

Zaistnieliśmy w świadomości ludzkiej

PIO POLSKA
IZBA
ODSZKODOWAŃ

Rozmowa z **Beatą Karwacką**,
prezeską Polskiej Izby Odszkodowań

Bożena M. Dołęgowska-Wysocka: - Pani Prezes, ostatni raz widzieliśmy się na konferencji Rzecznika Ubezpieczonych. Wprawdzie życzenia noworoczne mamy już za sobą, ale czego życzy Pani rynkowi odszkodowawczemu w 2011 roku?

Beata Karwacka: - Witam serdecznie i chociaż spóźnione, to pragnę złożyć najserdeczniejsze życzenia noworoczne na Pani ręce, dla całego zespołu „Gazety Ubezpieczeniowej”, dla wszystkich czytelników i sympatyków „GU” oraz całego środowiska odszkodowawczo-ubezpieczeniowego. Życzę nam wszystkim, aby ten 2011 rok był rokiem pozwalającym na realizację planów i zamierzeń. Aby był rokiem mądrości we wzajemnych kontaktach, rokiem dyplomacji, a nie „pobrękiwania szabelką”. Rokiem, o którym każdy będzie mógł powiedzieć TO BYŁ DOBRY ROK. Bardzo gorąco w to wierzę, że ten 2011 rok taki będzie.

Pani Prezes, a przechodząc do konkretów - jak Izba zakończyła rok 2010? Ilu ma obecnie członków? Co to za podmioty? Jaki to procent rynku?

- Praktycznie cały 2010 rok dla mnie i moich najbliższych współpracowników stał pod znakiem Polskiej Izby Odszkodowań. Jak się Pani orientuje, od początku ubiegłego roku trwały rozmowy w środowisku firm odszkodowawczych na temat powołania do życia izby gospodarczej. Spotykaliśmy się, rozmawialiśmy, poznawaliśmy się, a przede wszystkim uczuliśmy się współpracy w warunkach konkurencji rynkowej. Jednym słowem, tworzyliśmy podstawę do wspólnych działań. Moim zdaniem, kluczowym momentem dla całego środowiska było spotkanie zorganizowane przez Panią 23 kwietnia 2010 roku w Galerii Zadra w Warszawie. Było to bardzo ważne spotkanie. To była ta iskra, aby Izba jak najszybciej powstała. Za organizację tego spotkania całe środowisko odszkodowawcze jest Pani wdzięczne. „Gazeta Ubezpieczeniowa” jest współtwórcą tego, co się wydarzyło. Obecnie Polska Izba Odszkodowań posiada już osobowość prawną. Jesteśmy samorządem gospodarczym z własną siedzibą i reprezentacją w środowisku. Uczestniczymy we wszystkich wydarzeniach na rynku odszkodowawczym. Odbyliśmy dziesiątki spotkań, na których reprezentowaliśmy swoich członków.

Jesteśmy aktywnym uczestnikiem wielu konferencji, spotkań i seminariów. Angażujemy się w nowe inicjatywy ważne dla branży. Bardzo mocno pracujemy nad me-

dialnym wizerunkiem branży, który niestety nie był najlepszy. Sporo nam się udało zrobić, dużo jeszcze zostało do zrobienia.

Polska Izba Odszkodowań liczy obecnie 105 członków. Reprezentujemy największą część polskiego rynku odszkodowań. A jaki to konkretnie procent rynku? Trudno mi to określić w procentach. Rynek odszkodowawczy jest rynkiem, na którym działa kilkadziesiąt firm - kancelarii odszkodowawczych, często są to małe podmioty. Najwięksi, ale nie tylko, przede wszystkim najbardziej dynamiczni i profesjonalni, dawno już zrozumieli konieczność zrzeszenia się w spółdzielnię. A reszta rynku? No cóż. Jestem pewna, że decyzja o przystąpieniu do Polskiej Izby Odszkodowań zostanie przez nich podjęta w późniejszym okresie.

Pierwsze takie sygnały już są. Kontaktują się z nami nowe podmioty, zapewne to efekt naszej aktywności. Chcą działać razem z nami. To według mnie jest w tym momencie najważniejsze.

Jak oceniacie swój udział w konferencji Rzecznika Ubezpieczonych? Jakie były główne tezy Waszego wystąpienia? Co dla Was wynika z tej konferencji?

