

Jarosław Zasada
Uniwersytet Łódzki
e-mail: jaroslawzasada1@wp.pl

Etyka zawodowa likwidatora szkód w towarzystwie ubezpieczeniowym

1. Uwagi wstępne

We współczesnym świecie coraz większe znaczenie przywiązuje się do relacji pracowniczych zachodzących w instytucjach i firmach.

Poza wymiarem materialnym pracy, która ma dostarczać ludziom możliwości zaspokajania swoich potrzeb, ma ona również wymiar psychologiczny. Jest źródłem satysfakcji, sposobem na znalezienie swojego miejsca w społeczeństwie.

Istotną kwestią staje się analizowanie pewnych wartości, norm szczegółowych, wynikających ze specyfiki poszczególnych zawodów. Ten zespół norm i zasad wynikających z tradycji danego zawodu określa się mianem etyki zawodowej. Jej zadaniem jest ustalenie relacji pomiędzy kierownikiem a pracownikiem, między członkami tego samego zespołu, podejściem do klientów a interesami firmy.

Zazwyczaj etyka jest pojęciem ważnym w odniesieniu do tych zawodów, które skupiają duże grupy ludzi lub kształtują zachowania innych osób, np. lekarzy, adwokatów, nauczycieli. Coraz większe znaczenie etyka zawodowa zaczyna odgrywać w instytucjach finansowych, w których oprócz zagadnień biznesowych istotną rolę powinno odgrywać poszanowanie praw klientów.

Zakłady ubezpieczeń niekiedy bywają określane mianem instytucji zaufania publicznego. Ich funkcjonowanie nie byłoby możliwe bez zaufania ze strony społeczeństwa. Firmy ubezpieczeniowe oferując ubezpieczenia chronią nasze zdrowie i życie, bezpieczeństwo oraz własność ubezpieczonych. Wartości te mogą być chronione gdyż społeczeństwo zawierając umowy jest przekonane, iż w razie zajścia wypadku zakład ubezpieczeń wypłaci odszkodowanie lub świadczenie.

W działalności zakładów ubezpieczeń istotną, choć niedocenianą rolę odgrywa pion likwidacji szkód. Zadaniem likwidatorów szkód jest zrealizowanie zawartej umowy ubezpieczenia w związku z zaistniałym wypadkiem (zdarzeniem) ubezpieczeniowym. Swistość umowy ubezpieczeniowej polega na tym, iż zakład ubezpieczeń roztacza nad ubezpieczającymi ochronę w sensie finansowym i uwalnia ich od ewentualnych problemów w razie zaistnienia szkody majątkowej¹.

¹ E. Świtalska, *Rola zakładów ubezpieczeń jako instytucji zaufania publicznego*, www.cebi.pl/konf03/konf03_05.doc, s. 3.

Zawierając umowę ubezpieczający powinien mieć przeświadczenie, iż w przypadku zaistnienia szkody może liczyć na pełną pomoc ubezpieczyciela. Pomoc, której udzielić ma likwidator.

2. Likwidator w postępowaniu likwidacyjnym a zachowania etyczne

Rola likwidatora może być pojmowana dwojako. Z jednej strony reprezentuje on potężną niekiedy instytucję finansową nastawioną na zysk, posiadającą wielkie struktury, kapitał, doświadczenie, wykwalifikowanych pracowników. Ma on zatem dbać o finanse i interesy swojego pracodawcy. Z drugiej strony likwidator powinien być swoistym doradcą klienta, umożliwiając szybkie i sprawne przeprowadzenie postępowania likwidacyjnego i wypłacenie należnych odszkodowań lub świadczeń. Szczególnie jest to istotne w przypadku likwidacji szkód osobowych. Poszkodowany ponosi wówczas nie tylko szkody materialne, lecz doznaje on szkody jeszcze bardziej dotkliwej – szkody niemajątkowej, krzywdy, naruszenia dóbr osobistych takich jak zdrowie, a często i życie.

W tym miejscu należy zauważyć, iż poszkodowani z reguły nie posiadają szerokiej wiedzy ubezpieczeniowej, nie znają przysługujących im roszczeń a nie wszyscy korzystają z usług odpłatnej pomocy profesjonalnych doradców czy firm prawniczych. Rolą likwidatora jest zatem wówczas nie tylko przeprowadzenie stosownych czynności likwidacyjnych w oparciu o funkcjonujące procedury prawne i wewnętrzne lecz również wspomoczenie osób poszkodowanych doradztwem w tych czynnościach.

