



Z PERSPEKTYWY LAT DOŚWIADCZENIA BROKERSKIEGO

Czy jesteś zadowolony ze swojego ubezpieczyciela?

Właściwie cała moja historia z ubezpieczeniami związana jest z odpowiedzią na pytanie: „Czy jesteś zadowolony ze swojego ubezpieczyciela”. I może być ono skierowane do każdej osoby, ponieważ każdy człowiek ma wcześniej czy później kontakt z jakimś zakładem ubezpieczeń.

Rozpoczynając karierę zawodową w 1999 r. w życiowych towarzystwach ubezpieczeniowych, od samego początku miałem kontakt z procesem identyfikacji potrzeb klienta, zakupem ubezpieczenia, aż po to, co uważam za istotę ubezpieczeń, czyli obsługę szkody.

W ubezpieczeniach życiowych szkoda to najczęściej nieszczęście ludzkie. I tak jak możemy pogodzić się ze stratą czy uszkodzeniem naszego majątku, jakiejś rzeczy, to utrata bliskiej nam osoby czy uszkodzenie ciała, zdrowia i związany z tym ból fizyczny czy emocjonalny zawsze będzie bardzo osobisty i dotkliwy. I wtedy trzeba zdziżyć się z bezduszną, zhierarchizowaną, opartą za procedurach organizacją finansową. Choć po drugiej stronie też są ludzie pełni empatii, to ich cele były i chyba wciąż są odmienne od oczekiwań poszkodowanego.

Co więcej, w pierwszej dekadzie trzeciego milenium nie wszyscy zdawali sobie sprawę z możliwości odszkodowawczych związanych z szeroko pojętą odpowiedzialnością cywilną sprawcy zdarzenia.

Spółka KBORU

Na podstawie tych spostrzeżeń w 2005 r. razem z moim przyjacielem **Wojtkiem Kamińskim** założyliśmy firmę Krajowe Biuro Obsługi Roszczeń Ubezpieczeniowych sp. z o.o. Jej działalność była oparta na obsłudze klientów indywidualnych i firmowych w dochodzeniu na ich rzecz należnych im świadczeń odszkodowawczych.

Firma od samego początku funkcjonowała jako kancelaria brokerska. Broker, na co chcę zwrócić szczególną uwagę, zawsze reprezentuje klienta. I choć nawet dziś niektórzy klienci nie zawsze zdają sobie sprawę z różnicy między agentem a brokerem, to właśnie w momencie szkody pojawia się zdecydowana wartość dodana brokera wynikająca z jego wiedzy i doświadczenia w likwidacji szkód.

Broker może zgłosić szkodę, nadzorować ją merytorycznie od strony klienta i skutecznie doprowadzić do pełnej wypłaty odszkodowania. Zna bowiem wiele niuansów zapisów ogólnych warunków ubezpieczeń, umie je czytać lub po prostu zna Kodeks cywilny.

Tak też działaliśmy. Codziennie nowe przypadki. Nasza pra-

ca polegała na początku na informowaniu poszkodowanych o szansach na odszkodowanie. Konsultując sprawy na terenie całego kraju, przejechaliśmy tysiące kilometrów i znałem chyba większość hoteli z salami konferencyjnymi z Polsce. Nie było takich samych wypadków i choć istota była podobna, to problematyka poszkodowanych dotycząca nagłego wtargnięcia, bycia pod wpływem, wyłącznej winy, skały przyczynienia itp. sprawiała, że dyskusje i rozmowy nad poszczególnymi przypadkami trwały do późnych godzin nocnych.

Jednak w konsekwencji takich spotkań mieliśmy satysfakcję, że po pierwszej odmownej decyzji ubezpieczyciel, biorąc pod uwagę argumenty i determinację, zmieniał swoje stanowisko na korzyść poszkodowanych. Nadszedł jednak dzień, który spadł na mnie i naszą organizację jak grom z jasnego nieba.

