

Rozmowa z Konradem Owińskim, dyrektorem ds. underwritingu ubezpieczeń komunikacyjnych w Biurze Analiz i Oceny Ryzyka Ubezpieczeń Korporacyjnych PZU, i Tomaszem Piekarskim, dyrektorem Biura Produktów Komunikacyjnych w PZU

Truck assistance w PZU pomoże przewoźnikom w Polsce i w Europie

Aleksandra E. Wysocka: - PZU rozszerzył swoją ofertę flotową o nową usługę: truck assistance. Co to w ogóle jest za produkt i do kogo jest skierowany?

Tomasz Piekarski: - Truck assistance to szeroki pakiet usług assistance w razie nagłych, nieprzewidzianych zdarzeń na drodze. Naszą ofertę kierujemy do posiadaczy samochodów użytkowych, głównie taboru ciężkiego, czyli np. ciągników siodłowych z przyczepami, naczepami, samochodów ciężarowych, autobusów, a także pojazdów pożarniczych, chociaż one są raczej dość niszowe.

W Polsce mamy bardzo silny segment przewoźników - ok. 35 tys. firm z ponad 200 tys. pojazdów. Jest to więc potężna grupa potencjalnych klientów, którym chcemy zapewnić poczucie bezpieczeństwa na drodze.

Czy usługę truck assistance może kupić każdy klient, czy tylko tzw. klient flotowy?

Konrad Owiński: - Truck assistance to usługa dostępna dla każdego klienta, który posiada aktywną polisę OC w PZU. Mogą ją nabyć zarówno właściciele flot pojazdów ciężkich, jak i ci, którzy tych pojazdów mają kilka. Dla całej floty lub poszczególnych pojazdów. Jesteśmy elastyczni i dostosujemy się do potrzeb klienta.

T.P.: - Naszą ofertę kierujemy do klienta korporacyjnego, sektora MŚP, jak i osób fizycznych, które mają jeden ciągnik siodłowy, jedną ciężarówkę czy jeden autobus i świadczą usługi transportowe.

Jak działa truck assistance? Co dokładnie obejmuje?

T.P.: - Zakres terytorialny assistance zależy od wykupionego wariantu. Mamy do wyboru dwa: Komfort Truck i Super Truck. Pierwszy obejmuje tylko Polskę, drugi całą Europę. Pomagamy w razie wypadku czy awarii pojazdu, ze szczególnym uwzględnieniem awarii ogumienia. Generalnie ciągniki siodłowe i samochody ciężarowe to pojazdy przeznaczone do bardzo dużych przebiegów, więc nie psują się zbyt często - najczęściej dochodzi właśnie do awarii ogumienia. A to nie jest prosta sprawa. Kierowca sam sobie nie poradzi, wymagana jest specjalistyczna pomoc, a czasami holowanie lub dźwig. Koszty mo-

Zakres pomocy - wybrane usługi

Usługi Assistance	Komfort Truck (Polska)	Super Truck (Polska + Europa)
Naprawa na miejscu	✓	✓
Holowanie pojazdu z jego podniesieniem i sprzątnięciem po wypadku	✓	✓
Parking	✓	✓
Organizacja przeładunku towaru		✓
Organizacja wynajmu pojazdu zastępczego		✓
Dozór ładunku		✓
Odblokowanie pojazdu		✓
Złomowanie pojazdu		✓
Nocleg dla ubezpieczonych	✓	✓
Przewóz do warsztatu	✓	✓
Przewóz do miejsca docelowego		✓
Odbiór naprawionego pojazdu	✓	✓
Podróż zmiennika kierowcy		✓
Odwiedziny w szpitalu		✓
Transport zwłok		✓
Dowóz paliwa		✓
Wymiana koła		✓
Dotadowanie akumulatora		✓
Przewóz do szpitala		✓
Tłumacz telefoniczny		✓
Przesyłka części zamiennych		✓
Usługi informacyjne	✓	✓

gą być ogromne i sięgać nawet kilkunastu tysięcy euro.

Czasami zdarza się również, że kierowca TIR-a z naczepą zablokuje się na wąskim rondzie lub w ciasnej uliczce, wtedy też pomożemy. Do tego mamy usługi obejmujące rozładowanie akumulatora, kradzież pojazdu, brak paliwa, zatrzaśnięcie kluczyków itd. Ponadto oferujemy świadczenia związane z zachorowaniem bądź uszkodzeniem ciała oraz śmiercią kierowcy.

Czy zakres obejmujący terytorium Polski różni się od tego, jaki oferujecie dla transportu europejskiego?

