

Miesięcznik

Ubezpieczeniowy

ISSN 1732-2413 • WSZYSTKO, CO TRZEBA WIEDZIEĆ O RYNKU UBEZPIECZEŃ • TOM 21 | NUMER 4 | KWIECIEŃ 2024 • 5 KWIECZNIA 2024



W N U M E R Z E :

Floty, dealerzy, leasingi

Sprzedaż: agenci, brokerzy, bancassurance

Plan ciągłości działania/Ochrona skarbowa/Pokolenie Z/Kierowcy z Ukrainy

FLOTY, DEALERZY, LEASINGI



KATARZYNA CIEPLIŃSKA
kierownik Biura Ubezpieczeń Flotowych EIB

Ubezpieczenia komunikacyjne – od pozornej powszechności do realnych wyzwań

Wydawać by się mogło, że ubezpieczenia komunikacyjne to produkt, który wszyscy doskonale znają i nie ma on już praktycznie żadnych „tajemnic”, a tym bardziej wyzwań, przed którymi rynek ubezpieczeniowy mógłby stanąć. Nic bardziej mylnego! – KATARZYNA CIEPLIŃSKA

Na wstępie chcę zaznaczyć jak powszechnym produktem są ubezpieczenia komunikacyjne, co już samo w sobie jest pierwszym argumentem, że wszyscy go dobrze poznali. Czy jednak możemy do niego podchodzić sztafpow? Pamiętajmy, że z ubezpieczeń OC i autocasco korzysta praktycznie każdy polski przedsiębiorca, instytucja czy jednostka budżetowa. Nieważne, czy mówimy o mikroprzedsiębiorstwie w formie jednoosobowej działalności gospodarczej, w której mamy tylko jeden samochód, czy o spółce Skarbu Państwa lub przedsiębiorstwie komunikacyjnym o flocie pojazdów liczonej w setkach. Każde z nich musi zawrzeć ubezpieczenie, którego ochrona będzie odzwierciedlała charakter prowadzonej działalności i sposób wykorzystania przedmiotu ubezpieczenia. A tu już potrzeby są zróżnicowane i dostosować do nich należy możliwości ubezpieczycieli.

NIE BAGATELIZUJMY TYCH UBEZPIECZEŃ

Co więcej, nie możemy też zapominać, że ubezpieczenia komunikacyjne i jakość realizacji ochrony z nich może rzutować w oczach klienta na całość naszej współpracy i stworzonego programu ubezpieczeniowego. Jedna źle zlikwidowana szkoda, jedna luka w ochronie ubezpieczeniowej, może doprowadzić klienta do rozważań nad naszym profesjonalizmem w zakresie kompleksowej współpracy. Dlatego musimy wyjątkowo uważnie podchodzić do sprawy. W końcu ryzyko jest bardzo realne. Liczba szkód zlikwidowanych z OC czy AC co roku liczona jest w milionach (z danych ostatniego sprawozdania statystycznego biuletynu rocznego rynku ubezpieczeń KNF - ponad 5 tys. dziennie!). Patrząc na to z punktu widzenia rachunku prawdopodobieństwa, będzie to pewnie pierwszy proces likwidacji szkód, z którym przedsiębiorca,

przedstawiciel instytucji czy pracownik jednostki budżetowej odpowiedzialny za współpracę z brokerem, będzie miał do czynienia. A jak wiemy, nic tak nie wpływa na obraz współpracy jak pierwszy jej sprawdzian. Dlatego trzeba dołożyć dodatkowych starań, aby wskazać klientowi, jak ważne jest to ubezpieczenie, mimo swej powszechności. Zwłaszcza że może on uważać, że zna je doskonale i wie, jak powinna wyglądać ochrona z polisy, co często może prowadzić do jego mylnego przekonania, że wysokość składki jest głównym wyznacznikiem do rozważenia. I tu dotykamy problemu, z którym borykamy się jako rynek od lat.

