

Warsztat ZPL – PZU likwidacja szkód

Warszawa, 06.11.2014 r.

PZU SA, Biuro Likwidacji Szkód i Świadczeń

Szkody komunikacyjne w Polsce



Tablica D.2. Rodzaje ubezpieczeń według podmiotów ubezpieczających (cz. 2)*

Wyszczególnienie / Specification	Liczba wypłat (w sztukach) / Number of claims (in items)	Odszkodowania i świadczenia wypłacone brutto (w tys. zł) Gross claims paid (in thous. ZL)
	Ogółem Total	Ogółem Total
casco pojazdów lądowych / <i>casco insurance of land vehicles</i>	699 613	3 496 584
w tym obowiązkowe OC posiadaczy pojazdów mechanicznych <i>of which compulsory third part liability insurance of owners of motor vehicles</i>	999 834	5 338 235

Wszystkie zakłady ubezpieczeń zrefundowały w 2013 roku
ok **1,7 mln** szkód komunikacyjnych na kwotę ponad **8,8 mld zł**

PZU:

- rocznie likwidujemy ponad 0,5 mln szkód komunikacyjnych
- co 12 sekund przyjmujemy oraz zamykamy kolejną szkodę komunikacyjną
- pokrywamy koszty napraw 1.500 samochodów dziennie
- pokrywamy koszty zakupu 9.000 części zamiennych dziennie

* Wg raportu KNF za 2013 r.

Bezpośrednia likwidacja szkód

Bezpośrednia likwidacja to szansa na całkowitą transformację rynku OC:



Pan Robert
wykupił polisę OC
u ubezpieczyciela X



Pan Tomek
wykupił polisę
OC w PZU



Pan Robert
spowodował szkodę komunikacyjną.



Pan Tomek
otrzymuje odszkodowanie
od PZU



PZU zajmuje się
wszystkimi formalnościami



Pionierzy wymusili rewolucję w OC

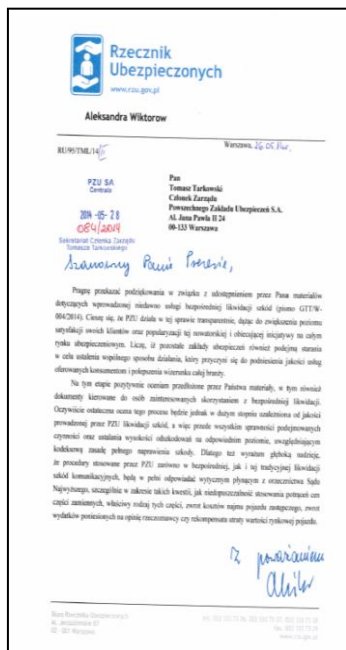
Walne izby zrzeszającej towarzystwa ubezpieczeniowe zatwierdzi dziś wprowadzenie systemu bezpośredniej likwidacji szkód.

Arytmetyka jest nieubłagana. Przed dzisiejszym walnym Polskiej Izby Ubezpieczeń (PIU), które ma zdecydować o przyszłości bezpośredniej likwidacji szkód (BLS), przeciwnicy tego rozwiązania są w zdecydowanej mniejszości. To oznacza, że branżowa Izba zdecyduje o wdrożeniu usługi, która jest określana jako rewolucja na rynku OC komunikacyjnego.

Pod presją wywartą na rynek decyzją PZU:

- zwyczajne Walne Zgromadzenie PIU Uchwałą z dnia 08.05.2014 zdecydowało o przyspieszeniu prac projektowych nad wdrożeniem systemu BLS;
- UNIQA wprowadziła usługę BLS od dnia 01.06.2014;
- ALLIANZ wprowadził usługę BLS od dnia 10.06.2014;
- 01.04.2015 planowany termin uruchomienia rynkowego systemu Bezpośredniej Likwidacji Szkód w Polsce

Likwidacja bezpośrednia – reakcja Rzecznika Ubezpieczonych



„Cieszę się, że PZU działa w tej sprawie transparentnie, dążąc do zwiększenia poziomu satysfakcji swoich klientów oraz popularyzacji tej nowatorskiej i obiecującej inicjatywy na całym rynku ubezpieczeniowym. Liczę, iż pozostałe zakłady ubezpieczeń również podejmą starania w celu ustalenia wspólnego sposobu działania, które przyczyni się do podniesienia jakości usług oferowanych konsumentom i polepszenia wizerunku całej branży.

