

Trzeba wciążyć się uczyć

Luka, która istniała pomiędzy rynkiem niemieckim a rynkiem polskim, jeżeli chodzi o rozwiązania ubezpieczeniowe w zakresie OC, jest obecnie większa niż 10 lat temu. Wynika to z faktu, że niewiele jest w Polsce firm, które przykładają należyłą wagę do edukacji pracowników. — **BOGUSŁAW PIECHULA**

Obserwując polski rynek po 1989 roku, bardzo często odnosiłem wrażenie, że polskie zakłady ubezpieczeń, inaczej niż w Europie Zachodniej, nie dostrzegają problemu tzw. długiego ogona (z ang. *long tail*) w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej, tzn. możliwości zgłaszania roszczeń z OC wiele lat po zakończeniu umowy ubezpieczenia. Drugim bagatelizowanym elementem była szybko rozwijająca się tzw. mentalność odszkodowawcza. Tymczasem od wielu już lat w literaturze fachowej opisywane jest zjawisko tzw. syndromu głębokiej kieszeni (z ang. *deep pocket syndrom*). Pojawia się ono w każdym społeczeństwie na pewnym etapie rozwoju świadomości ubezpieczeniowej, czy też szerzej - prawnej. Polega ono na tym, że poszkodowany, przy pomocy swoich adwokatów, szuka podmiotu, osoby, która jest albo najlepiej ubezpieczona, albo na tyle finansowo mocna, że prawdopodobieństwo uzyskania od niej odszkodowania jest duże. Oznacza to, że otrzymywana kompensacja ubezpieczeniowa odgrywa ważniejszą rolę w indemnizacji szkód niż odpowiedzialność cywilna. Dodatkowo w Polsce jest ono stymulowane przez instytucję *actio directa*, czyli możliwość bezpośredniego dochodzenia roszczeń od zakładu ubezpieczeń. Podobne rozwiązania w Europie Zachodniej mają tylko Francja i Hiszpania oraz w pewnej mierze Belgia.

WAŻNA SPECJALIZACJA

Charakterystyczne dla naszego rynku jest też to, że nie widać wśród towarzystw ubezpieczeniowych jakiejś szczególnej specjalizacji w zakresie OC. W większości firm można ubezpieczyć niemal dowolne ryzyko odpowiedzialności cywilnej, w szczególności dotyczy to ubezpieczeń odpowiedzialności zawodowej. Tymczasem na przykład w Niemczech,



Bogusław Piechula
jest prezesem
PWS Konstanta.

gdzie łącznie działa około 600 towarzystw ubezpieczeniowych, takich, w których mógłbym śmiało podjąć rozmowy o plasowaniu skomplikowanych ryzyk OC, jest 10 do 15.

Problem pojawia się dopiero przy likwidacji szkody. Uważam, że bez sprawnego zespołu zajmującego się obsługą ubezpieczonych i poszkodowanych, nie powinno się w ogóle akwirować tego typu ryzyk. Niedocenianym elementem jest szybkość w likwidacji tego typu szkód.

Wyplacając szybko odszkodowanie, zakład ubezpieczeń działa zarówno w interesie poszkodowanego, który nie musi czekać na pieniądze, jak i ubezpieczonego, którego często wiąże z poszkodowanym jakiś kontrakt i szybka wypłata pozwala na utrzymanie dotychczasowych relacji. Nie należy też zapominać, że przeciąganie wypłaty odszkodowania negatywnie wpływa na nastawienie poszkodowanego do towarzystwa ubezpieczeniowego, „uszytwnia” jego stanowisko, jeśli chodzi o wysokość roszczeń. W sprawę zaangażowani są prawnicy, którzy przyczyniają się do eskalacji żądań i możliwego przedłużania ewentualnego sporu sądowego. Trzeba zwrócić uwagę, że sądy zwykle przychylniej odnoszą się do stanowiska poszkodowanego, który jest traktowany jako słabsza strona w sporze z silnym i bogatym ubezpieczycielem. Umocnia się też trend ochrony konsumenta, co powoduje zasądzenie coraz wyższych kwot w przypadku sporów sądowych.