Mimo że z tragicznymi wypadkami mieliśmy do czynienia na co dzień, śmiertelny wypadek mojego współpracownika odcisnął na mnie ogromne piętno. Spółka przetrwała dzięki zaangażowaniu wszystkich współpracowników. Jednak wyrwa w firmie była ogromna. Nie mogłem pozwolić na to, aby to, co tworzyliśmy przez ostatnie trzy lata, zniknęło. Mieliśmy mnóstwo otwartych spraw, zaangażowany zespół prawników, więc z trudem, ale konsekwentnie podjąłem wyzwanie kontynuowania działalności KBORU.

Czy miałeś kiedyś szkodę?

Wracając do naszego tytułowego pytania, czy jesteś zadowolony ze swojego ubezpieczyciela, często pada na nie odpowiedź: „tak, jestem”. Ale na pogłębione pytanie: „czy miałeś jakąś szkodę?”, zwykle pada odpowiedź: „nie, jeszcze nie”.

Jak sprawić, aby klient był zadowolony ze swojego ubezpieczyciela? Nie trzeba robić wiele, jeżeli nic się nie dzieje. Rozpoznamy i zdefiniujemy wszystkie potrzeby ubezpieczeniowe klienta. Proces ofertowania, wycena majątku na potrzeby sum ubezpieczenia, oczekiwania pracowników, to wszystko zostanie spełnione. Kiedy składki są na umiarkowanym poziomie, a obsługa administracyjna sprawna i bezproblemowa, klient jest zadowolony. Jednak nie byłoby przecież ubezpieczeń, gdyby nie szkody. Wracamy zatem do podstaw.

Czy osoba poszkodowana w wypadku komunikacyjnym może otrzymać odszkodowanie powyżej miliona złotych? Jak to jest możliwe? Kto to wypłaci? Prawda jest taka, że w tamtym okresie 2005–2015 osoby poszkodowane najczęściej myślały o ubezpieczeniu NNW. Niewiele z nich zdawało sobie sprawę, po co jest polisa OC. Że to jej wystawca/ubezpieczyciel jest odpowiedzialny za wypłatę odszkodowań uprawnionym poszkodo-

Zaczęli zgłaszać się do nas klienci firmowi, którzy mimo posiadania polis nie byli w stanie wyegzekwować odszkodowania. Jednak polisy obowiązkowe a dobrowolne to różnica. Wiele firm, które zakupiły polisę bezpośrednio, kierując się wyłącznie ceną, przekonywało się w praktyce, że polisa nie powinna być papierkiem do szuflady. Kupowali dla swoich zakładów polisę na ryzykach nazwanych, a nie all risks. Gdy już ku-

Miniona i najbliższa dekada to czas edukacji firm w zakresie ich potrzeb ochrony konkretnych ryzyk zawodowych. Zawsze zaczynamy od tego, co jest każdej firmie niezbędne. Masz pracowników – musisz mieć OC pracodawcy. Wynajmujesz biuro, magazyn – musisz mieć OC najemcy. Dla firm, które szczęśliwie mają własne nieruchomości, polisa OC z tytułu posiadanego mienia jest tzw. must have, choć nie jest to polisa obowiązkowa.

wanym. I w czym pomocny jest Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny.

Naczelnymi zadaniami w obsłudze takich szkód było i jest: znalezienie związku przyczynowo-skutkowego, złożenie właściwego roszczenia dotyczącego odpowiednich tytułów odszkodowawczych do odpowiedniego ubezpieczyciela, poparcie ich dokumentacją medyczną i oczywiście właściwa i rzetelna wycena szkód.

Towarzystwa ubezpieczeniowe z biegiem lat też dostrzegły zalety w kontaktach z profesjonalnym pełnomocnikiem, bowiem relacje były pozbawione emocji i oparte wyłącznie na merytorycznej dyskusji na argumenty. Choć czasem dochodzenie ostatecznej wypłaty odszkodowania trwało kilka lat, to zasadnicza problematyka dotyczyła nie „czy mamy szansę na odszkodowanie”, tylko kiedy i ile.

