

Ubezpieczeniowa

aktualności pismo środowisk ubezpieczeniowych i finansowych

www.gu.com.pl



e-mail: bozena.wysocka@gu.com.pl

POWSTAŁA POLSKA IZBA ODSZKODOWAŃ

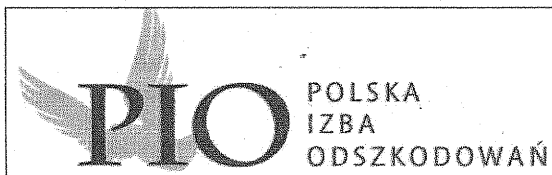


Reprezentacja, dialog, transparentność

Mało kto wierzył, że to jest możliwe. Jednak stało się. W czwartek 1 lipca 2010 r. w warszawskim hotelu Marriott zebrali się przedstawiciele firm zajmujących się doradztwem odszkodowawczym i zawiązali Polską Izbę Odszkodowań.

Nie jest tajemnicą, że o odszkodowawcach mówi się i pisze bardzo różnie. Nie brak oskarżeń o nadużycia i niedozwolone praktyki. Same firmy ostro ze sobą konkurują i do tej pory trudno było im zjednoczyć się przy realizacji wspólnego przedsięwzięcia, jakim jest stworzenie samorządu. Udało się. Prezesem zarządu rady została **Beata Karwacka**, inicjatorka całego przedsięwzięcia.

Na spotkaniu założycielskim udało się zgromadzić - fizycznie lub poprzez pełnomocnictwa - ponad 100 różnych firm z całego kraju (zaproszenie wysłano do 233). I nie są



to osoby prowadzące działalność gospodarczą, współpracujące z kilkoma liderami rynku. Zaproszono przedstawicieli Urzędu Rzecznika Ubezpieczonych, Urzędu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów, Polskiej Izby Pośredników Ubezpieczeniowych i Finansowych, Izby Gospodarczej Ubezpieczeń i Obsługi Ryzyka oraz przedstawiciele prasy ubezpieczeniowej i ogólnopolskich dzienników. Patronat nad PIO przyjęła osobiście redaktor naczelna „Gazety Ubezpieczeniowej” **dr Bożena M. Dołęgowska-Wysocka**.

Relację oraz Kodeks Etyki zamieszczamy na str. 11-14. Opodatkowanie odszkodowania z tytułu OC sprawcy - str. 17

AXA więcej/nież standard

Rozmowa z Mariuszem Hernikiem, dyrektorem Departamentu Sieci Placówek Agencyjnych AXA

Franczyza w AXA karierą dla najlepszych

czytaj na str. 3



9 771 428 7501 05 28

Polska Izba Odszkodowań

dodatek specjalny do GU nr 28(587) 13 lipca 2010 r.



Od lewej: Beata Karwacka,
Adam Sankowski,
Bożena M. Dołęgowska-Wysocka,
Aleksander Daszewski

POWSTAŁA POLSKA IZBA ODSZKODOWAŃ

Reprezentacja środowiska, dialog, transparentność

Nie jest to pierwsza izba o tym profilu. 13 maja 2010 r. powstała Polska Izba Doradców i Pośredników Odszkodowawczych. Polska Izba Odszkodowań ma kilka cech wyróżniających. Po pierwsze, na spotkaniu założycielskim udało się zgromadzić ponad 100 różnych firm z całego kraju (zaproszenie wysłano do 233). I nie są to osoby prowadzące działalność gospodarczą, współpracujące z kilkoma liderami rynku. Po drugie, na spotkanie zaproszono przedstawicieli Urzędu Rzecznika Ubezpieczonych, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Polskiej Izby Pośredników Ubezpieczeniowych i Finansowych, Izby Gospodarczej Ubezpieczeń i Obsługi Ryzyka oraz przedstawicieli prasy ubezpieczeniowej i ogólnopolskich dzienników. Patronat nad PIO przyjęła osobiście redaktor naczelna „Gazety Ubezpieczeniowej” dr **Bożena M. Dołęgowska-Wysocka**.

To dobrze, że PIO już w chwili startu otwiera się na dialog z innymi uczestnikami rynku ubezpieczeniowego i deklaruje daleko posuniętą transparentność. Mamy nadzieję, że polityka rozmowy i otwartości będzie cechować Izbę również w jej dalszych poczynaniach.

