

Praca nad średnią szkodą

Jednym z kierunków poprawiania szkodowości jest praca nad średnią wielkością szkody. Jej efekty są łatwo policzalne i relatywnie szybkie do osiągnięcia. - Piotr Gortatowicz

Przed tygodniem sugerowałem, aby ubezpieczając flotę, nie kierować się aktualnym "apetytem na ryzyko" zakładów ubezpieczeń, ale konsekwentnie wprowadzać własną politykę zarządzania szkodowością. Takie podejście sprawdzi się nie tylko przy relacjach z ubezpieczycielami.

Działania podjęte w celu ograniczenia szkodowości pozytywnie wpłyną także na inne obszary funkcjonowania przedsiębiorstwa.

Jednym z kierunków poprawiania szkodowości jest praca nad średnią wielkością szkody. Jej efekty są łatwo policzalne i relatywnie szybkie do osiągnięcia.

Zatrzymanie części ryzyka przez posiadacza floty

Pierwsze, co można uczynić, aby zmniejszyć wartość szkody (nie dotycząc kosztów napraw), to zatrzymanie części ryzyka przez posiadacza floty. Dwa podstawowe sposoby to franszyzy integralne i udziały własne. W mojej ocenie, te drugie są skuteczniejsze, a ich zastosowanie bardziej przejrzyste.

Lepiej drobne naprawy wykonywać bez angażowania ubezpieczyciela.

Zastosowanie franszyz integralnych w ubezpieczeniach komunikacyjnych powinno przede wszystkim ograniczać zgłaszanie szkód tak małych, że koszty likwidacji są większe lub porównywalne z odszkodowaniem. Wyobraźmy sobie sytuację, kiedy flota zgłasza w ciągu roku 100 szkód o wartości 150 zł każda. Wartość odszkodowań (15 tys. zł) nie jest duża, ale aby zlikwidować takie szkody (ogłędziny i ocena techniczna, kosztorys, praca likwidatora merytorycznego, korespondencja z klientem, serwisem itp.), ubezpieczyciel poniesie, lekko licząc, koszty dwa razy większe. I będzie chciał odzyskać je w składce. Więc - lepiej wykonywać tak drobne naprawy bez angażowania ubezpieczyciela.

Udział własny

Udział własny jest z kolei narzędziem, które z jednej strony wyraźnie ogranicza szkodowość (podstawę do obliczania składek), z drugiej - kwoty dopłat powinny skłaniać ubezpieczonego do głębszych refleksji nad polityką flotową. Finansowo sprawa jest prosta. Weźmy flotę zgłaszającą 100 szkód z AC rocznie. Przy średniej wielkości szkody 4870 zł (dane dla całego rynku za 2012 rok) suma wypłat odszkodowań wyniesie 487 tys. zł. Jeśli wprowadzimy udział własny na poziomie 1000 zł za szkodę, suma wypłat spadnie o 100 tys. zł. A więc do rozmów o składkach przystąpimy z odszkodowaniami mniejszymi o 20%. Warto? Tak, ale... zatrzymanie ryzyka na własnym udziale ma sens, jeśli sprawimy, że jego koszt poniosą sprawcy szkód (choć niekoniecznie w proporcji 1:1). Wprowadzając udziały własne, bezwzględnie należy je skorelować z polityką flotową. Kierowca nieświadomy, że polisa AC jego pojazdu ma udział własny, nie będzie zmotywowany do ostrożniejszej jazdy. Z mojej praktyki oceniam, że najlepsze są modele, w których firma zapewnia sobie możliwość obciążenia sprawców szkody opłatami (najlepiej rosnącymi wraz ze wzrostem ilości szkód spowodowanych przez kierującego), ale daje też kierującym marchewkę w postaci bonusów za bezszkodową jazdę.

Firma powinna zarówno móc obciążyć sprawców szkody opłatami, jak i nagradzać bezszkodową jazdę.

Polityka wykonywania napraw

Kolejny element ograniczający średnią wartość szkody to polityka wykonywania napraw. Od flotowca zależą bowiem

Kosztami wykonywania napraw trzeba zarządzać z głową.

następujące elementy:

+ Dobór marki. Identyczne uszkodzenie pojazdu (na przykładach segmentu C - Ford Focus, Kia Ceed, Opel Astra, Renault Megane) nie oznacza identycznych kosztów naprawy, gdyż koncerny samochodowe prowadzą różną politykę cen części zamiennych, mogą pojawić się też różnice wynikające z technologii. A więc szkodowość będzie zależała już od wyboru marki flotowej - i dokonując zakupów, należy ten element analizować.

+ W jakim serwisie będzie wykonywana naprawa blacharska (serwis autoryzowany lub nie) - i według jakiej stawki za roboczogodzinę prac naprawczych.

+ Jakie części zamienne będą użyte do naprawy: te z logo producenta pojazdu, te same z logo producenta części (to już 10-20% oszczędności na cenie), części "oryginalne o porównywalnej jakości" czy najtańsze zamienniki. Umiejętny dobór części pozwala na kilkunastoprocentowe oszczędności na kosztach napraw bez ryzyka straty na wartości pojazdu przy jego sprzedaży.

+ Jaka będzie technologia naprawy. Drobne szkody blacharsko-lakiernicze (nieprzekraczające rozmiaru kartki A4) można likwidować uproszczonymi technologiami typu SMART, które są znacznie tańsze od pełnych napraw i nie trwają z reguły dłużej niż 1 dzień. A więc odpadają koszty samochodów zastępczych, przestojów itp.

Oczywiście trzeba zarządzać tymi kosztami z głową. Pamiętając o tym, że wybór sieci serwisowej ma wpływ na dostępność i koszty pojazdów zastępczych, koszty holowania czy innych usług typu assistance. Te koszty należy analizować kompleksowo, pamiętając, że flota ma przede wszystkim być mobilna. No ale dla dobrego flotowca czy specjalizującego się w ubezpieczeniach komunikacyjnych brokera to żaden problem. Natomiast warto jest prowadzić politykę współpracy z warsztatami samodzielnie, nie zdając się tu na wypracowane relacje serwis-ubezpieczyciel. Dla sporej części towarzystw ubezpieczeniowych dealer jest bardzo, bardzo ważnym kanałem sprzedaży polis. I żeby tą sprzedaż rozwijać, czasem warto jest im nie być zbyt twardym negocjatorem w zakresie stawek za robociznę i rabatów na części. Szczególnie, gdy sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych spada. Tak więc wbrew pozorom posiadacz floty może uzyskać więcej.

Piotr Gortatowicz

Wieloletni praktyk rynku ubezpieczeń komunikacyjnych, z doświadczeniem zdobytym zarówno po stronie brokerskiej jak i zakładu ubezpieczeń. Aktualnie prowadzi własną działalność.