Świadomość odszkodowawcza

Z biegiem lat świadomość odszkodowawcza społeczeństwa rosła. Już nie tylko pomagaliśmy poszkodowanym w wypadkach komunikacyjnych. Coraz większy udział zaczęły stanowić nieszczęśliwe zdarzenia na budowach, w pracy, w sklepie, na nieodśnieżonym czy dziurawym chodniku. To wszystko powodowało, że klientów przybywało i firma się rozrastała.

pili all risks, to nie do końca rozumieeli istotę i potrzebę ubezpieczenia „utrata zysku”, tzw. BI. A przecież od tego zależy być albo nie być firmy.

BezpieczeństwoBiznesie.pl

Specjalizację wyrobiliśmy sobie z biegiem lat. Chodzi mianowicie o polisy odpowiedzialności cywilnej. Dochodząc należnych świadczeń dla swoich klientów, dostrzegłem, jak wiele firm nie posiada ubezpieczenia właściwych ryzyk związanych z ich działalnością. I choć w tytule polisy mają „OC firmy”, to zakres odpowiedzialności ubezpieczyciela w standardowej formule jest bardzo ograniczony.

Niestety takie sprawy, jak brak stosownych klauzul, wyłączenie czy zbyt małe sumy ubezpieczenia, dają się zidentyfikować w firmach dopiero na etapie konkretnych złożonych roszczeń. Ale wtedy jest już zwykle za późno dla danej sprawy.

Nasze doświadczenie jest oparte na codziennych konkretnych roszczeniach. Nie opowiadam na spotkaniach o teoretycznym zagrożeniu czy potencjalnych roszczeniach. Ich lista niestety rośnie codziennie, zatem zachowując tajemnicę zawodową co do szczegółów, tworzymy takie zapisy w umowach ubezpieczenia, które na podstawie negatywnych doświadczeń u innych teraz ochronią każdą firmę

w zależności od branży i specyfiki działania.

Miniona i najbliższa dekada to czas edukacji firm w zakresie ich potrzeb ochrony konkretnych ryzyk zawodowych. Zawsze zaczynamy od tego, co jest każdej firmie niezbędne. Masz pracowników – musisz mieć OC pracodawcy. Wynajmujesz biuro, magazyn – musisz mieć OC najemcy. Co ciekawe, wiele firm działa i nawet nie wie, że w umowie najmu ma obowiązek ubezpieczenia OC. Dla firm, które szczęśliwie mają własne nieruchomości, polisa OC z tytułu posiadanego mienia jest tzw. must have, choć nie jest to polisa obowiązkowa.

Dalej: „czyste straty finansowe”. Niestety tu trzeba zawsze operować przykładami, bo klienci nie rozumieją tego ryzyka, a skutki braku jego ubezpieczenia mogą być bardzo kosztowne. Na koniec to, co każdy zarząd spółki powinien mieć, to D&O, czyli OC zarządu. Przy kontraktach dotyczących najmu czy operacji zawodowych minimalna suma gwarancyjna zwykle jest podana w umowie. Minimalna SU jest determinowana branżą i miejscem, czyli komu i jaką szkodę potencjalnie jesteśmy w stanie wyrządzić. W przypadku D&O sumy wynikają z sumy bilansowej, obrotów, liczby pracowników.

Trzeba być ekspertem

Patrząc z perspektywy minionych lat mojego doświadczenia brokerskiego, uważam się, nieśkromnie, za eksperta w dziedzinie OC, szczególnie D&O i polis zawodowych. Na co dzień dla naszych klientów pracuję z prawnikami, strategami biznesu i konsultantami HR.

Zgłaszają się zatem do nas firmy z całej Polski, znajdując moje publikacje w sieci, w popularnych miesięcznikach dla przedsiębiorców oraz w branżowej prasie, jak to wydanie „Gazety Ubezpieczeniowej”. Dodatkowo od paru lat wykorzystujemy media społecznościowe dla profesjonalistów, takie jak LinkedIn. Te drogi dotarcia do klientów okazują się najbardziej efektywne i polecam je każdemu, kto ma coś merytorycznego do powiedzenia.

Grzegorz Waszkiewicz
broker ubezpieczeniowy
członek zarządu
Krajowego Biura Obsługi
Roszczeń
Ubezpieczeniowych
właściciel marki
BezpieczeństwoBiznesie.pl