

Analiza wybranych procesów likwidacji szkód komunikacyjnych i ich wpływ na koszt, czas i jakość obsługi

Dominik Gałdyński

Słowa kluczowe: likwidacja szkód, szybka ścieżka, punkt partnerski, likwidacja zewnętrzna, rzeczoznawstwo samochodowe.

Streszczenie

W artykule zostały omówione przykładowe procesy likwidacji szkód wykorzystywane w strukturach Towarzystw Ubezpieczeniowych. Przeprowadzono porównanie konwencjonalnego procesu likwidacji szkody do alternatywnych jej metod. Przeanalizowano czynniki jakie determinują wybór poszczególnych metod jak koszt, czas i jakość likwidacji. Szczególną uwagę poświęcono obszarowi likwidacji technicznej, ponieważ w tej przestrzeni dochodzi do najdynamiczniejszych zmian wdrażanych innowacji i optymalizacji procesu, jednocześnie jest to obszar bardzo wrażliwy pod względem wizerunkowym w działalności Towarzystwa Ubezpieczeniowego.

Wstęp

Wraz z ciągle powiększającym się rynkiem usług ubezpieczeniowych, wzrasta konkurencja wśród Towarzystw Ubezpieczeniowych, które aby przyciągnąć potencjalnego klienta konkurują ze sobą przede wszystkim ceną produktów. Znamienne jest to w przypadku polis komunikacyjnych odpowiedzialności cywilnej (OC kom.). Z jednej strony polisa OC kom. jest wymogiem ustawowym w ofercie Towarzystwa Ubezpieczeniowego z drugiej, produktem przy pomocy, którego odbywa się sprzedaż innych ubezpieczeń jako dodatków czy pakietów. Towarzystwo Ubezpieczeniowe ustalając cenę jaka będzie obowiązywać w danym roku rozliczeniowym polisa OC kom. wpływa na dynamikę wzrostu, utrzymania lub spadku portfela swoich klientów. Dlatego niekiedy bilans zysków z uzyskanej składki ubezpieczeniowej podczas sprzedaży produktów OC kom. nie pokrywa kosztów związanych ze zobowiązaniami w ramach wypłacanych odszkodowań, związku z odpowiedzialnością ubezpieczeniową. Stąd segment tego produktu jest obciążony dużym ryzykiem strat jakie pokrywa się z zysków wypracowanych przy sprzedaży innych produktów ubezpieczeniowych. Średni koszt najtańszego OC na jesieni w roku 2015. wyniósł 389 zł (1). Towarzystwa ubezpieczeniowe aby zminimalizować koszty likwidacji szkody, w których znaczący udział mają koszty obsługi merytorycznej i technicznej, poza samymi odszkodowaniami, szukają alternatywnych sposobów ich likwidacji. W artykule przeprowadzono porównanie konwencjonalnego procesu likwidacji szkody do alternatywnych jej metod. Z uwagi na dość znaczną ilość różnych procesów stosowanych podczas likwidacji szkód przez Towarzystwa Ubezpieczeniowe, do analizy zostaną wybrane te metody, które uwzględniają

rozliczenia szkód częściowych. Przedstawione i opisane koncepcyjnie, trzy alternatywne sposoby likwidacji szkody mają znaczący udział w stosowanych procesach likwidacji, co przekłada się na ich koszt, czas i jakość. Do przedmiotowej analizy, w celu zobrazowania występujących różnic, posłużono się szkodą o uśrednionych parametrach takich jak: wartość szkody 4000zł, dojazd do klienta 20 km, szkoda częściowa. Należy założyć, że całkowite wyeliminowanie konwencjonalnej metody na rzecz niektórych opisanych metod alternatywnych jest niemożliwe z uwagi na specyfikę niektórych szkód i towarzyszących nim okoliczności.

1. Metoda konwencjonalna

W zależności od zastosowanej metody likwidacji szkody, koszt takiego procesu oscyluje na poziomie 300 zł (2) i obejmuje koszty związane bezpośrednio z wykonywaniem czynności, o których mowa w art. 3 pojęcie działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej ust. 3 pkt 2. ust. 4 pkt 2 i 3 oraz ust. 5 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. z 2010 r. Nr 11. poz. 66. z późn. zm.), zwanej dalej "ustawą o działalności ubezpieczeniowej"(3). Na szczególną uwagę zasługuje tu część techniczna, gdyż to właśnie w tym obszarze dochodzi do największych zmian związanych z optymalizacją procesów. Jej głównym zadaniem jest ustalenie wartości przedmiotu szkody i wymaga ona:

