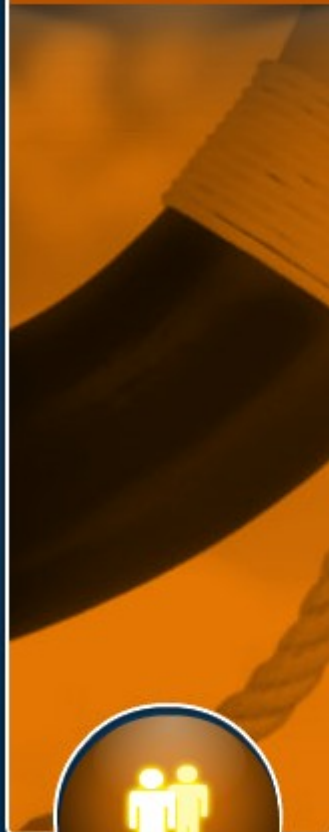


ADIUTOR CENTRUM

POMOC POSZKODOWANYM W WYPADKACH

O FIRMIE



NASZA OFERTA



PORADNIK



KONTAKT



OFERUJEMY KOMPLEKSOWĄ OBSŁUGĘ SZKÓD RZECZOWYCH I OSOBOWYCH W WYPADKACH DROGOWYCH, DOMOWYCH, PRZY PRACY I W MIEJSCACH PUBLICZNYCH OBJĘTYCH OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ

REGULACJA działalności kancelarii odszkodowawczych - opinia

Tekst został przygotowany na spotkanie organizowane przez Stowarzyszenie PRO MOTOR w dniu 09.09.2008r w Warszawie

Temat spotkania: Działalność podmiotów profesjonalnie zajmujących się dochodzeniem roszczeń ubezpieczeniowych w związku z projektem badawczym realizowanym przez Stowarzyszenie PRO MOTOR.

Czy regulować branżę dochodzenia odszkodowań?

Generalnie jestem za a nawet przeciw... Takie stanowisko oddaje skomplikowaną naturę problemu - potrzebę regulacji i trudy jej wypracowania.

Prowadzę taką kancelarię już dłuższy czas. Wymogi klientów i własna odpowiedzialność sprawiają, że bardzo dbamy o jakość usług a wynagrodzenie ustalamy na uczciwym i akceptowalnym dla obu stron poziomie. Z tego względu narzucanie czegokolwiek jest dla mnie zbędne.

Powody, dla których zaczęłam rozważać ewentualność zamknięcia branży dochodzenia odszkodowań w pewne ramy są w zasadzie dwa:

- wielokrotnie spotkanie się a klientami, którzy czuli się źle obsłużeni przez inne podmioty świadczące usługi pomocy w dochodzeniu odszkodowań,
- nieuczciwa i agresywna konkurencja na rynku.

REGULACJA działalności kancelarii odszkodowawczych - opinia

Zakres ewentualnych regulacji

Zapotrzebowanie na usługi kancelarii odszkodowawczych jest w ostatnich latach niewątpliwie ogromne – do tego stopnia, że powstał nowy, nie do końca formalny podmiot rynku finansowo-ubezpieczeniowego. Jednak z uwagi na brak obowiązujących norm szczególnych dla tej działalności doszło ze strony niektórych podmiotów do wielu nieprawidłowości krzywdzących klientów, bulwersujących opinię publiczną i tworzących zły wizerunek branży.

Trzeba pamiętać, że działalność ta jest skierowana głównie do słabego konsumenta – osoby poszkodowanej często zarówno materialnie jak i fizycznie. Słaby konsument jest łatwą ofiarą i to było często wykorzystywane w okresie boomu biur pomocy poszkodowanym i takowych stowarzyszeń tj. przez ostatnie 2-3 lata. Natomiast klient, którego sytuacja jest obiektywnie gorsza niż innych konsumentów rynku finansowego wymaga szczególnej ochrony. Właśnie z racji ochrony klienta, ale też ochrony zasad uczciwej konkurencji należałoby wypracować obowiązujące regulacje dotyczące tej funkcjonującej grupy zawodowej.

