

RECEIPTS

INSURANCE

**ODPOWIEDZIALNOŚĆ UBEZPIECZYCIELI
ZA LIKWIDACJĘ SKUTKÓW WYPADKÓW
DROGOWYCH – UBEZPIECZENIOWY
PUNKT WIDZENIA**

Andrzej Maciążek
Polska Izba Ubezpieczeń



Warszawa, 23 lutego 2009 r.



Szkoda ubezpieczeniowa a poczucie krzywdy

- Szkody na osobie są specyficzne i różnią się od innych kategorii szkód,
- Poza aspektem majątkowym, ze szczególną mocą uwidacznia się tu aspekt ludzki – cierpienie, złożone sytuacje życiowe,
- W związku z tym, w/w szkody o wiele trudniej przeliczyć na pieniądze,
- Poczucie krzywdy, pogorszenie sytuacji życiowej oraz doznane cierpienia sprawiają, że poszkodowani z trudem akceptują ograniczenia odpowiedzialności wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów lub warunków ubezpieczenia,





Rzeczywista rola ubezpieczyciela

- W każdym zdarzeniu ubezpieczyciel znajduje się dopiero na końcu „łańcucha” instytucji niosących pomoc,
- Na początku tego procesu znajdują się: policja, ratownicze służby medyczne, ewentualnie straż pożarna i pomoc drogowa,
- Ubezpieczyciel rozpoczyna wypełnienie swojej roli niezwłocznie po zakończeniu czynności przez wymienione służby,
- Zakres działań i świadczeń realizowanych przez ubezpieczyciela jest ściśle określony w umowie,





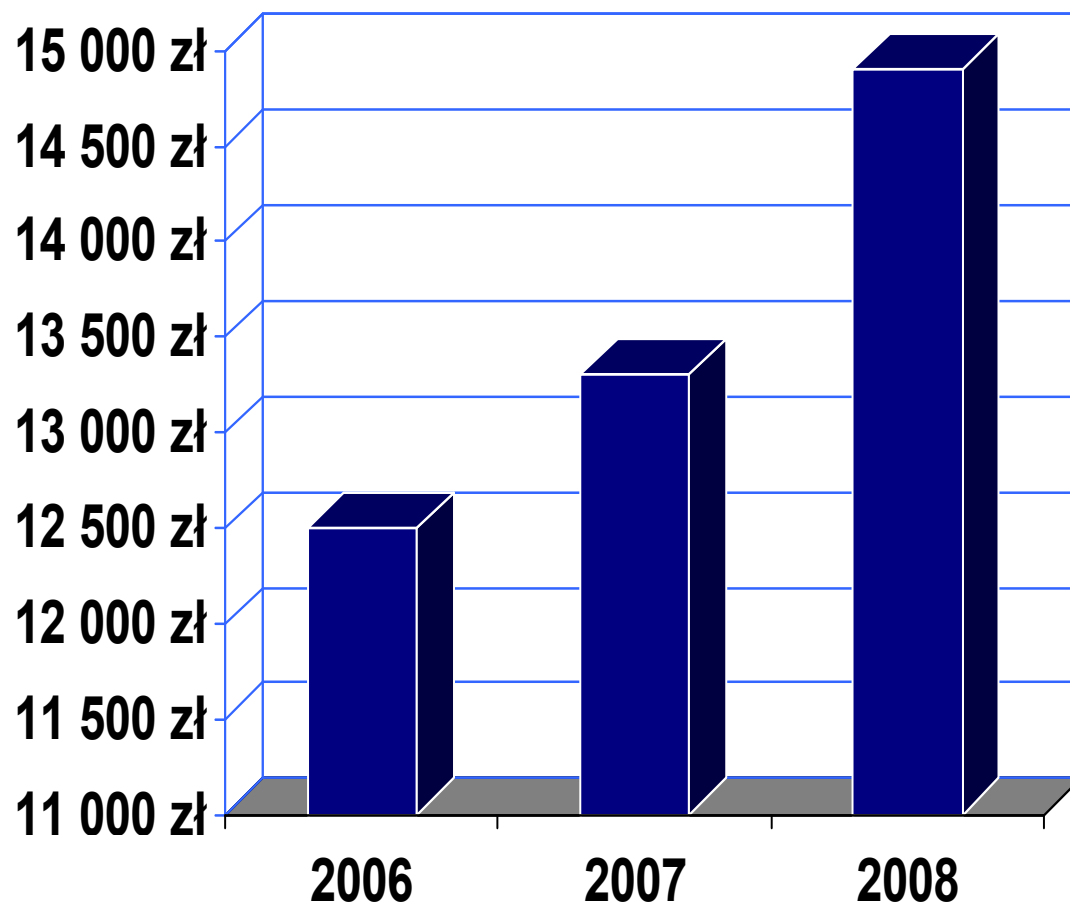
Szkody a roszczenia

- Wzrost świadomości ubezpieczeniowej jest szczególnie widoczny w obszarze szkód na osobie,
- Wysokość roszczeń poszkodowanych rośnie w tym przypadku wyjątkowo dynamicznie,
- Jednocześnie obserwuje się nieetyczne działania tzw. kancelarii odszkodowawczych występujących z roszczeniami w imieniu poszkodowanych.