CENA WCIAŻ RZĄDZI

Wojna cenowa na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych trwa w najlepsze, mimo wielu sygnałów z rynku o konieczności podnoszenia stawek. Na nic doświadczenia ostatnich lat, kiedy jasno widzieliśmy, do czego prowadzi konkurowanie ceną i sprzedawanie tych ubezpieczeń poniżej rentowności. Na nic zdały się działania edukacyjne i pokazywanie, jak wiele czynników wpływa na to, że cena musi być taka a nie inna i dążenie do jedności rynku w tej materii. To niestety koszmar ubezpieczeń obowiązkowych. Zawsze klient będzie chciał zapłacić za nie jak najmniej i zawsze znajdzie się sprzedawca, który wyłamie się z ogólnie przyjętego frontu rynkowego i dla napędzenia sprzedaży zdecyduje się na oferowanie ochrony po kosztach lub nawet poniżej nich. To oczywiście ciągnie za sobą lawinę obniżek cen przez pozostałych graczy rynkowych, żeby nie tracić klientów. Klientom zależy na stabilności, przewidywalności i wieloletniej perspektywie współpracy, a wojna cenowa niesie za sobą realne niebezpieczeństwo przejścia przez punkt kulminacyjny obniżek, a następnie gwałtownego

„tąpnięcia”, jakim jest znaczny wzrost cen i dotyczy to wówczas również tych ze stabilną szkodowością i przeznaczających znaczne środki na zarządzanie ryzykiem flotowym.

ANALIZA SZKODOWOŚCI AD 2024

Kolejnym ważnym trendem – tym razem pozytywnym, który obserwuję w ostatnim czasie, jest fakt, że zakłady ubezpieczeń coraz uważniej przyglądają się statystykom szkodowym. Przedmiotem analizy ubezpieczycieli są już nie tylko szkody z OC i AC, ale również wszystkich ubezpieczeń dobrowolnych, które zarządzający flotami chętnie zawierają. Szczególną uwagę ubezpieczyciele zaczynają przywiązywać do szkód z ubezpieczenia szyb oraz assistance. Dotychczas popularność ubezpieczenia szyb głównie wiązała się z tym, że szkody nie obciążały rachunku AC, natomiast assistance jeszcze kilka lat temu był przez klientów sporadycznie wykorzystywany.

Okazuje się, że te dwa elementy umowy ubezpieczenia mogą jednak generować wysokie koszty. Czasem nawet równie, a i niekiedy może nawet i wyższe w porównaniu ze „standardowymi” szkodami. Najpierw przyjrzyjmy się szybom. Wbrew pozorom ich wymiana może być kosztowna – mówimy o koszcie rzędu nawet kilku tysięcy złotych. Wszystko zależy oczywiście od pojazdu. Składki za ubezpieczenie szyb zaczynają się już od 30 zł (!) i sięgają kilkuset w zależności od tego, czy mówimy o szybie oryginalnej czy zamienniku. Nie każdy z ubezpieczycieli oferuje jednak to odrębne ubezpieczenie, którego zakres jest przecież objęty ubezpieczeniem AC. Dlatego dobrą praktyką jest uwzględnianie tych szkód w zaświadczeniu szkodowym klienta. Wszyscy otrzymują wówczas pełną informację do oceny ryzyka, jednakże w momencie zawierania ubezpieczenia klient powinien zostać poinformowany o zmianie dotychczas utartej ścieżki raportowania tych szkód.

Wielowątkowo należy podejść również do kwestii assistance samochodowego. Wiele zależy od wielkości, marki i klasy pojazdu. Drugim czynnikiem jest częstotliwość i sposób jego użytkowania. Jeśli mówimy o poruszaniu się wyłącznie w ramach jednego miasta, i to na dodatek niedużego, to kwestia ta może być marginalna. Jednak jeśli mówimy o częstych podróżach służbowych, obejmujących całą Polskę lub zagranicę, to pakiet assistance i przewidziane w nim usługi muszą być jak najszerze, ale co za tym idzie, koszt pomocy w razie ewentualnej szkody także idzie drastycznie w górę. Kolejnym czynnikiem jest też skala działalności. Jeśli mamy do czynienia z dużym przedsiębiorstwem, które posiada własny park techniczny, a jego pojazdy poruszają się tylko w ramach ściśle określonego obszaru, to assistance można rzeczywiście traktować jako pomoc w niewielu i to skrajnych przypadkach, bo znaczną część pomocy przedsiębiorca może dostarczyć własnymi siłami. Co więcej, koszt porównywalnych pakietów assistance u poszczególnych ubezpieczycieli może różnić się o nawet kilkaset złotych na pojeździe. Biorąc pod uwagę średnią flotę kilkudziesięciu pojazdów, różnica w cenie może sięgać więc kilkunastu tysięcy złotych. Dlatego tym elementom ubezpieczenia należy również poświęcić odpowiednio dużo uwagi. Jeszcze kilka lat temu brokerzy, porównując oferty dla swoich klientów, skupiali się głównie na ryzykach OC i AC, wskazując jedynie możliwość rozszerzenia umowy o kolejne produkty. Aktualnie wszystkie elementy umowy ubezpieczenia są ściśle weryfikowane i kompleksowo podliczane, aby dopasować je do konkretnych, szczególnych potrzeb przedsiębiorcy – a jak

wiemy wachlarz zakresowy i cenowy opcji oferowanych przez ubezpieczycieli jest szeroki.