Pracom PIO przyglądamy się z życzliwością, ale również ze świadomością, że powodzenie

Mało kto wierzył, że to jest możliwe. Jednak stało się. W czwartek 1 lipca 2010 r. w warszawskim hotelu Marriott zbrali się przedstawiciele firm zajmujących się doradztwem odszkodowawczym i zawiązali Polską Izbę Odszkodowań. Nie jest tajemnicą, że o odszkodowawcach mówi się i pisze bardzo różnie. Nie brak oskarżeń o nadużycia i niedozwolone praktyki. Same firmy ostro ze sobą konkurują i do tej pory trudno było im zjednoczyć się przy realizacji wspólnego przedsięwzięcia, jakim jest stworzenie samorządu. Udało się. Prezesem Izby została wybrana **Beata Karwacka**, inicjatorka całego przedsięwzięcia.



wspólnych inicjatyw zależy od samych odszkodowawców. Dobrze zorganizowane spotkanie założycielskie to dopiero początek trudnej drogi, prowadzącej do stworzenia realnie funkcjonującego Kodeksu Etyki, budowy pozytywnego wizerunku zawodu doradcy odszkodowawczego czy realnego wpływu na powstające rozwiązania legislacyjne.

Bożena M. Dołęgowska-Wysocka,
redaktor naczelna „GU”

Mniej więcej przed trzema laty zaczęły dochodzić do mnie różne sygnały z rynku dotyczące tak zwanych doradców odszkodowawczych. Wtedy jeszcze nie było tej

nazwy. Z jednej strony mówiono, że szerzy się jakieś bandyctwo. Ściągają klientów, pobierają kolosalne prowizje... Ale zgłosił się do mnie też człowiek zajmujący się doradztwem odszkodowawczym i zasygnalizował liczne problemy prawne, o których chciałby pisać na łamach. Przez ponad rok publikowałem specjalistyczne teksty. Przyszedł też do mnie prezes jednej z dużych firm, która jest również reprezentowana na tej sali, i powiedział: „Pani redaktor, chcemy rosnąć i rozwijać się z całym rynkiem, ale nie być postrzegani jako bandyci. Jesteśmy wykształceni i mamy sporo do zaoferowania klientom”.

Różne moje przemyślenia na ten temat doprowadziły do zor-

ganizowania przeze mnie w warszawskiej Galerii Zadra dyskusji redakcyjnej, zatytułowanej *Prawne uregulowania funkcjonowania kancelarii odszkodowawczych w Polsce: stan obecny, perspektywy, znaki zapytania*. Rezultat spotkania, na którym obecni byli przedstawiciele kilku odszkodowawców (w tym największych) oraz m.in. Ministerstwa Finansów, Komisji Nadzoru Ubezpieczeń, Rzecznika Ubezpieczonych, Polskiej Izby Ubezpieczeń, Polskiej Izby Pośredników Ubezpieczeniowych i Finansowych, Izby Gospodarczej Ubezpieczeń i Obsługi Ryzyka oraz Stowarzyszenia ProMotor, to obszerny materiał pt. *Reglamentacja czy konkurencja?*, opublikowany w „GU” nr 19.

To naturalne, że na początku powstawania branży jest różnie. Ile problemu miał rynek z potężną armią akwizytorów funduszy emerytalnych. Ile kontrowersji było wokół multiagencji (prawdziwy bój w Sejmie!), o czym może zaświadczyć obecny tu prezes PIPUiF **Adam Sankowski**, który

8 lat temu tworzył tę Izbę. Miałam rosnące poczucie, że doradcy odszkodowawczy są ważni również dla „Gazety Ubezpieczeniowej”. Stoicie państwo przed ogromną szansą. Szczegółowego prawa was dotyczącego jeszcze nie ma. Instytucje państwowe nie mają wypracowanego wspólnego modelu unormowań prawnych. Nie ma lepszego momentu, żeby się organizować i zacząć aktywnie działać na rzecz swoich praw. Nieobecni nie mają racji. I niezorganizowani nie mają racji, tylko ci, którzy część swojego interesu umieją odłożyć na bok i samoograniczyć się. Konkurencja to dobra, potrzebna rzecz, ale warto różnić się pięknie. To zadanie jest wykonalne. Tylko od was samych zależy, czy przyjmiecie Kodeks Etyki i zadacie o wprowadzenie i realizowanie jak najwyższych standardów obsługi klienta. Dlatego kiedy przyszła do mnie pani prezes **Beata Karwacka** i poprosiła o patronat medialny nad powstającą izbą, zgodziłam się.

► Poświęciliśmy temu zagadnieniu wiele miejsca w „GU” nr 22 z 1 czerwca br., w którym opublikowaliśmy obszerny wywiad z Beata Karwacką zatytułowany *Polska Izba Odszkodowań potrzebna od zaraz!* oraz projekt statutu izby.

Przed wami ogromna przygoda. Łamy „Gazety Ubezpieczeniowej” i portalu www.gu.com.pl są otwarte na tematykę odszkodowań. Pozostaje się tylko wziąć do roboty!

