



**PROMOCJA!
TYLKO DO 27 MARCA!**

IMP
Insurance Meeting Point

Marek Opiela

**WPŁYW POSTĘPOWANIA KARNEGO
NA PRZEBIEG POSTĘPOWANIA LIKWIDACYJNEGO**

Seminarium 17 kwietnia 2013 r. Warszawa

Wokół likwidacji

Data publikacji: 2013-02-28

Dz.U. nr: 3192

Pisemnie czy też może nie

Proces likwidacji szkody powinien być płynny, a zasoby wykorzystywane do jego realizacji powinny mieć możliwość wywiązania się z postawionych im zadań, szczególnie w zakresie terminowości wydawania decyzji. - Monika Borowiecka-Paczkowska

Wspominałam niedawno o tym, jak trudno jest pisać zrozumiale do klienta, jak trudno jest oderwać się od szablonów i przytaczania wprost całej masy przepisów prawnych i uchwał. Dzisiaj pochyliłam się nad tematem pokrewnym, związanym z przewrotnym pytaniem "czy w ubezpieczeniu obowiązkowych OC posiadaczy pojazdów mechanicznych poszkodowany zawsze musi otrzymać decyzję na piśmie?"

Tylko, gdy odszkodowanie nie przysługuje

To prawda, że klient przyzwyczajony jest, że ostatnim etapem likwidacji szkody jest wydanie przez ubezpieczyciela pisemnego stanowiska o tym, czy przyjmuje odpowiedzialność, czy wypłaca odszkodowanie, a jeżeli tak to w jakiej wysokości. Gdy nie otrzyma takiego stanowiska często nerwowo wydzwaniał lub pisze do likwidatora, domagając się wręcz tłumaczenia

Ubezpieczyciel nie zawsze ma obowiązek wysłania do poszkodowanego pisma o wysokości odszkodowania.

dla czego takiego stanowiska nie dostał. Czuje się bez niego jak "ryba bez wody". A przecież ubezpieczyciel nie zawsze ma obowiązek wysyłania do poszkodowanego obszernego pisma na ten temat.

Wystarczy przyjrzeć się dokładnie zapisom art. 14 ust. 4 ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK, który stwierdza, że:

"Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, zakład ubezpieczeń informuje o tym na piśmie osobę występującą z roszczeniem Z(...) 2, wskazując na okoliczności oraz podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania, jak również na przyczyny, dla których odmówił wiarygodności okolicznościom dowodowym podniesionym przez osobę zgłaszającą roszczenie. Pismo zakładu ubezpieczeń powinno zawierać pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej".

Jasno widać, że bezwzględny obowiązek informowania poszkodowanego o podstawach prawnych wydanej decyzji, o braku wiary w argumenty poszkodowanego, jak również o prawie poszkodowanego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej dotyczy wyłącznie sytuacji gdy odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej (niż zgłoszone roszczenie) wysokości. Jeżeli jednak zdarzy się (a zdarza się nader często), że ubezpieczyciel uzna roszczenie w całości, to żaden przepis prawa nie zobowiązuje go do wydania pisemnego stanowiska i wysłania go do poszkodowanego. Nie mówiąc już o wpisywaniu informacji o prawie poszkodowanego do szukania sprawiedliwości w sądzie (bo od czego miałby się odwoływać skoro ubezpieczyciel uznał wszystko?).

Można taniej

Dla ubezpieczyciela generalnie oznacza to skrócenie procesu likwidacji szkody i zmniejszenie ponoszonych kosztów. Bo skoro ubezpieczyciel spełnił świadczenie w postaci wypłaty odszkodowania i to w wysokości zgłoszonego roszczenia, to może tylko lakonicznie poinformować poszkodowanego (w dowolnej praktycznie formie) o realizacji tej wypłaty. W dobie nagrywania rozmów likwidatorów z klientami, powszechnej dostępności telefonów komórkowych czy też powszechności posiadania adresów e-mail - możliwe są różne metody skutecznego, szybkiego, ale taniego powiadamiania klienta. Może to być wiadomość wysłana w formie elektronicznej, może to być SMS, może to być telefon wykonany przez likwidatora do klienta (to ostatnie najbardziej kosztowne, bo najbardziej pracochłonne). I każda z tych form jest dopuszczalna i nie zabroniona przez prawo. I bezpieczna dowodowo, bo albo ślad po tej czynności zostaje w aktach elektronicznych, albo na nagraniu rozmowy z klientem.

Pomimo tak szeroko otwartej furtki do generowania oszczędności w obszarze kosztów likwidacji nadal często spotykaną praktyką jest wysyłanie obszernych pism decyzyjnych w takich sprawach. Trudno ocenić, jaka jest przyczyna takiego stanu rzeczy. Czy to niewiedza, czy też przyzwyczajenie. Wydaje mi się, że ta druga przyczyna jest bardziej prawdopodobna. Ubezpieczyciel osaczony tak wieloma obowiązkami informacyjnymi, ze względów bezpieczeństwa i na wszelki wypadek, woli pisemnie poinformować klienta o wydanej decyzji, bez względu na to czy uznał roszczenie w całości czy też tylko w części.

Ze swojej praktyki wiem, że obawa ta jest zupełnie niepotrzebna. Natomiast wpisywanie informacji o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej w sprawach, gdzie roszczenie zostało uznane w całości może wzbudzić u poszkodowanego podejrzenie, że może jednak został oszukany i coś mu się jeszcze należy.

Zwiększyć efektywność

Proces likwidacji szkody powinien być płynny, a zasoby wykorzystywane do jego realizacji powinny mieć możliwość wywiązania się z postawionych im zadań, szczególnie w zakresie terminowości wydawania decyzji. Tak więc jeżeli można ograniczyć liczbę obowiązków i czynności do wykonania to należy z tej szansy skorzystać. Będzie to z korzyścią dla klienta i

**Nieterminowość likwidacji
szkód wynika przede
wszystkim ze źle
zbudowanego procesu.**

dla ubezpieczyciela. Bo nieterminowość likwidacji szkód nie wynika tylko i wyłącznie z niekompetencji pracowników, lecz przede wszystkim ze źle zbudowanego procesu lub zbyt dużej liczby zbędnych czynności przypisanych likwidatorowi do wykonania. Pracownik zbyt obciążony to pracownik nieefektywny. Ta zasada tak samo dotyczy ubezpieczycieli, jak i każdego innego przedsiębiorstwa. Nie należy o tym zapominać.

Monika Borowiecka-Paczkowska

MBP Szkolenia Ubezpieczeniowe

Archiwum: [Wokół likwidacji](#)

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