- a. kontaktu telefonicznego z klientem,
- b. dojazdu na miejsce oględzin,
- c. przyjęcie zgłoszenia szkody, wykonanie foto kopii dokumentów (prawo jazdy, dowód rejestracyjny, świadectwo kwalifikacji, polisa, oświadczenie kierowcy dot. trzeźwości w dniu szkody, dokumenty dot. cesji na pojeździe, druk zgłoszenia szkody, wykaz dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia procesu likwidacji szkody),
- d. wykonanie podczas oględzin oceny technicznej,
- e. sporządzenie dokumentacji fotograficznej z wykorzystaniem przyrządu do mierzenia grubości powłok lakierniczych i listwy pomiarowej,
- f. wykonanie kalkulacji naprawy w systemie Audatex lub Eurotax,
- g. wykonanie wyceny pojazdu w systemie Eurotax lub Info Ekspert,
- h. transfer dokumentacji.

Proces likwidacji szkody majątkowej w sposób konwencjonalny, przebiega wg następującego schematu; poszkodowany w zdarzeniu, w którym wystąpi odpowiedzialności z tytułu OC komunikacyjnego, zgłasza

formalne roszczenie do Towarzystwa Ubezpieczeniowego, które wszczyna na tej podstawie proces likwidacji. Proces ten można podzielić na część merytoryczną, której zadaniem jest podjęcie czynności mających na celu ustalenie odpowiedzialności i wypłata odszkodowania, i część techniczną, której zadaniem jest ustalenie wysokości odszkodowania. Proces ten wg najczęściej obowiązujących standardów wymaga zaangażowania dwóch osób z której jedna jest odpowiedzialna za część merytoryczną a druga za techniczną. W przypadku Towarzystw Ubezpieczeniowych, których udział jest znaczący w rynku ubezpieczeniowym, nie obserwuje się globalnej tendencji do rezygnowania z obsługi technicznej we własnych strukturach, a jedynie sezonową tendencję w okresach wzmoczonych urlopów lub anomalii pogodowych. Ustalona w tych przedsiębiorstwach norma dla pracownika, wynosi od 4,5 zlecenia dziennie, co stanowi min. ok 100 zleceń realizowanych w okresie jednego miesiąca przez jedną osobę w ramach likwidacji technicznej w strukturach firmy. W metodzie konwencjonalnej pracownik Towarzystwa Ubezpieczeniowego odpowiednio wyposażony przez tą firmę w niezbędny sprzęt, uniform i pojazd, umawia się z osobą poszkodowaną w celu dokonania oględzin pojazdu. Średni czas dojazdu na umówione miejsce to ok 30 min. Kolejno należy doliczyć 30 minut jakie są niezbędne na uzupełnienie dokumentacji zgłoszeniowej i wykonanie oględzin pojazdu. Po przeprowadzonych oględzinach dokonywane jest oszacowanie szkody w formie kosztorysu naprawy, a także wycena pojazdu. W zależności od wytycznych Towarzystw Ubezpieczeniowych, pracownik na miejscu przeprowadza wyliczenie szkody lub wykonuje je po powrocie do siedziby firmy. Całość dokumentacji jest transferowana za pomocą dedykowanych aplikacji platform w sieci internetowej. Średnia czasochłonność powyższych czynności zawiera się w 60 min. Podsumowując szacunkowy średni czas likwidacji szkody o ww. parametrach można określić na 120 min, jednakże jest to czas likwidacji szkód tzw. „nieskomplikowanych”, bez uwzględnienia dodatkowych oględzin czy wyższego stopnia trudności. Dlatego w czasie 120 min można upatrywać minimalnego czasu jaki może mieć miejsce dla opisanych powyżej warunków i czynności, a jakakolwiek nowa zmienna, czas ten może zwiększyć (4).

2. „Likwidacja zewnętrzna”

Konkurencyjną metodą do opisanej powyżej, jest metoda w której opracowanie części technicznej jest zlecane podmiotom zewnętrznym świadczącym usługi z zakresu rzeczoznawstwa samochodowego. Z badań (4) rynku tego typu usług wynika, że koszty pojedynczego zlecenia, w którym zawarte są następujące czynności jak oględziny pojazdu, odebranie druków i kser dokumentów, opracowanie kosztorysu naprawy na platformie internetowej danego Towarzystwa Ubezpieczeniowego, dojazd do klienta, transfer dokumentacji, realizowany jest już za 70 zł brutto. Idea takiego typu likwidacji, zakłada kontakt reprezentanta Towarzystwa Ubezpieczeniowego z poszkodowanym, zgłaszającym roszczenie. Rzeczoznawca w ramach zlecenia opracowuje kompletną dokumentację techniczną, którą następnie transferuje do Towarzystwa Ubezpieczeniowego. Na jej podstawie likwidator merytoryczny, ustala odpowiedzialności i wypłaca odszkodowanie. Co jest znamienne, z tego typu rozwiązań korzystają przeważnie Towarzystwa Ubezpieczeniowe, których udział w rynku jest niewielki. Może mieć to ścisły związek z opłacalnością całości przedsięwzięcia, ponieważ Towarzystwa te nie notują stabilnego wpływu zgłaszanych roszczeń, przez co ciężko jest zaplanować w sposób optymalny, ilość zatrudnionych do tego celu pracowników.

