

PRO MOTOR

dodatek specjalny do GU nr 51(506) 16 grudnia 2008 r.

PRO MOTOR - STOWARZYSZENIE DLA ROZWOJU UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH I RYNKU MOTORYZACYJNEGO

Działalność kancelarii odszkodowawczych na rynku ubezpieczeń OC Diagnoza i propozycje działań

Wstęp

Systemy likwidacji szkód stosowane w Polsce ulegają w ostatnim okresie licznym zmianom. Znaczną ich część wynika z autonomicznych decyzji ubezpieczycieli, pewną część jest wymuszana przez zmiany regulacyjne, zaś jeszcze inna wynika z kierunku zmian rynkowych.

Do tej ostatniej kategorii należy zaliczyć pojawienie się w ostatnich latach coraz liczniejszych niezależnych doradców odszkodowawczych, tzw. kancelarii odszkodowawczych. Są to podmioty, które pośredniczą pomiędzy osobą dochodzącą roszczeń odszkodowawczych a zobowiązanym do zapłaty świadczenia, a więc w polskich warunkach najczęściej zakładem ubezpieczeń lub jego substytutem, kiedy sprawca wypadku drogowego jest nieznan lub nieubezpieczony - Ubezpieczeniowym Funduszem Gwarancyjnym. Do końca 2004 roku na rynku podmiotów pomagających ofiarom wypadków działało niewiele. Konwencjonalnie sprawami tymi zajmowały się w większości kancelarie adwokackie, radcowie prawni oraz brokerzy ubezpieczeniowi. Tak zwanych kancelarii odszkodowawczych było niewiele - ich liczba była szacowana na 20-30 podmiotów w skali całego kraju.

Na przełomie 2004/2005 roku populacja tych kancelarii zaczęła szybko rosnąć i krzepnąć. Szczególnie istotne stało się pojawienie graczy nowej generacji - Votum SA oraz Europejskiego Centrum Odszkodowań Spółka z o.o. - posługujących się agresywnym marketingiem i profesjonalną siecią sprzedaży.

Co ciekawe przy tym, zdecydowana większość podmiotów po-

wstałych po 2004 r. zakresem swoich usług obejmowała tylko pomoc w zakresie uzyskiwania świadczeń z tytułu szkód osobowych poniesionych w wypadkach drogowych. Równocześnie podmioty te zaczęły powszechnie stosować wynagrodzenie z dołu oparte na success fee, a więc bez pobierania stałego wynagrodzenia, niezależnego od wyniku końcowego obsługiwanego roszczenia.

Pojawienie się nowych graczy w systemie odszkodowań wywołało zdecydowanie negatywną reakcję ubezpieczycieli. Oskarżali oni kancelarie m.in. o brak kompetencji, nieuczciwą akwizycję, nadmierne wynagrodzenia oraz wreszcie o stosowanie bezprawnych klauzul w swoich umowach z klientami.

Rzeczywiście wśród nowych podmiotów wystąpiło i nadal występuje wiele patologii, ale jednocześnie ich udział w roszczeniach z tytułu szkód osobowych zgłaszanych do ubezpieczycieli sięga 20-50% ilości i 30-60% wartości. Szacuje się, że łączna liczba owych niezależnych doradców szkodowych przekracza obecnie 300 podmiotów. Stali się oni trwałym zjawiskiem rynkowym i dziś trudno byłoby sobie wyobrazić funkcjonowanie rynku ubezpieczeń OC bez niezależnych doradców szkodowych. Dowodzi tego również rozwój systemów szkodowych w innych krajach europejskich, gdzie także pojawiają się niekiedy pod-

mioty tego typu. Także tam wzbudzają one różne emocje oraz różne reakcje.

Warto zauważyć, że pojawienie się nowych graczy na rynku doprowadziło do pojawienia się nowych modeli i procedur szkodowych w samych firmach ubezpieczeniowych, które musiały się dostosować do nowych uwarunkowań.

Dotychczasowe relacje firm ubezpieczeniowych z kancelariami odszkodowawczymi są nacechowane nieufnością i niekiedy wręcz wrogością. Nie jest praktycznie prowadzony między nimi rzetelny dialog i brakuje prób ustalenia partnerskich relacji dla dobra zainteresowanych klientów. Jedynym forum, gdzie to się od pewnego czasu odbywa, jest płaszczyzna Stowarzyszenia Rozwoju Ubezpieczeń Komunikacyjnych i Rynku Motoryzacyjnego. Równocześnie podjęte zostały działania na rzecz ustawowego uregulowania zasad działalności nowych operatorów. Ich kształt jest na razie nieznan.

Niniejszy raport powstał z inicjatywy Stowarzyszenia Pro Motor. Poprzedzony on został szeregiem seminariów dyskusyjnych zorganizowanych w siedzibie Pro Motor z udziałem wielu interesariuszy. Zaangażowanych w jego powstanie zostało wiele instytucji i osób wierzących w to, że można coś zrobić społecznie, nie pytając najpierw o wynagrodzenie i nie oglądając się na innych. Osobom tym należą się słowa ogromnej

wdzięczności. W efekcie uzyskaliśmy oryginalny produkt, który istotnie posuwa do przodu naszą wiedzę o badanym zjawisku. Mam prawo sądzić, że może on również dobrze służyć uporządkowaniu różnych inicjatyw w tym zakresie. Być może zainspiruje on także jeszcze podjęcie innych.