POTRZEBA SZKOLENIA

Gdybym porównał rynek polski z rynkiem niemieckim, jeśli chodzi o ubezpieczenia OC, to ocena polskiego rynku ostatnich 10 lat nie wypada zbyt pozytywnie. Luka, która istniała pomiędzy rynkiem niemieckim a rynkiem polskim, jeżeli chodzi o know-how, jest obecnie większa niż 10 lat temu. Wynika to z faktu, że w Polsce zakłady ubezpieczeń



OC ZAWODOWE

do tej pory przywiązywały zbyt małą wagę do kształcenia i przygotowywania osób zajmujących się problematyką odpowiedzialności cywilnej. **Większość osób pracujących na polskim rynku w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej nie ma doświadczenia z zagranicy, nie zna światowych trendów.** Tworzą więc kolejne mutacje polskich rozwiązań, które coraz bardziej odbiegają od światowych trendów i oczekowań klientów.

Z punktu widzenia brokerów nie jest to zjawisko do końca negatywne, gdyż dzięki temu możemy znaleźć ofertę na rynku europejskim. Co ciekawe, nierzadko oferty z rynku Europy Zachodniej zdobywamy szybciej niż z rynku polskiego i bardzo często ich jakość jest znacznie lepsza. Koszty takiego ubezpieczenia są z reguły wyższe od oczekiwań polskich klientów, ale taka jest cena za jakość oferty. Na przykład, jeżeli poszukuje się ochrony ubezpieczeniowej dla tzw. wycofania produktu, który też jest elementem odpowiedzialności cywilnej, to okazuje się, że polski rynek jest niezwykle płytki, czyli sumy gwarancyjne, jakie można uzyskać, są bardzo małe. Wynika to z faktu, że reasekuratorzy mają świadomość tego, że wiedza polskich underwriterów o pewnych specyficznych produktach, jakim bez wątpienia jest wycofanie produktu z rynku, jest trochę niższa niż wiedza underwriterów w Europie Zachodniej, stąd pojemności tam są wyższe niż na rynku polskim. Taka jest brutalna prawda.

ZAGRANICA NIE DLA WSZYSTKICH

Nie oznacza to jednak, że jeśli oferta polskich towarzystw nie poprawi się, to polisy OC będą kupowane w zagranicznych towarzystwach. Jeżeli chodzi o ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zawodowej, to, obserwując rynek europejski, można dojść do wniosku, że korporacje, grupy zawodowe raczej nie są skłonne do korzystania z takich ofert. Zupełnie inaczej wygląda to w przypadku zakładów produkcyjnych, firm świadczących różnego rodzaju usługi, dla których istotny jest zakres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej oraz wysokość sum gwarancyjnych.

W przypadku eksporterów ważne jest też, żeby mieć wsparcie ubezpieczyciela w zakresie likwidacji szkód na rynkach zagranicznych. W przypadku korporacji zawodowych – dla notariusza, adwokata doświadczenie ubezpieczyciela z rynku francuskiego, niemieckiego czy londyńskiego nie ma żadnego praktycznego przełożenia na proces likwidacji jego

szkód na rynku polskim. **Tutaj trudno byłoby mi znaleźć argumenty za plasowaniem ryzyk OC zawodowej za granicą, nawet gdyby to było możliwe.**

Dochodzi jeszcze jeden niezwykle ważny aspekt, mianowicie „nadopiekunczość” państwa w odniesieniu do niektórych grup zawodowych oraz ich klientów i określanie zakresu ochrony ubezpieczeniowej w drodze rozporządzeń. W takich sytuacjach rola zakładu ubezpieczeń ogranicza się do zaakceptowania obowiązkowego zakresu ochrony ubezpieczeniowej.

Dla osób, które zajmują się akceptacją ryzyk, nie jest to żadne intelektualne wyzwanie.