Aleksander Daszewski,
prezes Fundacji Edukacji
Ubezpieczeniowej,
Biuro Rzecznika Ubezpieczonych

Gratuluję wam, że udało się spotkać w takiej grupie. Rynek kancelarii i doradców odszkodowawczych, jeśli tak można to określić, bo nie ma jeszcze nazwy ustawowej, dojrzał do tego, żeby powołać samorząd, bo dojrzał również do tego, żeby go uregulować. Takie prace, jak państwo wiedzą, już trwają i radzę jak najprędzej do nich się włączyć, zgodnie z zasadą „nic o nas bez nas”. Namawiam izbę do zaangażowania się w prace legislacyjne, żeby to powstające prawo uwzględniło wasze doświadczenia i postulaty, a nie było tylko tworem urzędników-teoretyków. Jeśli chodzi o ubezpieczenia gospodarcze, to sytuacja jest dobra, ponieważ mamy w Ministerstwie Finansów bardzo doświadczoną dyrektorkę **Katarzynę Przewalską**, która jest głównym koordynatorem prac legislacyjnych i bardzo chętnie zaprasza tak zwany czynnik społeczny do udziału w pracach.

W Biurze Rzecznika Ubezpieczonych liczymy na to, że powstanie izba pomoże ucywilizować ten rynek. Kiedy rynek się rodzi, naturalne jest istnienie pewnych patologii. Jakiś czas temu stworzyliśmy z dyrektorki Biura **RU Krystyną Krawczyk** raport *Kancelarie odszkodowawcze z perspektywy Rzecznika Ubezpieczonych*. Opracowanie jest dostępne na naszej stronie internetowej. Chciałbym z tego miejsca omówić pokrótce kilka ciekawych stron działalności doradców odszkodowawczych i jednocześnie zaapelować o ich ograniczanie. Po pierwsze kwestia pobieranych prowizji. Czterdzieści procent plus VAT to już się ociera o wyzysk... Podobnie sześć- czy dwunastokrotność świadczeń okresowych, kwestia zbyt szybko podpisanej ugody, kapitalizacja renty w niektórych przypadkach. Te zachowania nie służą poszkodowanemu, którego reprezentuje Rzecznik Ubezpieczonych.

Szkoda osobowa, którą się głównie zajmujecie, wymaga gruntownego przygotowania merytorycznego. Część z was to wybitni specjaliści z tego zakresu, ale części jeszcze co nieco brakuje. Potrzebne jest ustawiczne kształcenie się w tym obszarze. Między innymi temu może służyć wityna Rzecznika Ubezpieczonych.

Uwagi izby na pewno domaga się drapieżna akwizycja na cmentarzach, w prosektoriach, w zakładach opieki medycznej. Takie praktyki powinny być wyeliminowane.

Jeśli chce się budować coś dobrego i transparentnego, to trzeba się zmierzyć z ciemnymi stronami rynku. Chociaż nie ma jeszcze rozwiązań prawnych, to nic nie stoi na przeszkodzie, żeby tworzyć ko-

deksy dobrych praktyk, kodeksy etyczne czy opiniować wzorce umowne u Rzecznika Ubezpieczonych albo w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Żeby samorząd funkcjonował sprawnie, musicie być wszyscy na niego otwarci. Pokazujcie nieprawidłowości na rynku ubezpieczeniowym także na łamach „Gazety Ubezpieczeniowej”. To będzie wartość dodana waszej działalności, która może skłonić zakłady ubezpieczeń do ich wyeliminowania. To finalnie posłuży poszkodowanemu. Pokazujcie, ile płacą zakłady ubezpieczeń w formule uznania, a ile jesteście w stanie wyegzekwować za sprawą waszych działań. Ile jesteście w stanie wygrać w postępowaniu sądowym.

do współpracy. Stworzyliśmy unikatową bazę orzecznictwa, którą cały czas aktualizujemy, dokładając ciekawe orzeczenia dotyczące ubezpieczeń. Zachęcam, żebyście, oczywiście z poszanowaniem danych osobowych, przekazywali nam takie orzeczenia. Będziemy je zamieszczać na naszej stronie. Zachęcam również, żebyście pokazywali nam rozbieżności w ramach istniejącego orzecznictwa, szczególnie sądów niższej instancji, do których dostęp jest trudniejszy. To pozwoli nam formułować zapytania do Sądu Najwyższego. Takie dwa zapytania, powstałe z inspiracji waszej branży, dotyczą uwzględniania zasiłku pogrzebowego w zwracanych kosztach pogrzebu oraz kwestii odpowiedzialności względem siebie współ-

2. Jakie są postulaty regulacyjne dotyczące tej branży?

3. Czy możliwe jest stworzenie harmonijnej współpracy z zakładami ubezpieczeń?

4. Jakie są problemy w relacjach kancelarii odszkodowawczych i zakładów ubezpieczeń?

Rynek ubezpieczeniowy to system naczyń połączonych. Każdy na tym rynku może znaleźć swoje miejsce, pod warunkiem że działa w sposób cywilizowany, rozsądny i zrównoważony. Tak naprawdę rynek ubezpieczających, ubezpieczonych i poszkodowanych to nasz wspólny żywiciel, o którego trzeba dbać. Zakończę nawiązując do niedawnych wyborów. Polska jest tylko jedna, a najważniejsze jest dobro poszkodowanych!

