

VII Dyskusyjne Forum Ubezpieczeń Komunikacyjnych

Konfrontacja i kredyt zaufania



W HOTELU SOFITEL WARSAW VICTORIA SPOTKALI SIĘ PRZEDSTAWICIELE SERWISÓW MECHANICZNYCH I BLACHARSKO-LAKIERNICZYCH, DEALERÓW SAMOCHODÓW, RZECZOZNAWCÓW, LIKWIDATORÓW SZKÓD I TOWARZYSTW UBEZPIECZENIOWYCH

Dyskusyjne Forum Ubezpieczeń Komunikacyjnych, organizowane od siedmiu lat przez Polską Izbę Motoryzacji, odbyło się tym razem w dniach 13-14 listopada br. Spotkania te nie należą do łatwych, ponieważ różne są interesy i oczekiwania obydwu stron. Jednak współpraca związana z likwidacją szkód komunikacyjnych z roku na rok poprawia się, co dostrzegają i ubezpieczyciele, i serwisy.

Najbardziej kontrowersyjne zagadnienia dotyczyły w tym roku m.in. wynajmu samochodów zastępczych oraz stosowania części innych niż oryginalne w naprawach powypadkowych. Z raportu porównującego naprawę tego samego modelu samochodu przy wykorzystaniu części oryginalnych lub ich zamienników wynika, że często znacznie różnią się one jakością, co wpływa też później na wycenę przez rzeczoznawcę całego naprawionego pojazdu.

Tegoroczne Forum przebiegało jednak pod hasłem: „Spory do lamusa – podejmujemy współpracę. Przedstawiamy rozwiązania, pokazujemy narzędzia”. W charakterze prelegentów i dyskutantów udział w nim wzięli m.in.:

- ▶ Bartłomiej Chmielowiec – główny specjalista w Wydziale Prawnym Biura Rzecznika Ubezpieczonych;
- ▶ Dariusz Król – z Volkswagen Group Polska;
- ▶ Katarzyna Michno-Nasierowska – adwokat;
- ▶ Paweł Wawszczak – główny specjalista w Wydziale Prawnym Biura Rzecznika Ubezpieczonych;
- ▶ Wojciech Wyszyc – dyrektor techniczny DEKRA Polska;
- ▶ Tamara Bieńkowska – trener, coach, spin doctor Tamara Bieńkowska & Sparing Partners;

FOT. PIM

FOT. PIM

- ▶ Maciej Brzeziński – właściciel BUH Consulting;
 - ▶ Łukasz Szarama – przewodniczący Sekcji Blacharsko-Lakierniczej przy Polskiej Izbie Motoryzacji;
 - ▶ Janusz Kobus – wiceprezes zarządu Pilkington Automotive Poland.
- Z dużym zainteresowaniem przyjęto wystąpienia dotyczące:
- ▶ psychologicznych aspektów szkody komunikacyjnej,
 - ▶ optymalizacji części w naprawach z OC i AC,
 - ▶ aspektów prawnych kosztorysu sporządzanego przez warsztaty na żądanie towarzystwa ubezpieczeniowego,
 - ▶ wykonywania napraw samochodów objętych gwarancją producenta,
 - ▶ przynależności do sieci naprawczej towarzystwa ubezpieczeniowego,
 - ▶ benchmarkingu serwisowego,
 - ▶ zabezpieczenia przed nieuzasadnionymi roszczeniami klientów.

Pierwszego dnia wieczorem, podczas uroczystej gali, ogłoszone zostały wyniki dwóch konkursów.

Zaszczytny tytuł „Menedżer Rynku Dealersko-Serwisowego 2012” przypadł w udziale Bogusławowi Kowalskiemu, prezesowi firmy Auto Idea będącej dealerem marki Mercedes-Benz w Białymstoku, Olsztynie i Warszawie-Łomiankach. Nominacje do tego wyróżnienia otrzymali: Piotr Mozdyniewicz – prezes MM Cars Katowice, i Adam Zalaszewski – prezes Auto Watin Poznań.

Do rywalizacji w konkursie „Auto Salon 2011” przystąpiło w tym roku trzynaście obiektów motoryzacyjnych, z których do finału zakwalifikowano pięć salonów samochodowych z serwisami: Budmat Auto z Płocka, Premium Arena z Łodzi, Salon Jaguar, Land Rover, Hyundai, Peugeot z Przeźmierowa, Ciesiółka Auto Group z Leszna oraz DBK Grupa.

Jury w składzie: Katarzyna Pilarek – architekt, Krzysztof Trzeciak – redaktor naczelny czasopisma „Serwis Motoryzacyjny” oraz Magdalena Patajewicz – Polska Izba Motoryzacji przyznała pierwsze miejsce salonowi Premium Arena z Łodzi, prowadzącemu sprzedaż samochodów BMW i MINI.

Prezentowano też wyniki Ogólnopolskiego Badania Satysfakcji Serwisów



TĘGOROCZNI ZWYCIĘZCY RANKINGU TOWARZYSTW UBEZPIECZENIOWYCH



TROJKA NOMINOWANYCH DO TYTUŁU „MENEDŻER RYNKU DEALERSKO-SERWISOWEGO 2012”. OD PRAWY: BOGUSŁAW KOWALSKI, PIOTR MOZDYNIEWICZ I ADAM ZALASZEWSKI

Samochodowych ze współpracy z Towarzystwami Ubezpieczeniowymi. Do oceny zgłosiło się 18 towarzystw. Podstawą ustalenia ich rankingu była ankieta elektroniczna rozdana w terminie od 12 lipca do 31 października 2012 r. do kilkunastu tysięcy serwisów niezależnych oraz ASO w Polsce. Zaproszenia do udziału w badaniach wysyłane były również przez towarzystwa ubezpieczeniowe, media i firmy współpracujące. Podczas badania oceniano:

- ▶ ogólną jakość współpracy;
- ▶ poziom kompetencji i rzetelność likwidatorów technicznych;
- ▶ poziom kompetencji i rzetelność likwidatorów merytorycznych;
- ▶ sprawność procesu likwidacji szkody;
- ▶ ilość skarg, odwołań oraz pozwów sądowych kierowanych przeciw towarzystwu;
- ▶ prawidłowość i szybkość pełnych wypłat;

uczciość weryfikacji stawek za roboczogodzinę pracy serwisu oraz stosowanie części oryginalnych w szkodach rozliczanych z OC.

Nagroda główna, Złoty Zderzak, trafiła do Towarzystwa Ubezpieczeniowego Allianz, II miejsce przypadło towarzystwu Ergo Hestia, a III – PZU.

Dyskusyjne Forum Ubezpieczeń Komunikacyjnych, którego organizatorem jest tradycyjnie Polska Izba Motoryzacji służy od lat otwartej dyskusji przedstawicieli wszystkich podmiotów rynku likwidacji szkód komunikacyjnych. Stanowi dla nich swoistą platformę wymiany doświadczeń i wyjaśniania kontrowersji bezpośrednio u źródła.

Udział w obradach czołowych ekspertów rynku, serwisów i dealerów samochodów, jak również przedstawicieli firm ubezpieczeniowych nadaje tym spotkaniom najwyższą rangę i poziom merytoryczny. ■