

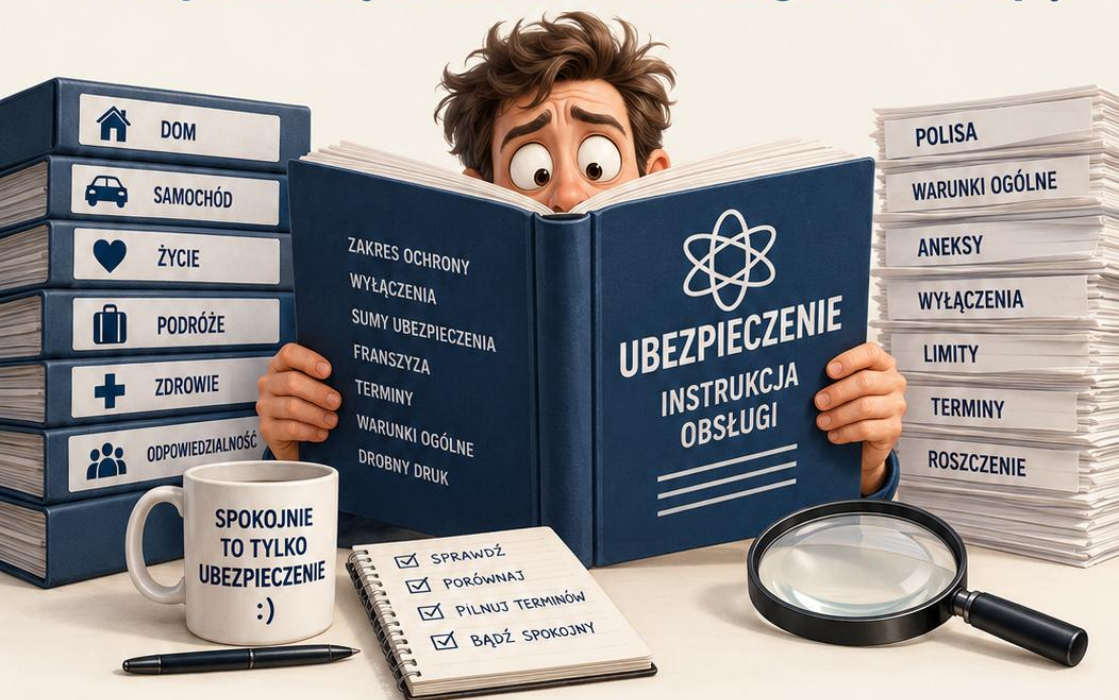
Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Seria poradników z przymrużeniem oka ;)

Każde Ubezpieczenie Brzmi Jak Instrukcja do Reaktora

Jak rozumieć najważniejsze pojęcia,
porównywać zakres ochrony i pilnować terminów
bez czytania trzydziestu stron drobnego druku z lupą



**Mamy problem. Ale spokojnie.
Da się go rozwiązać i jeszcze będzie z czego się pośmiać.**

Każde Ubezpieczenie Brzmi Jak Instrukcja do Reaktora

Jak rozumieć najważniejsze pojęcia,
porównywać zakres ochrony i pilnować
terminów bez czytania trzydziestu stron
drobnego druku z lupą

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

SPIS TREŚCI

INTRO	5
Rozdział 1 - Polisa to nie to samo co obietnica z reklamy	11
Rozdział 2 - Dziesięć słów, które potrafią zmienić całą polisę	18
Rozdział 3 - Najważniejsze rzeczy zwykle mieszkają pod słowem „ale”	26
Rozdział 4 - Najtańsza polisa może być bardzo droga	33
Rozdział 5 - Nie kupuj ochrony dla człowieka, którym nie jesteś	40
Rozdział 6 - Porównywarka nie zna twojego życia	47
Rozdział 7 - Dokumentów szuka się przed katastrofą, nie w jej trakcie	54
Rozdział 8 - Polisa nie działa na autopilocie	61
Rozdział 9 - Nie czytaj polisy od pierwszej strony do ostatniej	69
Rozdział 10 - Zadawaj pytania, na które da się odpowiedzieć konkretnie	76
Rozdział 11 - Suma ubezpieczenia nie jest liczbą z kapelusza	83
Rozdział 12 - Możesz mieć pięć polis i jedną wielką dziurę	90
Rozdział 13 - Co robić, kiedy właśnie coś się stało	97
Rozdział 14 - Zgłoszenie szkody to raport, nie thriller	104

