

UBEZPIECZENIE - UMOWA, PREWENCJA, LIKWIDACJA

Ubezpieczenie to nie jest tylko akt zawarcia umowy ubezpieczenia, ani też proces likwidacji szkody czy podejmowanie działań prewencyjnych. To cykl tych trzech procesów toczących się na przemienne i równoległe do siebie.

Dla większości przedsiębiorców spotkanie z ubezpieczeniami sprowadza się do samego aktu zawarcia umowy ubezpieczenia. Zwykle poznają również drugą – i wydawałoby się ostatnią – stronę ubezpieczeń: likwidację szkody. Nielicznym wybrańcom było dane spotkać się w praktyce z trzecim filarem koncepcji ubezpieczenia się: z prewencją. Trzeba jednak przyznać, że samo czynienie podziału jak wyżej jest niefortunne, gdyż mogłoby sugerować, iż wymienione czynności mają prawo funkcjonować oddzielnie i niezależnie od siebie. Kluczem do zrozumienia sensu ubezpieczeń jest zaakceptowanie faktu, że powyższe “filary” powinny ze sobą współgrać w jednym spójnym procesie, w którym tak naprawdę nie da się zarysować początku i końca, a tym samym wskazać jedyną właściwą kolejność. Jest to szczególnie ważne przy ubezpieczeniach przedsiębiorstw.

Trudno zdefiniować sens ubezpieczenia, jeśli nie pokaże się go w kontekście szeroko pojętej prewencji. Z kolei prewencję najlepiej przedstawiać w kontraście do likwidacji szkód, która nie obędzie się bez pojęcia ubezpieczenia – koło się zamyka.

Ubezpieczenie

Przedsiębiorcy szukają zwykle towarzystwa, które jest w stanie ubezpieczyć niemal wszystko, co tylko klientowi wydaje się lub rzeczywiście jest potrzebne. Wybierają przy tym ofertę najtańszą, lub prawie najtańszą. Nie do końca oczywiście mają rację. Poza wyjątkowymi produktami ubezpieczeniowymi, których profil został precyzyjnie określony przez ustawodawcę (np. OC komunikacyjne), większość produktów pochodzących od różnych Towarzystw, mimo podobnej nazwy może się od siebie różnić – o detale lub też o elementy zasadnicze. Zakres ubezpieczenia i wyłączenia mogą być diametralnie różne szczególnie we wszelakich ubezpieczeniach z “wyższej półki” jak utrata zysku, OC zawodowe lub produktu. Również w ubezpieczeniach od ognia można się natknąć na istotne różnice w wyłączeniach i warunkach, jakie należy spełnić, aby można było liczyć na wypłatę odszkodowania.

Nie trzeba ubezpieczać wszystkiego

Klienci powinni kupić dokładnie takie ubezpieczenie, jakie potrzebują – ni mniej ni więcej. Jest to szczególnie istotne w firmach, gdzie wartość majątku jest duża, zakres ubezpieczenia szeroki, a więc składka wysoka. Dlatego przed jego wyborem powinni odpowiedzieć sobie na pytanie, które obszary biznesu są kluczowe i ich załamanie się może oznaczać koniec firmy lub utratę pozycji rynkowej? Czy jest sens ubezpieczenia pełnej wartości wszystkich naszych magazynów wraz zawartością od ognia (i płacenia potężnej składki), czy też może konstrukcja magazynów gwarantuje zatrzymanie się ognia w “połowie” magazynu? Czy ubezpieczenie ładunku jadącego do odbiorcy obejmuje również błędy popełnione przez niego podczas wyładunku? Zapewniam, że potrafiłbym zapełnić ten artykuł do końca wyłącznie takimi pytaniami, i żadne z nich nie byłoby niepotrzebne. Chcę przez to powiedzieć, że ubezpieczenie będzie tak naprawdę wtedy najtańsze, kiedy będzie skrojone idealnie na miarę, jak najlepszy garnitur.