Likwidator zatem musi mieć na względzie nie tylko kwestie finansowe i formalne, lecz również wziąć pod uwagę aktualną sytuację poszkodowanego, jego cierpienia, apatię, często niechęć do życia, szczególnie w przypadku utraty najbliższych osób.

Wśród zasad etyki zawodowej można wyróżnić:

- zasadę tajemnicy powiernictwa,
- zasadę tajemnicy zawodowej,
- zasadę dobra klienta².

Realizując zasadę tajemnicy powiernictwa, likwidator powinien zachować tylko w swojej pamięci informacje i fakty przekazywane przez poszkodowanych. W trakcie kontaktów z likwidatorami niejednokrotnie dzielą się z nimi swoimi przeżyciami, problemami rodzinnymi i życiowymi. Informacje te nie mają niejednokrotnie wpływu na wysokość odszkodowania i świadczenia, jednakże poszkodowani w tych trudnych chwilach, szczególnie utraty osób bliskich, chcą podzielić się swoimi przeżyciami i odczuciami.

Niezwykle istotna jest powinność zachowania tajemnicy zawodowej. Poszkodowany powierza przedstawicielowi zakładu ubezpieczeń swoje dane osobowe, dokumentację medyczną, wiedzę o stosunkach rodzinnych i posiadanym mieniu. Powinien zatem liczyć się z tym, iż wiedza ta będzie wykorzystana tylko w jednym celu – rozpatrzeniu złożonych roszczeń i wypłaceniu należnych odszkodowań i świadczeń.

Poszkodowany ma prawo do poszanowania swojej prywatności, zaś rolą likwidatora jest nie czynić niczego, co mogłoby tę prywatność naruszyć. Obowiązek zachowania ta-

² E. Boroń, *Kultura i etyka w pracy biurowej*,
scholaris.pl/cms/index.php/.../prezentacja_P_6150_boroń.html, s. 5–6.

jemnicy obejmuje wszystkie uzyskane informacje, niezależnie od ich formy lub sposobu ich utrwalenia. Zachowanie poufności wszelkich danych klientów oraz odpowiednie ich przetwarzanie i przechowywanie jest ważnym aspektem pracy i wiąże się z zaufaniem, którym likwidatorzy zostali obdarowani. Informacje wrażliwe o kliencie muszą być utrzymywane w odpowiednim stopniu poufności przed innymi współpracownikami, którzy nie potrzebują takich danych do prawidłowego wykonania swoich obowiązków.

Pracownicy zakładów ubezpieczeń nie mogą wykorzystywać wrażliwych informacji dla celów lub korzyści osobistych. W tej kwestii wszelkie ograniczenia pozostają w mocy nawet po rozwiązaniu umowy o pracę, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami. Ujawnienie takich informacji niezgodnie z normami prawnymi może być przedmiotem postępowania dyscyplinarnego lub karnego.

W toku podejmowanych czynności likwidatorów obowiązuje zakaz informowania środków masowego przekazu o danych poszkodowanego. Przedstawiciele prasy i nośników elektronicznych niekiedy próbują w sprawach tzw. medialnych uzyskać informacje bezpośrednio od likwidatorów. Jest to sprzeczne z procedurami obowiązującymi w towarzystwach ubezpieczeniowych, które w swoich wewnętrznych regulacjach wskazują podmioty wyłącznie uprawnione do przekazywania informacji o likwidowanych szkodach przedstawicielom „czwartej władzy”.

Likwidator jest zatem zobowiązany poinformować przedstawicieli mediów o osobie uprawnionej do kontaktowania się z nimi nie udzielając żadnej informacji o likwidowanej szkodzie, lub też przekazać kontakt do mediów upoważnionemu pracownikowi zakładu.