Rozdział 15 - Odmowa to dokument, nie wyrok z piorunem.....	112
Rozdział 16 - „Za tyle się nie da” to dopiero początek rozmowy.....	118
Rozdział 17 - Nie wszystko da się udowodnić idealnie	125
Rozdział 18 - Polisa starzeje się razem z twoim życiem.....	132
Rozdział 19 - Zrób sobie system, który pamięta za ciebie	139
Rozdział 20 - Masz rozumieć swoje ubezpieczenie, nie zostać ubezpieczycielem	146

INTRO

Przychodzi mail: „Twoja polisa wkrótce wygasa”. Otwierasz go z niewinnym przekonaniem, że przecież chodzi tylko o ubezpieczenie, więc sprawa powinna zająć mniej więcej tyle, co zamówienie pizzy. Klikasz „sprawdź ofertę”, widzisz cenę, kilka przyjaźnie brzmiących haseł i przycisk większy niż twoja przyszła składka. Potem dostajesz dokument. Czterdzieści kilka stron. Na pierwszej dowiadujesz się, kto jest ubezpieczycielem. Na drugiej, że „ubezpieczający” i „ubezpieczony” mogą być dwiema różnymi osobami, co brzmi jak początek zagadki logicznej rozwiązywanej w komisariacie. Na trzeciej pojawia się „zdarzenie ubezpieczeniowe”, „suma ubezpieczenia”, „udział własny”, „wyłączenie odpowiedzialności” oraz zdanie mające trzy przecinki, pięć odniesień i atmosferę instrukcji awaryjnego chłodzenia rdzenia. Przez chwilę zastanawiasz się, czy naprawdę chciałeś ubezpieczyć mieszkanie, samochód albo podróż, czy niechcący zgłosiłeś się do obsługi elektrowni atomowej.

Najciekawsze jest to, że problem zwykle nie zaczyna się od braku inteligencji ani od niechęci do czytania. Większość ludzi potrafi przeczytać umowę. Problem w tym, że dokument ubezpieczeniowy rzadko jest napisany w kolejności, w której normalny człowiek zadaje pytania. Ty chcesz wiedzieć: „Co właściwie mam chronione?”, „Kiedy dostanę pieniądze?”, „Kiedy ich nie dostanę?” i „Ile mnie to kosztuje?”. Dokument odpowiada: „Zgodnie z § 14 ust. 3, z zastrzeżeniem § 7 ust. 2 oraz definicji zawartej w § 2 pkt 19...”. Formalnie odpowiedź zapewne gdzieś tam jest. Psychicznie jesteś już natomiast w kuchni, robisz herbatę i uznajesz, że skoro firma ma duże logo, a przycisk był

niebieski, to chyba będzie dobrze. I właśnie w tej szczelinie między „chcę się zabezpieczyć” a „nie mam dziś ochoty studiować dokumentacji technicznej promu kosmicznego” zaczyna się większość ubezpieczeniowego chaosu.

Drugi problem jest bardziej podstępny: ubezpieczenia kupujemy zwykle wtedy, kiedy nic się jeszcze nie stało. Nie ma zalanego sufitu, rozbitego samochodu, zagubionego bagażu ani telefonu, który po spotkaniu z betonem postanowił przejść na emeryturę. Płacisz więc za coś, czego najlepiej nigdy nie użyć, a mózg bardzo nie lubi inwestować energii w analizowanie hipotetycznych kłopotów z przyszłości. Cena jest konkretna. Przycisk „kup” jest konkretny. Katastrofa jest hipotetyczna. Nic dziwnego, że wiele osób porównuje głównie składkę, sumę widoczną dużą czcionką i może jeszcze liczbę zielonych ptaszków obok oferty. Zielony ptasek działa psychologicznie świetnie. „Pomoc w razie awarii - tak”. Wspaniale. Jakiej awarii? Gdzie? Do jakiej kwoty? W jakich warunkach? Spokojnie, odpowiedzi są trzydzieści stron dalej. Ptaszek natomiast już wykonał swoją pracę i poszedł na lunch.

Do tego dochodzi język, który nie zawsze znaczy dokładnie to, co człowiek intuicyjnie podejrzewa. Słowo „ochrona” brzmi szeroko. „Pełny pakiet” brzmi jeszcze szerzej. „All risk” potrafi brzmieć tak, jakby od tego momentu rzeczywistość miała obowiązek zachowywać się przyzwoicie. Tymczasem znaczenie konkretnego pojęcia zależy od warunków danej umowy, definicji, zakresu, limitów i wyłączeń. Dwa produkty opisane podobnymi hasłami marketingowymi mogą działać inaczej, a produkt droższy nie musi być automatycznie lepszy dla każdej osoby i każdej sytuacji. To właśnie dlatego czytanie ubezpieczenia wyłącznie po nazwie przypomina wybieranie restauracji na

podstawie koloru serwetek. Można trafić świetnie. Można też po deserze odkryć, że właściwie nie było obiadu. Celem nie jest więc nauczanie się całego języka branży, lecz rozpoznawanie tych kilku miejsc, w których zwykłe słowo zaczyna mieć bardzo konkretne umowne znaczenie.

