

ZARZĄDZANIE EFEKTYWNOŚCIĄ PRZEZ ZARZĄDZANIE INFORMACJĄ

Proces likwidacji szkód osobowych z OC komunikacyjnego

SZKODY OSOBOWE Z OC KOMUNIKACYJNEGO - TŁO RYNKOWE

- **Kontekst rynku szkód osobowych z ubezpieczeń OC komunikacyjnego:**
 - **Okres na zgłoszenie szkody jest wyjątkowo długi w porównaniu z rynkiem UE**
 - **Brak w przepisach prawa zobowiązania by sprawca zgłosił zakładowi ubezpieczeń fakt wyrządzenia szkody osobowej**
 - **Nie ma pojęcia pełnego i ostatecznego zaspokojenia roszczeń, co rodzi niepewność w zakresie szacowania przyszłej szkodowości**
 - **Przepisy określające uprawnienia poszkodowanego są zbyt ogólne i nie dają możliwości przejrzystego obliczenia odszkodowania przez wnoszących roszczenie jak i przez sam zakład ubezpieczeń**
 - **Przepisy nie pozwalają ZU zobowiązać poszkodowanego do podjęcia właściwego procesu leczenia i rehabilitacji**
 - **Nieuregulowane zasady funkcjonowania firm odszkodowawczych**
 - **Niejednorodne i trudno przewidywalne orzecznictwo sądów**
 -

ZAGROŻENIA

- **Windowanie roszczeń przez kancelarie odszkodowawcze**
- **Ryzyko *kredytowe* po stronie poszkodowanych ze względu na formę prawną działania kancelarii odszkodowawczych**
- **Pojawienie się plagi roszczeń typu whiplash**
- **Działania na pograniczu prawa i wyłudzenia**
- **Wzrost składki ubezpieczeniowej**
- **Rosnąca ilość nie ubezpieczonych pojazdów**
- **Duża niepewność w zakresie rezerw technicznych w zakładach ubezpieczeń**

JAKICH INFORMACJI POTRZEBUJE ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ?

Jakie informacje są niezbędne by efektywnie zarządzać likwidacją szkód w wymiarze:

- **Sprawnego przebiegu procesu likwidacji szkody**
 - **Pozyskania informacji o szkodzie – zgłoszenia roszczeń**
 - **Stwierdzenia odpowiedzialności za szkodę**
 - **Szczegółowy opis uszczerbku i jego aktualizacja**
 - **Definiowania i realizacji niezbędnych czynności likwidacyjnych**
- **Efektywności ekonomicznej**
 - **Definiowania rezerw aktuarialnych**
 - **Obliczenia poprawnej wartości szkody**
 - **Uruchomienia w odpowiednim czasie i zakresie zasobów**

Polskie Zakłady Ubezpieczeń nie posiadają dostępu do niezbędnych danych by efektywnie zlikwidować szkodę osobową z OC komunikacyjnego!

CO TO W PRAKTYCE OZNACZA?

- **Źródła informacji - czym obecnie dysponujemy?**
 - Zgłoszone i potencjalne szkody osobowe (np. wynikające ze zgłoszonych szkód w pojeździe)
 - Raporty Policji otrzymywane za pośrednictwem PBUK (niezgłoszone szkody osobowe)
 - Statystyki Policji dotyczące wypadków drogowych (tło rynkowe)
- **Wykorzystywane narzędzia**
 - Notatki Policyjne – poczta, dokument papierowy nieustrukturyzowany
 - Formularze przyjęcia zgłoszenia szkody z opcjami definiowania roszczeń i obrażeń
 - Modele aktuarialne
 - Systemy informatyczne i sieci dostawców
- **Co w najbliższej przyszłości możemy wykorzystać?**
 - Projekt SWRD/CSFU (szybsze zgłoszenie szkody)
 - Dostawcy nowych rozwiązań wyceny szkody i poza-pieniężnych metod jej naprawienia

PROJEKT CIR LINK4 (2011/12)

- **Pozyskiwanie informacji o szkodzie**
 - Rejestracja potencjalnych szkód osobowych podczas zgłoszeń szkód
 - Rejestracja potencjalnych szkód z raportów Policji/PBUK
- **Ocena odpowiedzialności za szkodę**
 - Powiązanie szkód zgłoszonych z bazą polisową i automatyzacja oceny odpowiedzialności
 - Ocena skali i zakresu odpowiedzialności w potencjalnych szkodach osobowych
 - Modele oceny szybkości i stopnia przekształcania szkód potencjalnych w zgłoszone
- **Obliczanie zakresu szkody**
 - Profesjonalna sieć dostawców: badanie przyczyn, leczenie, rehabilitacja, opieka ...
 - Profesjonalna ocena stanu utraconych wartości – formularze WHO, RSA
 - Definiowanie rezerw aktuarialnych – zaawansowane narzędzia i modele predykcyjne RSA
- **Definiowanie procesu i realizacja zadań w procesie likwidacji szkody**
 - Kategoryzacja szkody podczas zgłoszenia i automatyczne definiowanie ścieżki procesu
 - Uruchamianie we właściwym czasie odpowiednich zasobów własnych i dostawców
 - Usługa przywracania utraconych wartości

SZANSE - WYZWANIA

- **Projekt SWRD/CSFU**
 - Szybsza i dokładniejsza informacja o zdarzeniu objętym ochroną
 - Pro-aktywne zarządzanie zgłoszeniem i likwidacją szkody
 - Dokładniejsze informacje do tworzenia rezerw aktuarialnych
 - Przeciwdziałanie nadużyciom, próbom wyłudzenia odszkodowań
- **Zespół Ekspertki ds. likwidacji szkód osobowych z OC komunikacyjnego PIU**
 - Opracowywanie standardów likwidacji szkód osobowych z OC komunikacyjnego
 - Wskazywanie obszarów najpilniejszych zmian legislacyjnych
- **Zaproponowanie zmian legislacyjnych w zakresie**
 - Dostępu do informacji - informatyzacja szpitali, służby zdrowia...
 - Regulacji zasad funkcjonowania firm odszkodowawczych
 - Obowiązku poinformowania faktu wyrządzenia szkody przez sprawcę
 - Doprecyzowania uprawnień poszkodowanego i zasad naprawienia szkody
 - Uregulowania zasad odpłatności za leczenie ofiar wypadków

AKTUALNIE - WYGRANI I PRZEGRANI ?

Poszkodowani ☹️

Ubezpieczający ☹️

Zakłady Ubezpieczeń ☹️

Kancelarie, Pełnomocnicy 😊

Przestępcy 😊

Dziękuję za uwagę!

Dariusz Markowicz

Dyrektor ds. Szkód Link4

dariusz.markowicz@link4.pl