Na tym etapie pozytywnie oceniam przedłożone przez Państwa materiały, w tym również dokumenty kierowane do osób zainteresowanych skorzystaniem z bezpośredniej likwidacji.”

Likwidacja bezpośrednia – aktualne wyniki



Rozkład szkód zgłoszonych wg TU



Stan na dzień 03.11.2014

- liczba szkód zgłoszonych: 20 000
- sprawność: 88 %
- kwota wypłat: 51 mln

Kosztorysowe rozliczenia szkód a jakość napraw



Definicja metody kosztorysowej zgodnie z wykładnią KNF –

metoda ustalania świadczenia z tytułu szkody w pojeździe, oparta o sporządzoną przez zakład ubezpieczeń kalkulację, określającą planowany (ale nie najtańszy) koszt naprawy uszkodzonego pojazdu.

PZU SA stosuje praktykę wyliczania potencjalnych kosztów naprawy w kalkulacjach, w oparciu o ceny części zamiennych tj. części oryginalne oraz o porównywalnej jakości. Ceny części zamiennych, określone w kalkulacjach – są podawane w powszechnie stosowanych systemach eksperckich do kalkulacji napraw – Eurotax i Audatex.

W kalkulacji kosztów naprawy dokonuje się wyliczenia tylko i wyłącznie potencjalnych kosztów naprawy pojazdu, gdyż do naprawy jeszcze nie doszło i wobec rozbieżności kosztów takiej samej naprawy istniejących na rynku (sięgających kilkudziesięciu procent), nie jest możliwe ustalenie już na tym etapie rzeczywiście poniesionych kosztów naprawy.

Sporządzona przez PZU S.A. kalkulacja kosztów naprawy stanowi propozycję rozliczenia szkody bez konieczności dokumentowania kosztów naprawy, a **bezsponna część odszkodowania** przedstawiona w tej kalkulacji stanowi kwotę odpowiadającą przeciętnym kosztom naprawy.

Kosztorysowe rozliczenia szkód a jakość napraw



Kalkulacja kosztów naprawy pojazdu, będąca podstawą ustalenia odszkodowania metodą kosztorysową powinna być dokonana w oparciu o rynkową wartość usług i części zamiennych w dniu ustalenia odszkodowania, z zastosowaniem:

- Norm czasowych operacji naprawczych określonych przez producenta pojazdu, zawartych w systemach eksperckich dostępnych na polskim rynku;
- Stawki za roboczogodzinę ustalonej przez zakład ubezpieczeń na podstawie przeciętnych cen stosowanych przez warsztaty naprawcze działające na terenie miejsca zamieszkania lub siedziby uprawnionego;
- Części zamiennych i materiałów lakierniczych zapewniających przywrócenie pojazdu do stanu poprzedniego.

Ceny części do silnika 2.0 TDI - Ta sama część w różnych cenach



Mitsubishi Outlander 2.0 DiD



Jeep Compass 2.0 CRD



Volkswagen Touran 2.0 TDI



Nazwa części

Pompowtryskiwacz

6 581,00 zł

2 658,00 zł

2 658,00 zł

Turbosprężarka

16 909,00 zł

10 332,00 zł

4 247,00 zł

Koło pasowe na wale

1 110,00 zł

725,00 zł

677,00 zł

Pasek rozrządu, rolki

1 939,00 zł

1 547,00 zł

769,00 zł

Pompa wody

976,00 zł

764,00 zł

199,00 zł

Czy naprawdę części zamienne są takie drogie?