Adam Sankowski,
prezes Polskiej Izby Pośredników
Ubezpieczeniowych
i Finansowych

Dziękuję bardzo za zaproszenie. Jest mi szczególnie miło, bo osiem lat temu właśnie w hotelu Marriott powstawała Polska Izba Pośredników Ubezpieczeniowych i Finansowych. Podczas wcześniejszych wystąpień pojawiła się kwestia społecznego wizerunku doradcy odszkodowawczego. Doświadczenia pośredników są podobne. Chodzi tu o pewien negatywny kontekst semantyczny takich słów jak pośrednik, agent, a nawet doradca. Spójrzmy na księży, lekarzy, profesorów, adwokatów. W każdej z tych grup znajdziemy osoby, które łamią standardy. Jednak grupa jako całość cieszy się powszechnym uznaniem i renomą. Tylko jednocześnie, wypracowując jednolite standardy, można stworzyć pozytywny wizerunek dla całej grupy i mieć realny wpływ na to, co się dzieje.

Dzisiaj rano razem z prezeską Beata Karwacką byliśmy na spotkaniu z przewodniczącym Komisji Nadzoru Finansowego **Stanisławem Klużą**. Organizacja, która jest ukonstytuowana, ma możliwość uczestniczenia w takich pracach i komunikowania się z innymi podmiotami rynku. Może również wspólnie promować kanał dobrych praktyk rekomendowany przez KNF. To element łączący, dzięki któremu możemy wyjść z roli wroga towarzystwa ubezpieczeniowego czy pośrednika, a być po prostu bardzo istotnym elementem na tym rynku. Rynek sam pokazuje, jak ważna jest wasza praca. Poza tym mobilizujecie towarzystwa, żeby likwidowały szkody szybciej, lepiej i w optymalnym zakresie. Dzięki temu klienci mają coraz lepszą obsługę. Naszym wspólnym interesem jest promocja idei ubezpieczenia. Klęski żywiołowe pokazują, że osoby ubezpieczone są w zupełnie innej sytuacji niż nieubezpieczone. Najlepszą promocją ubezpieczeń jest dobra likwidacja szkód.

Jeśli chodzi o pracę nad wizerunkiem, to przed waszą instytucją jest długa droga. To dobrze, że będziecie mówić wspólnym głosem. Eliminujcie negatywne zjawiska. Mówiąc o wysokości prowizji trzeba pamiętać, że wiele zależy od wielkości szkody. Przy rzetelnej grze rynkowej, rynek sam te wynagrodzenia ureguje. Przy dużej szkodzie i 10% może być godziwym honorarium. Są też małe

szkody, w których 30% odszkodowania nie pokryje kosztów. Są głosy z zagranicy, które mówią, że reglamentacja prowizji zablokuje dostęp do usługi wielu klientom. To jest temat do rozważenia. Jedno jest pewne, gdy coś mówi jedna firma, która została dajmy na to zaatakowana za nieuczciwe praktyki, przedstawicie, a co innego, gdy mówi Polska Izba Odszkodowań. Powołanie takiej organizacji jest zasadne. Na pewno będziemy współpracować w różnych gremiach. W ramach ciekawostki dodam, że są rozwiązania w Unii Europejskiej, gdzie pośrednik odpowiada nie tylko za sprzedaż polisy, ale również za likwidację szkody. Pobiera składkę i wypłaca świadczenia. W Polsce na razie nie ma zbyt wielu takich rozwiązań, może z wyjątkiem brokerów, którzy jednak obsługują przede wszystkim większych klientów korporacyjnych, a nie indywidualnych.

