



WARSZTATY

Szkody osobowe

Monika Borowiecka-Paczkowska

Jeszcze 3 spotkania!!
31 maja, 12 i 21 czerwca 2012 r.

IMP
Insurance Meeting Point

Wokół likwidacji

Data publikacji: 2012-05-17
Dz.U. nr: 2996

Opinia znajomych i tak najważniejsza

Nie wszystkie skargi wynikają z niekompetencji lub złej woli pracownika zakładu ubezpieczeń. Często są związane z charakterem samego Klienta. Liczba odwołań od decyzji nie jest zatem żadnym, wiarygodnym miernikiem. - Monika Borowiecka-Paczkowska

Pomimo podkreślanych przez autorów publikacji dobrych chęci i otwartości wobec klienta dość sceptycznie podchodzę do wszelkiego rodzaju statystyk dotyczących skarg i odwołań publikowanych zarówno przez ubezpieczycieli, jak i przez **Rzecznika Ubezpieczonych**. Wszystko zależy bowiem od tego, w jaki sposób zdefiniujemy pojęcie skargi i odwołania oraz do jakich kategorii odniesiemy się, wyliczając wskaźnik procentowy. Ważne jest również to, jaki cel taką publikacją chcemy osiągnąć.

O raportach Rzecznika Ubezpieczonych

Nie jest dla nikogo tajemnicą, że Rzecznik Ubezpieczonych często podkreśla swoją misję, jaką jest skuteczność w działaniach na rzecz klienta. Stąd trudno dziwić się, że praktycznie każda interwencja traktowana jest przez biuro Rzecznika jak skarga wykazywana w późniejszych zestawieniach kwartalnych. W końcu pokazywanie, jak często klienci się skarżą jest miarą tego jak bardzo potrzebny jest ten urząd i cały związany z nim aparat urzędniczy. Ale czy te szeroko publikowane zestawienia mówią coś na temat rzetelności danego ubezpieczyciela? Czy też wskazują jedynie na to, że problematyka ubezpieczeniowa nie jest wiedzą dostępną dla wszystkich?

Praktycznie każda interwencja traktowana jest przez biuro Rzecznika jak skarga.

To że klienci skarżą się, że suma gwarancyjna w dobrowolnym OC była za niska nie świadczy bynajmniej o tym, że ubezpieczyciel ich oszukał, ale raczej o tym że to sami klienci nie doczytali OWU, zgodnie z którymi zawarli umowę ubezpieczenia. To że klient skarżyć się będzie, że nie rozumie decyzji, że nie zgadza się z daną interpretacją przepisów, że nie zgadza się z wysokością otrzymanego odszkodowania nie jest niczym nowym w branży ubezpieczeniowej i jest wpisane w ryzyko tej działalności. Szczególnie przy szkodach z OC oczekiwania klienta na wejściu są wyższe od tych, które może spełnić ubezpieczyciel. Ale czy liczba odwołań od decyzji mówi nam coś o danym ubezpieczycielu? Można by powiedzieć, że zależy to do tego czego dotyczy to odwołanie. Wg raportu Rzecznika Ubezpieczonych za I kwartał 2012 głównym tematem interwencji było oddalenie roszczenia (30,7%) oraz spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia (39,8%). Opieszałość w postępowaniu odszkodowawczym stanowi natomiast tylko 7,5% całej puli skarg. Analiza tych danych jednak nadal nam nie mówi. No może tylko to, że klienci chcą wiedzieć więcej i walczyć o swoje racje.

Problem definicji

Może właśnie dlatego pojawiła się inicjatywa pokazywania przez jednego z ubezpieczycieli swojej wersji raportu o skargach i odwołaniach. Mam jednak wątpliwości, czy sposób, w jaki dane te są pokazywane cokolwiek mówią o autorze tych publikacji. Czy też celem tych działań jest wyłącznie stworzenie iluzji tego, że ubezpieczyciel nie ma nic do ukrycia.

