

Likwidator w Firmie Odszkodowawczej.

Zawierając umowę z Firmą odszkodowawczą poszkodowany klient powinien mieć przeświadczenie, iż w przypadku zaistnienia szkody może liczyć na pełną pomoc, której udzielić ma likwidator.

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. Należy zauważyć, iż poszkodowani z reguły nie posiadają szerokiej wiedzy ubezpieczeniowej lub odszkodowawczej, nie znają przysługujących im roszczeń. Rolą likwidatora jest zatem przeprowadzenie stosownych czynności likwidacyjnych w oparciu o funkcjonujące procedury prawne i wewnętrzne jak również wspomżenie osób poszkodowanych doradztwem w tych czynnościach.

Likwidator 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.

Poszkodowany ma prawo do poszanowania swojej prywatności, zaś rolą likwidatora jest nie czynić niczego, co mogłoby tę prywatność naruszyć. Obowiązek zachowania tajemnicy obejmuje wszystkie uzyskane informacje, niezależnie od ich formy lub sposobu ich utrwalenia. Zachowanie poufności wszelkich danych klientów oraz odpowiednie ich przetwarzanie i przechowywanie są 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 pracownikami, którzy nie potrzebują takich danych do prawidłowego wykonania swoich obowiązków.

Ujawnienie takich informacji niezgodnie z normami prawnymi może być przedmiotem postępowania dyscyplinarnego lub karnego.

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.

Likwidator 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. Otrzymując decyzję o wypłacie świadczenia od TU należy wyjaśnić jakie roszczenia zostały i w jakiej wysokości uznane, w przypadku jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości, niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Firma odszkodowawcza informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania przez TU, informuje również Klienta o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

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.

Likwidator jako profesjonalista w dziedzinie odszkodowań nie może wykorzystać 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 rażąco naruszają jego prawa. Zawarcie takiej ugody byłoby nieetyczne, jeżeli przy wykorzystaniu swego doświadczenia i wiedzy fachowej poszkodowany 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.). 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 chciałyby 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.

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 firmie na danym rynku, nie powinien krytykować innej. Decyzja o wyborze 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 Firmy przez poszkodowanego, ale może to być tylko jego suwerenna decyzja. Likwidator ma oczywiście prawo wskazywać na pozytywne i korzystne elementy podejmowanych czynności w ramach swojej firmy, nie powinien jednak sugerować, iż ta oferta jest najlepsza a inne są znacznie mniej przyjazne dla poszkodowanych.

Likwidator szkód spełnia bardzo istotną rolę w strukturze firmy odszkodowawczej. W swojej codziennej pracy powinien wykazywać się maksymalną starannością i wnikliwością, być nastawiony na cierpliwe wysłuchanie oraz zrozumienie potrzeb poszkodowanych. Zaufanie klientów jest niezbędną przesłanką działalności likwidacji szkód.

Poszkodowany dobrze obsłużony, otrzymując bez zbędnej zwłoki należne odszkodowanie, może przekonać się, iż warto zaufać Firmie odszkodowawczej, która potrafi wywiązać się z zawartej umowy i nie ogranicza się tylko do pobrania wysokiego często honorarium za realizowane odszkodowanie.