Małgorzata Kolińska-Dąbrowska,
autorka cyklu artykułów
w „Gazecie Wyborczej”
o nieetycznych praktykach
wśród odszkodowawców

Przychodząc tu miałam pewne obawy, czy nie zostanę obrzucona pomidorami, ponieważ byłam tą osobą, która o niektórych firmach z państwa branży pisała źle. Pisałam w imieniu państwa klientów, którzy czuli się podwójnie ofiarami. Ofiarami wypadku samochodowego i ofiarami poczynań niektórych firm odszkodowawczych. Dowiedziałam się, że przedstawicie jednego z tych negatywnych bohaterów są tutaj na sali i bardzo mnie to cieszy, że ta firma i wszyscy państwo chcecie przystąpić do Polskiej Izby Odszkodowań. Mam nadzieję, że dzięki temu wiele się zmieni. Liczę na powstanie kodeksu dobrych praktyk, który będzie powszechnie respektowany. Skorzystają na tym państwa klienci, którzy bardzo często są osobami w niezwykle trudnej sytuacji finansowej i życiowej. Będą mieli poczucie, że występujecie naprawdę w ich imieniu, a nie tylko w imieniu własnych korzyści. Dlatego przyjąłam to zaproszenie. Wierzę, że na rynku firm odszkodowawczych wiele się zmieni i jeśli będę o nich pisać, to tylko dobrze.

Dominika Janek,
Izba Gospodarcza Ubezpieczeń
i Obsługi Ryzyka

Jako inicjatorzy zrzeszania się w branży dochodzenia odszkodowań cieszymy się, że powstaje kolejna izba, mająca na celu uporządkowanie branży i kreowanie jej wizerunku. Mamy nadzieję, że wspólne poglądy pozwolą nam na współpracę na rzecz rynku dochodzenia odszkodowań. Dziękujemy za zaproszenie i życzymy powodzenia!

Tomasz Dec,
Urząd Ochrony Konkurencji
i Konsumentów

Poprzednicy mówili o wartości dodanej, którą stanowi wasza działalność. To bardzo ważne, co robicie. W umowie ubezpieczeniowej między klientem a ubezpieczycielem klient jest stroną o wiele słabszą. Chociaż pada dużo słów krytycznych pod adresem firm odszkodowawczych, to potrzeba ich istnienia jest nieodzowna. Na co

Zadania Polskiej Izby Odszkodowań

- reprezentować interesy firm odszkodowawczych w niej zrzeszonych,
- budować prestiż branży, a dzięki temu wzrosnąć wartość poszczególnych firm odszkodowawczych,
- promować działalność odszkodowawczą, jako solidną i rzetelną, opartą na profesjonalizmie i poszanowaniu prawa,
- ustanawiać wysokie standardy świadczonych usług odszkodowawczych,
- inicjować działania, które wpłyną na rozwój rynku,
- wspierać inicjatywy gospodarcze członków Izby,
- prowadzić działalność edukacyjną poprzez prowadzenie szkoleń, konferencji dla swoich Członków,
- współpracować z organami władzy państwowej i samorządowej oraz innymi ważnymi instytucjami w celach realizacji założeń statutowych,
- każdy Członek Izby będzie miał prawo okazywać się certyfikatem PIO oraz używać logotypu na swoich materiałach reklamowych,
- opiniować projekty ustaw i aktów dotyczące działalności odszkodowawczej oraz przedstawiać własne propozycje funkcjonowania przepisów prawa, regulujących działalność firm odszkodowawczych.

To też pokaże, jaka jest wartość dodana waszej działalności. Tutaj widoczna będzie siła samorządu. Jeśli takie dane pochodzą od jednej firmy, to są mało transparentne, ale jeśli pochodzą od stu czy dwustu firm, to te dane zaczynają być przekonujące. Musi się nad nimi pochylić nadzór, regulator, Rzecznik Ubezpieczonych.

Są wspaniałe strony tego, co robicie. Niektórzy mówią, że nie stanicie wartości dodanej i bez was byłoby tak samo. Absolutnie się nie zgadzam. Za sprawą waszej działalności, uwzględniając prowizję, poszkodowany *summa summarum* otrzymuje świadczenie na poziomie przyzwoitym. Ponadto przywracacie legalność procesowi likwidacyjnemu. Kierujecie się najnowszą linią orzecznictwa. Staracie się wyegzekwować wszystko, co w świetle prawa poszkodowanemu się należy. Robicie to bardzo dobrze. Jesteście jedynym segmentem rynku ubezpieczeniowego, który reprezentuje w znacznej większości polski kapitał. Tworzycie nowe miejsca pracy. No i wreszcie reprezentujecie moją ulubioną część ubezpieczeń, czyli likwidację szkód. Widzę w wielu z was pasję podobną do mojej własnej.

W imieniu pani Rzecznik Ubezpieczonych **Haliny Ołendzkiej** chcę powiedzieć, że jesteśmy otwarci na współpracę z wami. Na początek proponujemy trzy płaszczyzny

posiadaczy pojazdu mechanicznego. Oba te wnioski zyskały aprobatę Sądu Najwyższego, który jednoznacznie orzekł, że zasiłek pogrzebowy nie powinien być uwzględniany w zwracanych kosztach pogrzebu i że istnieje odpowiedzialność względem siebie współposiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody na osobie.