O ile raporty Rzecznika Ubezpieczonych opierają się na prostej zasadzie "każda interwencja traktowana jest jak skarga", to w przypadku ubezpieczyciela statystyka skarg i odwołań zależy od tego, jak zdefiniowana zostanie każda z tych kategorii. Czy skargą jest każda interwencja niezadowolonego klienta (nawet banalna)? Czy też niezadowolone z decyzji to odwołanie a zażalenie na konkretne, naganne działania to dopiero skarga? Czy w raporcie pokazujemy wszystkie odwołania, czy też tylko te uzasadnione? Na podstawie jakich danych ustalana jest liczba skarg i odwołań? Jakie są mechanizmy kontrolne w tym obszarze? Czy wszystkie skargi rozpatruje jedna jednostka, czy też jednostki terenowe? Nie mając tych danych źródłowych, trudno stwierdzić, na ile rzetelne są publikowane dane.

Są firmy, w których każda interwencja niezadowolonego klienta to skarga.

Publikowanie danych ogólnych tj. w odniesieniu do globalnej liczby skarg nie stanowi bowiem żadnej konkretnej informacji. Aby móc ocenić czy jest dobrze, czy źle, należałoby pokazać te dane w powiązaniu z konkretną grupą ryzyka lub linią produktową. Pokazanie danych globalnych nic nie mówi klientowi, a wręcz może wprowadzać go w błąd. Bo prawda może być taka, że w obszarze ubezpieczeń NNW czy mieszkań będzie różowo, a w obszarze szkód z OC procent odwołań będzie bliski 30-40%.

W swojej praktyce spotkałam się z różnymi metodami stosowanymi w tym zakresie. Znam firmy, w których każda interwencja niezadowolonego klienta to skarga (bez względu na jej przyczynę). Takie definiowanie problemu nie ma jednak na celu prowadzenia rzetelnej statystyki, ale motywowania pracowników do wydawania lepszych decyzji. Ale taka firma na pewno tych danych nie będzie publikować na zewnątrz, bo raczej nie będzie miała się czym chwalić. Znam też firmy, w których skargą jest dopiero pismo do jednostki nadrzędnej lub centrali a dopóki dyskusja trwa w terenie to jest to zwykła interwencja (nawet nie odwołanie). Przy przyjęciu takiej metody statystyki skarg - dane pokazywane na zewnątrz wyglądają już lepiej.

Jakie wskaźniki?

Nie ośmielam się nawet osądzać sposobu wyliczenia wskaźników opublikowanych przez ubezpieczyciela. Na pewno oparty jest na rzetelnych danych i założeniach statystycznych. Mam tylko wątpliwości, czy publikowanie ich w tak okrojonej formie jest rzeczywiście wyjściem frontem do klienta. Skarga i odwołanie są nieodłącznym elementem procesu likwidacji szkody i nie da się go uniknąć. Nie wszystkie skargi wynikają z niekompetencji lub złej woli pracownika zakładu ubezpieczeń. Często są związane z charakterem samego klienta (z praktyki znam sprawę, w której klientka wydała kwotę wyższą niż suma należnego odszkodowania na pisanie odwołań od decyzji; nawet wystąpiła o zwrot tych kosztów do sądu - sprawę przegrała). Liczba odwołań od decyzji nie jest zatem żadnym, wiarygodnym miernikiem. Szczególnie, że oparta jest na wewnętrznych danych ubezpieczyciela ustalonych w niewiadomy sposób.

**Skarga i odwołanie są
nieodłącznym elementem
procesu likwidacji szkody i
nie da się go uniknąć.**

Gdyby pokazywanie danych o liczbie i sposobie rozpatrywania skarg i odwołań miało jakikolwiek wpływ na poprawę wizerunku ubezpieczycieli to cały rynek ubezpieczeniowy publikowałby te dane i to w oparciu o identyczne definicje i założenia. Niestety - bez względu na to, jakie dane zostaną ujawnione klient i tak ocenia działania ubezpieczycieli na podstawie opinii znajomych, którzy mieli kontakt z danym ubezpieczycielem. Co na pewno potwierdzą osoby zajmujące się badaniem satysfakcji klienta.

Monika Borowiecka-Paczkowska

Archiwum: [Wokół likwidacji](#)

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