Najczęstsza reakcja na tę złożoność jest całkiem rozsądna, tylko niezbyt skuteczna: człowiek próbuje przeczytać wszystko od początku do końca. Zaparza kawę, otwiera warunki ubezpieczenia i rusza od strony pierwszej z determinacją archeologa odsłaniającego grobowiec. Po siedmiu minutach nadal jest przy definicjach. Po dwunastu odkrywa, że przeczytał ten sam akapit trzy razy, ponieważ oczy przesuwają się po tekście, ale mózg zajmował się pytaniem, czy w lodówce jest ser. Po piętnastu zaczyna przewijać. Po dwudziestu następuje kapitulacja strategiczna: „Dobra, jak coś się stanie, wtedy sprawdzę”. To bardzo ludzkie. Tyle że chwila po zdarzeniu jest wyjątkowo kiepskim momentem na odkrywanie, że należało coś zgłosić w określony sposób, zachować dokument, spełnić konkretny warunek albo że sytuacja, którą uważałeś za oczywiście objętą ochroną, została potraktowana inaczej. Instrukcji przeciwpożarowej też najwygodniej nie studiować wtedy, kiedy już pachnie dymem.

Ta książka powstała po to, żeby między dwiema skrajnościami - „czytam wszystko jak prawnik przygotowujący proces stulecia” oraz „klikam najtańszą opcję i powierzam resztę losowi” - zbudować coś znacznie praktyczniejszego. Chodzi o umiejętność szybkiego odnajdywania rzeczy naprawdę istotnych, zadawania właściwych pytań i porównywania ofert według tego, co realnie może mieć znaczenie po szkodzie, a nie według tego, która tabelka wygląda bardziej uspokajająco.

Nauczysz się rozdzielać cenę od zakresu, marketingową nazwę od treści warunków, wysoką sumę od faktycznie dostępnego limitu i poczucie „chyba jestem ubezpieczony” od wiedzy, co zostało objęte ochroną. Nie musisz przy tym zapamiętywać słownika branżowego ani zaczynać poranków od lektury OWU przy owsiance. Wystarczy wiedzieć, czego szukać, gdzie to zwykle znaleźć i przy których sformułowaniach warto zatrzymać kursor o sekundę dłużej.

Równie ważne będzie odczarowanie porównywania polis, bo dwie składki rzadko da się sensownie zestawić bez spojrzenia na to, co właściwie kupujesz. Oferta za 420 zł i oferta za 610 zł nie tworzą jeszcze konkursu, w którym ta pierwsza prowadzi 190 punktami. Jedna może zawierać szerszy zakres, druga większy udział własny, inne limity, odmienne wyłączenia albo dodatkowe elementy, których wcale nie potrzebujesz. Czasem tańszy wariant będzie rozsądny. Czasem droższy. A czasem obie propozycje okażą się średnio dopasowane, tylko każda w eleganckiej ramce i z człowiekiem uśmiechającym się na zdjęciu tak, jakby właśnie przeczytał całe warunki ubezpieczenia i nadal miał dobry humor. Tutaj nie będziemy wybierać polis za ciebie. Będziemy budować sposób myślenia, dzięki któremu pytanie „która jest tańsza?” przestanie automatycznie zastępować pytanie „za co właściwie płacę?”.

Jest jeszcze jeden fragment układanki, znacznie mniej widowiskowy niż zakres ochrony, a potrafiący zrobić równie dużo zamieszania: terminy i obowiązki. Ubezpieczenie może trwać rok, więc przez jedenaście miesięcy i trzy tygodnie bardzo łatwo nie pamiętać o nim wcale. To zresztą znak, że życie chwilowo zachowuje się przyzwoicie. Potem nagle pojawia się odnowienie, płatność kolejnej raty, zmiana

danych, sprzedaż rzeczy objętej polisą, wyjazd, szkoda albo potrzeba odszukania dokumentu, który według twojej pamięci „na pewno był w mailu”. W którym mailu? Oczywiście w tym zatytułowanym „Dokumenty”, wysłanym przez adres przypominający wynik losowania znaków alfanumerycznych. Dlatego sensowna obsługa własnych ubezpieczeń nie polega na częstym myśleniu o ubezpieczeniach. Wręcz przeciwnie. Dobry system ma sprawić, że przez większość roku możesz o nich spokojnie nie myśleć, ponieważ najważniejsze informacje i terminy nie mieszkają wyłącznie w twojej głowie.