Pod samym pojęciem ETYKI zawodowej można rozważać takie regulacje (choć nie można oczywiście mylić etyki z uczciwością, za którą każdy sam odpowiada) – obejmuje ono wiele aspektów m.in. najbardziej drażliwe:

1. profesjonalizm: poziom i zakres usług
2. sposób pozyskania klienta i treść umowy
3. wynagrodzenie
4. odpowiedzialność – obowiązkowe OC?

REGULACJA działalności kancelarii odszkodowawczych - opinia

ad.1. profesjonalizm: poziom i zakres usług

Jeśli chodzi o poziom usług, to trudno jest narzucać go bez możliwości weryfikacji – zatem jedynie przy funkcjonowaniu obowiązkowych szkoleń/egzaminów można próbować go zapewnić poszkodowanym choć w minimalnym, ale wystarczającym zakresie merytorycznym.

Co do zakresu usług, to przy podejmowaniu się reprezentacji klienta winno się również zapewniać zakończenie dochodzenia odszkodowania na etapie sądowym a nie jedynie na etapie polubownym. W przeciwnym razie dochodzi do sytuacji, gdy klient zapłacił stosunkowo dużo za prowadzenie na etapie polubownym, a przez to dalszego kosztownego (z uwagi na reprezentację procesową) etapu sądowego nie może zrealizować.

ad.2. sposób pozyskania klienta i treść umowy

Właśnie w tym zakresie bardzo oczekiwane są działania ograniczające istniejące patologie: ściganie klientów w szpitalach czy na cmentarzach albo krzywdzące zapisy w umowach o świadczenie usług. Odgórne ramy zabraniające takich praktyk pod określonymi rygorami byłyby korzystne. Ale nawet bez nich KNF i Rzecznik Ubezpieczonych powinni podjąć intensywną kampanię dotyczącą uprawnień poszkodowanych oraz istniejącej fachowej pomocy zarówno Rzecznika jak i licznych kancelarii odszkodowawczych (przełamałoby to mylne przekonanie o utrudnionym uzyskiwaniu pomocy oraz uświadomiło możliwość dowolnego wyboru pełnomocnika).

REGULACJA działalności kancelarii odszkodowawczych - opinia

ad.3. Wynagrodzenie

W ostatnich miesiącach okazało się jak rynek dość skutecznie reguluje sprawę nadmiernych wynagrodzeń – nieoceniona była tu rola mediów, które zwróciły uwagę na ten problem. Widocznie szybko zaczęły spadać wygórowane ceny usług niektórych kancelarii odszkodowawczych. Nie sądzę więc, by zasadne było obecnie odgórne narzucanie ich poziomu.

Przy tej okazji trzeba jednak wspomnieć o coraz bardziej oczekiwanym rozwiązaniu, jakim jest pokrycie kosztów profesjonalnej (np. certyfikowanej?) obsługi poszkodowanego – pokrycie na podstawie rachunku wystawianego przez uprawnioną kancelarię, a zwrot poniesionych kosztów pomocy (np. do określonej pułapem %-towym) wypłacany byłby przez zakład ubezpieczeń bezpośrednio osobie poszkodowanej. Przyjęcie tego rozwiązania:

- wiązałoby się z koniecznością wykazania się przez kancelarię certyfikatem czyli wpływałoby na podniesienie poziomu usług
- zmniejszałoby poważny ciężar kosztów udowodnienia szkody, ciężący na sobie wnoszącej roszczenie i wyrównałoby relacje poszkodowanego z silniejszym (też merytorycznie) zakładem ubezpieczeń
- nie wykluczałoby możliwości korzystania z dowolnego pełnomocnika

ad.4. odpowiedzialność = obowiązkowe OC?

