

## UBEZPIECZENIA KOMUNIKACYJNE



możliwość skorzystania na czas naprawy z pojazdu zastępczego, najlepiej pożyczonego od serwisu naprawczego i opłaconego w ramach ubezpieczenia. Kwestia rozliczeń powinna być bezproblemowa, praktycznie bez udziału klienta. Oczekuje się, że likwidacja szkody będzie przebiegać szybko i sprawnie, zwłaszcza w przypadku floty przedstawicieli handlowych, których rozlicza się z efektywności pracy. Dlatego też szybkość likwidacji szkód, naprawy, reakcji zakładu ubezpieczeń ma kluczowe znaczenie.

Najważniejszy jest pierwszy moment po zgłoszeniu szkody. Klient oczekuje, że holownik przyjedzie natychmiast i będzie wiedział, gdzie przewieźć uszkodzony samochód (lista warsztatów uzgodniona z menedżerem zarządzającym daną flotą).

### SZKODA CAŁKOWITA

Podobnie, jak w przypadku ubezpieczeń indywidualnych, również we flotach przyjmujemy, że szkoda całkowita oznacza uszkodzenie pojazdu w takim zakresie, że koszty naprawy przekraczają 70% wartości pojazdu.

Zdarza się, że ta granica jest przesunięta w jedną lub drugą stronę, ale są to przypadki wyjątkowe. Dotyczą przede wszystkim flot nietypowych. Mamy klientów dysponujących wysoce specjalistycznym sprzętem, np. pojazdy holujące uszkodzone tiry, samochody ze specjalnym sprzętem telewizyjnym czy pojazdy do naprawy sieci tramwajowych. Zdarza się, że nawet jeśli szkoda teoretycznie kwalifikuje się jako całkowita, taki pojazd opłaca się odbudować, gdyż w krótkim czasie nie można go zrestytuować. Tego rodzaju auta produkowane są bowiem na specjalne zamówienie. Innym przykładem specyficznych flot są pojazdy zakładów komunikacji miejskiej, dysponujących nierzadko wyeksploatowanym, wielokrotnie remontowanym taborem o trudnej do ustalenia wartości.

### BROKERZY

Bardzo często ubezpieczenie flot zawierane jest za pośrednictwem brokera. Wielu z nich ciężko pracuje nad zapewnieniem flocie optymalnego zakresu pokrycia i stawia na współpracę w długiej perspektywie, a więc dba o to, by przy jak najwyższej jakości dla klienta ubezpieczenie było choć minimalnie rentowne dla zakładu ubezpieczeń. Zdarzają się również tacy, dla których jedynym kryterium jest cena, niezależnie od tego, co tak naprawdę się za nią kryje.

Jeśli chodzi o kwestie związane z likwidacją szkód komunikacyjnych, PZU generalnie nie przekazuje jej na zewnątrz. Aktualnie firma jest w przededniu wprowadzania bardzo poważnych zmian w sposobie likwidacji tego typu szkód. Przede wszystkim chcemy zapewnić wyższy standard obsługi. Naszym celem jest, by klient nie musiał udawać się do inspektoratu. To do niego przyjedzie mobilny ekspert, który wykona oględziny, ocenę techniczną i skompletuje wszystkie dokumenty niezbędne do likwidacji szkody. Alternatywnie, wszystkie czynności związane ze zgłoszeniem szkody można będzie przeprowadzić w serwisie autoryzowanej przez PZU sieci naprawczej. Wszystko po to, aby skrócić cały proces likwidacji. Przeprowadziliśmy już pilotaż, a w I kwartale 2006 r. nowy system będzie wdrażany w całej Polsce.

### NOWE WARUNKI

Zmiany dotyczyć będą nie tylko likwidacji szkód. Od stycznia 2006 r. wchodzi w życie nowe warunki ubezpieczenia autocasco. Będą to dwa niezależne produkty: jeden adresowany do osób fizycznych oraz małych i średnich przedsiębiorstw, drugi dla klientów korporacyjnych. Jeżeli chodzi o tych drugich, w odróżnieniu od aktualnego produktu AC, nie będzie na przykład istniejącej obecnie redukcji sumy ubezpieczenia po szkodzie. Zmiana ta jest efektem analiz potrzeb rynku. W przypadku klienta indywidualnego redukcja sumy ubezpieczenia jest elementem dyscyplinującym go do zrestytuowania wartości pojazdu po szkodzie. Przy flotach liczących sto i więcej pojazdów trudno jest kontrolować doubezpieczenia, stąd potrzeba rozwiązania odmiennego niż stosowane dla klientów indywidualnych. Jednak dla firm, które będą życzyły sobie redukcji sumy ubezpieczenia, przewidzieliśmy możliwość jej wprowadzenia, obniżając odpowiednio składkę.

Jeśli chodzi o kolejne cechy nowych warunków autocasco dla klienta korporacyjnego, to możliwe będzie wykupienie dla wybranych pojazdów opcji gwarantowanej sumy ubezpieczenia. Oznacza to, że suma ubezpieczenia w dniu przyjęcia do ubezpieczenia jest niezmienna przez cały rok. Zwiększy się też elastyczność w kształtowaniu fransyz i udziałów własnych oraz dostosowywaniu do nich ceny. Kolejna zmiana to możliwość ograniczenia zakresu terytorialnego do Polski.

Oprócz tego wprowadzonych zostało kilka zmian porządkujących, np. zapis o tym, że pokrywamy koszty badań technicznych dla szkód o wartości powyżej 2 tys. zł. Zostały także dopracowane definicje związane z kradzieżą pojazdu, z zabezpieczeniami np. dokumentów.

### KLAUZULE

Poza wyżej wymienionymi zmianami, klienci korporacyjni mogą - w drodze indywidualnych negocjacji - liczyć na inne szczegółowe postanowienia i odstęstwa od nowych OWU. W takiej sytuacji będziemy podpisywać z nimi specjalne umowy, w których każde odstęstwo będzie opisane jako szczególna klauzula.

### NIE CHCĄ INACZEJ

W Polsce bardzo rzadko stosuje się specyficzne warunki np. z fransyzą zregulowaną od wysokości 100 tys. zł na całą flotę - tak, żeby ubezpieczyciel pokrywał jedynie ewentualną nadwyżkę losową nad standardową szkodowością danej floty. Dostrzegalna jest, co prawda, tendencja, zgodnie z którą firmy, które osiągają pewną masę krytyczną, jeśli chodzi o liczbę pojazdów, tracą zainteresowanie pełnym autocasco. Na razie jednak większość brokerów i klientów jest zainteresowana pełnym pokryciem. Na pewno, dzięki nowym warunkom i zmienionym zasadom taryfikacji, PZU będzie lepiej przygotowane do nowych rozwiązań z ograniczonym zakresem pokrycia.

### RYNEK I KONKURENCJA

Rynek flot komunikacyjnych charakteryzuje się silną konkurencją kilku zakładów ubezpieczeń - poza PZU - są to między innymi: Allianz, Cigna, Compensa, Ergo, Hestia, HDI, Uniqa, Warta. Zmiany, które zachodzą obecnie w PZU - dedykowane produkty autocasco dla różnych grup klientów oraz reforma likwidacji szkód powinny przyczynić się do umocnienia naszej pozycji w tym wymagającym segmencie rynku. □