

FLOTY, DEALERZY, LEASINGI



JAKUB SAJKOWSKI
dyrektor zarządzający ds. klienta korporacyjnego PZU

PZU dla flot korporacyjnych i leasingów to współpraca na najwyższych obrotach

Polskie drogi są coraz bezpieczniejsze. Jeździmy coraz bogatszymi w systemy bezpieczeństwa autami, po coraz lepszych drogach i dodatkowo od ponad roku więcej płacimy za mandaty. To powoduje, że częstość szkód zarówno w OC, jak i w AC spada, a w konsekwencji ceny ubezpieczeń nie rosną tak dynamicznie jak inflacja. – **JAKUB SAJKOWSKI**

W PZU dokładamy swoją cegiełkę do poprawy bezpieczeństwa na drogach. Aktywnie wspieramy klientów w przeciwdziałaniu szkodom i dzielimy się wiedzą o tym, jak do nich dochodzi. Na trudnym rynku, gdzie wiele firm ubezpieczeniowych konkuruje jedynie ceną, my proponujemy znacznie więcej, zarówno dla klientów, jak i brokerów oraz agentów.

„MOTYWUJĄCE” OTOCZENIE RYNKOWE I PROGNOZY

Obserwując rynek, w najbliższym czasie nie spodziewam się dynamicznego rozwoju w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych. Ma na to wpływ kilka czynników. Z jednej strony liczba nowych rejestracji nie będzie dynamicznie rosła – prognozuję raczej systematyczny, kilkuprocentowy wzrost rok do roku. Z drugiej strony od kilku lat obserwujemy systematyczny spadek częstości szkód. Oczywiście **wysokość średniej szkody rośnie, co jest pochodną m.in. wyższych kosztów pracy i inflacji, ale ten efekt jest w znacznej mierze kompensowany właśnie przez niższą liczbę szkód.**

Rynek ubezpieczeń komunikacyjnych we flotach i leasingach w ostatnich latach rósł głównie dzięki ubezpieczeniu AC, co było spowodowane wzrostem wartości pojazdów. Nowych aut brakowało, podaż nie zaspokajała popytu, a to w konsekwencji sprzyjało podwyższaniu cen. Aktualnie ceny aut już nie rosną, pojawiają się wręcz obniżki, co może wyhamować dynamikę wzrostu składki w ubezpieczeniu AC. Widoczny jest wyraźnie rosnący (choć wciąż marginalny) udział aut elektrycznych. Jeszcze jakiś czas temu mogłoby to zwiastować również wzrosty w zakresie składki z ubezpieczeń tych pojazdów – są one wciąż droższe niż ich spalinowe odpowiedniki. Aktualnie nie jest to już jednak takie oczywiste – biorąc chociażby pod uwagę, jaki wpływ na kształtowanie cen tych aut będzie miała masowa produkcja znacznie tańszych pojazdów w Chinach. Wcześniej czy później to zjawisko dotknie europejski rynek motoryzacyjny, a tym samym ubezpieczeniowy.

Szansy na wzrost składki na rynku można upatrywać w ewentualnych, aczkolwiek oczekiwanych od bardzo dawna, podwyżkach cen OC, które od dłuższego czasu są postrzegane jako nieadekwatnie niskie w stosunku do ryzyka.

Powyższe prognozy składkowe nie zakładają dynamicznych wzrostów rynku ubezpieczeń komunikacyjnych w kolejnych latach. Bardziej skłaniają do tego, aby oczekiwać utrzymującej się bardzo ostrej konkurencji pomiędzy zakładami ubezpieczeń. Gdy brakuje składki, aby zrealizować plany sprzedaży, walka o klienta wchodzi na wyższy poziom. Naszą odpowiedzią na to jest rozwój 3 obszarów – z jednej strony lepsza taryfikacja i precyzyjna wycena ryzyka, z drugiej strony wartości dodane płynące ze współpracy z PZU, a z trzeciej dobra i sprawna obsługa szkód.

DOBRA TARYFIKACJA BAZUJE NA DANYCH, NOWOCZESNEJ TECHNOLOGII ORAZ DOŚWIADCZENIU

Zarządzanie ceną za ryzyko w ubezpieczeniach komunikacyjnych jest niewątpliwie jednym z najistotniejszych obszarów, który wpływa na konkurencyjność oferty na trudnym obecnie rynku. Taryfikacja to serce każdego zakładu ubezpieczeń. Silniki taryfikacyjne działające w naszej branży różnicują cenę na bazie cech charakteryzujących ryzyko klienta (np. wykonywana działalność, struktura floty czy marki i modele pojazdów we flocie). Im więcej cech i im lepiej te cechy opisują ryzyko klienta, tym cena jest bardziej dopasowana do faktycznego ryzyka. Biorąc pod uwagę liczbę stosowanych przez największych rynkowych graczy zmienionych (liczonych w setki), modele te są naprawdę bardzo złożone i stanowią często o przewadze konkurencyjnej ubezpieczyciela. Bardzo mocno wspiera nas tutaj technologia, możliwości pozyskiwania danych i zarządzania nimi. Poza czerpaniem z efektów skali działalności grupy PZU i doświadczeń naszego portfela, intensywnie wykorzystujemy dane z zewnętrznych baz, takich jak