Niezwykle istotną rolę w obecnych realiach społeczno-gospodarczych przywiązuje się do bardzo dobrej obsługi klienta. W świetle art. 16 ustawy z 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, zakład ubezpieczeń informuje o tym ubezpieczającego i ubezpieczonego oraz przeprowadza postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, a także pisemnie lub drogą elektroniczną informuje ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odszkodowania.³

Rolą likwidatora jest zatem poinformowanie poszkodowanego o przysługujących mu prawach i roszczeniach a także stworzenie przed klientem wizerunku godnego zaufania, przekonania poszkodowanego że dbamy o jego interesy. Poszkodowany winien wiedzieć, iż znajduje się w „dobrych rękach” i jego interesy są chronione.

Zakłady ubezpieczeń w celu poinformowania poszkodowanych o przysługujących im roszczeniach wprowadzają specjalne w tym zakresie druki, informacje są również przekazywane w przypadku zgłoszenia szkody telefonicznie na Infolinii bądź osobistego zgłoszenia szkody w siedzibie zakładu.

Likwidator szkody powinien również informować poszkodowanego o przeprowadzanych czynnościach likwidacyjnych i ich terminach (ogłędziny pojazdu, miejsce wypadku, przeprowadzenie komisji lekarskiej) w sposób dogodny dla klienta (nie tylko listownie ale i drogą telefoniczną czy mailową) stosownie do możliwości czasowych i technicznych. Podejmując decyzję o wypłacie świadczenia należy wyjaśnić jakie rosz-

³ Ustawa o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. 124, poz. 1151 – z późniejszymi zmianami).

czenia zostały i w jakiej wysokości uznane, w przypadku jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości, niż określona w zgłoszonym roszczeniu, zakład ubezpieczeń informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania. Informacja zakładu ubezpieczeń powinna zawierać pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej (art. 16 ust. 3 ustawy z 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej)⁴.

Wszystkie informacje podawane poszkodowanemu powinny być pewne i sprawdzone. Ma on prawo do prawdziwych i pełnych informacji na temat podejmowanych czynności, wyjaśnienia mechanizmów działania danych procedur. Rzetelna informacja powinna więc zawierać zarówno zalety jak i wady tego działania.

Pomimo istnienia norm i reguł działalności zawodowej jak i moralnej nie można wykluczyć możliwości popełnienia błędów. Dlatego też w etyce zawodowej obowiązuje zasada odpowiedzialności moralnej, która zobowiązuje do przyznania się do popełnionych błędów, a nie zatajenia ich, nawołując jednocześnie do poniesienia konsekwencji tych pomyłek i w miarę możliwości do ich naprawienia.

Ta fachowość i wiedza pracowników zakładu ubezpieczeń jak również szybkość i poprawność obsługi klienta zajmują bardzo wysokie miejsca w hierarchii istotnych wyznaczników jakości usług dla ludności w opinii ubezpieczycieli oraz klientów indywidualnych⁵.

Zgodnie z zasadami etyki w działalności ubezpieczeniowej uchwalonymi 17 grudnia 1998 r. przez Zwyczajne Zebranie Przedstawicieli Polskiej Izby Ubezpieczeń, zakład ubezpieczeń powinien w szczególności:

- dbać, aby jego pracownicy mieli odpowiednie przygotowanie zawodowe oraz znali i prawidłowo rozumieli swoje powinności wobec klientów,
- dbać o klienta i udzielać mu fachowej pomocy w czasie całego okresu trwania umowy ubezpieczenia,
- stwarzać warunki, sprzyjające temu, aby pracownicy świadczyli swoje usługi z zaangażowaniem i wykorzystaniem kwalifikacji zawodowych⁶.

Likwidator jako profesjonalista w dziedzinie ubezpieczeń i odszkodowań nie może wykorzystywać niewiedzy klienta o przysługujących mu prawach i roszczeniach. W wielu sprawach, szczególnie w szkodach osobowych podejmowane są próby ugodowego zakończenia sporu. Zawarta ugoda ma znieść istniejące między stronami różnice poglądów co do wysokości należnego odszkodowania i zapobiec sądowemu rozstrzygnięciu sprawy.

Proponując poszkodowanemu zawarcie ugody, likwidator powinien brać pod uwagę wysokość doznanej szkody, w szkodach osobowych również charakter i rozmiar doznanej krzywdy, długość leczenia, prognozy na przyszłość, możliwość ujawnienia się nowej krzywdy w przyszłości.