Poza tym uważam, że istnieje bardzo duża potrzeba ujednoczenia procedur likwidacji szkód osobowych. Mamy jedną ustawę odsyłającą do jednego kodeksu cywilnego, a tymczasem co towarzystwo ubezpieczeniowe, to inna procedura i inne wymagania. To powinno być ujednoczone. Myślę, że to by zachęciło Polaków do ubezpieczania się. Namawiam do tego, żebyście sygnalizowali nam wszelkie nieprawidłowości ze strony zakładów ubezpieczeń. Będziemy je analizować i podejmować stosowne interwencje.

Na jesieni tego roku wspólnie z „Gazetą Ubezpieczeniową” organizujemy konferencję dotyczącą kancelarii odszkodowawczych. Chcemy pokazać tę branżę z różnych punktów widzenia. Zaprosimy między innymi przedstawicieli Ministerstwa Finansów i Polskiej Izby Ubezpieczeń. Będziemy chcieli odpowiedzieć na kilka zasadniczych pytań:

1. Jaką wartość dodaną stanowią kancelarie odszkodowawcze?



dzień zajmuję się między innymi oceną umów z branży odszkodowawczej. I jeszcze kilka refleksji z mojej praktyki. Na większą uwagę z państwa strony zasługują przepisy dotyczące zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa i umowy zawierane na odległość, a szczególnie regulacje dotyczące możliwości odstąpienia od umowy przez konsumenta. Nie jest to miejsce, żeby się rozwodzić na ten temat, warto jednak zwrócić uwagę na to, aby tak formułować umowy, żeby konsument już na etapie zapoznawania się z umową miał pełną wiedzę co do ceny i procedury dochodzenia roszczeń odszkodowawczych. Przypomnę, że na stronie UOKiK jest dostępny rejestr niedozwolonych postanowień umownych, z którymi warto się zapoznać przy konstruowaniu umów i wzorców umownych.

Zbigniew Król,

Kancelarie Prawne Król i Partnerzy

Kiedy przed ponad dwudziestu laty zacząłem swoją karierę jako przedstawiciel poszkodowanego, traktowano mnie w środowisku ubezpieczeniowym prawie jak przestępcę. Nazywano mnie między innymi „pełnomocnikiem przekrętów”. Podczas słynnej łódzkiej afery łowców skór moja kancelaria została oskarżona o udział w tym procederze. Przeszedłem wtedy kontrolę Urzędu Ochrony Państwa i dwie kontrole skarbowe. Spotkałem się również z zarzutami ze strony prokuratury, gdzie oskarżano mnie o wykradanie adresów i Bóg wie co jeszcze. Jedna pani z oddziału pewnego dużego ubezpieczyciela powiedziała mi jasno, że w Polsce nie ma zwyczaju, żeby korzystać z usług pośrednika odszkodowawczego. Nie ma i kropka. Wszyscy przeszliśmy trudną drogę. Bardzo się cieszyłem widząc, jak powstają kolejne firmy w naszej branży. „Oto rodzi się kolejne pokolenie chłopców do bicia!” – mówiłem.

Jesteśmy w większości ludźmi ogarniętymi pewną pasją. Ta branża potrzebuje pasjonatów, takich jak pani prezes Karwacka, którzy nie zrażają się trudnościami. Jesteśmy przedstawicielami polskiego kapitału. Stworzyliśmy kilkadziesiąt tysięcy miejsc pracy. Budzimy pewną świadomość po stronie zakładów ubezpieczeń, że obowiązuje konstytucyjna i cywilistyczna zasada równości stron. Jeśli po jednej stronie jest duży zakład ubezpieczeń mający 100 czy 200 lat tradycji i do pomocy zastęp prawników, a po drugiej stronie jest „Jasio Śliwowica”, to odmawianie mu pomocy prawnej było ewidentnym naruszeniem zasady równości stron.

Przeszliśmy już chorobę wieku dziecięcego naszej branży. Czas się cywilizować i organizować. Były artykuły w prasie krytykujące naszą branżę. Brakowało nam przedstawiciela, który by mógł nas reprezentować zgodnie z zasadą „auditur et altera pars”. Tworząc izbę będziemy mieli mocniejszy głos.

