem podczas zgłaszania szkody, że „polisa została anulowana”. Zdetonowany, zapytałem, z jakiego powodu, ponieważ z dokumentów otrzymanych od poszkodowanego wynikało, że polisa była ważna w dniu wypadku. Okazało się, że człowiek pracujący na infolinii TU miał taką informację w systemie komputerowym i na tej podstawie odmówił przyjęcia zgłoszenia. Nie potrafił odpowiedzieć na proste pytanie – co oznacza „anulowanie” polisy. W końcu udało się zgłosić szkodę osobową.

Czasem po stronie ludzi zajmujących się naprawą szkód – choć, co chciałbym podkreślić, nie zawsze, i nie chodzi tu tylko o towarzystwa ubezpieczeniowe, ale także wszystkie pozostałe, wymienione wyżej podmioty i ich pracowników – brakuje człowieczeństwa, poczucia ludzkiej godności, a także wartości ludzkiego życia.

Warto o tym pamiętać. Może to pomogłoby w pracy wszystkim zajmującym się kwestią odszkodowań, może też przyspieszyło wsparcie dla ofiar? Może, i wcale nie musiałoby oznaczać mniejszych zysków. Wręcz przeciwnie. Pytanie to pozostawiam otwarte. Jeśli chodzi o kancelarie odszkodowawcze, wzrasta świadomość, że bez samoorganizacji, położenia nacisku na etykę, ci, którzy odmawiają im racji bytu, zyskują potężne argumenty za ich wyeliminowaniem z rynku.

Dlatego powstają samorządy gospodarcze, m.in. Polska Izba Odszkodowań, rozwijana jest współpraca z towarzystwami ubezpieczeniowymi czy z policją. Wzrasta świadomość wagi spraw, którymi się zajmujemy, i wierzę, że poczucie odpowiedzialności, a także zwykła ludzka solidarność. Przykładów jest bez liku, kilka przytoczę następnym razem.

Marcin Pawłowski
Dział Prawny ECPP

INFORMACJE Z POLSKIEJ IZBY ODSZKODOWAŃ



Informujemy, że w dniu
14 marca 2011 r.
w Warszawie odbyło się
**Zwyczajne Walne Zgromadzenie
Członków Polskiej Izby
Odszkodowań, na którym
uchwalono cztery Uchwały,**

**m.in. dotyczącą zasad świadczenia usług
członkom PIO, wprowadzenia nowych zasad
uiszczania składek członkowskich,
ich wysokości i terminu zapłaty. Nie udało nam
się podjąć uchwalenia ostatniej z planowanych
uchwał dotyczącej zmian w Statucie PIO.**

W związku z tym zwołane zostało kolejne Walne Zgromadzenie Członków na **19 kwietnia 2011 r.**, które się odbyło i na którym podjęto uchwały w sprawach:

- powoływania i odwoływania członków organów PIO,
- sprawozdań organów PIO,
- udzielenia absolutorium organom PIO
po wysłuchaniu rekomendacji Komisji Rewizyjnej PIO,
- uchwalenia budżetu PIO,
- uchwalenia programu działania PIO,
- uchwalenia zasad etyki oraz standardów zawodowych (Kodeks Etyki),
- uchwalenia regulaminu zasad dla członków organów Izby,
- uchwalenia regulaminu działania Komisji Rewizyjnej,
- uchwalenia zmian w statucie PIO.

Beata Karwacka
prezes Izby
Polska Izba Odszkodowań