

# WSKAŹNIKI OBIEKTYWNEJ OCENY SPRAWNOŚCI LIKWIDACJI SZKÓD

*Kilka pytań z zakresu rynkowej strategii likwidacji szkód*

Dariusz Markowicz, Dyrektor ds. Szkód

# INSTYTUCJE BADANIA RYNKU

---

- **Koncentrują się na postrzeganiu likwidacji szkód przez Klientów**
- **Raczej mało czytelny klucz doboru badanej populacji**
- **Skrajne rozbieżności wyników (dwie instytucje i dwa skrajne wyniki)**
- **Badania realizowane na zamówienie**
- **Trudny do monitorowania trend (porównanie z poprzednimi badaniami)**
- **Porównywanie „gruszek z jabłkami” (różne portfele klientów i dostawców)**

# STANDARDY LIKWIDACJI – SĄ CZY ICH NIE MA?

- Istnieje cały szereg regulacji i przepisów
- Istnieje cały szereg dobrych praktyk
- Każdy z zakładów ubezpieczeń posiada swoje wewnętrzne uregulowania

## Odpowiedź:

- Istnieją zasady likwidacji szkód, ale na zbyt ogólnym poziomie
- Istnieją, ale nie są zrównoważone w odniesieniu do poszczególnych uczestników procesu likwidacji szkody

## Przykład:

- Terminy likwidacji szkód:
  - ZU 7 dni na potwierdzenie, 30 dni na zlikwidowanie, 90 dni ...
  - Klient – okres przedawnienia w zależności od typu szkody ...
  - Sąd - ... może wszystko. W praktyce spotkałem się z okresem 9 lat

# CZYM SKUTKUJE BRAK UREGULOWAŃ W ZAKRESIE STANDARDÓW?

- Klient (OC) – brak punktu odniesienia dobrze/źle -> skarga Rzecznik, KNF...
- Zakłady Ubezpieczeń – wzajemne sprawy sądowe, brak refundacji regresów...
- Warsztaty – nieujawnianie prawdziwych kosztów naprawy...
- Dostawcy pojazdów zastępczych – wydłużanie czasu najmu, wyższy koszt...
- Kancelarie, pełnomocnicy – im bardziej nieuregulowany rynek tym większy biznes
- Sądy – niespotykana dowolność orzekania niejednokrotnie niepodważalna, trudna do zweryfikowania warstwa logiczna
- Rzecznik Ubezpieczonych – wiodący inicjator zmian w regulacjach pogłębiających dysproporcje między prawami i obowiązkami stron
- KNF – bardziej w roli audytora niż kreatora reguł i standardów

## CZY...?

- **Czy istnieje obiektywna ocena sprawności likwidacji szkód?**
- **Czy pomiary stopnia satysfakcji klientów są obiektywne i jak wpływają na sprzedaż?**
- **Czy dostarczane Rzecznikowi Ubezpieczonych i KNF wyjaśnienia dotyczące terminowości i poprawności likwidacji szkód są wystarczające?**
- **Czy stosunek ilości odwołań do ilości ryzyk jest obiektywną miarą sprawności likwidacji szkód?**
- **Czy tworzymy powszechnie uznawane i stosowane standardy likwidacji szkód?**
- **Czy jako Zakłady Ubezpieczeń zarządzamy rynkiem likwidacji szkód czy może ten rynek zarządza nami?**

# DEFINICJA LIKWIDACJI SZKODY, ZARZĄDZANIE LIKWIDACJĄ

- **Likwidacja szkód, to:**

*Planowanie, ustalanie harmonogramów i kontrolowanie czynności pozwalające przekształcić nakłady w gotową usługę naprawienia szkody*

- **Zarządzanie likwidacją szkód:**

*Aktywne zarządzanie czynnościami wykonywanymi w ramach dostarczania usługi naprawienia szkody oraz relacjami panującymi pomiędzy uczestnikami procesu w celu zmaksymalizowania wartości dla klienta oraz osiągnięcia trwałej przewagi konkurencyjnej*

# POMIAR WARTOŚCI USŁUGI DLA KLIENTA I JEJ KONKURENCYJNOŚCI

- **Determinanty wartości dla klienta**
- **Jakość** - na ile usługa likwidacji szkód rzutuje na zdolność zaspokajania wyrażonych wprost lub ukrytych potrzeb klienta?
  - Jakie są osiągi operacyjne?
  - Zgodność z tym co zadeklarowaliśmy
- **Czas**
  - Niezawodność (np. odsetek szkód zlikwidowanych na czas, opóźnionych)
  - Szybkość dostawy (ile potrzebujemy czasu na np. wykonanie oględzin)
  - Okno czasowe (dostępność poszczególnych elementów usługi)
- **Elastyczność** – jak szybko możemy zareagować na unikalne potrzeby klienta?
  - Asortymentowa (np. likwidacja szkody szybowej vs. całkowitej)
  - Względem zmian – dostarczenie nowego rodzaju usługi bez opóźnienia
  - Ilościowa – umiejętność dostarczenia każdej ilości usługi w tej samej jakości
- **Koszt**