Wszystko płynie. Życzę nam wszystkiego, tylko nie skostnienia. Rutyna zabija. Wśród swoich nieco zwariowanych celów, chciałbym, żebyśmy sami między sobą ustalili, jakie wynagrodzenia są godziwe i sprawiedliwe do nakładu pracy, a co uważamy za lichwiarstwo niegodne przedstawiciela naszej branży. Izba powinna również wypracować pewne standardy szkolenia doradców odszkodowawczych i nadawania im certyfikatów. Są jeszcze inne problemy, które odkryłem przez wiele lat pracując na Zachodzie. To, co pozostaje w bezpośrednim związku przyczynowym ze zdarzeniem, powinno być finansowane przez sprawcę zdarzenia. Powinniśmy postawić sobie cel, żeby wprowadzić przepisy regulujące wynagrodzenie pełnomocnika za postępowanie przedsądowe. Trzeba ustalić, że koszty pomocy w postępowaniu likwidacyjnym pozostają w obiektywnym związku przyczynowym ze szkodą. Poszkodowany dzięki temu nie będzie płacić za swoje nieszczęście po raz drugi, zapłaci sprawca lub jego ubezpieczyciel.

Opracowała

Aleksandra Wysocka-Zańko

KODEKS ETYKI

Polskiej Izby Odszkodowań

Firmy zrzeszone w Polskiej Izbie Odszkodowań (w skrócie PIO) jako instytucje społecznego zaufania prowadzą swoją działalność zgodnie z przepisami obowiązującego prawa i z pełnym poszanowaniem niniejszego Kodeksu Etyki, zachowując najwyższe standardy swojego postępowania.

Kodeks Etyki Polskiej Izby Odszkodowań artykułuje podstawowe ideały i wartości etyczne przyswiecające wszystkim podmiotom działającym na rynku odszkodowań i zrzeszonych w Polskiej Izbie Odszkodowań.

Zasady, na których opiera się Kodeks Etyki w relacjach z Klientem, są następujące:

1. członkowie PIO działają uczciwie i rozważnie z poszanowaniem interesu klientów, tak by dobro klienta było zawsze na pierwszym miejscu,
2. członkowie PIO prowadzą działalność z najwyższą starannością dbając o to, by osoby działające w ich imieniu w kontaktach z klientem prezentowały odpowiednią postawę etyczną i miały odpowiednie kompetencje,
3. członkowie PIO działają w sposób budzący zaufanie i z pełnym poszanowaniem praw klienta,
4. członkowie PIO zmagają się w swoich działaniach do jak najlepszego poznania potrzeb swoich klientów, w takim zakresie, w jakim może to znaleźć zastosowanie przy tworzeniu indywidualnej oferty obsługi klienta,
5. członkowie PIO chronią informacje o klientach i dbają o to, by informacje te były wykorzystywane zgodnie z prawem i ich przeznaczeniem,
6. członkowie PIO zapewniają klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie właściwego wyboru oferty,
7. członkowie PIO starannie, rzetelnie i terminowo rozpatrują reklamacje klientów, korzystając w miarę potrzeby z polubownych form rozstrzygnięcia sporów.

Zasady, na których opiera się Kodeks Etyki we wzajemnych relacjach podmiotów świadczących usługi odszkodowawcze zrzeszonych w PIO

Członkowie PIO zobowiązują się do niestosowania praktyk polegających na:

1. utrudnianiu konkurencji dostępu do rynku,
2. nakłanianiu pracowników konkurencyjnych firm odszkodowawczych oraz podmiotów związanych z nimi do niekorzystnych zachowań dla tych firm,
3. rozpowszechnianiu nieprawdziwych informacji o konkurencji,
4. stosowaniu reklamy, która może wprowadzać w błąd lub jest sprzeczna z dobrymi obyczajami,
5. szkodzeniu dobremu imieniu konkurentów działających na rynku odszkodowań,
6. stosowaniu metod nieetycznych w swojej działalności.

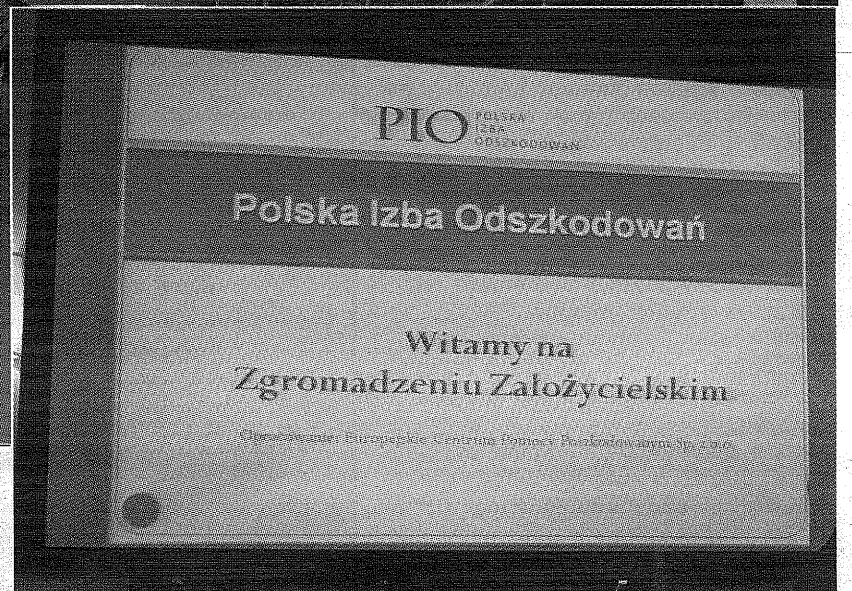
Polska Izba Odszkodowań (PIO) monitoruje i analizuje na bieżąco działania swoich członków w zakresie przestrzegania Kodeksu Etyki.