Likwidacja szkody

Składka ubezpieczeniowa nie jest podatkiem, daniną, frycowym – to cena, za jaką ubezpieczony “sprzedał” ubezpieczycielowi obowiązek poniesienia konsekwencji, konkretnego zdarzenia, jakiego klient się obawiał i czuł, że go finansowo przerasta. Płacąc składkę wywiązał się z jego części umowy – szkoda to z kolei czas wywiązywania się ubezpieczyciela ze swojej części umowy. W tym procesie ubezpieczyciel będzie musiał i chciał dołożyć wszelkich starań, aby się upewnić, czy “zachodzi jego odpowiedzialność”. To znaczy czy rzeczywiście zawarta umowa zobowiązuje go do wypłaty odszkodowania przy tej konkretnie konfiguracji zdarzeń, jaka doprowadziła do szkody.

Ważne wyłączenia

Kolejnym krokiem, jaki wykona ubezpieczyciel będzie upewnienie się, czy nie miała miejsca jakakolwiek okoliczność, uprawniająca go do skorzystania z tzw “wyłączenia odpowiedzialności”. Jest to niezwykle ważna część umowy ubezpieczenia (lub OWU stanowiących jej integralną część), która niekiedy drastycznie ogranicza obowiązki ubezpieczyciela i prawa ubezpieczonego. Jeśli mam ubezpieczyć własny dom, samochód itp., to czytanie ogólnych warunków ubezpieczenia (de facto propozycji umowy z ubezpieczycielem) zaczynam właśnie od rozdziału “wyłączenia” - jeśli potrafię bez zastrzeżeń zaakceptować treść tego rozdziału, z pozostałymi nie mam zazwyczaj problemu.

Niebezpieczne pułapki

Wyłączenia mogą np. uchylać obowiązek wypłacenia odszkodowania w wypadku, kiedy zamki w drzwiach do okradzionego biura nie były atestowane (mimo, iż np. włamanie nie nastąpiło przez te drzwi), kiedy po pożarze okazałoby się, że termin certyfikacji gaśnic został przekroczony o np. miesiąc lub tydzień (mimo, iż np. nikt nie miał szans użycia tych gaśnic), lub nasz partner handlowy nie zachował próbek wadliwego jego zdaniem produktu, który zszedł z naszej taśmy produkcyjnej (mimo iż pobranie próbki było technologicznie niemożliwe). Takich niezamierzonych przez ubezpieczyciela pułapek może być wiele, i tylko przedsiębiorca znający realia i specyfikę swojego biznesu może je wyłapać. Nie należy mieć złudzeń, że na dzisiejszym trudnym rynku ubezpieczeniowym i reasekuracyjnym nasz ubezpieczyciel przymknie oko na taki “drobiazg”.

Zaskakujący wynik rachunków

Jeśli na tym etapie likwidacji szkody ubezpieczyciel upewni się, że “zachodzi jego odpowiedzialność” oraz że nie mają miejsce żadne “wyłączenia”, przystępuje do części ostatecznej – to znaczy do wyliczenia odszkodowania. Niestety, ten etap też może obfitować w niemiłe dla przedsiębiorcy zaskoczenia. Może się bowiem okazać, że jako sumę ubezpieczenia podał wartość swojego majątku wziętą bezpośrednio z ksiąg, a nie wycenionego według tzw. “wartości odtworzeniowej” (np. koszt zbudowania obok drugiej identycznej hali, lecz według aktualnie stosowanej technologii oraz wyposażenia jej w nowe maszyny - niekoniecznie tego samego modelu, lecz na tym samym poziomie technologicznym). Prawie zawsze ta wartość jest grubo wyższa niż wartość wynikająca z ksiąg (wyjątkiem bywa sprzęt komputerowy, który tanieje). Jeśli ubezpieczyciel dojdzie do takiego właśnie przekonania, to argumentując swoją decyzję tzw “niedoubezpieczeniem” wypłaci jedynie pewien procent należnego naszym zdaniem odszkodowania, będący dopełnieniem procentu “niedoubezpieczenia”. Najczęściej stanie się tak nawet, jeśli szkoda będzie znacznie niższa niż suma ubezpieczenia. Kolejna pozycja, która uszczupli wypłacaną nam kwotę to tzw “udział własny”, wyrażony w pieniądzu lub procentowo. Z założenia ma on mobilizować ubezpieczonych do unikania szkód, gdyż każda szkoda obciąża również ich samych.