cena samochodu Volkswagen Golf VII wersja BMT Trendline 1.2 TSI

64.100 zł

wartość nowego pojazdu wg Eurotaxglass 2/2014:

łączy koszt zakupu podstawowych części zamiennych w ASO VW

320.285 zł

ceny detaliczne wg Eurotaxglass 2/2014: :

nadwozie + drzwi i pokrywy	42 585 zł
osprzęt zewnętrzny nadwozia	16 412 zł
osprzęt wewnętrzny nadwozia	103 445 zł
silnik z osprzętem	78 490 zł
skrzynia biegów + przeniesienie napędu	79 353 zł

źródło Eurotaxglass 2/2014:

Oznaczenie jakościowe części zamiennych



„**O**” – oryginalna część zamienna dostarczona w opakowaniu producenta samochodu
(w literaturze anglosaskiej zwykle **OE** od „Original Equipment”, w dokumentach unijnych **OEM**).



„**Q**” – oryginalna część zamienna z sieci dystrybucji jej producenta, np. produkty Magneti-Marelli, Valeo, Hella, Bosch itd. w ich opakowaniach
(w literaturze anglosaskiej **OEM** od „Original Equipment Manufacturer” w dokumentach unijnych **OES** od „Original Equipment Supplier”)

Oznaczenie jakościowe części zamiennych



„PC”, „PT” – część o porównywalnej jakości. Część nadwozia, która posiada dodatkowo certyfikat jakości wydany przez jeden z instytutów certyfikujących: Centro Zaragoza, Thatcham lub TÜV Rheinland

„PJ” – część o porównywalnej jakości, szczególnie polecana przez dostawcę (dystrybutora)

„P” – części zamienne o porównywalnej jakości, które nie podlegały badaniom niezależnym od producenta części i którym dystrybutor nie nadał statusu "polecanych"



„ZJ” - zamiennik o podwyższonej jakości, polecany przez dostawcę (dystrybutora)

„Z” – pozostałe zamienniki



Z uwagi na brak gwarantowanej jakości części, nie rekomendowane przez PZU

Porównanie części zamiennych:

Przykład 1

Reflektor lewy Opel Astra II

Produkcja 99-02



Reflektor lewy Opel Astra II

O



część oryginalna Opel
(producent – Hella)

cena det. 398,00 zł

źródło: EUROTAX 01.06.2014

części, które do 31.10.2004 nie mogły być używane do napraw w serwisach autoryzowanych

Q



część oryginalna Hella

cena det. 197,06 zł

źródło: AD POLSKA 01.06.2014

PJ



część o porównywalnej jakości
Arteb

cena det. 119,00 zł

źródło: AUTO-ELEMENTS 01.06.2014

Porównanie części zamiennych:

Przykład 2

Reflektor lewy Skoda Fabia

Produkcja 99-07



część oryginalna Opel
(producent – Hella)

cena det. 539,95 zł

źródło: EUROTAX 01.06.2014



Dystrybutor: Polcar



część oryginalna
(producent – Hella)

cena det. 385,00 zł

źródło: EUROTAX 01.06.2014



Dystrybutor : Polcar



część porównywalnej jakości
(producent – TYC)

cena det. 191,86 zł

źródło: EUROTAX 01.06.2014

Różnica części zamiennych:

Przykład - logo

Szyba czołowa - Opel



O



szyba oryginalna

część oryginalna Opel
(producent – Pilkington)

cena det. 1005,00 zł

źródło: EUROTAX 01.06.2014

Q



szyba „nieoryginalna”

część „nieoryginalna” Opel
(producent – Pilkington)

cena det. 371,42 zł

źródło: EUROTAX 01.06.2014

Pojazdy sprowadzone z zagranicy po szkodzie całkowitej



Pojazdy, które uległy za granicą szkodzie całkowitej i zostały sprowadzone do Polski, następnie odbudowane, zarejestrowane i ubezpieczone, podlegają takiej samej ocenie odpowiedzialności co pojazdy krajowe. **Sama historia pojazdu nie ma wpływu na przyjęcie odpowiedzialności za zdarzenie ze względu na szkodę całkowitą za granicą. Jedynie ma wpływ na wysokość wartości pojazdu.**

