

PZU Truck Assistance

Nowe produkty można tworzyć na dwa różne sposoby. Pierwszy wariant, to wymyślenie produktu i wprowadzenie go na rynek z nadzieją, że klienci go zaakceptują. Drugim wariantem jest wsłuchanie się w głos klientów i wprowadzenie usługi, która jest dokładnie tym, czego potrzebują. W PZU wybrano drugą drogę.



PZU Pomoc w Drodze Truck Assistance



Polska, a właściwie polscy przewoźnicy, należą do europejskiej czołówki. Jeżeli chodzi o transport międzynarodowy, jesteśmy numerem jeden w Europie. Słymiemy nie tylko z tego, że co trzecia ciężarówka ma polskie tablice rejestracyjne ale głównie z jakości realizowanych usług. PZU natomiast niekwestionowany lider w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych dla transportu ciężkiego. To właśnie z myślą o tym niełatwym, szczególnie w obecnym okresie rynku największy polski ubezpieczyciel z początkiem czerwca wprowadza dla swoich klientów nową usługę – PZU Truck Assistance.

Tworzone wraz z klientami

– W PZU od wielu lat oferujemy naszym klientom cały pakiet produktów Assistance. Dotychczas nie mieliśmy jednak produktu stworzonego specjalnie dla transportu ciężkiego i rynku przewozowego – mówi Konrad Owsiański, dyrektor ds. Underwritingu Ubezpieczeń Ko-

munikacyjnych z Biura Analiz i Oceny Ryzyka Ubezpieczeń Komunikacyjnych PZU SA.

Ta kompleksowa usługa dostępna jest dla wszystkich obecnych, a także przyszłych klientów PZU. Mogą z niej skorzystać zarówno międzynarodowi przewoźnicy, realizujący swoje zlecenia na terenie

Europy, jak i przewoźnicy krajowi oraz firmy, które nie działają strictly w branży transportowej, a użytkują samochody ciężarowe do własnych celów. – Firmy transportowe i przewozowe oraz klienci posiadający w swoich flotach samochody ciężkie stanowią dla nas bardzo istotną część portfela, stąd też w odpowiedzi

Usługa Truck Assistance to idealne rozwiązanie dla flot ciężkich

W ramach Truck Assistance ubezpieczysz:

- samochody ciężarowe powyżej 3,5 t,
- ciągniki samochodowe,
- przyczepy i naczepy,
- autobusy,
- samochody pożarnicze.

Assistance, w zależności od wybranego wariantu, pomoże w razie nieprzewidzianych zdarzeń na drodze, takich jak:

- wypadek, awaria, zablokowanie pojazdu (np. w ciasnej uliczce),
- kradzież pojazdu, dokumentów,
- brak paliwa, zatankowanie niewłaściwym rodzajem paliwa,
- uszkodzenie ciała lub śmierć ubezpieczonego.

na ich potrzeby rozszerzymy portfolio usług o Truck Assistance – dodaje Konrad Owsiański.

Najwyższa jakość usług

Ważnym aspektem PZU Truck Assistance jest jakość oraz elastyczność oferowanych rozwiązań. Produkt dostępny jest dla całej floty, ale ochroną można objąć nawet jeden konkretny pojazd.

Usługa dostępna jest w dwóch wariantach: Komfort Truck i Super Truck. W zależności od wariantu, świadczymy pomoc w razie wypadku ubezpieczeniowego w Polsce lub w pozostałych krajach europejskich. Chcemy, aby klienci mieli wybór i decydowali, co jest dla nich najbardziej korzystne, żeby mogli realizować swoje cele biznesowe. Chcemy, aby czuli się bezpiecznie tak w kraju, jak i poza jego granicami. Z PZU Truck Assistance jest to możliwe – mówi Tomasz Piekarski, Dyrektor Biura Produktów Komunikacyjnych w PZU.

