



Wokół likwidacji

 Data publikacji: 2013-03-21
 Dz.U. nr: 3207

A gdyby tak policzyć straty

Likwidacja szkód to nie tylko działania likwidatora, lecz także innych uczestniczących w procesie osób. Proces likwidacji szkody zaczyna się dużo wcześniej niż w dniu powstania szkody - zaczyna się w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia i złożenia obietnicy sprawnej obsługi zgłaszanego roszczenia. - Monika Borowiecka-Paczkowska

W obszarze szeroko rozumianego zarządzania procesowego najważniejszym twierdzeniem jest to, które mówi: "Jeżeli nie mierzysz, to nie wiesz, a jak nie wiesz, to nie zarządzasz". Ciekawa zatem jestem ilu kierowników, dyrektorów, członków zarządów wie dokładnie, ile trwa "zarządzany" przez nich proces, jakie ma zapętlenia, jakie przestoje i ile to ich dodatkowo kosztuje. Bo takie kategorie jak średni czas od zgłoszenia roszczenia od pierwszej decyzji czy też wartość średniej szkody w żaden sposób nie odnoszą się do tego problemu.

Kwestia sporna

Weźmy na przykład ulubione (zarówno dla poszkodowanych, jak i dla ubezpieczycieli) roszczenie o zwrot kosztów najmu pojazdu zastępczego. Sąd Najwyższy dokładnie wyjaśnił, że sam brak pojazdu, którego się na co dzień używało, może być przyczyną powstania szkody podlegającej naprawieniu (oczywiście jeżeli wydatek ten był celowy i ekonomicznie uzasadniony).

Jeżeli celem nie jest codzienny przejazd osoby całkowicie zdrowej dystansu ok. 500 metrów do miejsca pracy, jego udowodnienie jest problemem. Kwestią sporną (oprócz stawki za dzień najmu) jest długość uzasadnionego okresu wynajmowania pojazdu.

W tym przypadku można wyróżnić kilka wariantów - gdy pojazd jest jezdny, gdy jezdny nie jest oraz gdy jego naprawa jest ekonomicznie nieuzasadniona. We wszystkich tych przypadkach, z powodu złe funkcjonującego procesu likwidacji i braku odpowiedzialności nałożonej na jego uczestników,

Uzasadniony okres najmu może ulec niepotrzebnemu wydłużeniu.

uzasadniony okres najmu może ulec niepotrzebnemu wydłużeniu. Dodatkowo trudno będzie się w tych przypadkach zastaniać "technologicznym czasem naprawy" - cokolwiek by to realnie znaczyło.

Okres "wyczekiwania"

Gdy uszkodzony pojazd jest jezdny przyjmuje się zazwyczaj, że okres najmu pojazdu zastępczego powinien pokrywać się z okresem naprawy uszkodzonego pojazdu. Gdy naprawa odbywa się bez przeszkód i przestoju związanych np. z brakiem części zamiennych lub długim oczekiwaniem na nie, wynajęcie pojazdu w dniu wstawienia uszkodzonego samochodu do warsztatu i zdanie go w dniu odebrania pojazdu po naprawie nie powinien być zazwyczaj kwestionowany. Problem pojawia się wtedy, gdy np. w trakcie naprawy ujawnione zostaną dodatkowe uszkodzenia, dotychczas nie opisywane przez rzeczoznawcę ubezpieczyciela lub też przez niego nie kwalifikowane. Nauczony złym doświadczeniem Poszkodowany i warsztat poproszą wtedy o dodatkowe oględziny.

W tym momencie dla każdego ubezpieczyciela priorytetem powinno być natychmiastowe rozpatrzenie takiej prośby albo w drodze wystania rzeczoznawcy, albo w drodze wydania opinii co do zasadności na podstawie zdjęć przestanych przez warsztat naprawczy. Niestety tak nie jest. Są ubezpieczyciele, u których czas reakcji na taką prośbę nie przekracza 24 godzin, ale zdarza się, że do reakcji ze strony ubezpieczyciela

Nikt nie mierzy, jak duży wpływ na wysokość wypłacanych odszkodowań i świadczeń ma kilkudniowa zwłoka .

dochodzi dopiero po 2 tygodniach. Co się wtedy dzieje? Pojazd stoi, nie jest naprawiany a poszkodowany jeździ wynajętym pojazdem. Używa go, ponieważ nadal nie ma swojego pojazdu, który mógłby zostać naprawiony. Skoro jednak nie wiadomo, kto za te dodatkowe uszkodzenia odpowiada, to naprawiany nie jest. Okres najmu na fakturze obejmuje oczywiście również ten okres "wyczekiwania". Z dużym prawdopodobieństwem (bliskim pewnością) można przyjąć, że pomimo oporu ubezpieczyciela i weryfikacji okresu najmu do czasu niezbędnego do wykonania samej naprawy, w procesie sądowym uznany zostanie za mieszczący się w granicach normalnego następstwa szkody pełen okres najmu.