Szczególnie cieszę się, że udało się nam pod jednym dachem zgromadzić wypowiedzi ekspertów z Ministerstwa Finansów, Rzecznika Ubezpieczonych, zakładów ubezpieczeń oraz UFG. Szkoda, że zabrakło w naszej analizie perspektywy nadzorczej, ale mam nadzieję, że tak stać się może w kolejnych inicjatywach Pro Motora.

Wnioski i rekomendacje

1. Kancelarie odszkodowawcze (independent claims advisors, claims management companies) - a więc podmioty świadczące usługi doradztwa szkodowego w oparciu o success fee - stały się trwałym elementem systemu likwidacji szkód komunikacyjnych z tytułu OC w Polsce. Koncentrują one swoją uwagę na rynku szkód osobowych, gdzie ich udział rynkowy może sięgać 50% ilości i wartości wypłaconych odszkodowań i świadczeń.

Polska nie jest pod tym względem wyjątkiem na skalę światową. Rozbudowane usługi doradztwa szkodowego dla klientów występują m.in. w Stanach Zjednoczo-

nych, Wielkiej Brytanii, Irlandii czy Francji. Podobne są także względne rozmiary tego rynku. Należy zauważyć, że w krajach tych usługi tego typu szeroko oferują także w trybie niezarobkowym organizacje konsumenckie. Niektóre z nich, jak np. Citizens Direct w Wielkiej Brytanii - są bardzo rozbudowane i aktywne.

2. Kancelarie odszkodowawcze tworzą populację wewnątrz bardzo zróżnicowaną pod względem swojego wieku, swojej wielkości, formy prawnej działania, zakresu świadczonych usług czy realizowanych modeli biznesowych.

Generalny trend, który można obserwować od kilku lat, to postępująca profesjonalizacja ich działalności i towarzyszący temu wzrost skali działania. Miejsce podmiotów, które świadczyły doradztwo szkodowe jako jedną z wielu innych usług, zajmują podmioty, dla których jest to główny obszar aktywności. Następuje także przejście od akwizycji biernej - biurowej - na rzecz akwizycji aktywnej - z wykorzystaniem różnego rodzaju pośredników. Równocześnie widać trend do tworzenia ofert usługowych coraz bardziej kompleksowych i profesjonalnych, odchodząc od wyłączonego oferowania doradztwa prawnego czy zastępstwa procesowego. Uwzględniają one m.in. usługi typu assistance, doradztwo medyczne, usługi rehabilitacyjne czy finansowe.

www.gu.com.pl Super! Dziennik ubezpieczeniowy w internecie



3. W strukturze rynku kancelarii odszkodowawczych w Polsce znacząca się w ostatnich latach silna tendencja do koncentracji obrotów. Z ogólnej liczby kilkuset podmiotów działających obecnie na rynku (przypomnijmy, że na rynku Wlk. Brytanii jest ich ponad tysiąc) 2/3 rynku obsługiwane jest przez 10-15 operatorów. Działa więc tutaj w pełnej krasie prawo Pareto o proporcji 20/80. Szczególną rolę odgrywają dwie największe firmy - Votum SA oraz Europejskie Centrum Odszkodowań SA. Każda z nich prowadzi rocznie 4-5 tysięcy spraw odszkodowawczych w obszarze szkód osobowych, a więc więcej niż średniej wielkości zakład ubezpieczeń, i zorganizowana jest jak duże nowoczesne przedsiębiorstwo. Przyjęty przez te firmy model działalności biznesowej będzie z pewnością wyznaczał przyszłe standardy działania w tym zakresie. Ich ambicje przy tym nie ograniczają się wy-

łącznie do rynku polskiego. Europejskie Centrum Odszkodowań właśnie ostatnio uruchomiło swoją pierwszą spółkę za granicą.

4. Kancelarie odszkodowawcze mają złą prasę. Szczególnie krytyczne wobec ich działalności są zakłady ubezpieczeń - naturalni przeciwnicy, ale i partnerzy w postępowaniach odszkodowawczych i finali płatnicy świadczeń oraz odszkodowań. Podnoszą one dwa główne zarzuty: brak kwalifikacji merytorycznych znacznej części podmiotów działających na rynku jako kancelarie odszkodowawcze oraz naganne zachowania rynkowe przejawiające się w wysokich cenach usług (sięgających 50% uzyskanych wypłat), stosowaniu niezgodnych z prawem zapisów umownych oraz prowadzeniu nieetycznej akwizycji (w szpitalach, na miejscu wypadku itp.).

Oficjalnie przedstawiciele zakładów ubezpieczeń stoją na stanowi-

sku, że działalność kancelarii odszkodowawczych nie wnosi żadnej lub prawie żadnej wartości dodanej dla ich klientów, choć nieoficjalnie nie są już tego tak pewni. Kłopot jest w tym, że brakuje tego rodzaju statystyk, które mówiłyby o tym, jakie świadczenia uzyskuje się przy obecności, a jakie bez kancelarii. O tym mogą wiedzieć zakłady ubezpieczeń, jeśli prowadzą dobrze zorganizowany monitoring, ale nie dzielą się tą wiedzą publicznie. Pewne światło może rzucać statystyka szkód gromadzona w UFG. Według informacji odnoszących się do 2007 roku przeciętna wartość odszkodowania wypłacana przez UFG z tytułu szkód osobowych w sprawach z udziałem kancelarii była ponaddwukrotnie wyższa od tych bez ich udziału. Co dotyczy szkód w mieniu, ta relacja była jeszcze wyższa i przekroczyła 300%. Warto by było skonfrontować te dane ze statystykami zakładów ubezpieczeń. Jest to właściwy

problem do podjęcia przez Polską Izbę Ubezpieczeń jako centralną jednostkę samorządu ubezpieczeniowego. Gdyby bowiem powyższe dane okazały się choć w części prawdziwe, musiałoby to oznaczać weryfikację wielu z głoszonych do tej pory tez.

