

RAPORT PRO MOTOR

# O kancelariach odszkodowawczych

W czwartek 20 bm. Stowarzyszenie dla Rozwoju Ubezpieczeń Komunikacyjnych i Rynku Motoryzacyjnego PRO MOTOR zorganizowało konferencję prasową, na której przedstawiono działalność i dokonania stowarzyszenia w roku ubiegłym oraz Raport na temat działalności kancelarii odszkodowawczych na rynku ubezpieczeń OC. Zdiagnozowano ten rynek oraz zaproponowano – wraz z Izbą Gospodarczą Ubezpieczeń i Obsługi Ryzyka – kierunki działań, w tym legislacyjnych. Co warte podkreślenia, jest to pierwsza tego typu inicjatywa w Polsce.

## Jakie są wnioski i rekomendacje PRO MOTOR?

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.

2.

Kancelarie odszkodowawcze tworzą populację wewnętrznie 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. Następuje przejście do akwizycji bierniej – biurowej – na rzecz akwizycji aktywnej – z wykorzystaniem różnego rodzaju pośredników.

3.

W strukturze rynku kancelarii odszkodowawczych w Polsce zaznacza 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.

4.

Kancelarie odszkodowawcze mają złą prasę. Szczególnie krytyczne wobec ich działalności są zakłady ubezpieczeń – naturalni przeciwnicy, ale i partnerzy w postępowaniach odszkodowawczych i finalni płatnicy świadczeń oraz odszkodowań. Podnoszą one dwa główne zarzuty:

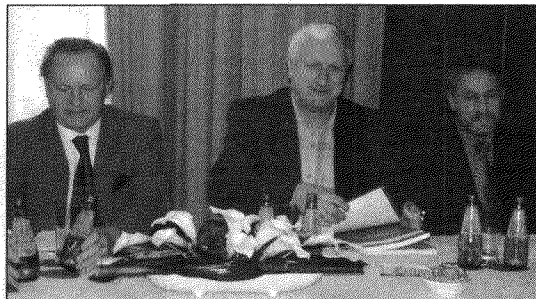
a) brak kwalifikacji merytorycznych znacznej części podmiotów działających na rynku jako kancelarie odszkodowawcze,

b) 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 stanowisku, że działalność kancelarii odszkodowawczych nie wnosi żadnej lub prawie żadnej wartości dodanej dla ich klientów, choć nieoficjalnie nie są już tego tak pewni.

5.

Rosnący rynek na usługi doradców szkodowych jest niewątpliwie m.in., choć nie tylko, wyrazem bra-



Od lewej: Franz Fuchs, Jan Monkiewicz, Piotr Kaczanowski

ku 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.

6.

Rosnące znaczenie działalności kancelarii odszkodowawczych stawia na porządku dziennym kwestie potrzeby poddania jej regulacji i kontroli. Takie głosy padają także ze strony przedstawicieli tego środowiska.

7.

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.

Opr. Wys.

Więcej napiszemy o tym zjawisku w specjalnym dodatku do „Gazety Ubezpieczeniowej” nr 51 z datą wydawniczą 16 grudnia br.