Wysokość szkód



Wysokość średniej szkody na osobie w obowiązkowym ubezpieczeniu z OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w Polsce w latach:

- 2006 r. – 12,5 tys. zł
- 2007 r. – 13,3 tys. zł
- 2008 r. – 14,9 tys. zł



Świadczenia

- Udział odszkodowań wypłacanych z tytułu szkód na osobie jest w Polsce na niższym poziomie niż w Europie, pomimo obserwowanego w ostatnich latach znacznego wzrostu poziomu wypłacanych świadczeń,
- Należy liczyć się z tym, że dalszy wzrost poziomu świadczeń wypłacanych w następstwie szkód osobowych przełoży się na wzrost składek za to ubezpieczenie,





Likwidacja szkód

- W ostatnim czasie ubezpieczyciele podejmują wiele działań zmierzających do uczynienia procesu likwidacji szkód bardziej efektywnym i przyjaznym dla poszkodowanych:
 - ubezpieczyciele wprowadzają uproszczone procedury zgłaszania i likwidacji szkód, do niezbędnego minimum ograniczane są także wymogi formalne;
 - wprowadzane są procedury pozwalające na optymalne wykorzystanie zasobów kadrowych i organizacyjnych, np.
 - likwidatorzy szkód korzystają ze wsparcia mobilnych ekspertów w procesie pozyskiwania danych niezbędnych do likwidacji szkód;
- Pozwala to skrócić czas likwidacji szkody oraz ograniczyć konieczność osobistej obecności poszkodowanych w placówkach ubezpieczyciela.





Likwidacja szkód – nowe podejście

- Przejawem zmian, jakie obserwujemy w działaniach ubezpieczycieli, jest indywidualne podejście do poszkodowanego,
- Ubezpieczyciele w procesie likwidacji szkód związani są wymogami prawa, jednak coraz częściej poprzez indywidualne rozmowy i negocjacje prowadzą do ugodowego sposobu zaspokojenia roszczeń poszkodowanych, w przystępnej formie wyjaśniając stanowisko oraz granice swojej odpowiedzialności,
- Pozytywnym efektem takiego podejścia jest szybsze zaspokajanie roszczeń poszkodowanych,





Likwidacja szkód – nowe podejście

- Wprowadzany jest szereg projektów usprawniających procesy likwidacji szkód osobowych (*projekt PZU*),
- Ubezpieczyciele coraz częściej oferują więcej niż tylko obliczenie wysokości świadczeń oraz ich wypłaty,
- Przejmują na siebie również aktywną rolę w opiece nad poszkodowanymi – w zakresie, w jakim pozwala na to prawo,





Likwidacja szkód – nowe podejście

- Przykładem takich działań może być projekt PZU SA – przygotowany we współpracy z wyspecjalizowaną placówką zewnętrzną – w celu zastosowania zabiegów rehabilitacyjnych w procesie likwidacji szkód z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu:
 - zgodnie z założeniami projektu – w uzasadnionych przypadkach poszkodowani kierowani będą bezpośrednio do placówki rehabilitacyjnej współpracującej z ubezpieczycielem. Tam pod kontrolą lekarzy korzystać będą z indywidualnie opracowanego programu rehabilitacji;
 - rozliczenie kosztów następować będzie bezpośrednio pomiędzy ubezpieczycielem a współpracującą z nim placówką rehabilitacyjną, a więc w sposób całkowicie bezkosztowy z punktu widzenia poszkodowanego;



Likwidacja szkód – nowe podejście cd.

- Inne działania PZU SA w celu zastosowania zabiegów rehabilitacyjnych w procesie likwidacji szkód z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu:
 - jednym z elementów likwidacji szkód osobowych jest wypłata poszkodowanemu comiesięcznych rent;
 - również w tym obszarze zaobserwować można elastyczne podejście ubezpieczycieli przejawiające się między innymi w możliwości wyboru przez poszkodowanego w uzasadnionych przypadkach świadczeń skapitalizowanych.



Czynniki wpływające na bezpieczeństwo na drogach i sposoby ich przeciwdziałania

- Do zdarzeń drogowych dochodzi z wielu przyczyn; zalicza się do nich czynniki takie jak: alkohol, nadmierna prędkość, nieuwaga kierowców, nieuwaga innych uczestników ruchu drogowego i pieszego, warunki atmosferyczne,
- Na zagrożenie stanu bezpieczeństwa w ruchu drogowym ma wpływ także nieadekwatna do poziomu rozwoju motoryzacji infrastruktura drogowa charakteryzująca się słabym stanem technicznym dróg, brakiem autostrad, separacji ruchu drogowego i pieszego.
- Ogólnokrajowe, nagłośnione akcje społeczne, mające uwrażliwiać użytkowników dróg na wszelkie aspekty bezpieczeństwa, które należy brać uwagę uczestnicząc w ruchu drogowym i pieszym,
- Łączą one instytucje i firmy we wspólnym ruchu na rzecz poprawy bezpieczeństwa na drogach, Są one ważnym wkładem ubezpieczycieli w poprawę bezpieczeństwa w ruchu drogowym, bez którego ofiar wypadków byłoby więcej.



Dziękuję za uwagę.

