

PRO MOTOR

## Działalność kancelarii odszkodowawczych na rynku ubezpieczeń OC – diagnoza i propozycje działań

### 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 Zjednoczonych, 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 wewnątrznie 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. Równocześnie widać trend

do tworzenia ofert usługowych coraz bardziej kompleksowych i profesjonalnych, odchodząc od wyłącznego oferowania doradztwa prawnego czy zastępstwa procesowego. Uwzględniają one m.in. usługi typu assistance, doradztwo medyczne, usługi rehabilitacyjne czy finansowe.

**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. Działają więc tutaj w pełnej krasie prawo Pareto o proporcji 20/80. Szczególną rolę odgrywają dwie największe firmy – Votum SA oraz Europejskie Centrum Odszkodowań SA.

**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 nie-

zgodnych z prawem zapisów umownych oraz prowadzeniu nieetycznej akwizycji (w szpitalach, na miejscu wypadku itp.).

**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 ostrzegające 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 nieznan

lub nieubezpieczony (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 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, jak i 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 bry-**

tyjski – 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 przeladowanej 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. ■