Likwidator nie powinien natomiast zgadzać się na propozycje ugodowe poszkodowanego, jeżeli w sposób rażący naruszają jego prawa. Zawarcie takiej ugody byłoby nieetyczne, jeżeli przy wykorzystaniu swego doświadczenia i wiedzy fachowej poszkodowa-

⁴ Ustawa o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. 124, poz. 1151 – z późniejszymi zmianami).

⁵ E. Świtalska, *op.cit.*, s. 4.

⁶ Polska Izba Ubezpieczeń, Zasady etyki w działalności ubezpieczeniowej uchwalone w dniu 17 grudnia 1998 r. przez Zwyczajne Zebranie Przedstawicieli, www2.allianz.pl/pdf/internauci/zasady_etyki.pdf, s. 3.

ny byłby pozbawiony w przyszłości należnych mu i udokumentowanych świadczeń. Należy również zauważyć, iż tak zawarta ugoda może podlegać ocenie sądu, który może uznać ją za niedopuszczalną, jeżeli jest niezgodna z zasadami współżycia społecznego (art. 184 K.p.c.).⁷ Wówczas zasadne byłoby wypłacenie kwot należnych poszkodowanemu nie pozbawiając go jednocześnie na przyszłość możliwości dochodzenia dalszych świadczeń w sytuacji, gdyby uzyskał w tym zakresie dodatkową wiedzę lub zasięgnął fachowej pomocy adwokata lub radcy prawnego.

Likwidator w swojej pracy powinien być zabezpieczony przed pokusami związanymi z podejmowanymi decyzjami o wypłacie odszkodowania lub świadczenia. Nie da się ukryć, iż wśród poszkodowanych (szczególnie w szkodach komunikacyjnych) mogą być osoby, które w nieuczciwy sposób chciałby uzyskać odszkodowanie. Zatem w przypadku otrzymania korupcyjnej propozycji ze strony poszkodowanego likwidator powinien przedsięwziąć czynności przewidziane prawem i wewnętrznymi regulacjami. Takie działania mogą bowiem odstraszyć potencjalnych następców od składania przestępczych propozycji. Aby zapobiec ewentualnej korupcji zakłady ubezpieczeń wprowadzają wewnętrzne procedury polegające np. zatwierdzeniu wysokich wypłat przez innych likwidatorów, przeprowadzone są kontrole merytoryczne w zakresie likwidowanych szkód. Widzimy również zmiany w zakresie wystroju siedzib punktów obsługi klienta zakładów ubezpieczeń, gdzie coraz częściej stanowiska pracy lokalizowane są w dużych salach operacyjnych, oddzielone szklaną przestrzenią. Nie można również zapomnieć o nagrywaniu rozmów telefonicznych, przed odbyciem których poszkodowany jest o tym fakcie informowany i może zrezygnować z jej przeprowadzenia przed rozpoczęciem rozmowy.

Likwidatorowi nie wolno przyjmować prezentów lub innych korzyści materialnych lub osobistych nie przewidzianych w regulacjach wewnętrznych. Za niewłaściwy prezent należy uznać każdą rzecz wykraczającą poza formalnie przyjęte normy obowiązujące w towarzystwie ubezpieczeniowym. Nie należy akceptować żadnych upominków, co do których można mieć wątpliwości, że ich przekazanie ma związek z wykonywaną przez likwidatora pracą i może stanowić próbę wywierania wpływu na decyzje zawodowe. Przyjmowanie takich korzyści naraża zarówno pracownika jak i zakład ubezpieczeń na utratę dobrego imienia i może być przedmiotem osobnego postępowania, zgodnie z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa.

Niezmiernie istotną kwestią jest również poszanowanie konkurencji. We wspomnianych już wyżej zasadach etyki z 17 grudnia 1998 r. wskazano, iż zakład ubezpieczeń powinien respektować zasady uczciwej konkurencji a w szczególności nie powinien:

- rozpowszechniać nieprawdziwych informacji o konkurencji,
- szkodzić dobremu imieniu konkurentów,
- nie reagować na nieetyczne zachowanie konkurentów⁸.