3. „Szybka ścieżka”

Alternatywnym sposobem likwidacji szkód majątkowych jest likwidacja metodą „szybkiej ścieżki”. Metoda ta jest szczególnie często wykorzystywana w przypadku likwidacji szkód mieszkaniowych, ale także i szkód komunikacyjnych. Idea takiego typu likwidacji zakłada, kontakt pracownika Towarzystwa Ubezpieczeniowego, u którego jest dokonywane drogą telefoniczną zgłoszenie szkody przez osobę poszkodowaną, podczas którego, pracownik ten prowadzi rozpoznanie ustalając zakres szkody. Niekiedy wspierając się dokumentacją fotograficzną nadesłaną przez poszkodowanego. Po przeprowadzeniu rozpoznania i określeniu zakresu uszkodzenia, pracownik korzystając z uprzednio przygotowanych arkuszy kalkulacyjnych, wysuwa propozycję wartości odszkodowania, będącej propozycją zadośćuczynienia za poniesione straty. Po mimo lakonicznego rozpoznania i niejednokrotnie niedoszacowania wartości odszkodowania w stosunku do poniesionych strat, metoda ta posiada swój udział w procesach likwidacji. Z jednej strony daje ona poszkodowanemu złudzenie uzyskania w szybkim czasie odszkodowania, ponieważ wartość odszkodowania i obietnica rychłej wypłaty jest ustalana w trakcie jej zgłoszenia, z drugiej wartość odszkodowania proponowana przez Towarzystwo Ubezpieczeniowe i akceptowana przez poszkodowanego jest nierzadko dokonywana bez poprzedzającego tą propozycję rozpoznania o prawdziwej wartości kosztów przywrócenia uszkodzonej rzeczy do stanu jak z przed szkody. Taka osoba jest poddana jednemu z praw perswazji tak zwanemu prawu konsekwencji(6).

W metodzie „szybkiej ścieżki” wartość odszkodowania jest ustalana przez przeszkolonych pracowników np. callcenter, którzy za pomocą specjalnie przygotowanych na tą okoliczność szablonów ustalają wysokości odszkodowania. Jest to metoda szybka, jednak bardzo niedokładna, dlatego obarczona dużym ryzykiem błędów wyceny. Jednak jej zastosowanie w sposób znaczący przyspiesza likwidację szkody w wyniku częściowego pominięcia likwidacji technicznej, ograniczając ją do ok. 20 min., w jakim to czasie zawierają się dodatkowe ustalenia, wyliczenie, zebranie niezbędnej dokumentacji.

4. „Punkt partnerski”

Kolejnym alternatywnym sposobem likwidacji szkody jest zaangażowanie warsztatów naprawczych w proces likwidacji technicznej. Firmy ubezpieczeniowe proponują współpracę wybranym warszatom działającym w obrębie obszarów miejskich. Propozycja współpracy zakłada skierowanie klientów zgłaszających szkody do wybranego warsztatu, jako „Punktu partnerskiego”. w którym można wykonać oględziny uszkodzonego pojazdu a także dokonać naprawy. Od przedstawiciela warsztatu, który w tej współpracy upatruje kanał pozyskania potencjalnych klientów, wymaga się zaangażowania osoby, która dokona przyjęcia zgłoszenia szkody, fotokopii niezbędnych dokumentów, oględziny pojazdu, opracowanie oceny technicznej lub zamiennie kosztorysu naprawy, sporządzenie dokumentacji fotograficznej z wykorzystaniem przyrządu do mierzenia grubości powłok lakierniczych i listwy pomiarowej, transferu dokumentacji. Osoba jaka przejmuje obowiązki likwidacji technicznej w ramach warsztatu w sposób kompletny wykonuje czynności jakie są niezbędne w tym procesie. Zebrana dokumentacja techniczna zostaje przesłana do Towarzystwa Ubezpieczeniowego, gdzie następnie na jej podstawie jest sporządzany ostateczny kosztorys ofertowy, którego wykonanie przeważnie polega na transferze danych, wprowadzonych

uprzednio przez pracownika warsztatu do dedykowanych platform w sieci internetowej, z uwzględnieniem odpowiednich parametrów wyceny. Czasochłonność wykonania kosztorysu i wycena wartości pojazdu dla szkody nieskomplikowanej może wynosić do 30 min. W umowach tego typu średnia stawka dla warsztatu świadczącego takie usługi dla firmy ubezpieczeniowej wynosi ok 50 zł. Metoda ta jest popularna z uwagi na korzyści jakie niesie ze sobą rzetelna wycena, przy jednoczesnym niewielkim czasie likwidacji.