RYZYKOWNI LEKARZE

Na rynku niemieckim grupa firm, które chcą ubezpieczyć np. lekarzy jest bardzo niewielka. Wynika to z faktu, że szkoldowość z roku na rok jest coraz wyższa, trzeba tworzyć coraz wyższe rezerwy, a procesy o ustalenie zakresu pokrycia lub o ustalenie odpowiedzialności lekarza trwają wiele lat. Równie trudnymi ryzykami są bez wątpienia ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej organów spółek kapitałowych czy ubezpieczenie wycofania produktu z rynku. Jeżeli zacząć poruszać się w tym obszarze zakłady ubezpieczeń, które nie mają doświadczonej kadry i odpowiedniego know-how, to będą one zbierać bardzo bolesne i kosztowne doświadczenia. Pokazał to w przeszłości rynek w Europie Zachodniej. Obecnie w Niemczech średnia składka przy ubezpieczeniu szpitali wynosi ok. 1000-1200 euro za łóżko, przy kilkumi-

lionowej sumie gwarancyjnej. Proszę porównać ten poziom składek z ofertą rynku polskiego. Pozostawmy na boku dywagacje dotyczące tego, czy polską służbę zdrowia stać na opłacanie takich składek, czy też nie. Z ubezpieczeniowego punktu widzenia tzw. ekspozycja na ryzyka jest w Polsce znacznie większa niż w Niemczech, natomiast składki ubezpieczeniowe bez porównania mniejsze. **Jest to tylko i wyłącznie kwestia czasu, kiedy pewne zakłady ubezpieczeń zaczną się wycofywać z segmentu ubezpieczeń środowisk medycznych.** Nie rozumiem tylko jednej rzeczy: dlaczego zakłady ubezpieczeń zbierają te bardzo cenne z jednej strony, a z drugiej bardzo kosztowne doświadczenia, jeżeli można było spojrzeć na rozwój na rynkach Europy Zachodniej, żeby dojść do wniosku, że na wspomnianych ubezpieczeniach zarobić mogą tylko podmioty, które się w tym obszarze specjalizują.

TRUDNO O ZYSKI

Wszystkie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zawodowej wymagają od zakładów ubezpieczeń posiadania dużej wiedzy, np. w zakresie prowadzonej przez ubezpieczonych działalności i specyfiki ryzyk danych grup zawodowych. Poza tym, ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zawodowej są na całym świecie bardzo trudnymi ubezpieczeniami. Nie mówię, że na tych ubezpieczeniach zakład ubezpieczeń nie może zarabiać, ale moim zdaniem warunkiem koniecznym do tego, żeby prowadzić profesjonalnie tego rodzaju działalność, jest posiadanie odpowiednio przygotowanych pracowników, jak również i wystarczająco duży portfel ubezpieczeniowy. □

Ile trzeba się uczyć

Gdy zacząłem pracę w Niemczech, w Gerlingu przez 1,5 roku przygotowywano mnie bardzo intensywnie do wykonywania zadań eksperta ds. ubezpieczeń OC. Kiedy po tych 18 miesiącach podejmowałem pracę, wydawało mi się, że wiem, na czym polega specyfika tych ubezpieczeń. Byłem bardzo zaskoczony, kiedy podczas jednej z pierwszych rozmów dyrektor departamentu ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej powiedział, żebym na początku nie przejmował się tym, że w pierwszych 4-5 latach mojej pracy zawodowej pojawi się sporo pytań, na które nie będę znał odpowiedzi. Było to jego zdaniem zjawisko normalne, że dopiero po 5 latach pracy zaczną lepiej rozumieć specyfikę ubezpieczeń OC. Jeżeli do tych 5 lat dodamy jeszcze prawie dwa lata bardzo intensywnego szkolenia, to mamy okres siedmiu lat, po których można stwierdzić, że pracownik zaczyna w miarę swobodnie poruszać się w obszarze tych ubezpieczeń. Nie odnosi się to w żaden sposób do poziomu intelektualnego, ale wyłącznie do ogromu materii, z jaką mamy do czynienia.