





**100 zł  
OD ZAJĄCA**

**Zapisując się teraz  
na dowolne spotkanie,  
OSZCZĘDZASZ 100 zł!**



*Promocja trwa do 29.03.2013 r. By skorzystać ze zniżki, należy wpisać hasło: "RABAT WIELKANOCNY" w rubryce "Uwagi do zamówienia" na formularzu zgłoszeniowym. Rabat nie tyczy się z innymi promocjami, z wyjątkiem premii za wcześniejsze zgłoszenie.*

## Wokół likwidacji

Data publikacji: 2013-02-07  
Dz.U. nr: 3177

### Zapomniana sztuka formułowania myśli

Ważnym elementem procesu szkolenia likwidatorów jest nie tylko wiedza o regulacjach ustaw ubezpieczeniowych, o meandrach kodeksu cywilnego czy aktualnym orzecznictwie, ale też utrwalanie umiejętności samodzielnego formułowania uzasadnień kierowanych do klientów. - Monika Borowiecka-Paczkowska

Ostatnim etapem każdego procesu likwidacji szkody jest przygotowanie stanowiska ubezpieczyciela w sprawie przyjęcia lub odrzucenia odpowiedzialności oraz wysokości należnego odszkodowania. Pisma te mogą dotyczyć spraw prostych, w których wystarczy poinformować klienta o wysokości odszkodowania, mogą też dotyczyć kwestii wymagających dokładnego wyjaśnienia "dlaczego właśnie tak?". I właśnie te ostatnie sprawiają tyle samo kłopotu każdej ze stron procesu likwidacji szkody. Likwidator zastanawia się, jak to napisać, a klient / poszkodowany po przeczytaniu pisma zastanawia się, o co tak naprawdę chodzi. Bo nie jest filozofią podjąć decyzję - nie ma odpowiedzialności, ustalamy przyczynienie, nie uznajemy całego roszczenia. Filozofią jest tak napisać pismo, by klient / poszkodowany zrozumiał argumenty ubezpieczyciela i z tymi konkretnymi argumentami polemizował.

**Napisanie dobrego pisma to**

## Nie jest łatwo

Rozpoczynając pracę jako likwidator, usłyszałam kiedyś, że napisanie dobrego pisma to połowa sukcesu. I do dziś zgadzam się z tym twierdzeniem. Zdarza mi się bowiem nadal spotykać z przypadkami, w których klient, odwołując się od wydanej przez ubezpieczyciela decyzji, swoje pismo zaczyna od słów "nie rozumiem dlaczego...". A przecież można było uniknąć odwołania gdyby w piśmie przywołać konkretne argumenty opisane językiem zrozumiałym dla zwykłego śmiertelnika.

A nie jest to łatwe. Regulacje dotyczące sposobu ustalania odpowiedzialności, ustalania wysokości należnego odszkodowania najeżone są artykułami, paragrafami, wyrokami, uchwałami i chyba naturalnym jest by się na nie powoływać. Ale rozpoczynanie pisma decyzyjnego od przytoczenia wszystkich paragrafów nie jest dobrym rozwiązaniem. Bo już po pierwszym akapicie klient wyrzuca pismo do kosza, mówiąc "no tak, znowu mnie oszukali".

## Brak słów

Całkiem niedawno prowadziłam szkolenie, na którym jednym z elementów było samodzielne napisanie decyzji. Na czas szkolenia ustaliliśmy z uczestnikami, że zapominamy o szablonach i sami piszemy decyzję. I co się okazało? Że trudno jest się pozbyć złych nawyków w tym zakresie. Pierwsze pisma przypominały decyzje urzędów skarbowych lub innych organów administracyjnych, czyli po prostu odstraszały. Dodatkowo odczytane przez autorów na głos były negatywnie odbierane przez innych uczestników. Na moje pytanie - czy klient zrozumiał dlaczego ustalono w sprawie przyczynienie? - padała odpowiedź "nie". Jeżeli widzą to doświadczeni likwidatorzy, to co dopiero ma powiedzieć klient.

Jestem osobą, która przerażona jest degradacją, jaka zachodzi w kulturze języka polskiego. Coraz częściej nie potrafimy jasno sformułować myśli. Dlatego szukamy różnego typu gotowych rozwiązań takich jak szablony życzeń świątecznych, imienninowych, urodzinowych itp. To samo dzieje się w likwidacji szkód. By proces likwidacji był szybszy przygotowujemy szablony decyzji i odpowiedzi, do których system sam wstawia dane poszkodowanego i gotowe. Problem powstaje wtedy, gdy trzeba wydać decyzję nieszablonową. I nie chodzi o to, że likwidator nie wie dlaczego podejmuje taką decyzję, ale nie potrafi napisać pisma powołującego się na właściwe argumenty. Nie potrafi przedstawić klientowi przyczyn wydania właśnie takiej decyzji.

## Poza schemat

Dlatego ważnym elementem procesu szkolenia likwidatorów jest nie tylko wiedza o regulacjach ustaw ubezpieczeniowych, o meandrach kodeksu cywilnego czy aktualnym orzecznictwie, ale też utrwalanie umiejętności samodzielnego formułowania uzasadnień kierowanych do klientów. By pismo ubezpieczyciela nie było kolejnym dokumentem zawierającym niezrozumiały urzędniczy bełkot, który wywoływać będzie tylko irytację i składanie kolejnych odwołań. A przecież każde odwołanie to czas poświęcony na jego przeczytanie i przygotowanie odpowiedzi, to niepotrzebnie wydane pieniądze.

Identyczne przemyślenia kieruję do pełnomocników, którzy też wybierają szablonową drogę na skróty. Nie zawsze skuteczną, a równie irytującą (tym razem dla likwidatorów). W tym obszarze również przydałoby się trochę staranności w aspekcie indywidualnego podejścia do opracowywanych spraw.

**Monika Borowiecka-Paczkowska**  
**MBP Szkolenia Ubezpieczeniowe**  
Archiwum: [Wokół likwidacji](#)

**połowa sukcesu.**

**By proces likwidacji był  
szybszy przygotowujemy są  
szablony decyzji i  
odpowiedzi.**

**Problem powstaje, gdy  
trzeba wydać decyzję  
nieszablonową.**

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