KOMPLEKSOWA LIKWIDACJA SZKODY

Za wzrostem inflacji idzie średnia wartość szkody

Od kilkunastu miesięcy branża ubezpieczeniowa z dużym niepokojem bacznie śledzi i analizuje skutki inflacji, wskazując na znaczny wzrost średniej wartości szkody. Nie ma tu znaczenia, czy chodzi o szkody komunikacyjne, osobowe czy mieszkaniowe. Ogólny wzrost cen w sektorze usług wymusza na ubezpieczycielach wypłaty coraz to wyższych odszkodowań.

Z danych Polskiej Izby Ubezpieczeń wynika, że średnia wartość szkody komunikacyjnej w ostatnim kwartale 2022 r. przekroczyła już 9. tys. zł. W porównaniu z analogicznym okresem roku poprzedniego, gdzie średnia szkoda wynosiła 8,4 tys., to wzrost o 600 zł (+7%).

Wypłaty z ubezpieczeń komunikacyjnych stanowiły 63% ogółu odszkodowań i świadczeń wypłacanych w ubezpieczeniach majątkowych i osobowych. Po trzech kwartałach 2022 r. przekroczyły one 12 mld zł, co oznacza wzrost o 8%.

Jak wskazuje PIU, 7,3 mld zł trafiło do poszkodowanych w ramach wypłat odszkodowań i świadczeń z obowiązkowego OC komunikacyjnego. W stosunku do roku poprzedniego to wzrost o 7%. Jeszcze większy wzrost, bo 8,8% w stosunku do roku poprzedniego, stanowiły wypłaty z autocasco (4,8 mld zł). Dla porównania, średnia wartość szkody w ISON w 2021 r. wzrosła tylko o 1% z ryzyka OC, a w przypadku AC spadła o 5%. W 2022 r. wzrost wyniósł odpowiednio 2% z OC i 6% z AC.

Czy ten trend się utrzyma?

Z obserwacji ISON Care wynika, że tak. Naszym zdaniem, powyższe wzrosty to skutki nie tylko inflacji, ale również wprowadzonych niedawno rekomendacji KNF. Oczywiście o ile intencje organu nadzoru są zrozumiałe i słuszne, o tyle niestety zachęciły one niektórych usługodawców do bezzasadnego i nieumiarkowanego podnoszenia cen swoich usług.

Dane ISON Care pokazują, że o ile w poprzednich okresach obserwowano wzrost ceny rok do roku, za roboczogodzinę (rbg) średnio o ok. 10 zł, tak w miesiącach grudzień (2022) i styczeń/luty 2023, a więc po wprowadzeniu rekomendacji KNF, wzrost ten wyniósł już w niektórych sieciach naprawczych nawet 55 zł.

Warto byłoby dokonać dodatkowych analiz, czy wzrost ceny za rbg niesie ze sobą również wzrost jakości usług. ISON Care będzie się bacznie przyglądał, czy w tym przypadku faktycznie wzrost ceny = wzrost jakości. Poszkodowanemu zależy przecież na tym, aby proces likwidacji szkody, a tym samym i naprawy pojazdu przebiegał sprawnie i bez zbędnej zwłoki, a tymczasem nierzadko obserwujemy niezasadne wydłużanie napraw pojazdów, zwłaszcza w sytuacjach, gdy warsztaty odpłatnie oferują poszkodowanemu również wynajem pojazdu zastępczego.

Stosowana zasada im dłuższy wynajem, tym większy zysk nie działa na korzyść poszkodowanych i towarzystw ubezpieczeniowych. Warto tu zwrócić uwagę na fakt, że każdy poszkodowany mimo wszystko woli jazdę własnym pojazdem niż pojazdem wynajętym.

Dodatkowo należy się też spodziewać lawiny roszczeń ze strony kancelarii odszkodowawczych, które będą dostarczały własne kosztorysy napraw. Jakie stawki zostaną ujęte w kosztorysach, o których mowa powyżej? Trudno powiedzieć, ale raczej wyższe niż te, które były ujęte w kosztorysach dotychczas, zwłaszcza że po wprowadzeniu rekomendacji KNF jeden z warsztatów już wycenił swoją usługę – uwaga... na 700 zł za rbg! To wzrost o ponad 200% w stosunku do dotychczasowego cennika. Cena rbg przekroczyła zatem cenę konsultacji lekarza specjalisty, konsultacji profesorskiej czy nawet usługi prawnej.