np. UFG, CEP. Dzięki temu proces kwotacji jest coraz bardziej sprawny i efektywny, a oferta lepiej dostosowana do ryzyka. Każde narzędzie opierające się na danych działa tak dobrze, jak dobre ma te dane. Niezmiernie istotne jest to szczególnie w kontekście zewnętrznych baz danych (UFG), aby przykładać odpowiednią wagę do ich jakości.

Praca nad taryfą to proces ciągły – analizy i wyszukiwanie korelacji oraz ciągła kalibracja i optymalizacja modeli. Poza bogatym doświadczeniem i wysokimi kompetencjami naszego zespołu, wykorzystujemy do tego algorytmy Machine Learning i narzędzia bazujące na sztucznej inteligencji. Bez tego wyszukiwanie złożonych interakcji między cechami opisującymi ryzyko klienta byłoby znacznie mniej efektywne, a często wręcz niemożliwe.

Między innymi dzięki takiemu podejściu i bliskiej współpracy z naszymi partnerami, jako pierwsi w Polsce wdrożyliśmy taryfy dynamiczne w ubezpieczeniach komunikacyjnych dla leasingów, a pod koniec 2023 roku zoptymalizowaliśmy istotnie proces wyceny ryzyka dla małych i średniej wielkości flot. Wdrożone rozwiązanie istotnie wpłynęło na skrócenie czasu przygotowania oferty. Bazujemy na nowym modelu taryfikacyjnym wykorzystującym zarówno uogólniony model liniowy (GLM), jak również specyfikę szkodową danej floty.

UNIKANIE SZKÓD JEST NASZYM WSPÓLNYM CELEM

Oferta ubezpieczeń flotowych PZU dla klientów korporacyjnych wyróżnia się na rynku nie tylko bardzo dobrym jakościowo produktem, ale również dodatkową wartością, którą może zyskać klient, broker oraz agent. Od lat rozwijamy i promujemy nasze autorskie programy prewencyjne, które wspierają firmy w zarządzaniu ryzykiem flotowym, poprawie bezpieczeństwa i obniżeniu kosztów utrzymania floty i ubezpieczenia. Ich wspólnym mianownikiem jest to, że przynoszą one wymierne efekty. Dobre zarządzanie ryzykiem flotowym jest w interesie każdego klienta, któremu zależy na bezpiecznej flocie i optymalizacji kosztów (w tym kosztów ubezpieczenia).

PZU Bezpieczna Flota to program edukacyjny, przygotowany z myślą o fleet managerach i kierowcach flotowych. W ramach programu promujemy styl bezpiecznej i ekonomicznej jazdy. **Jazda płynna, przewidywalna, zgodna z zasadami jazdy defensywnej przyczynia się nie tylko do większego bezpieczeństwa, ale również ograniczenia kosztów.**

Oszczędności na samym paliwie, biorąc pod uwagę roczne przebiegi, mogą sięgać dziesiątek, a nawet setek tysięcy złotych w skali roku. Ponadto, pojazdy są mniej podatne na awarie, ich eksploatacja jest mniej kosztowa, a świadoma jazda pozwala uniknąć części kolizji i wypadków drogowych. Tym samym znacząco maleje ryzyko kosztownych szkód, nie tylko tych związanych z naprawą pojazdu, ale – co ważniejsze – również szkód osobowych. Finalnie bezpieczna jazda przekłada się na oszczędności po stronie składek ubezpieczeniowych. Kierowcy powodują mniej szkód, dzięki czemu obniża się szkodowość floty, która jest podstawą wyliczenia wysokości składki.