Nie będziemy też udawać, że po przeczytaniu poradnika każdy przypadek stanie się prosty. Ubezpieczenia są umowami, a konkretne prawa, obowiązki, zakres ochrony i sposób likwidacji szkody wynikają przede wszystkim z dokumentów dotyczących danego produktu oraz właściwych przepisów. Przy sporze, dużej wartości szkody, niejasnym postanowieniu albo sytuacji wymagającej interpretacji prawnej może być potrzebna pomoc osoby posiadającej odpowiednie kompetencje. Ta książka nie ma zastępować polisy, ogólnych warunków ubezpieczenia, indywidualnej analizy ani profesjonalnej porady. Ma natomiast sprawić, że kiedy dostaniesz dokument, nie będziesz patrzeć na niego jak człowiek, któremu właśnie wręczono instrukcję uruchomienia reaktora i powiedziano: „Spokojnie, wszystko jest opisane”. Bo owszem, wszystko może być opisane. Sztuka polega na tym, żeby wiedzieć, które pięć procent tekstu powinno zainteresować cię jako pierwsze.

Najważniejsza zmiana jest więc dość prosta: nie potrzebujesz stać się ekspertem od całego rynku ubezpieczeniowego. Potrzebujesz stać się trochę lepszym

czytelnikiem własnej umowy i trochę bardziej niewygodnym klientem w najlepszym znaczeniu tego słowa. Takim, który pyta „co dokładnie oznacza ten limit?“, zamiast kiwać głową przy słowie „kompleksowy“. Takim, który sprawdza wyłączenia przed zakupem, a nie podczas zgłaszania szkody. Takim, który umie porównać dwie propozycje bez tworzenia arkusza mającego siedemnaście kart, funkcje warunkowe i status projektu infrastrukturalnego. I takim, który potrafi ustawić dwa przypomnienia zamiast liczyć na pamięć przez następnych dwanaście miesięcy. Jeśli po tej książce dokument ubezpieczeniowy nadal będzie wyglądał trochę jak instrukcja do reaktora, w porządku. Różnica ma polegać na tym, że będziesz już wiedzieć, gdzie znajduje się wyłącznik, czego lepiej nie dotykać i które czerwone lampki naprawdę warto zauważyć.

Rozdział 1 - Polisa to nie to samo co obietnica z reklamy

Wyobraź sobie, że siedzisz wieczorem przy stole i porównujesz dwa ubezpieczenia mieszkania. Pierwsze nazywa się „Dom Bezpieczny Plus”, drugie „Mój Spokojny Kąt Premium”, więc już na starcie czujesz się mniej jak klient, a bardziej jak człowiek wybierający pakiet wypoczynkowy z masażem i dostępem do strefy wellness. Pierwsza oferta obiecuje „kompleksową ochronę”, druga „szeroki zakres bezpieczeństwa”, a obie mają zdjęcie rodziny, która najwyraźniej nigdy nie załaziła sąsiada, nie zgubiła kluczy ani nie odkryła grzyba za szafą. Cena różni się o kilkadziesiąt złotych. Sumy wyglądają podobnie. Ikonki są zielone. Wszystko wydaje się proste, dopóki nie zadasz jednego bardzo niegrzecznego pytania: „Co dokładnie się stanie, jeśli wydarzy się konkretna rzecz?”. W tym momencie reklama dyskretnie wychodzi z pokoju, a do rozmowy wchodzi umowa.

To pierwszy nawyk, który warto sobie wyrobić: ubezpieczenia nie kupuje się po nazwie produktu, tylko po warunkach, na jakich działa ochrona. Nazwa może pomóc odróżnić jeden wariant od drugiego, ale sama w sobie niewiele mówi o tym, jakie zdarzenia obejmuje umowa, jakie są limity, czego nie obejmuje i jakie obowiązki spoczywają na stronach. „Premium” nie jest magicznym zaklęciem rozszerzającym każdą ochronę. „Kompleksowy” nie oznacza automatycznie „wszystko, co może pójść źle od teraz aż do końca cywilizacji”. „Bezpieczny” również nie jest jednostką miary zatwierdzoną w Międzynarodowym Układzie Jednostek. To słowa sprzedażowe, które mogą opisywać