5. Rosnący rynek na usługi doradców szkodowych jest niewątpliwie m.in., choć nie tylko, wyrazem braku zaufania klientów do zakładów ubezpieczeń i do ich obiektywizmu w ocenie należnych świadczeń. Jest to także wyraz pewnych generalnych trendów na rynku usług finansowych, gdzie szybko upowszechnia się „kultura odszkodowawcza” oraz coraz bardziej upowszechnia się w związku z powyższym model korzystania z usług doradców szkodowych. W niektórych krajach (np. Wielka Brytania) prowadzone są wręcz kampanie przestrzegające klientów przed dokonywaniem ustaleń odszkodowawczych z zakładem ubezpieczeń bez uprzedniej konsultacji prawnej z doradcą szkodowym. Co więcej, piętnuje się praktyki ze strony ubezpieczycieli polegające na szybkim zawieraniu ugód z klientami bez uprzedniej konsultacji z niezależnymi doradcami jako naganne. W niektórych krajach (np. w Szwecji) rozwiązuje się te kwestie poprzez zaoferowanie przez samych ubezpieczycieli oferty finansowania usług doradców szkodowych wybieranych samodzielnie przez klientów. Cena tej usługi wliczona jest po prostu do taryfy pobieranej składki. Podobne rozwiązanie stosuje brytyjskie Motor Insurance Bureau wobec roszczeń z tytułu szkód, gdzie sprawca jest nieznanym bądź nieubezpieczonym (tzw. System MIBLES).

6. Rosnące znaczenie działalności kancelarii odszkodowawczych stawia na porządku dziennym kwestie potrzeby poddania ich regulacji i kontroli. Takie głosy padają także ze strony przedstawicieli tego środowiska. Pytania takie stawia się także w innych krajach i różne są w tym względzie przyjmowane modele rozwiązań. Rozciągają się one w przestrzeni od przejęcia przez instytucje publiczne faktycznego ustalania zasadności i wysokości należnych świadczeń poprzez samoregulację rynkową do silnej regulacji publicznej.

Model publicznego ustalania zasadności i wysokości świadczeń - zastosowano m.in. w Finlandii, gdzie o wysokości świadczeń odszkodowawczych decydują w praktyce specjalne organy administracji państwowej. Rada Wypadków Drogowych (Traffic Accident Board) jest ciałem rządowym wydającym zalecenia m.in. w sprawach odszkodowań z tytułu OC. Postępowania przed nią są nieodpłatne, a orzeczenia niewiązujące, jakkolwiek z reguły akceptowane przez strony. Niezadowolony z ich orzeczenia klient może szukać sprawiedliwości w sądach powszechnych, ale jest to zjawisko marginalne. Podstawą dobrego funkcjonowania tego rozwiązania w Finlandii jest wysoki poziom zaufania w tym kraju do administracji publicznej.

Model samoregulacyjny - zastosowano m.in. w Holandii, gdzie państwo nie ingeruje bezpośrednio w sposób prowadzenia działalności doradców szkodowych ani w pobierane przez nich wynagrodzenia. Przyjmuje się, że sam rynek wyeliminuje ewentualne patologie, zwłaszcza że w Holandii bardzo aktywnie na tym polu działają organizacje konsumenckie oraz związki zawodowe, tworząc naturalną bazę referencyjną dla komercyjnych doradców szkodowych. Ci ostatni zaczęli organizować się sami i wprowadzili w 2007 r. „certyfikat jakości”, który nadawany jest po spełnieniu określonych warunków.

Model regulacji publicznej działalności doradców szkodowych - zastosowano m.in. w Wielkiej Brytanii, gdzie państwo poddało silnej regulacji zarówno wymogi kwalifikacyjne pod adresem doradców szkodowych, jak i ich zachowania rynkowe, w tym także wysokość pobieranych przez nich wynagrodzeń oraz sposób prowadzenia akwizycji. Nad przestrzeganiem tych wymogów czuwa specjalny organ nadzoru umieszczony w Ministerstwie Sprawiedliwości. Posługuje się on zarówno instrumentami autoryzacyjnymi, rejestracyjnymi oraz kontrolnymi. Działalność doradców wymaga uzyskania specjalnego zezwolenia, które jest co roku odnawiane.

7. Co się tyczy Polski, wydaje się, że w naszych warunkach obyczajowych, kulturowych i rynkowych wart polecenia jest model brytyjski - oparty na silnej regulacji publicznej działalności prywatnych podmiotów rynkowych. Tak samo jak w Wielkiej Brytanii, organ nadzoru powinien być zlokalizowany w Ministerstwie Sprawiedliwości lub u Rzecznika Ubezpieczonych, a nie w przeładowanej kompetencjami i borykającej się z kłopotami finansowymi i kadrowymi KNF. Ta ostatnia opcja wydaje się szczególnie interesująca, zwłaszcza zważywszy na fakt, że prawdopodobna częściowa prywatyzacja służby zdrowia przyspieszyć może powstanie dużego nowego rynku roszczeń odszkodowawczych z zakresu usług medycznych.