W toku likwidacji wartość pojazdu ustalana jest na podstawie notowań zawartych w systemach Info-Expert lub Eurotax. W wycenie uwzględnia się:

- ✓ datę pierwszej rejestracji,
- ✓ przebieg,
- ✓ wyposażenie pojazdu,
- ✓ stan techniczny pojazdu,
- ✓ liczbę właścicieli,
- ✓ pochodzenie pojazdu,
- ✓ wcześniejsze naprawy,
- ✓ szczególny charakter eksploatacji.

Przyjmując odpowiedzialność gwarancyjną przy zawieraniu umowy, agent ustala wartość pojazdu używanego, korzystając z dostępnych katalogów lub innych opracowań zawierających notowania rynkowe cen pojazdów.

Zawierając umowę ubezpieczenia PZU bazuje na danych podanych przez ubezpieczającego, których prawidłowość i prawdziwość klient potwierdza on własnym podpisem.

Dochodzenie utraconej wartości handlowej – podejście PZU



Zgodnie z orzecznictwem Sądu Najwyższego (wyrok SN z dn. 12.10.2001 r., sygn. III CZP 57/01) odszkodowanie za uszkodzenie samochodu może obejmować oprócz kosztów jego naprawy także zapłatę sumy pieniężnej, odpowiadającej różnicy między wartością tego samochodu przed uszkodzeniem i po naprawie.

- ✓ Poszkodowany w ramach realizacji uprawnień wynikających z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC ppm, ma możliwość zgłoszenia roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, w związku ze szkodą w tym pojeździe.
- ✓ Każde zgłoszone przez poszkodowanego roszczenie z tytułu utraty wartości handlowej jest rozpatrywane przez PZU SA indywidualnie.
- ✓ Wysokość takiego odszkodowania jest ustalana z uwzględnieniem m.in. rozmiaru i rodzaju uszkodzeń pojazdu, jego stanu technicznego przez wypadkiem oraz jakości wykonanej naprawy pojazdu.
- ✓ Jednak nie każda naprawa powypadkowa pojazdu obniża jego wartość handlową. W związku z taką naprawą wartość handlowa pojazdu w niektórych przypadkach może wzrosnąć.

Dochodzenie utraconej wartości handlowej – podejście PZU



Przesłanki do ewentualnego uznania roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej to m.in.:

- wiek pojazdu (pojazdy nowe do 5 lat)
- źródło zakupu pojazdu (pojazd zakupiony w sieci dealerskiej w Polsce lub za granicą)
- stan techniczny pojazdu przed wypadkiem (czy były już szkody wypadkowe w tym pojeździe)
- rodzaj uszkodzeń pojazdu (naprawa dotyczyła nie odejmowalnych elementów konstrukcyjnych nadwozia lub pojazd był uszkodzony w znacznym zakresie) gdzie była dokonywana naprawa pojazdu,
- jakość wykonanej naprawy.

Do wyliczania utraty wartości handlowej powinna być stosowana Instrukcja Określania Rynkowego Ubytku Wartości Pojazdów nr 1/2009 z dnia 12 lutego 2009 roku Zatwierdzona w dniu 12 lutego 2009 uchwałą Zarządu Głównego do stosowania w Stowarzyszeniu Rzeczoznawców Samochodowych – EKSPERTMOT i w Komputerowym Systemie INFO-EKSPERT/SRTSiRD.