W likwidowanych szkodach, szczególnie z umów odpowiedzialności cywilnej, niejednokrotnie mamy do czynienia z klientami innych towarzystw ubezpieczeniowych. Likwidator podczas kontaktu z poszkodowanym nie powinien pozwolić sobie na ocenianie procedur czy kompetencji pracowników konkurencji. Nie może on zdyskredytować wyboru przez poszkodowanego oferty innego podmiotu. Jeżeli nawet uważa on, iż pracuje w najlepszej instytucji na danym rynku, nie powinien krytykować innej. Decyzja o wybo-

⁷ Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z 1964 r. – z późniejszymi zmianami)

⁸ Tamże, s. 2.

rze danego produktu jest prawem poszkodowanego i nikt nie powinien wpływać na jego wybór. Oczywiście należy sobie zdawać sprawę, iż szybka i sprawna likwidacja danej szkody może mieć wpływ na zmianę wyboru towarzystwa przez poszkodowanego ale może to być tylko jego suwerenna decyzja. Likwidator ma oczywiście prawo wskazywać na pozytywne i korzystne elementy podejmowanych czynności w ramach swojego towarzystwa, nie powinien jedna sugerować, iż ta oferta jest najlepsza a inne są znacznie mniej przyjazne dla poszkodowanych.

3. Uwagi końcowe

Jak widzimy, likwidatorzy spełniają bardzo istotną rolę w strukturze zakładów ubezpieczeń. W swojej codziennej pracy powinni wykazywać się maksymalną starannością i wnikliwością, być nastawieni na cierpliwe wysłuchanie oraz zrozumienie potrzeb poszkodowanych.

Jednocześnie likwidatorzy powinni doskonalić swoją wiedzę i umiejętności poprzez kształcenie ustawiczne, zapoznawać się ze zmianami przepisów prawnych i orzecznictwa sądowego. Wiedza ta i umiejętności będą im szczególnie przydatne w dalszej pracy z uwagi na rosnącą świadomość ubezpieczeniową i zmiany w prawodawstwie.

Rolą likwidatorów jest etyczna postawa zarówno wobec swojego pracodawcy jak i klientów. Zaufanie klientów jest niezbędną przesłanką działalności ubezpieczeniowej, czyli działalności realizowanej przez instytucje zaufania publicznego.

Zakłady ubezpieczeń muszą być świadome, iż likwidatorzy wypełniając zawarte umowy ubezpieczenia, spełniają również rolę promocyjną i marketingową zakładu. Poszkodowany dobrze obsłużony, otrzymując bez zbędnej zwłoki należne odszkodowanie, może przekonać się, iż warto zaufać temu zakładowi, który potrafi wywiązać się z zawartej umowy i nie ogranicza się tylko do pobrania wysokiej często składki ubezpieczeniowej.

Professional Ethics of Damage Adjuster in Insurance Company

Summary

The subject of this abstract is the description of professional ethics of a damage adjuster in an insurance company.

The work of a damage adjuster in a financial institution is more than looking after the profit of the company which goes to the company shareholders. The job is very often regarded as a position of public trust. When the aggrieved parties report a damage to an insurance company they not only entrust their personal data, which are protected by law, but they also reveal confidential information like medical records, their income and important personal documentation. Reporting a damage, the aggrieved party has to be sure that the entrusted information will be only used for the purpose of the liquidation of damages.

On the other hand, the damage adjuster is supposed to know that when contacting the aggrieved party, who is not an expert in insurance, should never use the professional knowledge to make decisions which are not in favour of the party. In this case the damage adjuster has two roles; not only is he a professional who is responsible for the liquidation of the damage but he is also a representative of a financial institution to the aggrieved party. Therefore there are also some marketing aspects involved in the process because quick and accurate handling of the liquidation process can convince the aggrieved party to choose the insurance company's offer.

In my paper I am going to focus on ethical issues of the profession of a damage adjuster both when interacting with clients and decision taking. I will try to show what ethical and moral standards a person working as a damage adjuster should follow. These being especially important for the profession of a personal damage adjuster.

The role of a damage adjuster is not only the liquidation of the damage following procedures but also help and support for the aggrieved party by explaining the procedures, existing rights and claims.

Key words: *damage adjuster, personal damage, professionalism of a damage adjuster, profession of public trust confidentiality of aggrieved party records*