

Do towarzystw ubezpieczeniowych

Ubezpieczenia z głową

Mało kto wie, że pierwsze straże pożarne, zwane też strażami ogniowymi, były powoływane przez towarzystwa ubezpieczeniowe. Ponoć zdarzało się, że w przypadku pożaru domu ustalano – już po przybyciu na miejsce – którego ubezpieczyciela straż ma gasić. Ciekawe, co było, gdy się nie dogadali. Żarty żartami, ale coś w tym jest i gdyby te doświadczenia przenieść do naszych czasów i na nasz teren działania, po sygnale alarmu do ubezpieczonego obiektu powinni przyjeżdżać agenci towarzystwa ubezpieczeniowego, a śledztwo i poszukiwanie sprawców prowadzić detektywi towarzystwa. Taki układ wymuszałby największą staranność i skuteczność działania w ochronie mienia (i życia także) – mechanizm zwiększania sprawności działania byłby sprzęgnięty z wymuszaniem skuteczności działania pionu ochrony.

A jak to dziś jest w Polsce?

Kradzieże samochodów

W jaki sposób można ograniczyć kradzieże samochodów? Ale czy trzeba? – przecież mechanizm działa dobrze: ubezpieczony dostaje odszkodowanie, ukradziony samochód jest rejestrowany i ubezpieczony, czyli gdzie tu poszkodowani? Otóż poszkodowanymi są ci, którym auta nie ukradziono! Z ich przecież składek dokłada się do wypłat odszkodowania za samochód ukradziony. Gdy tych kradzieży jest tak dużo, że nie starcza na wypłaty ze składek, jak można przeczytać w prasie, podnoszone są składki.

► Parkingi strzeżone – czyli kolejna bzdura

Obsługę nawet najmniejszego chronionego parkingu całodobowego stanowią przynajmniej cztery osoby ochrony. W przypadku większych parkingów to już 8–12 osób. Ile takich parkingów jest w Warszawie? Nie wiem, ale sądzę, że nie mniej niż około 100 – czyli licząc tylko średnio po

6 osób ochrony na jeden parking, mamy co najmniej 600 ludzi, których zadaniem jest ochrona samochodów – ale tylko na parkingach.

A gdyby miasto poleciło likwidację tych parkingów i zatrudniło np. 60 osób do walki z gangami kradnącymi samochody, liczba kradzieży pojazdów czy też wyposażenia w takiej sytuacji moim zdaniem na pewno by zmalała. Jest wysoce prawdopodobne, że 10% sensownie wykorzystanych osób dałoby lepszą ochronę niż obecnych 600. Lepszą, ponieważ samochody byłyby bezpieczniejsze także poza parkingami.

A tak na marginesie – jeśli ktoś dziś opłaca miejsce parkingowe na strzeżonym parkingu, czy nie powinien mieć dodatkowej ulgi od towarzystwa ubezpieczeniowego?

► Dokumenty samochodów – baza danych

Samochody kradziono, karadzono nawet Fordy T, i samochody będą kradzione w przyszłości, a więc warto podjąć działania, które przy niewielkim nakładzie kosztów mogłyby znacznie utrudnić przynajmniej sprzedaż skradzionych aut, bo kontrola nad handlem częściami to już zadanie dużo trudniejsze.

Co może utrudnić sprzedaż kradzionego samochodu? Oryginalne dokumenty wozu, jego numery zarejestrowane w bazie danych, oznakowania w wielu miejscach samochodu już w procesie produkcji, książka obsługi samochodu prowadzona od dnia zakupu... Część tych działań jest już w tej chwili podejmowana.

Włamanie, kradzieże, napady rozboje

Według statystyk w Polsce nie jest tak źle, jeśli porównywać nas do krajów Starej Unii, ale tylko w przeliczeniu liczby przestępstw na 100 tysięcy mieszkańców.

► Policja

Gdy jakieś siedem lat temu w Bułgarii wprowadzono system komputerowego wyszukiwania odcisków palców, wykrywalność włamań wzrosła do bodajże 120%, ponieważ system wykrywał sprawców przestępstw nawet sprzed wielu lat.

