



PZU na bieżąco reaguje na potrzeby branży

Od cyberataków, przez zarządzanie ryzykiem w magazynach, do niedoboru kierowców i konsekwencji geopolitycznych – sektor TSL potrzebuje dziś kompleksowego wsparcia – podkreślają Piotr Nettik i Marcin Ogniewski z PZU

Branża TSL jest dziś w centrum uwagi ze względu na rosnącą cyfryzację i automatyzację. Czy faktycznie boryka się ona z takimi cyberzagrożeniami, jak inne sektory gospodarki?

Piotr Nettik: Branża TSL nie jest w żaden sposób odmienna w kontekście ataków cybernetycznych. Kluczowym elementem, który czyni firmy TSL podatnymi, jest przetwarzanie ogromnych ilości danych. Zarządzanie transportami, trasami, danymi klientów i kontrahentów – to wszystko stwarza pole do ataków hakerskich oraz możliwego wycieku danych. Na świecie mieliśmy już do czynienia z wieloma spektakularnymi szkodami. Firma Maersk padła ofiarą ataku NotPetya, który sparaliżował jej główne operacje i kosztował ok. 300 mln dol. W TSL czas jest bezcenny, a każda doba przestoju powoduje olbrzymie straty. W Polsce, gdzie e-commerce kwitnie, często dochodzi do sytuacji, że przestępcy podszywają się pod firmy transportowe i wysyłają klientom fałszywe SMS-y dotyczące przesyłek.

Jak PZU odpowiada na potrzeby klientów w zakresie dbania o cyberbezpieczeństwo?

PN: Naszą podstawową odpowiedzią jest polisa cyberubezpieczenia. To, co istotne i co wyróżnia naszą ofertę, to usługa Assistance. To specjalna infolinia dostępna dla każdego ubezpieczonego u nas klienta w zakresie ryzyk cybernetycznych. W momencie zgłoszenia ataku incident manager natychmiast podejmuje działania: weryfikuje jego przyczynę, instruuje klienta, jakie kroki podjąć, aby atak się nie rozprzestrzenił, a po ataku świadczy kompleksowe usługi, w tym pomoc IT, księgową, prawną, a nawet PR. To jest kompleksowe zarządzanie incydem, a ubezpieczenie pokrywa zarówno bezpośrednie szkody związane z działalnością gospodarczą, jak i te wynikające z naruszenia RODO.

Czym się wyróżnia państwa oferta cyberbezpieczeństwa na tle konkurencji?

Tworząc ten produkt, zwracaliśmy szczególną uwagę na ocenę ryzyka. Dziś dla mniejszych firm, z przychodami do 100 mln zł, nasza ocena polega na odpowiedzi na zaledwie 6–7 pytań. Dla firm z przychodami do 300 mln zł pytań jest nieco więcej, ale proces nadal jest prosty. Dla największych przedsiębiorstw mamy innowacyjne podejście – underwriting call. Duże firmy często obawiają się ujawniania szczegółów swoich zabezpieczeń na piśmie. W takich sytuacjach jesteśmy w stanie przedyskutować temat telefonicznie, co pozwala na ocenę ryzyka bez pisemnego ujawniania wrażliwych danych. Jesienią chcemy udostępnić innowacyjny produkt dla mniejszych przedsiębiorstw, dzięki któremu klient lub jego pełnomocnik – broker – będzie mógł samodzielnie przygotować ofertę i zawrzeć polisę w dedykowanej aplikacji, o dowolnej porze dnia i nocy.

Rozumiem, że PZU mocno stawia na branżę TSL. Jak ważna jest jej rola w portfelu PZU?

Marcin Ogniewski: Zarówno w zakresie ubezpieczenia mienia, jak i ubezpieczenia flot pojazdów jest to istotny dla PZU obszar rynku. Transport, w szczególności międzynarodowy oraz spedycja, przynosi istotne wyzwania w zakresie zarządzania ryzykiem, a my mamy dostępne rozwiązania prewencyjne, bazujące na nowoczesnych technologiach i doświadczeniu, za pomocą których możemy wspierać naszych klientów. Współpraca z partnerem takim jak PZU, który ma największe w Polsce doświadczenie, zbudowane na setkach tysięcy szkód i audytów ubezpieczeniowych, może być dla klientów szansą na wyniesienie poziomu bezpieczeństwa swojej działalności na wyższy poziom. W biznesie liczy się czas, w branży TSL jest to odczuwalne jak nigdzie indziej. Tutaj szczególnie ważne jest, aby nie dochodziło do szkód, przestojów, paraliżów działalności – dlatego wszelkie działania, które zapobiegają szkodom, są na wagę złota. W PZU rozumiemy to, dlatego od lat rozwijamy nasze programy prewencyjne, takie jak „Ryzyko PRO”, „Audax” czy „PZU iFlota”.

Co jeszcze w związku z tym proponuje firma przedsiębiorstwom działającym w tym sektorze?

PN: Oferujemy szeroki zakres ubezpieczeń transportowych, takich jak OC spedytora, przewoźnika krajowego i zagranicznego, w tym kaboż. Zapewniamy również ochronę dla mienia stacjonarnego, m.in. magazynów.



Pracujemy nad rozwiązaniem, które dzięki sztucznej inteligencji pozwoli wstępnie analizować dokumenty przydatne dla underwriterów w ocenie ryzyka – mówi **Piotr Nettik**



W branży TSL szczególnie ważne jest, aby nie dochodziło do szkód, przestojów, paraliżów działalności – dlatego wszelkie działania, które zapobiegają szkodom, są na wagę złota – mówi **Marcin Ogniewski**

Skupiając się na magazynach – w Polsce powstaje wiele nowoczesnych obiektów, ale co z tymi starszymi, które mogą mieć gorsze zabezpieczenia?