Do zwiększania bezpieczeństwa flot naszych klientów wykorzystujemy również technologię. W ramach programu prewencyjnego PZU Audax wyposażamy klientów w nowoczesne rozwiązania ograniczające ryzyko zajścia zdarzenia drogowego i opracowujemy działania, które pozwolą na redukcję określonego ryzyka lub obniżenie wartości szkód. Wykorzystujemy m.in. rejestratory trasy i zdarzeń drogowych, urządzenia monitorujące zasypianie kierowców, ultradźwięki odstrasżające zwierzęta, czujniki parkowania i kamery cofania oraz rozwiązania telematyczne. Audax bardzo dobrze obrazuje możliwości wykorzystania technologii w połączeniu z precyzyjną analizą i diagnozą naszych inżynierów

ryzyka flotowego. Lata doświadczeń we współpracy z klientami ubezpieczającymi w PZU floty pojazdów to ogromna wiedza i masa danych. Nasi inżynierowie, właśnie za pośrednictwem Audax docierają z nią do każdej pojedynczej floty.

Zależy nam, aby rozwiązania podnoszące poziom bezpieczeństwa trafiały do jak najszerszego grona klientów korporacyjnych. Między innymi dlatego uruchomiliśmy program PZU iFlota, który łączy w sobie funkcjonalności zarządzania flotą, jej bezpieczeństwem i ubezpieczeniami. Nasze autorskie rozwiązanie informatyczne, wspiera klientów na wielu płaszczyznach – edukacja, raportowanie szkód, zalecenia mające na celu optymalizację ryzyka. Podobnie jak w innych programach, dużą rolę odgrywa zaangażowanie klienta.

Projektując rozwiązania dla klientów korporacyjnych, uwzględniamy kluczową rolę brokerów i agentów. Dlatego często zapraszamy pośredników do uczestniczenia w procesie ich tworzenia – począwszy od fazy koncepcyjnej, przez testową i wdrożeniową, na fazie użytkowania kończąc. Przykładem jest tu właśnie PZU iFlota. Moduł Moje floty daje brokerom dostęp do danych szkodowych aktualizowanych na bieżąco, dzięki czemu również ze swojej strony mogą dostarczać klientowi wyższą jakość i na bieżąco wspierać go w zarządzaniu ryzykiem. Mogą także na bieżąco monitorować sytuację szkodową w danej flocie i doraźnie interweniować, co przekłada się na realne korzyści dla każdej ze stron. Niejednokrotnie, po szybkiej interwencji brokera i klienta, na bazie informacji dostępnych w PZU iFlota możliwe było ograniczenie roszczenia szkodowego, co miało swoje pozytywne skutki podczas wznowienia ubezpieczenia floty.

OCZYWIŚCIE NIE WSZYSTKICH SZKÓD MOŻNA UNIKNĄĆ...

Moment wystąpienia szkody to chwila prawdy dla każdego zakładu ubezpieczeń. W PZU sprawna likwidacja szkód to podstawa działalności. Także tu, w procesie obsługi szkód i świadczeń, obecne są nowoczesne technologie. **Sztuczna inteligencja wspiera pracowników centrum obsługi szkód, analizuje zdjęcia uszkodzonych pojazdów i na ich podstawie ocenia, czy dany element nadaje się do naprawy, czy trzeba go wymienić.** Efektem jest kosztorys naprawy, który pozwala szybko wypłacić odszkodowanie klientowi lub zweryfikować kosztorys nadesłany przez warsztat. Dzięki temu działamy sprawniej, a zarówno klienci, jak i brokerzy doceniają to – współpraca z obszarem likwidacji szkód w zakresie ubezpieczeń korporacyjnych w ostatnim badaniu satysfakcji klientów i brokerów została oceniona najwyżej od 4 lat.

CZY TO DZIAŁA?

Spodziewamy się, że – ze względu na bardzo wysoką konkurencję wśród zakładów ubezpieczeń – rynek w komunikacji w nadchodzących latach nie będzie łatwy. Dlatego ciągle udoskonalamy obszar taryfikacji, dzięki czemu nasza cena jest jeszcze lepiej dopasowana do faktycznego ryzyka klienta. Dodatkowo, w myśl hasła: „PZU dla biznesu korporacyjnego, to więcej niż ubezpieczenia”, nie ustajemy w projektowaniu rozwiązań, dzięki którym wspieramy w optymalizacji ryzyka powstania szkód. To wprost przekłada się na lepszą cenę, a to jest już konkretna, mierzalna wartość dodana do oferty PZU dla klienta.

Czy to działa? Wyniki badania satysfakcji klientów i brokerów ze współpracy z Pionem Klienta Korporacyjnego PZU, które wykonaliśmy w Q1 2024 roku, mówią same za siebie. Najważniejszy parametr, czyli zadowolenie z całościowej współpracy z nami sukcesywnie rośnie wśród brokerów, a u klientów utrzymuje się na wysokim poziomie. Wskaźnik NPS, czyli skłonność do polecenia naszej marki klientom, ma z kolei historycznie najwyższą wartość. Jest to dla nas bardzo wartościowa informacja, motywator do działania i dowód na to, że idziemy w dobrym kierunku. □