8. Niezależnie od publicznego uregulowania działalności kancelarii, potrzebne jest także stworzenie pozytywnego programu współpracy pomiędzy zakładami ubezpieczeń a doradcami szkodowymi. Jego celem winna być poprawa „pozycji negocjacyjnej” poszkodowanych, a także poprawa ich komfortu psychicznego z jednej strony oraz uwolnienie struktur likwidacyjnych zakładów ubezpieczeń od działań, które mogą być wykonywane z powodzeniem na zewnątrz, z drugiej strony. W ostatecznym rozrachunku mogłoby to przyjąć postać rozwiązania zastosowanego w Szwecji, a więc dobrowolnego uczestnictwa ubezpieczycieli w finansowaniu kosztów doradztwa szkodowego. Mogłoby to dobrze służyć poprawie wizerunku reputacyjnego zakładów ubezpieczeń. ■

I EDYCJA KONKURSU STOWARZYSZENIA DLA ROZWOJU UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH I RYNKU MOTORYZACYJNEGO PRO MOTOR NA NAJLEPSZĄ PRACĘ MAGISTERSKĄ, PRACĘ DYPLOMOWĄ LUB PROJEKT INŻYNIERSKI Z DZIEDZINY BEZPIECZEŃSTWA RUCHU DROGOWEGO I UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH

Działając na rzecz promowania nowatorskich rozwiązań z zakresu bezpieczeństwa w ruchu drogowym, ubezpieczeń komunikacyjnych oraz rynku motoryzacyjnego, Stowarzyszenie dla Rozwoju Ubezpieczeń Komunikacyjnych i Rynku Motoryzacyjnego Pro Motor organizuje konkurs na najlepsze prace magisterskie, dyplomowe i projekty inżynierskie.

Konkurs jest adresowany do autorów prac obronionych w roku akademickim 2008/2009, których tematyka skupia się zwłaszcza na problematyce bezpieczeństwa ruchu drogowego i ubezpieczeń komunikacyjnych. W szczególności praca może podejmować tematykę rozwiązań mających na celu polepszenie stanu bezpieczeństwa ruchu drogowego, w tym produkty ubezpieczeniowe, projekty inżynierskie, legislację czy inne rozwiązania systemowe.

Autorom prac wyróżnionych w konkursie zostaną przyznane atrakcyjne nagrody:

- Łączna pula nagród 10 000 zł
- Staż w towarzystwie ubezpieczeń
- Publikacja najlepszej pracy

Pełny regulamin konkursu dostępny jest na stronie www.pro-motor.org

Działalność kancelarii odszkodowawczych z perspektywy insidera

1. Rozwój rynku w ostatnich latach

Na przełomie 2004/2005 roku na rynku zaczęło się pojawiać coraz więcej podmiotów oferujących odzyskanie odszkodowania z zakładu ubezpieczeń w związku z wypadkiem komunikacyjnym. Zazwyczaj były to spółki z o.o. lub osoby fizyczne prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą. Z pomocą osobom poszkodowanym spieszyły między innymi firmy zajmujące się wcześniej likwidacją szkód dla zakładów ubezpieczeń, choć te szybko się z tego wycofały, ponadto firmy windykacyjne, firmy finansowe zajmujące się wcześniej doradztwem różnego rodzaju, zazwyczaj w zakresie funduszy emerytalnych, szefowie korporacji taksówkowych, byli policjanci, byli pracownicy zakładów ubezpieczeń, rzeczoznawcy samochodowi, właściciele warsztatów samochodowych - z grubsza mówiąc osoby, które miały do czynienia ze szkodami lub wypadkami. W znacznej większości wiedza osób trudniących się pomocą poszkodowanym w zakresie odszkodowań ograniczała się do świadomości, że istnieją na rynku osoby poszkodowane w wypadkach i należy im się odszkodowanie, ale tego, jak, ile i za co należy się świadczenie, już nie wiedziały. Ponadto około 90% podmiotów powstałych po 2004 roku zakresem swoich usług obejmowało tylko pomoc w odzyskaniu odszkodowania za szkody osobowe z OC posiadacza pojazdu. Było to o tyle uzasadnione, że tego rodzaju szkody uważane są powszechnie za proste, a wysokości możliwych do uzyskania odszkodowań, w odniesieniu do nakładu pracy, znaczne. Oczywiście osoby mające przynajmniej mgliste pojęcie o odszkodowaniach wiedzą, że szkody na osobie wcale nie są proste i żeby rzetelnie poprowadzić taką sprawę, należy poświęcić jej znacznie więcej czasu i pracy niż szkodie majątkowej, np. w związku z uszkodzeniem pojazdu. Nierzadko przy bardziej skomplikowanych przypadkach na samo sprecyzowanie roszczeń należy poświęcić ok 3-4 dni, angażując przy tym szereg specjalistów (lekarzy, doradców podatkowych, tłumaczy). Warunkiem jest oczywiście rzetelne poprowadzenie sprawy, a nie przygotowanie roszczeń „na kolanie” lub w oparciu o „sztafpowe pismo” i wysłanie go do zakładu ubezpieczeń, po czym zgarnięcie prowizji z kwoty bezspornej i zamknięcie sprawy.

Do końca 2004 roku firm pomagających ofiarom wypadków i poszkodowanym przez zakłady ubezpieczeniowe działało w Polsce około 20-30. Były to z reguły firmy lokalne, które specjalizowały się w likwidacji szkód związanych z wypadkami komunikacyjnymi. Zakres terytorialny rzadko wykraczał poza miasto, w którym znajdowała się siedziba firmy, a jeszcze rzadziej za granicę Polski. Dokładne określenie ilości firm działających na rynku odszkodowawczym oraz jakości i zakresu świadczonych przez nie usług jest bardzo trudne z uwagi na brak jakichkolwiek baz danych na ten temat.