Czego należy się spodziewać?

Wzrost średniej wartości szkody, a tym samym wzrost wypłaconych odszkodowań zapewne finalnie będzie miał przełożenie na wysokość składki OC w komunikacji. Czy już w najbliższej przyszłości? Zdaniem ISON Care raczej tak. Szkoda tylko, że wzrost ceny za ochronę dotknie w mniejszym lub większym stopniu wszystkich posiadaczy pojazdów.

W świetle powyższego warto wskazać, że dobrym rozwiązaniem wpisującym się w najnowsze rekomendacje KNF dotyczące likwidacji szkód komunikacyjnych jest świadczenie tzw. kompleksowej usługi likwidacji szkody. Posiadanie własnej sieci holowników, warsztatów, wypożyczalni pojazdów zastępczych pozwoli na znaczne skrócenie czasu likwidacji szkody, uproszczenie procesu, stały nadzór nad jego przebiegiem, ograniczenie kosztów, a w konsekwencji także podniesienie satysfakcji poszkodowanych.

ISON Care stosuje wymienione wyżej rozwiązania w ramach modelu współpracy opartego na kompleksowym podejściu do likwidowanej szkody. Zapraszamy do współpracy.

Dorota Ziółek
dyrektorka Działu Likwidacji Szkód
członkini Zarządu ISON Care

Przecież dokładnie o to chodzi w naszej branży, żeby pomagać ludziom w trudnej sytuacji.

– Tych historii są dziesiątki. Opowiem jeszcze jedną. Potrzebny był autobus miejski z kasownikami do miejscowości pod Olsztynem. Nie ma problemu. Pierwszy raz podpisałem wtedy umowę zdalnie, bo była właśnie pandemia. Do tej pory nie wiem, jak wójt wygląda. Autobus pojechał, od następnego dnia jeździł pół roku.

Zakład ubezpieczeń płacił, bo było bardzo długie oczekiwanie na części. Bez problemu, bez trudności, bo gmina skorzystała z warsztatu, który został zaproponowany przez zakład ubezpieczeń. Zakład ubezpieczeń miał szkodę pod kontrolą i pojazd zastępczy był zapewniony na cały okres naprawy. Ubezpieczycielem była w tym przypadku ERGO Hestia.

Impulsem do tej rozmowy była Wasza najnowsza akcja, polegająca na oklejaniu samochodów hasłem „Pojazd zastępczy od ubezpieczyciela". Skąd taki pomysł?

– Wszyscy wiemy, że zakłady ubezpieczeń mają bardzo złą prasę, wręcz fatalną. Niestety bardzo często dziennikarze pokazują ubezpieczenia przez pryzmat jednostkowych niedociągnięć albo relacji pojedynczych klientów i takie negatywne relacje rzutują na cały rynek. Trzeba jasno powiedzieć, że obok tych nielicznych wpadek, które na pewno też czasem się zdarzają, nie twierdzę, że nie, są dziesiątki tysięcy wzorcowo zlikwidowanych szkód. Widzimy to każdego dnia, dostarczając na zlecenie ubezpieczycieli i asystorów pojazdy zastępcze osobom potrzebującym.

