



# Rzecznik Ubezpieczonych

[www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.gov.pl)

---

## **Kancelarie odszkodowawcze jako uczestnicy rynku ubezpieczeniowego z perspektywy Rzecznika Ubezpieczonych**

Aleksander Daszewski  
radca prawny koordynator  
w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych

**Kancelarie odszkodowawcze – wczoraj, dziś i jutro  
Warszawa 24 marca 2015**

## Trochę historii ... czyli jak było wczoraj ?

---

- Podstawą rozwoju kancelarii stanowiła **likwidacja szkód osobowych** głównie z obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC ppm);
  - Funkcjonowało **dosłownie kilka podmiotów** głównie na południowym zachodzie Polski ale tendencja rozwoju i potencjału była widoczna;
  - Branża się **dynamicznie rozwijała** próbowali różni, w różnej skali, w różnych formach prawnych i biznesowych modelach, ze zróżnicowanym kapitałem, z różnym przygotowaniem merytorycznym, z różnymi skutkami.
-

## **Dlaczego kancelarie powstały ? Bo rynek nie znosi próżni**

---

Jest kilka przyczyn, które spowodowały sukces kancelarii:

- ❑ Jeżeli jest zapotrzebowanie na usługę szybko jest odpowiedź rynkowa – kancelarie odszkodowawcze;
  - ❑ To szeroka odpowiedź na nieprawidłową likwidację szkód;
  - ❑ Nieprawidłowa likwidacja głównie bierze się z nieadekwatnej składki, co jest wynikiem „chorej konkurencyjności”;
  - ❑ Nieprawidłowa likwidacja przez szereg lat skutkuje brakiem zaufania społecznego do ubezpieczycieli i potrzebą korzystania z pomocy w wykonaniu umowy ubezpieczenia;
  - ❑ Ten prosty mechanizm wykorzystują kancelarie budując swój sukces ku zadowoleniu poszkodowanych i zmartwieniu ubezpieczycieli.
-

## Jak jest dziś ?    Dokonano „milowego kroku”

---

- ❑ W ostatnich kilku latach nastąpił dynamiczny rozwój i daleko idąca profesjonalizacja tej branży;
  - ❑ Na rynku z sukcesami działa kilka podmiotów o masowej ogólnopolskiej (europejskiej) skali działalności, kilkanaście średnich i szereg mniejszych głównie lokalnych;
  - ❑ W znacznej większości podmioty mają szerokie zaplecze głównie organizacyjne, kadrowe, profesjonalną pomoc prawną (symbioza ze środowiskiem prawniczym);
  - ❑ Niektóre podmioty idą dalej świadczą dodatkowe usługi dla poszkodowanych (kliniki rehabilitacyjne; fundacje wsparcia etc.).
-

## Kancelarie w ocenie Rzecznika są znaczącą wartością dodaną

---

- ❑ Potężna pomoc w uzyskaniu świadczeń głównie dla osób poszkodowanych (bezpośrednio i pośrednio) w wypadkach drogowych ale też w rolnictwie, na skutek błędów medycznych, wypadków przy pracy etc.;
- ❑ Coraz częściej efektywna pomoc dla ubezpieczonych powodzian, pogorzalców, a także innych ubezpieczonych (np. w zakresie AC, NNW, ubezpieczeniach na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym);
- ❑ Wymuszanie na zakładach ubezpieczeń jakości i legalizmu w postępowaniach likwidacyjnych;
- ❑ Budowa świadomości prawnej, odszkodowawczej, ubezpieczeniowej polskiego społeczeństwa;

**ale ...**

---

## Kancelarie w ocenie Rzecznika

---

ale ... są też problemy (**nie generalne a incydentalne**):

- ❑ Skłonność do zawierania szybkich, nieprzemyślanych ugód;
  - ❑ Kredytowanie działalności na świadczeniach poszkodowanych;
  - ❑ Niedozwolone postanowienia umowne (abuzywy) w umowach;
  - ❑ Zbyt agresywna i czasami nieetyczna akwizycja;
  - ❑ Wysokość wynagrodzenia (prowizji) kancelarii.
-

## Kancelarie w ocenie Rzecznika

---

### Wyzwania na przyszłość

- Potrzebna jest **regulacja prawna tej działalności**; są wstępne pomysły, zarysowane kierunki legislacyjne; potrzeba woli politycznej i dyskusji nad rozwiązaniami ustawowymi;
  - Potrzeba więcej **społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR)** czyli poszukiwania rozwiązań korzystnych tak dla przedsiębiorstwa, jak i jego całego otoczenia, wszystkich interesariuszy i osób na rzecz której działa firma. Szczególnie ważny element w tak wrażliwej społecznie działalności;
  - Potrzeba **edukacji, ustawicznego kształcenia i rozwoju.**
-

## Kancelarie w ocenie Rzecznika

---

### Wyzwania na przyszłość

- Potrzeba **uczciwej konkurencji między podmiotami, poszanowania dobrych obyczajów, mniej wewnętrznych antagonizmów** nawet personalnych;
  - Potrzeba **etycznych standardów w prowadzonej działalności, szczególnie akwizycji z poszanowaniem interesów potencjalnych odbiorców usługi;**
  - W braku norm powszechnych jest tu miejsce na „**tymczasowe**” **rozwiązania z zakresu miękkiego prawa (soft law).**
-



## Kancelarie odszkodowawcze - resume

---

- **wczoraj** się dynamicznie rozwijały i profesjonalizowały;
  - **dziś** stały się znaczącym graczem na rynku ubezpieczeniowym i ich siła wciąż dynamicznie rośnie;
  - **jutro** na pewno też będą potrzebne i społecznie użyteczne stanowiąc wartość dodaną dla potrzebujących pomocy w kontaktach z zakładami ubezpieczeń;
-

## Kancelarie odszkodowawcze – wczoraj, dziś i jutro

---

Dziękuję za uwagę i zapraszam na stronę  
Rzecznika Ubezpieczonych:

**[www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.gov.pl)**

i funpage'a RzU na facebooku 😊

Aleksander Daszewski  
r. pr. koordynator w Biurze Rzecznika  
Ubezpieczonych

---