- Konferencja zorganizowana przez Rzecznika Ubezpieczonych z okazji 15-lecia istnienia to było ważne wydarzenie dla rynku odszkodowań. Tak naprawdę była to pierwsza na tak dużą skalę zorganizowana konferencja poświęcona naszej branży z udziałem nie tylko podmiotów odszkodowawczych, lecz też podmiotów ubezpieczeniowych, jak też środowiska naukowego.

Sam fakt organizacji jej przez Rzecznika Ubezpieczonych pokazuje, jak bardzo znacząca na rynku jest branża odszkodowań.

Tym większe moje uznanie dla Pani Rzecznik **Haliny Olendzkiej** i osób z nią współpracujących za zorganizowanie spotkania na tak wysokim poziomie. Dla mnie osobiście bardzo ważnym wystąpieniem był referat prof. dr. hab. **Eugeniusza Kowalewskiego**. Co prawda, momentami emocje brały górę nad merytoryką, ale tak naprawdę to właśnie to wystąpienie otworzyło drogę do rzetelnej i momentami burzliwej dyskusji. Duże wrażenie zrobiło na mnie także wystąpienie pani wiceprezes Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego **Magdaleny Barckiej**. Przedstawiona przez nią analiza na temat rynku odszkodowań była bardzo rzetelna i profesjonalna. I co najważniejsze, przygotowana przez osobę reprezentującą ważną dla całego rynku instytucję ubezpieczeniową.

Generalnie wszystkie wystąpienia na tej konferencji stały na bardzo wysokim poziomie i odzwierciedlały dużą wiedzę prelegentów. Warty podkreślenia jest też fakt, że Polską Izbę Odszkodowań na konferencji reprezentowało liczne grono naszych członków. Trudno jest w kilku zdaniach o podsumowanie.

Myszę, że zapoczątkowała ona zmianę w myśleniu wielu osób z towarzystw ubezpieczeń na temat rynku odszkodowań. Pokazała też, że jest po drugiej stronie poważny partner do dyskusji i współpracy - Polska Izba Odszkodowań.

Uświadomiła też, jak wiele jeszcze mamy wszyscy do zrobienia. Ale cóż, samo nic się nie stanie. Dlatego właśnie powstała izba, jako godny reprezentant branży.

Wiem też, że reprezentowała Pani jako prezes Polskiej Izby Odszkodowań środowisko odszkodowawców na międzynarodowej konferencji poświęconej ofiarom wypadków drogowych, jako wspólnej odpowiedzialności.

- Tak. Była to dwudniowa konferencja połączona z obchodami Światowego Dnia Pamięci Ofiar Wypadków Drogowych. Pierwszy dzień odbywał się w Zabawie koło Tarnowa, miejscu, gdzie powstaje pomnik Ofiar Wypadków i Katakstrof Komunikacyjnych. Ma tam także powstać Ośrodek Leczenia Trauma Pourazowej dla Ofiar Wypadków i ich rodzin. Jest to ogromne i szczerne przedsięwzięcie. Bardzo dużo osób zaangażowało się, aby stało się faktem. Jednomyślną decyzją Rady PIO objęliśmy je patronatem. Jestem pełna podziwu dla determinacji i wiary ks. kustosa **Zbigniewa Szostka**, który zapoczątkował to dzieło i robi wszystko, żeby doprowadzić do jego realizacji. Drugi dzień konferencji odbywał się w Warszawie, w Sali Kolumnowej Sejmu RP, przy udziale najważniejszych osób w państwie. Był tam Marszałek Sejmu, ministrowie, Komendant Główny Policji, zostało odczytane ważne przesłanie do uczestników konferencji od premiera **Donalda Tuska**. To wszystko chyba najbardziej pokazuje, jak ważny społecznie segment rynku reprezentujemy.

I pomyśleć, że kilka lat temu o odszkodowaniach - a dokładnie o zasadach i prawnych możliwościach ich uzyskania - wiedziało bardzo niewiele osób.

Przeszliśmy od tego czasu długą drogę. **Co najważniejsze, zaistnieliśmy jako branża w świadomości ludzkiej. Na każdym jej szczeblu. Daliśmy ludziom świadomość ich praw. I ten proces wciąż trwa. Jest już nieodwracalny.**



Jakie są zamierzenia PIO na rok 2011 pod względem organizacji, dalszego rozwoju, w tym szkoleń?