Uważam, że o tych pozytywnych historiach też trzeba mówić, bo o nich nic nie słychać i to jest w mojej ocenie niesprawiedliwe dla naszego rynku. Trzeba docenić tę niewdzięczną pracę, którą wykonują pracownicy zakładów ubezpieczeń odpowiedzialni za likwidację szkód. Dlatego my chcemy pokazać, że ten pojazd, który dostałeś, kochany kliencie, został zorganizowany i sfinansowany przez zakład ubezpieczeń. My jesteśmy tylko wykonawcą. Chcemy docenić trudną pracę likwidatorów, chcemy pokazać, jak rynek ubezpieczeniowy zapewnia mobilność i dojazd do pracy. Chcemy pokazać usługę ubezpieczeniową, która działa od lat i jest społecznie niedoceniana. Bardzo często ludzie o tym nie wiedzą, przez działanie kancelarii odszkodowawczych i podmiotów, które podszywają się pod zakłady ubezpieczeń lub próbują „pomagać" w likwidacji szkód. Ludzie nie wiedzą, że to jest proste, bezpieczne, wygodne. Wystarczy zadzwonić do zakładu ubezpieczeń i poprosić o pojazd zastępczy. Wtedy dane osobowe są bezpieczne. Nikt nie będzie tymi danymi handlował. Nikt nie będzie handlował zleceniem, a zlecenie trafi do partnera zakładu ubezpieczeń i zakład ubezpieczeń zapewni jakość tej usługi.

Macie flotę 150 aut, czy one wszystkie będą właśnie opatrzone tym napisem „Pojazd zastępczy od ubezpieczyciela"?

– Wszystkie nasze nowe pojazdy, które będą wchodziły do floty, będą w ten sposób oklejone. Oczywiście będą miały nasze logo, tak żeby się pojazd odróżniał, ale napis „pojazd zastępczy od ubezpieczyciela" jest widoczny. Niech ludzie widzą, jakie nietypowe pojazdy można dostać od ubezpieczyciela!

> W naszej niszy poszkodowany musi mieć dokładnie taki pojazd, jakiego potrzebuje, jaki uległ uszkodzeniu, bo niestety furgonem nie da rady zastąpić skrzyni, izotermą nie da się zastąpić chłodni, a ciągnik standard nie zastąpi ciągnika z hydrauliką dwuobwodową, przeznaczonego do ciągnięcia wywrotek.

Co jeszcze planujecie w związku z rozbudową swojej floty? Czy inwestujecie również w pojazdy elektryczne?

– Kupujemy w pierwszej kolejności te pojazdy, które są trudno dostępne na rynku. W zeszłym roku rozwiązaliśmy całkowicie problem dostępu do chłodni i izoterm. W tym roku skupiamy się na pojazdach dziewięcioosobowych, które są potrzebne w okresie wakacyjnym. To jest nasz główny cel, ale nie jedyny.

Jesteśmy obecni w wielu niszach. Jesteśmy w stanie podstawić 83 rodzaje pojazdów, nie licząc elektryków. Teraz mamy w swojej ofercie Audi Q4 Etron, które z powodzeniem zastępuje Teslę. Moim zdaniem te auta są dużo lepiej zbudowane niż plastikowa Tesla. Chciałem Teslę wprowadzić do oferty, ale nie wytrzymała oględzin... Uznaliśmy, że ten samochód się rozsypie i w wypożyczalni niestety nie zda egzaminu.

Audi przedstawiło dobrą ofertę. Dla Warty i UNIQA realizujemy zlecenia na pojazd zastępczy elektryczny. Właśnie dzisiaj nasze Audi jedzie do klienta za Teslę. Klienta było trudno przekonać, ale jak zobaczy jakość wykonania, to myślę, że nie kupi następnej Tesli.

Na koniec chciałem o coś serdecznie poprosić koleżanki i kolegów z rynku ubezpieczeniowego. Moi drodzy, edukujemy klientów. Informujemy ich, że są takie usługi w likwidacji szkód, które świetnie działają. Że warto poprosić o pojazd zastępczy od ubezpieczyciela, że można spokojnie skorzystać z jego sieci naprawczej. To wygodne, proste i nie angażujące pośrednika ubezpieczeniowego.

Przestrzegajcie też swoich klientów przed różnego rodzaju „pomagaczami" i innymi dziwnymi podmiotami, które potrafią 40 czy 50% odszkodowania zabrać dla siebie albo handlować danymi osobowymi klientów. To nie ma sensu. Wszyscy pracujemy na tym samym rynku. Ufajmy sobie i działajmy wspólnie dla dobra naszych klientów.

Dziękuję za rozmowę.

Aleksandra E. Wysocka