

# Praca nad częstością szkód

**Ograniczanie częstości szkód we flocie jest zadaniem o wiele ważniejszym niż praca nad zmniejszaniem ich średniej wielkości. Jest ważniejsze, bo pomaga ograniczyć zarówno szkody z AC, jak i OC. Jest ważniejsze, bo kształtuje postawy i zachowania kierowców. Jest trudniejsze, bo dotyczy szerszych obszarów funkcjonowania firmy. Niestety, efekty są trudniejsze do policzenia. - Piotr Gortatowicz**

Obniżanie wielkości szkody to w gruncie rzeczy matematyka, wsparta szczyptą zdolności negocjacyjnych oraz analitycznych. *Clou* pracy nad szkodowością to wpływanie na częstość szkód, czyli jak sprawić, aby do nich nie dochodziło. Co ważne, taka praca wpływa także na poziom składek, jakie płacimy z ubezpieczenia OC, a więc na coś, co teoretycznie jest poza zasięgiem fleet managera.

## Zacząć od początku

Aby skutecznie wpływać na prawdopodobieństwo wystąpienia szkody, powinno się zacząć... od początku, czyli już na etapie rekrutacji personelu. Istnieją firmy, które oferują usługi budowania profili psychologicznych użytkowników samochodów. Czy to poprzez testy psychologiczne, czy poprzez wspólną przejażdżkę po mieście i ocenę zachowań kandydata, konsultant jest w stanie ocenić (z pewnym prawdopodobieństwem), jak styl jazdy kierowcy może wpłynąć na zagrożenia w ruchu drogowym i kolizje. Przy stanowiskach "masowych" (np. przedstawiciele handlowi) wynik testu może - i powinien - być dodatkowym kryterium selekcyjnym. Jeżeli zaś firma chce zrekrutować konkretnego kandydata, wynik badania pozwoli działowi HR na pracę z nim w celu ograniczenia niepożądanych zachowań na drodze.

**Profil psychologiczny kierowcy powinien być dodatkowym elementem selekcyjnym przy rekrutacji.**

## Systematycznie edukować

Dalej wchodzimy w bardzo szeroki obszar polityki flotowej, która nie powinna ograniczać się wyłącznie do zasad zgłaszania prywatnego użytkownika pojazdu, dbałości o niego, pilnowania terminów przeglądów itp. Ważna jest okresowa edukacja kierowców z zakresu świadomych zachowań na drodze, techniki jazdy (bezpiecznej, ekologicznej). Koniecznie wsparta filmami pokazującymi następstwa tragicznych wypadków. Bo nic lepiej nie skłania do refleksji - przynajmniej przez jakiś czas. Można oczywiście spierać się, czy szkolenia na płycie poślizgowej skłonią do ostrożnej jazdy, czy przeciwnie - wychowają "mistrzów" kierowcy zbyt pewnych swoich zdolności. I czy szkodowość AC wzrośnie, czy spadnie. Ale te dylematy tracą sens, jeśli pomyślimy o OC. Szkoda AC zamknie się zawsze w sumie zbliżonej do wartości pojazdu. Odszkodowanie wypłacone z OC może iść w miliony, a nawet wyczerpać sumę gwarancyjną - niech no goniący swoje cele przedstawiciel handlowy spowoduje wypadek z autokarem na zatłoczonej drodze. A jaki to może mieć wpływ na przyszłe składki - pewnie niejednego fleet managera już się przekonał...

## Konsekwentnie karać i nagradzać

Nic jednak nie wpływa lepiej na negatywne zachowania kierowców jak nieuchronność kary. Dlatego też istotne jest wprowadzenie systemu kar za powodowanie wypadków. Jesteś sprawcą szkody - ponieś konsekwencje finansowe. Jesteś sprawcą kolejnej - ponieś większe. Ale jeśli potrafisz jeździć bezszkodowo - niech należy Ci się za to premia i uznanie oraz dobry PR w firmie. Jednak najważniejsza jest konsekwencja w stosowaniu, której brak zepsuje nawet najlepszy program prewencyjny.

**Ważna jest okresowa edukacja kierowców z zakresu świadomych zachowań na drodze oraz techniki jazdy.**

## Zgłaszać szkodę z OC sprawcy

Bardziej technicznym elementem wpływającym na częstość szkód jest zgłaszanie ich bezpośrednio z ubezpieczenia OC sprawcy, z pominięciem własnej polisy AC. Wielokrotnie na szkoleniach dla branży flotowej byłem pytany przez uczestników, czy regresy powinny być wliczane do szkodowości (zmniejszając ją) i jak - te faktycznie odzyskane czy potencjalnie możliwe? Doświadczenia pokazują, że temat ten nie rządzi się jasnymi prawami. Z jednej strony wymaga to uporządkowania i jasnych reguł gry pomiędzy posiadaczem floty a ubezpieczycielem. Z drugiej jednak - zawsze lepiej zapobiegać niż leczyć. Jeżeli okoliczności szkody i sprawstwo są jednoznacznie ustalone - lepiej zgłosić roszczenie bezpośrednio do ubezpieczyciela OC sprawcy. Jednak jeśli okoliczności i sprawstwo są wątpliwe - korzystniej jest użyć własnej polisy AC.

### **Wykorzystywać miękkie metody**

Oprócz powyższego, fleet managerowi pozostaje pole do bardziej miękkich metod wpływania na zachowania kierowców. Jak słynne swego czasu naklejki "Jeżdżę niebezpiecznie - zadzwoń", nakłaniające innych uczestników ruchu do donoszenia na agresywnie jadących kierowców (choć w polskich realiach działa to słabo). Albo - co podpatrzyłem w jednej z dużych flot handlowych - przy wypełnianiu elektronicznego formularza raportu dziennego pojawiało się pytanie, czy kierowca uczestniczył tego dnia w niebezpiecznej sytuacji na drodze, a jeśli tak - w jakiej. Niby drobiazg, ale setki kierowców zmuszał do codziennej drobnej refleksji.

**Warto skłonić kierowców do codziennej drobnej refleksji nad dniem spędzonym w drodze.**

Kolejny element rzutujący na częstość występowania szkód, o którym mówić teraz jest bardzo trendy, to telemetria i związane z nią elektrogadżety. Ale o tym już za tydzień...

### **Piotr Gortatowicz**

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