A kto będzie dochodził odszkodowania w imieniu poszkodowanych przez nierzetelną kancelarię?.... -To tytułem drobnego żartu, na który sobie pozwalam z obawą też myślę o czarnym scenariuszu tj. takim wygórowaniu stawek OC przez zakłady ubezpieczeń, że kancelarie odszkodowawcze przestaną funkcjonować. Ale faktycznie trzeba mieć na uwadze rozmiar ewentualnej szkody wyrządzonej klientowi np. nie zgłoszenie w terminie szkody czy niepełny zakres roszczeń - jako przedawnienie tych roszczeń czy opóźnienie w uzyskaniu odszkodowania.

ADIUTOR CENTRUM

REGULACJA działalności kancelarii odszkodowawczych - opinia

Komu pozostawić możliwość świadczenia takich usług?

PRAWNIKOM?- niezwykle trudno jest znaleźć kancelarię radcowską czy adwokacką, gdzie biegle znana jest problematyka ubezpieczeniowa i odszkodowawcza. Wynika to zresztą ze specyfiki tych zawodów, obsługujących szerokie spektrum zagadnień prawnych. Natomiast działania w zakresie dochodzenia odszkodowań znacznie wykraczają poza przepisy prawa i orzecznictwo. Coraz częściej zdarza się nawet, że kancelarie prawne proszą o wydanie opinii w konkretnej prowadzonej przez nich sprawie a dotyczącej zagadnień czysto odszkodowawczych – wskazuje to na potrzebę istnienia grupy specjalistów w tym zakresie. Należy jednak uważać, by nie stworzyć kolejnej korporacji prawniczej, gdyż z jednej strony ogólnie nie są one dobrze odbierane społecznie a z drugiej zrodziłyby to poważne komplikacje np. w kwestii reprezentacji sądowej (czy pozostali radcy i adwokaci pozbawieni byłiby udziału w sprawach o odszkodowania?) czy w kwestii dowolnego wyboru pełnomocnika (co zapewnia kodeks cywilny). Poza tym dyrektywy unijne plasują tę działalność w obszarze pośrednictwa ubezpieczeniowego a nie jako prawniczą, co ma również odzwierciedlenie w aktualnej polskiej klasyfikacji PKD.

BROKEROM?- tu zawodowo jest znacznie bliżej... Jednak przy takiej reprezentacji istotnie razi pojawiający się konflikt interesów: broker może być de facto uzależniony finansowo od zakładu ubezpieczeń, wobec którego miałby występować w imieniu klienta-poszkodowanego i trudno wtedy oczekiwać zdecydowanej jego postawy na froncie nierzadko ostrej walki o odszkodowanie. Podobny wydzźwięk ma finansowanie brokera przez ubezpieczyciela w zakresie prowadzenia likwidacji szkody (ewentualne refinansowanie pomocy w dochodzeniu odszkodowania powinno być kierowanie wprost do rąk poszkodowanego, korzystającego z takiej pomocy).

STOWARZYSZENIOM? - ich powstanie było potrzebą tego okresu, kiedy społeczeństwo zaczęło rozumieć swoje prawa a kancelarie odszkodowawcze nie funkcjonowały na taką skalę jak obecnie. Ten czas się skończył, więc wiele z tych organizacji funkcjonuje teraz jako pewnego rodzaju pośrednicy kancelarii prawnych czy odszkodowawczych po części posiłkując się wpływami z tzw. nawiązek sądowych – sytuacja ta często powoduje wprowadzenie w błąd osób poszkodowanych co do kosztów takiej pomocy i jest zdecydowanie niekorzystna dla klarowności i rzetelności reprezentacji. Ich działalność winna być ograniczona do ew. doraźnej pomocy np. finansowej czy psychologicznej

REGULACJA działalności kancelarii odszkodowawczych - opinia

Komu pozostawić możliwość świadczenia takich usług?

