

Wywiad ze starachowiczanką Beatą Karwacką - prezes Europejskiego Centrum Pomocy Poszkodowanym

1. Obchodziliście Państwo w miesiącu Lipcu tego roku 5-lecie swojej działalności jako Europejskie Centrum Pomocy Poszkodowanym Sp. z o.o.

Proszę o krótkie przypomnienie naszym czytelnikom profilu działalności Pani firmy, oraz podsumowanie tego okresu działalności.

Naszą działalność najkrócej można określić tak.

Uzyskujemy świadczenia dla ofiar wypadków od Towarzystw Ubezpieczeniowych oraz innych instytucji zobowiązanych z mocy prawa do naprawienia szkody.

Wystarczy, że taka osoba podpisze z nami umowę, a my zajmujemy się całą procedurą, która spowoduje wypłatę świadczeń dla niej.

To jest nasza działalność.

Natomiast jeżeli mam opowiedzieć o minionym pięćdziesięciu do każdego przedsiębiorcy wie, że pierwsze pięć lat to najtrudniejszy okres w funkcjonowaniu każdej firmy, bez względu na rynek i rodzaj działalności.

Dzisiaj z perspektywy czasu uważam, że odnieśliśmy sukces.

Na trwałe wrośliśmy w Rynek Odszkodowań, posunęliśmy się nawet do stwierdzenia, że w dużej mierze go wykreowaliśmy. ECPP jest firmą rozpoznawalną w Polsce. Wiodącą, jeśli chodzi o standardy obsługi Klienta.

Wykształciliśmy kadrę profesjonalnych pracowników oraz współpracowników w terenie liczącą setki osób.

Uzyskaliśmy świadczenia dla tysięcy osób poszkodowanych w wypadkach. Mamy, reprezentacyjną własną siedzibę w Starachowicach, oddział w Warszawie w bardzo prestiżowym miejscu na Krakowskim Przedmieściu przy samym Zamku Królewskim, tak więc jest się czym pochwalić.

Jednocześnie jednak mam świadomość, że nie wszystko udało nam się zrealizować, nie wszystkie projekty dopiepliśmy na przysłowiowy „ostatni guzik”.

Dlatego też rozpoczynamy następną „pięciolatkę” z bardzo precyzyjnym i konkretnym planem rozwoju ECPP.

2. Słuchając Pani nie sposób nie zadać pytania, dlaczego akurat tą branżę Pani wybrała jako swoją główną działalność?

Tu odpowiedź jest bardzo prosta.

Rozpoczęłam swoje „życie biznesowe” od branży ubezpieczeń.

W niej zdobywałam swoje pierwsze szlify.

Tu nabierałam doświadczeń, tu się uczyłam. Tutaj też zaczęłam mieć do czynienia z osobami, które same nie potrafiły uzyskać należnych im świadczeń od Towarzystw Ubezpieczeniowych.

Naturalną, więc dla mnie rzeczą było, że swoją zawodową uwagę skoncentrowałam na tej dziedzinie – branży finansowo-ubezpieczeniowej.



Jest mi o tyle łatwiej, że pracuję razem z mężem, który praktycznie wziął na swoje barki całą moją dotychczasową działalność związaną z ubezpieczeniami, i prowadząc ją świetnie sobie radzi. Ma zresztą ogromne doświadczenie w tej dziedzinie, tak więc mam ten komfort psychiczny, że mogę działać w branży, którą lubię, znam i po prostu „czuję”.

3. Wiem, że działalność ECPP Sp. z o.o. nie ogranicza się tylko do uzyskiwania świadczeń finansowych.

Tak. Ma Pani rację. Zawsze uważałam i zresztą dalej tak uważam, że działalność tego typu nie powinna się ograniczać tylko do uzyskiwania świadczeń pieniężnych.

One są podstawą, natomiast potrzebne są też inne działania. Generalnie Osoba Poszkodowana powinna wiedzieć, że będąc Klientem profesjonalnej firmy, a za taką uważam ECPP może liczyć na długofalową pomoc w powrocie do zdrowia.

Nasi Klienci korzystają z naszej bazy, wyjeżdżają na bezpłatne turnusy rehabilitacyjne, odwiedzamy ich w domach, ułatwiamy dostęp do dobrego sprzętu ortopedycznego, prowadzimy również wiele innych ważnych działań, których nie sposób wszystkich wymienić. W sprawach szczególnie dramatycznych robimy dla nich dużo więcej, niż to wynika z umowy między nami.