ELEKTRYKI NAMIESZAŁY W OCHRONIE

Na koniec trzeba jeszcze wspomnieć o jednym ważnym trendzie – coraz powszechniejszym użytkowaniu pojazdów elektrycznych. Szczególnie widoczne jest to w przypadku przedsiębiorstw komunikacji miejskiej. Także coraz więcej firm stawia na służbowe pojazdy elektryczne. Od tego trendu nie ma raczej odwrotu. Jak to wpłynęło na rynek ubezpieczeń komunikacyjnych dla flot? Początkowo wraz z wejściem pojazdów elektrycznych na rynek kilka lat temu ubezpieczyciele traktowali je w pewien sposób preferencyjnie. Z uwagi na ich wartość, wysokość stawki AC w przypadku tych pojazdów, w porównaniu z ich odpowiednikami o klasycznych silnikach spalinowych, była niższa. Wydawało się, że ten trend się utrzyma, ale rzeczywistość poddała to podejście weryfikacji. Okazało się, że koszty naprawy elektryków są jednak wyższe. Dodatkowo, utrzymuje się spór, czy uszkodzone baterie można naprawić, czy każdorazowo należy je wymienić na nowe. Przez to wartość likwidowanych szkód skoczyła w górę, a to musiało mieć odzwierciedlenie w składce. Do tego doszło kilka przypadków zapłonu pojazdów podczas ładowania, które znów pokazały, jak specyficznie należy podchodzić do tego typu pojazdów. Płonący pojazd elektryczny jest praktycznie nie do ugaszenia, więc prawie zawsze mamy do czynienia ze szkodą całkowitą, niezależnie od tego, jak szybko można było zareagować i próbować ugasić ogień. Nawet zwykła szkoda parkingowa, w przypadku elektryków okazuje się w ostatecznym rozrachunku droższa i tu nie tylko mowa o ostatnio głośniejszej medialnie szacowanej na 2 mln zł szkodzie w warszawskiej Galerii Mokotów (omsknięta noga zamiast na hamulec nacisnęła na gaz w wyniku czego lexus staranował dwa porsche, teslę i stację ładowania). Trzeba także spojrzeć na assistance. Znów i ono w ich przypadku może być bardziej kosztowne. Po pierwsze, biorąc pod uwagę, że pojazdy wciąż nie są tak „dopracowane” jak samochody spalinowe, możemy mieć do czynienia z większą liczbą interwencji służb asystorów. Plus, jak w przypadku „klasycznej” likwidacji szkód, i tu serwis jest zazwyczaj bardziej kosztowny – m.in. również przez to, że warsztatów naprawiających pojazdy elektryczne jest zdecydowanie mniej. To wszystko powoduje, że koszt ubezpieczenia tych pojazdów idzie systematycznie w górę, nawet mimo rozkręcającej się wojny cenowej.

REALNE WYZWANIA

Jak widać, proste i z pozoru znane zagadnienie nadal wymaga otwartej i stałej dyskusji, zarówno wśród naszego ubezpieczeniowego środowiska, jak i otwartego dialogu z klientami i decydentami. To sprawia, że wciąż musimy czujnie przyglądać się zarówno rozwojowi rynku ubezpieczeniowego, jak i nowych technologii (upowszechnienie pojazdów autonomicznych może wyrzucić do góry nogami podejście do obowiązkowych ubezpieczeń) i rozwiązań legislacyjnych.

A jakie wyzwania stoją przed nami w najbliższej przyszłości? Na pewno istotne będą kwestie związane z nowymi przepisami dot. konfiskaty pojazdów pijanych kierowców. Jak zinterpretowane zostaną ubezpieczeniowe następstwa takiej konfiskaty? Na kim spoczywać będzie obowiązek ubezpieczenia między wydaniem wyroku a jego uprawomocnieniem? Czy polisa, która wygaśnie w tym okresie zostanie automatycznie przedłużona? Kto wówczas będzie zobowiązany do zapłaty składki? To tylko kilka pytań, a ile jeszcze pojawi się po drodze? □