

Mediacje i negocjacje jako alternatywny sposób rozwiązywania sporów na rynku ubezpieczeń

Wstęp

Rozdział I

Mediacje i negocjacje jako forma alternatywnego rozwiązywania sporów

1. Istota mediacji i negocjacji
2. Proces negocjacji
3. Zasady postępowania mediacyjnego

Rozdział II

Krajowy rynek ubezpieczeń

1. Istota ubezpieczeń
2. Likwidacja szkód
3. Nadzór ubezpieczeń i Rzecznik Finansowy

Rozdział III

Negocjacje z klientami w procesie likwidacji szkód

1. Negocjacje w likwidacji uproszczonej
2. Negocjacje przy rozpatrywaniu reklamacji

Rozdział IV

Mediacja jako efektywny sposób rozwiązywania sporów klientów usług ubezpieczeniowych z zakładami ubezpieczeń

1. Centrum mediacji Sadu Polubownego przy KNF
2. Koncyliacja na przykładzie Rzecznika Finansowego
3. Rynek ubezpieczeń przyjazny mediacji

Zakończenie

Bibliografia