4. Z Pani słów wynika, że patrzycie na branżę Odszkodowań bardziej globalnie, a nie tylko wynikowo.

Cieszę się, że Pani to zauważyła. Odszkodowania w takiej formie jaką prowadzi je ECPP to rynek stosunkowo młody. Jeszcze nie ukształtowany. Wzbudzający wiele niepotrzebnych nikomu kontrowersji.

Ale w moim odczuciu jest to też działalność najmniej rozumiana przez wiele instytucji państwowych, czy samorządowych. Bazują one niestety na potocznych opiniach bardzo często przytaczanych przez podmioty, które z mocy prawa są zobowiązane do wypłaty takich świadczeń. A jak wiadomo im większa ludzka świadomość tym większe świadczenia, a to już przekłada się na mniejszy zysk tych podmiotów.

To nasza działalność w Polsce przeżyła się na ogromny wzrost świadomości społecznej w tej dziedzinie. Ofiary wypadków zaczęły być coraz bardziej świadome swoich praw i zaczęły się o nie upominać za pomocą kancelarii odszkodowawczych.

Dopiero po paru latach dołączyły i nadal dołączają do grona kancelarii odszkodowawczych adwokaci i radcowie prawni, którzy prowadzą postępowania na dalszym etapie – sądowym.

Nadmienię tylko, że przez ostatnie kilka lat świadczenia dla tych osób wzrosły kilkakrotnie. To nie byłoby możliwe bez działalności takich firm, jak Europejskie Centrum Pomocy Poszkodowanym Sp. z o.o.

5. Jak to wszystko, o czym rozmawiamy przekłada się bezpośrednio na obsługę Klienta?

Klient to najważniejsza osoba. Tak naprawdę to on jest szefem. Firma bez Klientów nie istnieje. Nasz Klient to osoba specyficzna. W większości przypadków znajduje się on w bardzo trudnej sytuacji zdrowotnej oraz finansowej spowodowanej generalnie nie przez niego.

Taki Klient zlecając nam swoją sprawę pokłada w ECPP ogromne zaufanie.

Wierzy, że za naszym pośrednictwem uzyska wszystkie świadczenia, które mu się z mocy prawa należą, a których sam nie jest w stanie uzyskać.

Jednocześnie chce dostać od nas kompleksową obsługę prawną na każdym etapie postępowania jego sprawy.

Dlatego Europejskie Centrum Pomocy Poszkodowanym Sp. z o.o. dysponuje całym zapleczem logistycznym, prawnym, medycznym tak, aby usługa, którą wykonujemy była na najwyższym poziomie.

Klient ECPP musi być pewien na 100%, że jest w najlepszych rękach. Dlatego też w firmie zostały wprowadzone takie standardy obsługi Klienta, które do dnia dzisiejszego nie znalazły zbyt wielu naśladowców wśród firm konkurencyjnych.

6. Pani Prezes powstała również Polska Izba Odszkodowań której jest też Pani Prezesem, jakie są jej zadania, czy w całej branży

mają funkcjonować najwyższe standardy obsługi klienta?

Tak. To jest bardzo ważny powód, ale nie jedyny.

Generalnie żadna branża nie może funkcjonować na odpowiednim poziomie bez odpowiedniej reprezentacji, bo jest wtedy ślepa i głucha. Działające na rynku podmioty (przecież konkurencyjne wobec siebie) nie zawsze potrafią lub mogą zadbać o własne interesy.

Polska Izba Odszkodowań, której mam zaszczyt być Prezesem jest organizacją, która skupia ponad 100 podmiotów gospodarczych.

Izba jest ich reprezentantem, ich głosem na zewnątrz. To jest ogromna odpowiedzialność dla mnie jako Prezesa Izby.

Jest tu też moja osobista satysfakcja, że jako osoba można powiedzieć z „prowincją” mogę reprezentować tą branżę w całej Polsce.

7. Działacie Państwo, na terenie całego kraju, założyliście Izbę, udzielacie się na wielu polach, współpracujecie z wieloma instytucjami, uczestniczycie w wielu konferencjach, jesteście inicjatorami wielu przedsięwzięć w swojej branży, więc mam pytanie?

Dlaczego Starachowice? Dlaczego to mieści się Centrala Pani Firmy?

No właśnie, dlaczego Starachowice?

Jak zaczynałam tą działalność pięć lat temu wydawało mi się to oczywiste i proste.