U nas ten system wchodził z oporami, nawet były podejrzenia, że celowo z jego wprowadzeniem zwlekano. Jeśli został wdrożony, jego wykorzystanie chyba nie jest najlepsze, ponieważ statystyka wykrywalności naszej policji nie wzrosła tak jak w Bułgarii.

Policja ma doskonałych fachowców od zdejmowania i interpretacji śladów mechanicznych pozostawionych na miejscu przestępstwa, nie ma natomiast – pisałem o tym

kilkakrotnie – fachowców od zabezpieczeń elektromechanicznych i interpretacji śladów przełamania takich zabezpieczeń. A to oznacza, że ślady, które mogłyby naprowadzić na przestępców, nie są zabezpieczone prawidłowo – pisalem o tym m.in. w artykule „Kto wiedział..?”.

Naturalnym sprzymierzeńcem policji powinny być towarzystwa ubezpieczeniowe, gdyż to one ponoszą ciężar wypłaty odszkodowań – także wtedy, gdy zachodzi podejrzenie, że włamanie zostało sfinansowane.

A jak ta współpraca wygląda dziś? Chyba najbardziej widoczna jest udana współpraca policji w Poznaniu z jednym z tamtejszych oddziałów znanego towarzystwa ubezpieczeniowego. Dzięki niej wydano płyty instruktażowe, jak powinno się zabezpieczać i czego unikać, aby zmniejszyć ryzyko utraty mienia. Płyty te zostały dołączone do wydań miejscowych dzienników poznańskich i dzięki temu każdy (i tanio) mógł zapoznać się z zawartymi tam poradami.

Nie wiem, czy to jedyny taki przykład i mimo że dokładnie obserwuję to, co dzieje się w branży ochrony, na podobne ślady współpracy nie trafiłem.

Natomiast natrafiłem w kilku miejscach na niepokojące ograniczenia we wzajemnej współpracy policji, prokuratury i towarzystw ubezpieczeniowych. Najbardziej budzi mój niepokój poziom współpracy po włamaniu do ubezpieczonego obiektu. Przecież po włamaniu ubezpieczyciel staje się „stroną”, która powinna mieć wpływ na te działania policji czy prokuratury, które mogą mieć znaczenie co do decyzji o wypłacie odszkodowania i jego wielkości. Tymczasem ślady, dowody, tak naprawdę aż do zakończenia śledztwa są niedostępne dla ubezpieczycieli. Kłopotliwe bywa nawet wyegzekwowanie zabezpieczenia „śladów elektronicznych” z włamania, wskazanych przez ubezpieczyciela.

Współpraca z towarzystwem ubezpieczeniowym już na poziomie śledztwa byłaby ułatwieniem dla prokuratury – nawet rodzaj zawartej umowy ubezpieczeniowej i zapisane tam wymagania mogą być pomocne przy szukaniu śladów i ukierunkowaniu prowadzonego śledztwa.

Za dużo wymagam? Chyba nie, chociaż i same towarzystwa ubezpieczeniowe mają kłopot w porozumiewaniu się na własnym podwórku. Podam przykłady:

Po pierwsze: do tej pory towarzystwa ubezpieczeniowe nie siadły – wzorem Niemców (co najmniej w 1998 r.) – przy wspólnym stole w celu ustalenia wspólnych, minimalnych wymagań, których spełnienie byłoby warunkiem podstawowym zawarcia umowy. Dziś sytuacja wygląda tak, że do konkretnego mieszkania może przyjść kolejno kilku przedstawicieli różnych ubezpieczycieli i każdy z nich postawi inne wymagania co do koniecznych zabezpieczeń, tak jakby to mieszkanie było inaczej zagrożone w zależności od tego, kto je ubezpiecza.

Po drugie: już na poziomie konkretnego ubezpieczyciela brak jest przepływu informacji między jego różnymi pionami. Likwidatorzy szkód co prawda wymieniają między sobą informacje na temat różnych przypadków odszkodowań, lecz te informacje nie docierają ani do pionu, który zajmuje się zawieraniem umów, ani do komórki odpowiedzialnej za formułowanie warunków zawierania umów. Czyli błędy produkowane są nadal.

Czy można i czy trzeba to zmienić? Ponoć każde przedsiębiorstwo działa tak źle, jak mu się na to pozwoli...

Stefan Jerzy Siudalski