W ramach Truck Assistance PZU oferuje – w zależności od wariantu – naprawę na miejscu lub holowanie do warsztatu, dozór ładunku, organizację przeładunku, organizację pojazdu zastępczego ale także pomoc w sytuacjach takich jak utknięcie w ciasnej uliczce, brak paliwa, kradzież pojazdu lub dokumentów oraz w razie uszkodzenia ciała lub śmierci ubezpieczonego. – Program Truck Assistance rozszerza portfolio usług dla flot ciężkich. Truck Assistance – obok PZU Bezpieczna Flota czy Audax oraz wsparcia zespołu zarządzania ryzykiem flot, dopełnia katalog rozwiązań dla klientów flotowych i stanowi doskonale uzupełnienie naszej oferty w zakresie kompleksowej ochrony ubezpieczeniowej – dodaje Konrad Owsiański.

PZU zdecydowało się na wdrożenie tej usługi właśnie teraz z dwóch względów. Po pierwsze, taka była potrzeba rynku. Po drugie, PZU jest w pełni gotowe, aby zapewnić pokrycie serwisowe na najwyższym poziomie. – Pracując nad produktem musieliśmy zadbać o to, aby pokrycie kraju – w Europie ta sytuacja wygląda znacznie lepiej – ciężkimi holownikami było satysfakcjonujące. Chodzi o to, żeby oddać naszym klientom produkt najwyższej jakości. Kiedy zadzwoni kierowca, czas oczekiwania na pomoc ma być jak najkrót-

Tabela. Zakres pomocy PZU Truck Assistance – wybrane elementy

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		✓
Dotądowanie akumulatora		✓
Przewóz do szpitala		✓
Tłumacz telefoniczny		✓
Przesyłka części zamiennych		✓
Usługi informacyjne	✓	✓

szy, a jakość obsługi najwyższa. Do tego przyzwyczailiśmy naszych klientów korzystających z innych usług i to samo musimy zaoferować wdrażając każdy kolejny produkt – dodaje Tomasz Piekarski.

W przypadku Truck Assistance czas ma jeszcze większe znaczenie z uwagi na konieczność terminowych dostaw. Wiadomo, że często przewoźnicy przewożą towary, które muszą być dostarczone w bardzo dużym reżimie czasowym. Dlatego usługa dostępna będzie przez całą dobę siedem dni w tygodniu. Operatorzy infolinii PZU Pomoc (w języku polskim lub angielskim), bez względu na to, w jakim kraju pojawi się konieczność skorzystania z pomocy, działają niezwłocznie. Pozwala to zminimalizować ryzyko dezorganizacji transportu, a także ogranicza wysokie koszty związane z wypadkiem lub awarią.

Szybko i skutecznie

Obecne prace nad pakietem mobilności w Komisji Europejskiej na pewno nie ułatwiają naszym przewoźnikom pracy. Wciąż polskie firmy są numerem jeden w Europie, ale aby utrzymać przewagę konkurencyjną, potrzebne są nowocze-

sne rozwiązania. W przypadku konieczności skorzystania z pomocy kierowca dzwoni pod dedykowany numer i niemal natychmiast uzyskuje pomoc. Bardzo często, z uwagi na charakterystykę pojazdów ciężarowych, konieczna jest interwencja dźwigu, aby taki pojazd, czy też zestaw ciągnik z naczepą, podnieść. W bardzo wielu przypadkach samochód może kontynuować jazdę, ponieważ do zdarzenia dochodzi przy niewielkich prędkościach. Taka szybka interwencja odpowiedniego dźwigu, pozwala często ograniczyć do minimum skutki takiego zdarzenia. Samochód stawiany jest na koła i może dalej jechać w trasę. Oczywiście, jeżeli uszkodzenia nie są znaczne. – W przypadku kiedy klient nie jest objęty usługą PZU Truck Assistance, tego typu zdarzenie może być bardzo kosztowne, a czas przestoju znacznie dłuższy. Bardzo często to właśnie niewielkie awarie czy kolizje, które nie mają znacznych konsekwencji dla pojazdu i kierowcy, oznaczają ogromne straty dla firmy. Dzięki Truck Assistance to ryzyko można znacznie zminimalizować – podsumowuje Konrad Owsiański. ■

Maciej Chomacki