Prewencja

Pierwsza duża szkoda weryfikuje jakość pracy jaką klient włożył w wybór ubezpieczyciela (warunków ubezpieczenia) i w samo zawarcie umowy ubezpieczenia. Jest to szczególnie trudne zadanie w przypadku firm, dla których program ubezpieczeniowy jest zwykle tak złożony, że jego konstrukcją zajmują się brokerzy. Po szkodzie klient może sobie wtedy odpowiedzieć, czy kupił co prawda najtańszego ale „ślepego, kulawego i bezzębnego kota w worku”, czy też ma takie ubezpieczenie jakiego potrzebował, które spełniło jego oczekiwania.

Nauka na błędach

Kiedy szkoda była źle ubezpieczona i jednocześnie jej wartość przekroczy próg zdolności firmy do podniesienia się po uderzeniu – może to oznaczać na przykład likwidację przedsiębiorstwa. Nie ma w tym ani cienia przesady – obok umieszczam statystykę sporządzoną przez Fire Protection Association, pokazującą jaki procent firm nieposiadających ubezpieczenia od utraty zysku nie przetrwał szkody. Pół biedy, kiedy ta pierwsza szkoda nie jest bardzo duża – można ją wtedy potraktować jako twardą lekcję i mieć nadzieję na robienie kolejnych poprawek i udoskonaleń.

Poznanie słabych stron

W ten sposób, na samym końcu: po zawarciu ubezpieczenia i po przekonaniu się na przykładzie pierwszej szkody, że nie było to ubezpieczenie idealne, dochodzimy do tego, co jest początkiem – do prewencji. Po co nam prewencja, skoro jesteśmy (jak nam się wydaje - dobrze) ubezpieczeni? Profesjonalna prewencja musi się rozpocząć od głębokiego poznania własnej firmy: koncentracji majątku, wartości i zasobów; przebiegu procesów i adekwatności procedur; istniejących środków bezpieczeństwa, stanu świadomości menedżerów i pracowników – już samo uzyskanie wyników tej czynności poznawczej jest dla przedsiębiorcy nagrodą.

Kolejnym etapem odkrywania własnej firmy na nowo, jest odszukanie tych jej obszarów, zasobów bądź procesów, które z jednej strony są kluczowe dla całej firmy a z drugiej najbardziej wrażliwe na wszelkie zakłócenia. Teraz już wiemy gdzie należy koncentrować naszą troskę i uwagę.

Atrakcyjna świadomość wad

Taka wiedza pozwala nam wypracować nowe formy organizacji firmy, jej zasobów i procesów, aby doprowadzić do „unieszkodliwienia” możliwie największej ilości wąskich gardeł - poprzez zmniejszenie ryzyka lub konsekwencji finansowych ewentualnej awarii. Bardzo często firma posiada wiedzę i środki, aby samodzielnie zlikwidować większość ognisk zapalnych i wąskich gardeł, których na dobrą sprawę nie trzeba już ubezpieczać, bądź też sumy ubezpieczenia są bez porównania niższe a tym samym ubezpieczenie tańsze.

Po przeprowadzeniu opisanego procesu stajemy się atrakcyjniejszym partnerem dla firmy ubezpieczeniowej, gdyż znamy własne słabe punkty, zrobiliśmy wszystko aby zmniejszyć ich ilość oraz wiemy jak zadziałać w sytuacjach awaryjnych – nie jesteśmy już takim „łatwym łupem” dla ewentualnej dużej szkody, a kolejna szkoda i jej likwidacja nie jest już dla przedsiębiorstwa wstrząsem.

Nie wszystko trzeba ubezpieczać

Naturalnie rzecz biorąc przedsiębiorca z kolei może w pełni świadomie i „na pewniaka” decydować co ubezpieczać (i na jakie sumy), a co można z pełnym przekonaniem zostawić nie ubezpieczone. Może też spodziewać się oferty niższych stawek ubezpieczeniowych – lecz z całą pewnością nie kupi już tego najtańszego „kota w worku”. Ale to już temat na kolejny materiał.