Pocieszające jest jednak to, że w tej grupie różnych osób i firm po 2004 roku pojawili się również ludzie posiadający do tego kwalifikacje, niezbędną wiedzę i doświadczenie w profesjonalnym reprezentowaniu osób poszkodowanych. Zazwyczaj są to osoby pracujące kiedyś dla zakładów ubezpieczeń na stanowiskach kierowniczych lub dyrektorskich, doradcy prawni, którzy jako „specjalizację” wybrali odszkodowania, kancelarie radcowsko-adwokackie, które założyły firmy odszkodowawcze w celu pozyskiwania klientów i omięcia zakazów, jakie nakładają na nie korporacje.

Niemniej jednak należy podkreślić, że od 2005 roku jakość świadczonych usług przez firmy reprezentujące ofiary wypadków znacznie spadła. W środowisku ubezpieczeniowym zaczęło się coraz więcej mówić o nieprawidłowościach i naruszeniach prawa przez reprezentantów poszkodowanych. O branży profesjonalnych pełnomocników ofiar wypadków zaczęto mówić hieny, padlinożercy, duchołapy, złodzieje, przestępcy, nieuki itp. O spadku jakości świadczonych usług i podejściu samych ubezpieczycieli do reprezentantów poszkodowanych niech świadczy fakt, że przed 2005 rokiem ok. 60% spraw prowadzonych przez naszą firmę kończyliśmy ugodami przedsądowymi, natomiast w 2005 roku ugod było już tylko ok. 15%.

Według mnie zmiany w tej gałęzi rynku są potrzebne i powinny nastąpić natychmiast, póki patologia nie stała się normą. Działania profesjonalnych pełnomocników powinny być uregulowane odgórnie, jednak przez same podmioty. Tak jak ma to miejsce w innych działach ubezpieczeń. Kompletnym absurdem byłoby regulowanie działania firm odszkodowawczych przez Polską Izbę Ubezpieczeń lub jakąkolwiek inną izbę, czy to brokerów, czy to agentów ubezpieczeniowych. Ruchy w kierunku unormowania tej gałęzi rynku ubezpieczeniowego ruszyły, już po 2005 roku, kiedy zaczęły docierać pierwsze sygnały o nieprawidłowościach, jakich dopuszczają

się firmy odszkodowawcze, i są w fazie końcowych formalności prawnych.

2. Program naprawy branży

Mniej więcej trzy lata temu wraz z kilkoma podmiotami gospodarczymi działającymi na rynku firm odszkodowawczych (aktualnie jest nas kilkadziesiąt firm) podjęliśmy próbę uregulowania zasad działania tej dziedziny ubezpieczeniowej spotkało się to z dużą przychylnością i życzliwością. Różnego rodzaju stowarzyszenia, izby i media popierają nasz pomysł i wspierają nas w jego realizacji od dawna.

Głównymi celami, jakie przyświecają naszym działaniom, jest znormalizowanie tej dziedziny rynku poprzez wprowadzenie etycznych norm postępowania (wprowadzenie i przyjęcie kodeksu dobrych praktyk w zakresie odzyskiwania odszkodowań), unormowanie kwestii pobieranych prowizji przez ustalenie ich zakresu i wysokości, ustalenie niezbędnego zakresu prowadzonych spraw oraz sposobu prowadzonych postępowań odszkodowawczych, w szczególności prowadzenie postępowań sądowych w celu uzyskania odszkodowań adekwatnych do poniesionej szkody, współpraca z podmiotami działającymi na rynku ubezpieczeniowym takimi jak Rzecznik Ubezpieczonych, różnego rodzaju izby i stowarzyszenia, w celu unormowania samego rynku ubezpieczeniowego, czynny udział w rozmowach, projektach, pracach dotyczących rynku odszkodowań nad wprowadzeniem „odgórnych” regulacji działalności profesjonalnych pełnomocników, gromadzenie informacji na temat uczestników rynku odszkodowawczego i jakości świadczonych przez nich usług, wymiana informacji między członkami zrzeszenia i dbanie o wizerunek branży odszkodowawczej, czynny udział w rynku finansowym, w szczególności reprezentacja firm odszkodowawczych, stworzenie sieci biur pomocy poszkodowanym, podnoszenie świadomości ubezpieczeniowej współ-

obywateli oraz promocja samej branży odszkodowawczej, stworzenie bazy danych o nierzetelnych pośrednikach współpracujących z firmami odszkodowawczymi i zakładami ubezpieczeń w celu ich wyeliminowania, stworzenie bazy danych adwokatów i radców prawnych specjalizujących się w kwestiach ubezpieczeń oraz lekarzy, psychologów, rehabilitantów, doradców podatkowych, promowanie zasad zdrowej konkurencji, oferowanie szerokiej pomocy stowarzyszeniom, które faktycznie pomagają ofiarom wypadków, i nawiązanie z nimi współpracy w zakresie pomocy osobom poszkodowanym. Ponadto celem, jaki chcielibyśmy osiągnąć, jest sytuacja, w której to zakłady ubezpieczeń zaczęły pokrywać koszty naszego honorarium, a nie osoby poszkodowane. Dzięki takim unormowaniom osoby pokrzywdzone byłyby znacznie lepiej chronione, co zdecydowanie poprawiłoby sytuację ich i ich rodzin.