- Chcemy dalej konsekwentnie realizować zamierzone plany. Pragniemy jako Izba być atrakcyjni dla podmiotów, które jeszcze do nas nie należą. Stąd też większość naszych zamierzeń idzie w kierunku pozytywnego i zgodnego z prawem lobbingu, wspólnej, skutecznej reprezentacji i organizacji szkoleń tak potrzebnych naszej branży. Chcemy być bardziej profesjonalni, a przez to bardziej skuteczni. Chcemy pokazać, że firmy odszkodowawcze zasługują na swoje wynagrodzenie, które dla wielu jest przyśłowiem „solą w oku”.

Czym są dzisiaj odszkodowania?

- To nie tylko zebranie dokumentów medycznych, faktur i rachunków, na podstawie których przygotowuje się roszczenia i żąda zwrotu kosztów leczenia. To bardzo skomplikowany proces, w który zaangażowanych jest wiele osób różnych specjalności. Dlatego jesteśmy tak bardzo potrzebni na rynku. Pracujemy też jako Izba nad bardzo dużym i ważnym projektem szkoleniowym. Będzie to cykl ogólnopolskich konferencji, mający na celu promowanie pozytywnego wizerunku naszej branży oraz pokazanie odszkodowań jako gałęzi niezbędnej w prawidłowym procesie leczenia i powrotu w miarę do normalnego życia. Planujemy także uczestniczyć w wielu projektach i przedsięwzięciach, które są organizowane na rynku. Dostajemy coraz więcej zaproszeń do prowadzenia i uczestnictwa w różnego rodzaju sympozjach, konferencjach, seminariach i szkoleniach. Zmuszeni będziemy wybierać najciekawsze, gdyż już brakuje nam czasu na możliwość uczestniczenia we wszystkich.

Jakie jest przesłanie Izby?

- W trakcie naszego pierwszego wywiadu powiedziałam, że Polska Izba Odszkodowań nie jest konkurencją dla nikogo. Natomiast do współpracy zapraszamy każdego, kto działa na tym trudnym i wymagającym rynku. Mój apel

do nich jest bardzo prosty. Współpracujmy. Ścierajmy się, spierajmy, ale współpracujmy.

Wypracowujemy wzajemne relacje na miarę naszych potrzeb. Uczymy się siebie nawzajem. Nie antagonizujemy się niepotrzebnie. Nie strzelamy do siebie. Na wojnie nie ma wygranych. To nikomu i niczemu nie służy, a tylko powoduje spory i niepotrzebne sytuacje, w których tracimy wszyscy, a najbardziej ofiary wypadków. To prosta filozofia. I w moim pojęciu jedyna skuteczna.

W jakim kierunku, zdaniem Izby, powinna iść legislacja, jeśli chodzi o rynek odszkodowawczy?

- Żyjemy w kraju, w którym panuje wolność gospodarcza, a my jako społeczeństwo nie lubimy być w gorsecie przepisów, nakazów, koncesji. Tacy jesteśmy. Jednak z drugiej strony zdajemy sobie sprawę, że przedmiot naszej działalności wymaga, abyśmy spełniali najwyższe standardy. Standardy społecznego zaufania. Relacje ofiara wypadku - i jej pełnomocnik muszą być na najwyższym profesjonalnym i etycznym poziomie. Osoby, które pracują bezpośrednio z ofiarami wypadków (przedstawiciele czy doradcy), muszą być wysokiej klasy specjalistami. Prezentującymi etykę i profesjonalizm. Firmy, do których trafiają sprawy poszkodowanych, powinny mieć odpowiednie zaplecze logistyczne, prawne, medyczne. Ale też odpowiednie zabezpieczenie finansowe, które jest w naszej branży bardzo ważne. W tym kierunku powinny iść prace legislacyjne. Ważne jest, abyśmy razem z legislacją tworzyli. Aby akty prawne regulujące nasz rynek uwzględniały postulaty podmiotów działających na tym rynku i poszkodowanych. To my mamy z nimi bezpośredni kontakt. Wiem, że nam się uda i wszyscy na tym zyskają. Obywatele, państwo, gospodarka. To był dobry rok.

Dziękuję za rozmowę

Bożena M. Dołęgowska-Wysocka