Wszystkie podmioty zrzeszone w PIO dokładają wszelkich starań, by wszystkie spory pomiędzy nimi rozstrzygane były na drodze polubownej.

W sprawach istotnych dla całej branży odszkodowawczej członkowie PIO dążą do opracowania wspólnego stanowiska, przedkładając zbiorowy interes branży ponad interesy poszczególnych firm.



Głosowanie



PIO POLSKA IZBA ODSZKODOWAŃ

Władze statutowe

Rada

Karwacka Beata - Europejskie Centrum Pomocy Poszkodowanym Sp. z o.o. - Starachowice
 Skrzypczak Iwona - Kancelaria Doradczą MEDEA - Wrocław
 Kesling Andrzej - Europejskie Centrum Pomocy Poszkodowanym Sp. z o.o. - Starachowice
 Dzwonecka Inga - Kancelaria Prawna Ogólnopolskie Centrum Odszkodowań - Lublin
 Mosakowska Eliza - IdealnaPomoc Sp. z o.o. - Warszawa
 Grus Michał - INTERLEX - Legnica
 Golińska Dorota - MEDIATOR - Kraśnik
 Mikołajczyk Mirosław - PROTECTOR - Szczecin
 Kołodziejczak Krzysztof - BIURO POMOCY POSZKODOWANYM - Gdańsk
 Karasiński Piotr - LEX-SERWIS - Łódź
 Dorant Jolanta - JDJ - EDBOR - Warszawa

W tym:

prezes zarządu

Karwacka Beata - Europejskie Centrum Pomocy Poszkodowanym Sp. z o.o. - Starachowice

wiceprezesi zarządu

Mosakowska Eliza - IdealnaPomoc Sp. z o.o. - Warszawa
 Kesling Andrzej - Europejskie Centrum Pomocy Poszkodowanym Sp. z o.o. - Starachowice
 Kołodziejczak Krzysztof - BIURO POMOCY POSZKODOWANYM - Gdańsk
 Dorant Jolanta - JDJ - EDBOR - Warszawa
 Mikołajczyk Mirosław - PROTECTOR - Szczecin

sekretarz

Skrzypczak Iwona - Kancelaria Doradczą MEDEA - Wrocław

rzecznik dyscyplinarny

Golińska Dorota - MEDIATOR - Kraśnik

komisja rewizyjna

Aleksander Sielicki - WBDO - Poznań
 Jarosław Bochenek - CONSILIUM BONUM - Łódź
 Marcin Ziółek - COMPETIA - Wodzisław Śląski
 Iwona Czuchraj - CENTRUM OBSŁUGI SZKÓD - Białystok
 Artur Jata - MEDIATOR - Kraśnik

sąd koleżeński

Andrzej Kalemba - VERITAS - Wrocław
 Marcin Niemczyk - CASUS - Warszawa
 Robert Pietrzakowski - NIEMAMOCNYCH - Bolesławiec
 Beata Jarzyna - LEX-KANCELARIA - Kraków
 Marcin Sypniewski - EVENTUS - Bydgoszcz
 Maciej Zienuk - PROMETEUSZ - Gdańsk
 Agnieszka Kriż - CONSILIUM BONUM - Łódź
 Paweł Zaborowski - ECDO - Białystok
 Paweł Zajchowski - EVENTUS - Bydgoszcz
 Grzegorz Tomasiak - DAXA - Sztum
 Jarosław Panasiuk - OMEGA - Siedlce



Nad całością czuwali prawnicy
Grzegorz Olech i Marek Wroński



Prezes
Beata Karwacka
przy pracy



Red. *Małgorzata Kolińska-Dąbrowska*
z *Gazety Wyborczej*,
z tyłu *Andrzej Kesling*, wiceprezes izby



Red. nac. *Bożena M. Dołęgowska-Wysocka*
ze *Zbigniewem Królem*