Firmy działające na rynku:

- nie mogłyby pobierać honorarium wyższego niż 20%. Honorarium rozliczane winno być prowizyjnie, w zależności od efektu pracy, zgodnie z zasadą *no win - no fee*, jednak wynagrodzenie nie może być wygórowane i musi być adekwatne do nakładu pracy oraz stanu zdrowia poszkodowanego i jego sytuacji materialnej. Ocena wysokości honorarium powinna odbywać się indywidualnie w każdej sprawie oraz powinna być każdorazowo negocjowana ze zleceniodawcą,

- nie powinny pobierać honorarium od rent,

- powinny mieć obowiązek prowadzenia spraw o odszkodowania na drodze polubownej i sądowej, dzięki czemu uzyskiwane odszkodowania byłyby adekwatne, a nie jakiegokolwiek,

- powinny mieć obowiązek udzielania bezpłatnych konsultacji poszkodowanym i ich rodzinom,

- nie mogłyby pozyskiwać danych osób poszkodowanych bez

ich wiedzy, w sposób naruszający dobre obyczaje lub prawo,

- powinny stale podnosić swoje kwalifikacje i wiedzę w zakresie odszkodowań,

- musiałyby dostosować umowę podpisywaną z osobą poszkodowaną tak, aby była ona jasna dla każdego oraz nie miała żadnych nieprawidłowości mogących doprowadzić do naruszenia interesów zleceniodawcy,

- musiałyby posiadać zaplecze radcowsko-adwokackie,

- miałyby zakaz prowadzenia stowarzyszeń pomocy ofiarom wypadków, które w znacznej mierze funkcjonują dla nawiązek lub dla pozyskania klientów, z którymi pod przykrywką działalności społecznej podpisywana jest umowa na odzyskanie odszkodowania,

- musiałyby promować branżę odszkodowawczą na swoim lokalnym rynku.

Regulacje i wymogi, jakie stawiane byłyby podmiotom funkcjonującym na tym rynku, miałyby za zadanie przede wszystkim ograniczyć do minimum możliwość skrzywdzenia osób poszkodowanych oraz ich rodzin i otoczenia ich większą opieką i ochroną. Zdaję sobie sprawę, że regulacje powyższe wprowadzają dość znaczne ograniczenia w zakresie prowadzonej działalności przez pełnomocników poszkodowanych, jednak z uwagi na specyficzną grupę ludzi, do których skierowane są takie usługi, zapewnienie takiej ochrony jest zadaniem priorytetowym. Należy zauważyć, że problem osób poszkodowanych to nie są kwestie jednostkowych przypadków, lecz jest to problem społeczny. Ilość wypadków, do jakich dochodzi co roku w Polsce, oraz ilość osób poszkodowanych w ich wyniku to problem znacznej rzeszy społeczeństwa. Trudno w Polsce znaleźć rodzinę, w której nikt z bliskich nie uczestniczył w wypadku drogowym. Tym samym potrzeba ochrony takich osób przed firmami żerującymi



na ich nieszczęściu i chcącymi wykorzystać sytuację, w jakiej się znalazły, stanowi dla nas wszystkich nie tylko obowiązek moralny, ale również obowiązek konstytucyjny. Przypomnę tylko, że konstytucja umożliwia ograniczenie wolności działalności gospodarczej tylko ze względu na ważny interes publiczny, a z takim mamy tu do czynienia.

3. Kancelarie a zakłady ubezpieczeń

Według mnie powyższe regulacje spowodowałyby w niedługim czasie normalizację branży profes-

sjonalnych pełnomocników poprzez wyeliminowanie patologii, co w efekcie spowoduje zmiany w działaniu branży odszkodowawczej i umieści ją w miejscu, z którego pełnomocnicy zaczną być postrzegani przez branżę ubezpieczeniową oraz społeczeństwo jako profesjonalisci i podmioty, których uczestnictwo w procesie likwidacji jest niezbędne lub co najmniej wskazane. Według mnie wpłynie to znacznie na podniesienie jakości świadczonych usług przez firmy odszkodowawcze i, miejmy nadzieję, doprowadzi do sytuacji, w której zakłady

ubezpieczeń zaczną płacić odszkodowania w wysokości adekwatnej już w postępowaniu przedsądowym, a nie dopiero w wyniku prawomocnego orzeczenia sądowego. Taka forma współpracy wpłynęłaby zapewne na lepsze postrzeganie rynku ubezpieczeniowego i samych zakładów ubezpieczeń przez społeczeństwo. Postrzeganie zakładów ubezpieczeń przez społeczeństwo to nie jedyna korzyść, jaka może wypływać z regulacji na rynku firm odszkodowawczych. Dzięki unormowaniu sytuacji współpracy zakładów ubezpieczeń i pełno-

mocników układałaby się na z góry określonych i jasnych zasadach, gdzie każda ze stron miałaby określone obowiązki i prawa tak względem siebie, jak i względem poszkodowanych. Pozwalałoby to obydwu stronom na egzekwowanie obowiązków drugiej strony, np. jakości usług, rzetelności realizowanych zadań itd.