Podsumowanie

Przytoczone powyżej przykłady to tylko część ze stosowanych kanałów likwidacji szkód przez Towarzystwa Ubezpieczeniowe. Podstawowym czynnikiem determinującym wybór metody jest koszt, czas i jakość likwidacji. Towarzystwa Ubezpieczeniowe chętnie cedują procesy likwidacji technicznej na zewnętrzne podmioty, ograniczając się do kontroli przesyłanej dokumentacji szkodowej. Taka struktura pozwala na zlikwidowanie szkody w ustawowym czasie 30 dni, przy jednoczesnym zaangażowaniu minimalnych środków własnych, bez ponoszenia kosztów niezbędnych rezerw osobowych, w celu zapewnienia ciągłości produkcji, w przypadku wystąpienia absencji pracowniczych, których częstotliwość, w przypadku pracowników działających w terenie, jest większa a niżeli pracowników biurowych. Ponadto dla zleceniobiorcy nie mają zastosowania przepisy kodeksu pracy co sprowadza zobowiązania zleceniodawcy wyłącznie do wynagrodzenia określonego w zleceniu, z pominięciem zobowiązań jakie przysługują na podstawie przepisów kodeksu pracy np. urlop wypoczynkowy, ochrony przed rozwiązaniem umowy, gwarancji minimalnego wynagrodzenia za pracę, bez konieczności opłacania składek na ubezpieczenia społeczne, braku obowiązku potwierdzenia zakończenia współpracy (7).

To wszystko stanowi, że alternatywne metody likwidacji szkód stają się w niektórych firmach ubezpieczeniowych dominujące. Szczególnie jest to znamienne w przypadku Towarzystw Ubezpieczeniowych o niewielkim udziale w rynku ubezpieczeniowym. Na likwidację szkód realizowanych w konwencjonalny sposób pozwalają sobie prawie zawsze Towarzystwa Ubezpieczeniowe posiadające znaczący udział w rynku. Poza niekwestionowanymi zaletami tego typu metod, posiadają one istotną wadę, a mianowicie jest nią jakość. Jakość rozumiana nie jako szybkość likwidacji szkody ale sposób podejścia do zagadnienia, jako do złożonego procesu zależności po między likwidacją szkody a sprzedażą polis, satysfakcją poszkodowanej osoby, która jest jednocześnie potencjalnym klientem, wrażliwością na symptomy przestępczości ubezpieczeniowej, jakiej wpływ ma swoje odbicie w cenie polis ubezpieczeniowych. Bezpośredniego zaangażowania pracownika w budowanie marki firmy jako instytucji godnej zaufania, zaufania będącego fundamentem działalności Towarzystwa Ubezpieczeniowego.

Bibliografia

1. http://cuk.pl/o_nas/aktualnosci/ (dostęp z dnia 05.03.2016 r.).
2. <http://www.ekspert-flotowy.pl/backend/photos/userfiles/1/Piotr%20Gortatowicz%20Ekspert%20Flotowy%20.pdf> (dostęp z dnia 09.03.2016 r.).
3. 09.03.2016 r.).
4. <http://www.arslege.pl/>(dostęp z dnia 05.03.2016 r.).
5. Badania własne przeprowadzone na przełomie roku 2015/2016.
6. <https://interpretacje-podatkowe.org/szkody> (dostęp z dnia 05.03.2016 r.).
7. <http://www.institut-perswazji.pl/artykuly/nieublagane-prawo-konsekwencji> (dostęp z dnia 07.03.2016 r.).
8. <http://www.infor.pl/prawo/> (dostęp z dnia 06.03.2016 r.).

Autor:

Mgr inż. **Dominik Gałdyński** – Zachodniopomorski Uniwersytet Technologiczny w Szczecinie

Analysis of selected processes, claims handling and their impact on cost, time and quality of service

The article discusses the processes for settling claims used in the structures of insurance companies. A comparison of conventional claims handling process to the alternative methods. Analysis of the factors which determine the choice of specific methods as cost, time and quality of liquidation. Particular attention was paid to the liquidation of the technical area, because in this space comes the most dynamic changes implemented innovations and process optimization at the same time it is a very sensitive area in terms of brand image in the activities of the Insurance Company.

Key words: claims handling, fast path, point of affiliate elimination of external expertise.