T.P.: - W Polsce oferujemy nieco mniej świadczeń. Wynika to m.in. z naszych rozmów z fleet managerami. Po prostu na terenie kraju całkiem nieźle sobie radzą - problemy, z jakimi się stykają, nie są tak dotkliwe, więc wystarcza im podstawowa pomoc ubezpieczyciela. Natomiast na rynku międzynarodowym konieczne mogą się okazać bardziej złożone usługi.

Polisa truck assistance to przede wszystkim ograniczenie nieprzewidzianych i często bardzo

wysokich kosztów związanych z wypadkiem i awarią. Trzeba podkreślić, że dzięki szybkiej reakcji w ramach tej usługi można też zminimalizować dezorganizację transportu. Wszyscy fleet managerowie mówią, że dla nich najważniejsze jest dowieszenie towaru na czas. Zapewnienie szybkiej naprawy bądź szybkiej organizacji ciągnika zastępczego jest więc kluczowe. Firma, która zakupi naszą usługę, z pewnością zwiększy swoją konkurencyjność na rynku transportu międzynarodowego.

K.O.: - Dodam, że w truck assistance mamy jeszcze jedną bardzo ważną usługę przydatną dla sprzętu ciężkiego - podniesienie pojazdu. By pojazd zjechał z toru jazdy na pobocze albo do rowu, nie musi wydarzyć się poważna kolizja, wystarczy oblodzona droga. Kierowca w takiej sytuacji nie będzie w stanie wyostać się z rowu samodzielnie. Potrzebny jest dźwig, żeby podnieść i postawić pojazd na koła.

Wprawdzie Polska jest liderem przewozów, ale często kierowcy nie

są Polakami i w takiej sytuacji nawet wezwanie pomocy w języku polskim może być pewną barierą. Jak to rozwiążecie?

K.O.: - Bardzo wielu kierowców pracujących dla polskich firm jest rosyjskojęzycznych - od kilku lat obserwujemy ten trend. Chcemy ułatwić im komunikację z infolinią PZU. Dlatego rozmowy z naszymi operatorami można prowadzić także w języku rosyjskim i ukraińskim.

Jesienią ub.r. rozszerzyliśmy ofertę ubezpieczeń komunikacyjnych PZU o wsparcie telefoniczne dla kierowcy na miejscu zdarzenia oraz aspekty ochrony prawnej - PZU Auto Ochrona Prawna. Dzięki temu pomożemy kierowcy na przykład wezwać służby ratunkowe, udokumentować miejsce zdarzenia i samo zdarzenie - co jest przydatne podczas obsługi szkody - a także wesprzemy kierowcę w rozmowach z policją innego państwa.

Gwarantujemy również świadczenia związane z szeroko pojętą reprezentacją prawną: porady prawne, ale też i zastępstwo procesowe. Dotyczy to zarówno po-

ważnych spraw związanych z kolizjami, jak i działań, które przedsiębiorcy wykonują na co dzień: umowy, umowy kupna-sprzedaży, uszkodzenia samochodu na dziurawej drodze, utraty prawa jazdy, zatrzymania dowodu rejestracyjnego.

Assistance jest bardzo ważne, ale to nie wszystko. Wiem, że PZU dużo robi chociażby w obszarze prewencji. Mogą Panowie przypomnieć, co właściciele flot mogą zyskać, ubezpieczając swoje pojazdy w PZU?

K.O.: - W PZU staramy się wspierać klientów na każdym etapie współpracy. Od dawna duży nacisk kładziemy na prewencję ryzyka. Oferujemy pomoc inżynierów ryzyka z Zespołu Zarządzania Ryzykiem Flot - jest to absolutnie wyjątkowa rzecz na rynku. Nasi inżynierowie mogą dokonać przeglądu czy audytu floty, sprawdzą przy tym przyczyny szkód. Na podstawie tego badania zaprojektują działania prewencyjne, które ograniczą liczbę i wartość szkód.

Prowadzimy też programy prewencyjne, wspierające klientów w poprawie bezpieczeństwa. **PZU Bezpieczna Flota** to program szkoleniowy, w ramach którego podnosimy umiejętności kierowców. Uczymy ich właściwych reakcji na drodze, manewrowania pojazdami, a także **ecodrivingu**.

Z kolei program **Audax** zmniejsza szkodowość dzięki wykorzystaniu nowoczesnej technologii, np.: telematyki, kamer monitorujących otoczenie pojazdu albo tzw. gwizdków ultradźwiękowych, odstraszaających zwierzynę leśną.

Czy usługa jest już dostępna w sprzedaży?

T.P.: - Truck assistance jest w sprzedaży od 1 czerwca. Usługa jest dostępna zarówno w programach specjalnych, ubezpieczeniach flotowych, jak i w ramach polis indywidualnych dla pojedynczych klientów. Zachęcamy wszystkich do korzystania z PZU Truck assistance.

Dziękuję za rozmowę.

Aleksandra E. Wysocka