Współpraca między pełnomocnikiem a zobowiązanym do zapłaty odszkodowania ułatwiłaby znacznie likwidację szkód poprzez odciążenie samych zakładów ubezpieczeń z szeregu czynności. Zakłady ubezpieczeń ograniczyłyby znacznie bezproduktywną „walkę” lub pyskówe z klientem skupiając się na konkretnej realizacji czynności ubezpieczeniowych, np. na terminowej zapłacie należnego odszkodowania. Obowiązek wytłumaczenia klientowi zasadności dochodzonego roszczenia w określonym zakresie spoczywałby na pełnomocniku, który rozlicza się z efektu własnych czynności. Co więcej, składane roszczenia przez pełnomocników są roszczeniami sprecyzowanymi i konkretnymi, bez nadmiernego zagłębiania się w sferę emocjonalną. Taka współpraca w sposób znaczny skróciłaby czas likwidacji szkody oraz zwiększyłaby znacznie jakość likwidowanych szkód, bo sprawą po obu stronach sporu zajmowałiby się specjaliści i profesjonalisci, a nie ludzie przypadkowi. Bezdykusyjny pozostaje fakt, że znacznie łatwiej jest rozmawiać osobom, które orientują się w temacie, niż ludziom, którzy po pierwsze podchodzą do sprawy bardzo emocjonalnie, co wprowadza niepotrzebne nerwy i schodzenie sprawy na tematy poboczne, a po drugie nie wiedzą, czego i w jakiej wysokości mogą żądać.

Przyjęcie przez pełnomocników przejrzystych reguł działania i znormalizowanie relacji z zakładami ubezpieczeń według mnie znacznie ograniczyłoby ilość sporów sądowych. Większość spraw można byłoby kończyć w drodze postępowania przedsądowego, np. stosowną ugodą, dzięki czemu zakłady ubezpieczeń mogłyby ograniczyć ilość środków finansowych zaangażowanych w sprawę, a poszkodowani szybciej dostawaliby odszkodowania, dzięki czemu szybciej zapominaliby o nieszczęśliwym wypadku, a nie rozpamiętywali go za każdym posiedzeniem sądu w kilkuletnim sporze. Ponadto poszkodowany, otrzymując szybciej odszkodowanie, mógłby je przeznaczyć na leczenie, dzięki czemu szybciej wracałby do normalnego życia.

Współpraca między pełnomocnikami a zakładami ubezpieczeń pozwoliłaby na wypracowanie jasnych i przejrzystych kryteriów przyznawanych odszkodowań, w szczególności w odniesieniu do wysokości przyznawanego zadośćuczynienia tak w szkodach na osobie, jak i dla osób najbliższych za śmierć osoby najbliższej – ograniczyłoby to koszty sporów sądowych, spekulacji medialnych,

nerwów, cierpienia oraz upokorzenia rodzinom ofiar wypadków i samym poszkodowanym.

Ustalenie jasnych kryteriów przyznawanych odszkodowań, przynajmniej ich maksymalne skrytalizowanie, pozwoliłoby precyzyjnie określać ryzyko przez zakłady ubezpieczeń w poszczególnych szkodach. Dzięki temu towarzystwa ubezpieczeniowe korzystniej mogłyby zarządzać swoim majątkiem.

Wprowadzenie skrytalizowanych reguł przyznawania odszkodowań ograniczyłoby znacznie spekulacje medialne w zakresie przyznawanych zadośćuczynień, dzięki czemu zwiększyłoby to świadomość społeczną w zakresie ubezpieczeń i odszkodowań.

Wysokie kwalifikacje, jakimi winni legitymować się pełnomocnicy, podniosłyby nie tylko jakość świadczonych przez nich usług i zwiększyły szanse ofiar wypadków na otrzymanie zasadnego odszkodowania, ale również odciążłyby instytucje KNF i RzU, do których skargi kierowane przez pełnomocników nie miałyby na celu wpływać na decyzję ubezpieczyciela, ale ukazywać realne patologie i naruszenia, do jakich dochodzi w trakcie likwidacji szkód.

Ostatnią bardzo ważną kwestią uregulowania współpracy między pełnomocnikami a zakładami ubezpieczeń jest zmniejszenie przestępczości ubezpieczeniowej. Zacieśniając współpracę, można w sposób znaczny zniwelować możliwość wyłudzenia odszkodowań, poprzez wymianę informacji na temat potencjalnych grup przestępczych działających na lokalnych rynkach. Ponadto wprowadzenie w umowach o współpracy z poszkodowanymi kar nakładanych na nich w przypadku wykazania próby wyłudzenia odszkodowania. Co więcej, dzięki takiej współpracy i normalizacji rynku można byłoby wykluczać z rynku pełnomocników firmy bądź osoby zajmujące się wyłudzeniem odszkodowań lub pomagających w tym zakresie grupom przestępczym.

Aktualnie bezgraniczna dostępność do tego zawodu powoduje, że każdy, kto chce, może pomagać poszkodowanym, bez względu na przeszłość, kwalifikacje zawodowe, uczciwość i normy etyczne, jakimi się charakteryzują. W gronie firm prowadzących taką działalność lub osób zatrudnianych w tych firmach są także przestępcy, osoby zwalniane przez zakłady ubezpieczeniowe z uwagi na naruszenia prawa w ramach wykonywanych czynności oraz osoby skazane prawomocnymi wyrokami za wyłudzenia odszkodowań. Aby nie powtórzyła się u nas sytuacja jak na Zachodzie, gdzie działają całe zorganizowane grupy przestępcze wyłudzące odszkodowania za szkody na osobie, wprowadzenie zmian i zacieśnienie współpracy profesjonalnych pełnomocników i zakładów ubezpieczeń jest konieczne. (...)

mgr Krzysztof Kawałowski

ADIUTOR CENTRUM

REGULACJA DZIAŁALNOŚCI KANCELARII ODSZKODOWAWCZYCH – OPINIA

Komu pozostawić możliwość świadczenia takich usług?