Oboje z mężem pochodzimy ze Starachowic, tu stawialiśmy pierwsze kroki w biznesie, tak więc jesteśmy związani z tym miastem od wielu lat. Nie tylko biznesowo. Emocjonalnie też.

Tu jest serce Firmy i tu powstała Nasza Centrala.

Pamiętam otwarcie Centrali ECPP, na które przyszło bardzo wiele osób reprezentujących wiele instytucji związanych z Miastem, Powiatem, Kościołem.

Byliśmy pierwszą firmą w tej branży w Polsce, która miała swoją własną siedzibę.

8. Jakie ma Pani plany w związku z obecności ECPP w Starachowicach?

Bardzo dobre pytanie. Na pewno mam plany dalszego rozwoju firmy, nie wiem tylko czy nadal w Starachowicach.

Miałam (niestety mówię to już chyba w czasie przeszłym) bardzo duże plany związane z zakupem jednej z nieruchomości oferowanej przez Starostwo Powiatowe.

Na tej bazie chciałam stworzyć w Starachowicach nowoczesne Centrum Rehabilitacyjne dla osób po wypadkach. Takie na 200-300 łóżek. Z hotelem, i całą potrzebną do tego infrastrukturą. Taki ośrodek jakiego w naszym kraju jeszcze nie ma. To mogła by być wizytówka Starachowic.

Takie były moje plany związane ze Starachowicami, jednakże szu-

kamy innych rozwiązań, na innych terenach.

Ponadto mam też takie wrażenie, że niektórzy w Starachowickich niekoniecznie są pozytywnie nastawieni do takich firm jak ECPP.

Jest to dla mnie niezrozumiałe, bo tak naprawdę nigdy nie pokusili się o poznanie czym się zajmujemy, jak działamy, ile dobrego robimy dla ludzi, którym czasami świat się zawalił na głowę w jednej sekundzie.

To przykre, że taka postawa wynika z niewiedzy, czy czerpania informacji z plotek. Plotek często nieprawdziwych i krzywdzących. Lecj jest takie powiedzenie o plotkach „Nie ważne co, byleby mówili”. Dlatego nie angażujemy się w takie tematy. Robimy swoje.

9. Czy miała Pani jakąkolwiek pomoc od naszych władz, czy to miejskich, czy powiatowych nie jako zobowiązanych do wspomaganie lokalnego biznesu?

Poza refundacją stanowisk pracy poprzez PUP z żadnych innych pomocy nie skorzystałyśmy. Nigdy nie prosiłam o pomoc, ani nie oczekiwałam jej od jakiegokolwiek instytucji. Swoją ciężką pracą - bez żadnych „układów”, znajomości, bogatych rodziców itp. jest każdy człowiek w stanie osiągnąć sukces. Wystarczy tylko chcieć i realizować ustalone cele.

W Polsce jest wiele takich przykładów.

Natomiast ważnym jest, aby środowisko lokalne wspierało, a nie podkładało pod nogi kłody. Każdy przedsiębiorca boryka się z tak wieloma codziennymi wyzwaniami, problemami szeregu spraw, kontrolami, nieuczciwością konkurencyjną, jak i pracowniczą i wiele tu można jeszcze wymienić sytuacji, że może czasem warto nie doprowadzać tych ludzi do zawału.

Po co tracić energię i czas na bezsensowne rzeczy. Nie ma to sensu.

Codziennie trzeba myśleć o kosztach i ewentualnych przychodach, aby utrzymać wszystkich uczciwych pracowników, zrealizować wszelkie zobowiązania itd. itd.....

10. W Pani słowach jest dużo żalu i powiedziałabym nawet gorczy.

Powiem tak, może nie żalu. Bo nie zrażają mnie żadne przeciwności. Chcę tylko pokazać, jak wiele różnych sytuacji dotyczy pracodawcy.

Myślę, że nie ma sensu tego omawiać na łamach gazety. Ale chętnie podzielił się nabytym intensywnie doświadczeniem z każdym, kto zechce z tego skorzystać.

W Polsce jest tak, że jak komus wychodzi coś w życiu, to z zazdrości się go niszczy. Natomiast za granicą wspiera. Paru kolegów przeniósł swoje firmy za granicę, może i ja tak zrobię.

11. Liczy Pani Prezes, iż ECPP zostanie w Starachowicach. Dziękuję za rozmowę.

Dziękuję.