ADIUTOROM?- można jeszcze dodać „ubezpieczeniowym”. ADIUTOR to oczywiście propozycja wprowadzenia nowego zawodu związanego z ubezpieczeniami a skoro język polski w dość skomplikowany i niejednorodny sposób określa podmioty świadczące takie usługi, to sugeruję takie właśnie określenie, które oznacza osobę wspierającą, pomagającą, poplecznika czyli zdecydowanie charakteryzuje doradcę ubezpieczeniowego w zakresie dochodzenia odszkodowania.

Jeśli chodzi ogólnie o przesłanki dla utworzenia nowego zawodu to jest ich kilka. Rozwój branży dochodzenia odszkodowań świadczy o stale rosnącym zapotrzebowaniu na ten profil obsługi, co jest ściśle związane z wzrostem świadomości ubezpieczeniowej Polaków. Specjalizacja w tym zakresie również przemawia za potrzebą wykrystalizowania nowej grupy zawodowej związanej z ubezpieczeniami, ale równoległej do agentów czy brokerów. Jeszcze raz podkreślam, że w aktualnej ewidencji działalności PKD pojawiło się osobne określenie prowadzonych przez kancelarie odszkodowawcze działań.

Z racji ilości potencjalnych klientów, mniejszej niż obsługiwanych przez agentów czy brokerów, mogą być podwyższone kryteria uzyskania uprawnień przez adiutorów. Zakres ewentualnych egzaminów prowadzonych np. przez branżową izbę (powstałą przy IUGiOR) powinien być weryfikowany przez Komisję Nadzoru Finansowego. Konieczność posiadania wiedzy i potwierdzenia jej przyswojenia byłaby m.in. podstawą do uznania zasadności pobranego przez taką kancelarię wynagrodzenia (czy choć jego części) – uznania w postaci wspomnianego wcześniej zwrotu poszkodowanemu kosztów obsługi szkody.

Funkcjonowanie certyfikowanych adiutorów nie ograniczałoby możliwości korzystania również z pomocy radców prawnych czy adwokatów ani nie blokowałoby możliwości ustanawiania innych dowolnie wybranych pełnomocników. Przy czym można by zawrzeć klauzulę, że każdy pełnomocnik reprezentujący poszkodowanego w sprawie o odszkodowanie, który nie jest radcą prawnym lub adwokatem, a czerpie finansowe korzyści jako pełnomocnik, musi mieć aktualny certyfikat.





ADIUTOR CENTRUM

REGULACJA działalności kancelarii odszkodowawczych - opinia

Dziękuję organizatorom spotkania ze Stowarzyszenia PRO MOTOR za zaproszenie na spotkanie naszej firmy i innych przedstawicieli kancelarii odszkodowawczych. Konsultacje dotyczące uregulowania profesjonalnej działalności w zakresie dochodzenia odszkodowań winny być prowadzone w szerokim gronie środowisk ubezpieczeniowy, w którym nie powinno brakować samych zainteresowanych. Mam nadzieję, że wszelkie decyzje podejmowane w tej mierze będą podejmowane bez uszczerbku dla interesu osób poszkodowanych, których dobro należy mieć przede wszystkim na względzie w toku ewentualnych regulacji.

ADIUTOR CENTRUM

POMOC POSZKODOWANYM W WYPADKACH

O FIRMIE	NASZA OFERTA	PORADNIK	KONTAKT
			

OFERUJEMY KOMPLEKSOWĄ OBSŁUGĘ SZKÓD RZECZOWYCH I OSOBOWYCH W WYPADKACH DROGOWYCH, DOMOWYCH, PRZY PRACY I W MIEJSCACH PUBLICZNYCH OBJĘTYCH OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ

DZIĘKUJĘ PAŃSTWU
ZA UWAGĘ



Dominika Janek

d.janek@AdiutorCentrum.pl

www.odszkodowanie.sos.pl

tel. 0609 100 969