Generowanie strat

Przyjmijmy optymistycznie, że w miesiącu zdarza się ok. 50 takich 14-dniowych wpadek. Zastosujmy też niewygórowany poziom stawki najmu tj. 150 zł. Otrzymujemy miesięcznie niepotrzebnie wygenerowane koszty (nie)naależnych odszkodowań w wysokości 105.000 zł. A jeżeli skala jest większa, to może okazać się, że działania naszych pracowników powodują poważne wycieki finansowe. Dodatkowo - jestem przekonana, że osoby te nie są świadome strat, jakie w tym zakresie generują. Bo przecież wykonują swoją pracę tak, jak według nich powinno się ją wykonywać. Nie widzą, bo nikt tego nie mierzy, jak duży wpływ ma kilkudniowa zwłoka na wysokość wypłacanych odszkodowań i świadczeń.

Identyczne straty powstają, gdy ubezpieczyciel zwleka z oględzinami po zgłoszeniu szkody lub też z opóźnieniem informuje o tym, że koszt naprawy przekroczy wartość pojazdu oraz o obowiązku poszkodowanego do zagospodarowania "pozostałości".

Rosnąca skala wypłacanych odszkodowań może wynikać z błędów pracowników.

Trudno w takich przypadkach dyskutować, że poszkodowanemu pojazd zastępczy nie był potrzebny. A dodatkowo ponoszone koszty procesu sądowego, koszty zastępstwa procesowego oraz gorzki smak kolejnej przegranej sprawy powinny być ostrzeżeniem i wskazówką do tego, by przyjrzeć się bliżej organizacji procesu i dodatkowym kosztom, jakie generuje. Bo może okazać się, że rosnąca skala wypłacanych odszkodowań z danego tytułu nie wynika z pazerności poszkodowanych, lecz z błędów popełnianych przez naszych pracowników.

Bo likwidacja szkód to nie tylko działania likwidatora, lecz także innych uczestniczących w niej osób. Bo proces likwidacji szkody zaczyna się dużo wcześniej niż w dniu powstania szkody - zaczyna się w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia i złożenia obietnicy sprawnej

obsługi zgłaszanego roszczenia.

Płacić szybko i rzetelnie

W każdym zakładzie ubezpieczeń są biura, wydziały czy też komórki zajmujące się (zgodnie ze swoją nazwą) zarządzaniem procesami. Są to albo jednostki zcentralizowane, albo rozproszone po poszczególnych pionach. W tym pierwszym przypadku jest minimalna szansa że ktoś spojrzy na proces z perspektywy *end2end*. W tym drugim przypadku każdy patrzy tylko na swój kawałek tortu, co niestety nie daje pełnego obrazu.

W każdej z tych komórek powstają mapy procesów, procedury, modyfikacje. Ale czy ktoś mierzy czas poszczególnych działań, czy ktoś bada jaki wpływ na wysokość wypłacanych odszkodowań mają poszczególne etapy procesu? Często spotykam się z rozżaleniem likwidatorów, że zawsze na nich spadają gromy za gorsze wyniki. Nikt nie widzi tego, że muszą często walczyć z wiatrakami i tłumaczyć się za działania innych osób, które bezkarnie pozwalają sobie na opóźnienia w działaniu.

Ubezpieczyciel to profesjonalista, któremu powinno zależeć na tym, by nie tylko szybko płacić, ale też rzetelnie płacić. Ubezpieczyciel to profesjonalista, który świadomie powinien budować, realizować, uprawniać i mierzyć swoje procesy. Powinien również uświadamiać pracowników, co do konsekwencji ich działań na funkcjonowanie firmy. Żeby nie okazało się, że podcinają oni gałąź, na której siedzą.

Monika Borowiecka-Paczkowska

MBP Szkolenia Ubezpieczeniowe

Archiwum: [Wokół likwidacji](#)

Strona przygotowana przez [Ogma Sp. z o.o.](#)