PRAWNIKOM? Niezwykle trudno jest znaleźć kancelarię radcowską czy adwokacką, gdzie biegła znana jest problematyka ubezpieczeniowa i odszkodowawcza. Wynika to zresztą ze specyfiki tych zawodów obsługujących szerokie spektrum zagadnień prawnych. Natomiast działania w zakresie dochodzenia odszkodowań znacznie wykraczają poza przepisy prawa i orzecznictwo. Coraz częściej zdarza się nawet, że kancelarie prawne proszą o wydanie opinii w konkretnej, prowadzonej przez nich sprawie, a dotyczącej zagadnień czysto odszkodowawczych – wskazuje to na potrzebę istnienia grupy specjalistów w tym zakresie. Należy jednak uważać, by nie stworzyć kolejnej korporacji prawniczej, gdyż z jednej strony ogólnie nie są one dobrze odbierane społecznie, a z drugiej zrodziłyby to poważne komplikacje np. w kwestii reprezentacji sądowej (czy pozostali radcy i adwokaci pozbawieni byłiby udziału w sprawach o odszkodowania?) czy w kwestii dowolnego wyboru pełnomocnika (co zapewnia kodeks cywilny). Poza tym dyrektywy unijne plasują tę działalność w obszarze pośrednictwa ubezpieczeniowego, a nie jako prawniczą, co ma również odzwierciedlenie w aktualnej polskiej klasyfikacji PKD.

BROKEROM? Tu zawodowo jest znacznie bliżej... Jednak przy takiej reprezentacji istotnie razi pojawiający się konflikt interesów: broker może być de facto uzależniony finansowo od zakładu ubezpieczeń, wobec którego miałby występować w imieniu klienta-poszkodowanego i trudno wtedy oczekiwać zdecydowanej jego postawy na froncie nierządno ostrej walki o odszkodowanie. Podobny wydzźwięk ma finansowanie brokera przez ubezpieczyciela w zakresie prowadzenia likwidacji szkody (ewentualne refinansowanie pomocy w dochodzeniu odszkodowania powinno być kierowanie wprost do rąk poszkodowanego, korzystającego z takiej pomocy).

STOWARZYSZENIOM? Ich powstanie było potrzebą tego okresu, kiedy społeczeństwo zaczęło rozumieć swoje prawa, a kancelarie odszkodowawcze nie funkcjonowały na taką skalę jak obecnie. Ten czas się skończył, więc wiele z tych organizacji funkcjonuje teraz jako pewnego rodzaju pośrednicy kancelarii prawnych czy odszkodowawczych, po części posiłkując się wpływami z tzw. nawiązek sądowych – sytuacja ta często powoduje wprowadzenie w błąd osób poszkodowanych co do kosztów takiej pomocy i jest zdecydowanie niekorzystna dla klarowności i rzetelności reprezentacji. Ich działalność winna być ograniczona do ew. doraźnej pomocy, np. finansowej czy psychologicznej.

ADIUTOROM? Można jeszcze dodać „ubezpieczeniowym”. ADIUTOR to oczywiście propozycja wprowadzenia nowego zawodu związanego z ubezpieczeniami, a skoro język polski w dość skomplikowany i niejednorodny sposób określa podmioty świadczące takie usługi, to sugeruje takie właśnie określenie, które oznacza osobę wspierającą, pomagającą, poplecznika, czyli zdecydowanie charakteryzuje doradcę ubezpieczeniowego w zakresie dochodzenia odszkodowania.

Jeśli chodzi ogólnie o przesłanki dla utworzenia nowego zawodu, to jest ich kilka. Rozwój branży dochodzenia odszkodowań świadczy o stale rosnącym zapotrzebowaniu na ten profil obsługi, co jest ściśle związane z wzrostem świadomości ubezpieczeniowej Polaków. Specjalizacja w tym zakresie również przemawia za potrzebą wykrystalizowania nowej grupy zawodowej związanej z ubezpieczeniami, ale równoległej do agentów czy brokerów. W aktualnej ewidencji działalności PKD pojawiło się osobne określenie prowadzonych przez kancelarie odszkodowawcze działań.

Z racji ilości potencjalnych klientów, mniejszej niż obsługiwanych przez agentów czy brokerów, mogą być podwyższone kryteria uzyskania uprawnień przez adiutorów. Zakres ewentualnych egzaminów prowadzonych np. przez branżową izbę (powstała przy IUGiOR) powinien być weryfikowany przez Komisję Nadzoru Finansowego. Konieczność posiadania wiedzy i potwierdzenia jej przyswojenia byłaby m.in. podstawą do uznania zasadności pobranego przez taką kancelarię wynagrodzenia (czy choć jego części) – uznania w postaci wspomnianego wcześniej zwrotu poszkodowanemu kosztów obsługi szkody.

Funkcjonowanie certyfikowanych adiutorów nie ograniczałoby możliwości korzystania również z pomocy radców prawnych czy adwokatów ani nie blokowałoby możliwości ustanawiania innych dowolnie wybranych pełnomocników. Przy czym można by zawrzeć klauzulę, że każdy pełnomocnik reprezentujący poszkodowanego w sprawie o odszkodowanie, który nie jest radcą prawnym lub adwokatem, a czerpie finansowe korzyści jako pełnomocnik, musi mieć aktualny certyfikat.