Podatek VAT – szkoda całkowita

Z dniem 1 kwietnia 2014 r. weszły w życie nowe zasady odliczania i rozliczania podatku VAT od wydatków związanych z samochodami osobowymi o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony (Ustawa o zmianie Ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych Ustaw z dnia 7 lutego 2014 r. , Dz. U. z 2014 r. poz. 312).

Zgodnie z powyższą regulacją, gdy samochód o dopuszczalnej masie całkowitej nieprzekraczającej 3,5 tony jest wykorzystywany do celów związanych z działalnością gospodarczą oraz celów prywatnych, podatnikom przysługuje prawo do odliczenia 50 % podatku VAT od wydatków związanych z pojazdem, bez ograniczenia kwotowego.

Takie **50% odliczenie podatku VAT przysługuje tylko wówczas, gdy samochód jest wykorzystywany w tzw. działalności "mieszanej", a zatem zarówno dla celów firmowych, jak i prywatnych.** Dla samochodów o przeznaczeniu mieszanym, 50-procentowe odliczenie podatku VAT przysługuje również w stosunku do wszystkich wydatków eksploatacyjnych (np. przeglądy, naprawy, części zamienne).

Obecne regulacje prawne wprowadzają **możliwość pełnego odliczenia podatku VAT, od samochodów osobowych o masie całkowitej nieprzekraczającej 3,5t, wykorzystywanych wyłącznie do celów działalności gospodarczej**, pojazdów specjalnych, takich jak np. koparka oraz samochodów, których konstrukcja wyklucza możliwość wykorzystania ich do celów prywatnych.



Podatek VAT – szkoda całkowita

W szkodzie całkowitej, z ubezpieczenia OC ppm:

- a. jeżeli poszkodowany, z tytułu nabycia pojazdu, **miał możliwość skorzystania z limitu odliczenia VAT w wysokości 100% wartości tego podatku i miał prawo do pełnego odliczenia VAT w ramach tego limitu**, to ustalając wysokość odszkodowania wyliczamy różnicę pomiędzy wartością pojazdu netto przed szkodą i wartością pozostałości netto.
- b. Jeżeli poszkodowany, z tytułu nabycia nowego pojazdu, **ma możliwość skorzystania z limitu odliczenia VAT w wysokości 50% wartości tego podatku i ma prawo do pełnego odliczenia VAT w ramach tego 50% limitu i nie decyduje się na sprzedaż pozostałości**, to bezsporną wysokość odszkodowania wyliczamy w oparciu o następujący wzór:

$$O = (W1 - V1) - W2$$

O (wartość odszkodowania) = **W1** (wartość pojazdu brutto przed szkodą) – **V1** (wartość podatku VAT w części w jakiej podatek ten podlegałby odliczeniu przez poszkodowanego liczony od wartości W1) – **W2** (wartość netto pozostałości pojazdu).

Podatek VAT – szkoda całkowita



- c. Jeżeli poszkodowany, z tytułu nabycia nowego pojazdu, **ma możliwość skorzystania z limitu odliczenia VAT w wysokości 50% wartości tego podatku i ma prawo do pełnego odliczenia VAT w ramach tego 50% limitu, a decyduje się na zbycie pozostałości pojazdu**, to ustalenie wartości odszkodowania będzie oparte o następujący wzór:

$$O = (W1-V1) - W2 - V_k$$

O (wartość odszkodowania) = **W1** (wartość pojazdu brutto przed szkodą) – **V1** (wartość podatku w części w jakiej podatek ten podlegałby odliczeniu przez poszkodowanego liczony od wartości W1) – **W2** (wartość netto pozostałości pojazdu) – **Vk** (Wartość pozostałego naliczonego podatku VAT przysługującego do odliczenia w związku ze sprzedażą opodatkowaną).

$$V_k = [V \text{ (na fakturze)} - V \text{ (odliczony)}] * (60-m)/60$$

m- ilość miesięcy użytkowania pojazdu

V_k – korekta podatku wykazanego na fakturze nabycia pojazdu który uległ uszkodzeniu.



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