

Będzie bezpieczniej, będzie taniej

W interesie wszystkich stron: firm leasingowych, ich klientów oraz ubezpieczycieli, jest upowszechnienie w przedsiębiorstwach opinii, że warto wprowadzać programy naprawcze, bo to prowadzi do niższych składek, ochrony zdrowia i życia ludzi. — **MICHAŁ GOMOWSKI**

Z punktu widzenia klienta ubezpieczającego flotę pojazdów najistotniejsze są dwie rzeczy:

- aspekt finansowy, czyli wysokość składek,
- kwestia jakości obsługi w przypadku likwidacji szkód

Spółka leasingowa, którą wcześniej reprezentowałem, dostarczała samochody wraz z całym serwisem, w tym pakietem ubezpieczeniowym oraz z obsługą w zakresie likwidacji szkód, dla największych instytucji. Tacy właśnie klienci mają bardzo dużą siłę negocjacyjną, oczekują najlepszej ceny i najwyższej jakości usług. Szczególnie istotny jest ten drugi element, gdyż klienci bardzo często oceniają atrakcyjność oferty ubezpieczeniowej właśnie pod kątem sprawnego przeprowadzenia likwidacji szkód oraz zakresu assistance.

WAŻNA CENA

Jeśli zaś chodzi o cenę, to mankamentem towarzystw jest traktowanie wszystkich klientów firmy zarządzającej flotą całościowo jako jeden wielki portfel. A przecież wśród klientów firmy leasingowej są zarówno firmy o wysokiej szkodowości, jak i te, które mają dobre wskaźniki szkodowe. Towarzystwa nie są jednakże zainteresowane rozpatrywaniem szkodowości każdego klienta firmy leasingowej z osobna. Dlatego nie mogliśmy liczyć na rozmowy i negocjowanie składek dla tych firm. Generalnie jednak, stawki ubezpieczeniowe stosowane dla flot na naszym rynku są za niskie. Powoduje to, że towarzystwa dopłacają do interesu, co przekłada się z kolei na ich „nielojalność” w stosunku do firm zarządzających flotami, objawiającą się częstym wycofywaniem się z ubezpieczeń flot.

JAK TO ZROBIĆ?

Firmy zarządzające flotami samochodowymi ubezpieczają swój park samochodowy w kilku towarzystwach, dlatego bardzo ważna dla usprawnienia procesu likwidacji jest scentralizowana ob-



Michał Gomowski

jest członkiem zarządu spółek Generali w Polsce. Poprzednio był prezesem Arval Polska, firmy zajmującej się leasingiem pojazdów i zarządzaniem flotami oraz dyrektorem generalnym Europ Assistance.

sluga likwidacji szkód. Korzystna jest w tym zakresie współpraca z brokerem, który jednocześnie współpracuje z kilkoma ubezpieczycielami i posiada odpowiednią wiedzę i doświadczenie w branży ubezpieczeniowej. Firmy leasingowe nie są obecnie w stanie same wykonywać tych usług – głównie ze względu na brak doświadczenia.

Z mojego punktu widzenia, współpraca z brokerem w tym obszarze była korzystna. Niestety firmy ubezpieczeniowe z reguły nie chciały kooperować z brokerami, argumentując, że jest to dla nich dalece niewygodne z kilku powodów. Przede wszystkim likwidacja szkód jest kluczowym obszarem działalności towarzystw ubezpieczeniowych i dlatego niechętnie rezygnują one z kontroli tej działki na rzecz podmiotów zewnętrznych. Pośrednictwo brokera oznacza także dla ubezpieczycieli mnożenie się systemów do likwidacji, jak i podwójną stawkę, którą należy w takim przypadku zapłacić za likwidację szkód. Stąd negocjacje z towarzystwami ubezpieczeniowymi były bardzo trudne.

PRZYDATNY BROKER

Tymczasem w Europie Zachodniej najczęściej jest spotykany model zarządzania likwidacją szkód przy współpracy z brokerem. Wynika to z przekonania, że broker jest rzeczywiście potrzebny, ponieważ dysponuje on wiedzą, która uzupełnia wiedzę firmy zarządzającej flotą. Trud-

ne jest z jednej strony zdobywanie oferty z rynku, a z drugiej dostarczanie części usługowej.

Z punktu widzenia klienta wynajmującego samochód, istotna jest możliwość zgłoszenia szkody w firmie, w której wynajmuje samochód. To ona troszczy się o to, aby dostarczyć na czas wszystkie niezbędne formularze ubezpieczeniowe. W naszych negocjacjach dążyliśmy zatem do tego, aby współpracujący z nami broker mógł wydelegować do naszej firmy osoby, które zajmowały się wypełnianiem i składaniem na czas wszelkich niezbędnych formularzy dotyczących zgłoszonych szkód.

MNIEJ WYPADKÓW

Bardzo ważnym obszarem, który wymaga poprawy, są działania wewnątrz firm korzystających z flot, mające na celu poprawę wskaźnika szkodowości, bo to on w głównej mierze wpływa na opłacalność tego biznesu zarówno dla firm ubezpieczeniowych, leasingowych, jak i użytkownika flot. Chodzi tutaj o wprowadzenie odpowiedniego zarządzania szkodowością. Powinno ono obejmować np. systematyczne monitorowanie i raportowanie wskaźników szkodowości. Moim zdaniem klient powinien dostarczać do ubezpieczycieli raporty szkodowości np. z ostatnich trzech lat, co pozwoli na lepszą ocenę ryzyka i przygotowanie odpowiedniej kwotacji. Taki stan jest zresztą standardem np. w krajach Europy Zachodniej. My, obecnie mogą to śmiało stwierdzić, operujemy jeszcze we mgle. W każdej firmie powinny być prowadzone np. jazdy szkoleniowe, spotkania na temat bezpieczeństwa czy analizy wypadków. Istotne jest także wprowadzenie odpowiedniego obiegu dokumentów czy systemu bonus-malus dla użytkowników samochodów. W celu poprawy szkodowości niezbędne jest także wprowadzenie udziału własnego pracownika, czyli za każdą, albo za kolejną szkodę powinien płacić on jakąś część z własnej kieszeni. □