MO: To jest wyzwanie. W takich przypadkach pojawiają się problemy z ofertą, co skutkuje wyższymi cenami i limitami odpowiedzialności. PZU, poza rolą ubezpieczyciela, bardzo mocno angażuje się w aspekt prewencyjny. Przykładem jest program „Ryzyko PRO”. W ramach tego programu identyfikujemy punkty największego ryzyka w zakładach przemysłowych i magazynach, szczególnie tam gdzie przechowywane są substancje niebezpieczne czy panują specyficzne warunki, np. w chłodniach. Instalujemy tam czujniki wykrywające różnego rodzaju anomalie: zadymienie, podwyższoną lub obniżoną temperaturę czy inne nietypowe zdarzenia.

Czy macie rozwiązania, które pozwalają łączyć różne zakresy ubezpieczeń w jednej polisie?

PN: W ostatnim czasie zmodyfikowaliśmy nasz produkt, aby był jak najbardziej kompleksowy. To, czy klient potrzebuje OC spedytora, czy OC przewoźnika, zależy od posiadanej licencji. Firmy, które mają obie licencje, mogą otrzymać jedną kompleksową polisę w ramach jednych ogólnych warunków ubezpieczenia. Nasza oferta jest elastyczna, a każdy klient może liczyć na indywidualne podejście i oczekiwać zakresu ubezpieczenia sztygo na miarę.

Jak oceniają państwo obecny rynek ubezpieczeń dla TSL? Czy rośnie zapotrzebowanie na ochronę i w których obszarach najbardziej?

PN: Zdecydowanie rośnie świadomość wśród klientów. Zarówno w obszarze magazynowania, jak i wśród przewoźników. W ostatnich latach rozwój rynku był zakłócony m.in. przez wojnę w Ukrainie, która istotnie zaburzyła łańcuchy dostaw. Spodziewamy się jednak znacznego rozwoju w przyszłości, zwłaszcza w kontekście ochrony transportów jadących w kierunku Ukrainy. Widzimy bardzo duży potencjał w odbudowie Ukrainy, zwłaszcza w sektorze budowlanym, co będzie tworzyło ogromne zapotrzebowanie na usługi transportowe.

Skoro mowa o Ukrainie, czy PZU oferuje już ubezpieczenia ryzyk wojennych?

Obecnie na rynku ubezpieczeniowym jest opracowywane rozwiązanie właśnie dla pokrycia ryzyk związanych z wojną na Ukrainie. Spodziewamy się, że taki produkt pojawi się u nas w najbliższym czasie. Jest na to duży popyt ze strony firm. Jako największy ubezpieczyciel w Polsce oczywiście chcemy być pierwsi.

Jakie szkody są najczęściej zgłaszane przez przedsiębiorców działających w branży TSL?

PN: Jeżeli chodzi o przewoźników, najczęstszymi szkodami są wypadki środków transportu i uszkodzenie mienia. W ostatnich latach obserwowaliśmy również nasilenie wyłudzeń towarów i to nie tylko przez osoby trzecie, lecz także przez nieuczciwych podwykonawców firm przewozowych. W ramach ubezpieczenia OC przewoźnika od jakiegoś czasu funkcjonuje klauzula nieuprawnionego wydania to-

waru, którą zmodyfikowaliśmy tak, aby obejmowała również wydanie towaru oszustowi podającym się za podwykonawcę.

Należy też podkreślić, że problemem branży transportowej jest niedobór kierowców i napływ niedoświadczonych pracowników, często z rynków zagranicznych. To niestety wpływa na szkodowość, powodując częstsze wypadki. Mówimy tu głównie o flotach ciężkich, w przypadku których szkody, najczęściej zagraniczne z polis OC ppm, są bardzo do- tkliwe, a o ich powstaniu klienci mogą nawet nie wiedzieć.

Jak PZU wspiera klientów w tym zakresie, zwłaszcza w kontekście flot?

MO: Opracowaliśmy system „PZU iFlota”, który wspiera fleet managerów w zarządzaniu flotą. Udostępniamy klientom system online, w którym poza polisami widzą wszystkie swoje szkody (z OC i AC), powiązane ze swoją flotą. Dzięki temu klient jest w stanie na bieżąco reagować na przyczyny szkód. System proponuje działania prewencyjne dopasowane do charakterystyki konkretnej floty i zdarzeń z jej udziałem. Moduł analityczny prezentuje dane szkodowe w wielu wymiarach; przykładowo jeśli fleet manager widzi, że konkretny kierowca powoduje najwięcej szkód, może go zdyscyplinować, wyszkolić czy nawet zmienić. To zupełnie innowacyjne podejście do zarządzania ryzykiem we flotach oraz współpracy między klientami a ubezpieczycielem.

Klient często dowiaduje się o szkodach dopiero przy wznowieniu, co może być zaskoczeniem. Dzięki „PZU iFlota” ma bieżący wgląd w sytuację. Efekty są wymierne – realnie przekłada się to nie tylko na składkę ubezpieczeniową, ale przede wszystkim na płynność działania przedsiębiorstwa oraz koszty.

A co z platformą Cargo?

MO: Platforma Cargo to część naszej platformy online do wystawiania polis w czasie rzeczywistym, dostępna na stronie MojaFirma.pzu.pl. Po zawarciu umowy z klientem i ustaleniu warunków otrzymuje on dostęp do systemu i może w każdej chwili samodzielnie wystawić polisę na konkretny transport. Daje mu to elastyczne narzędzie, które nie wymaga interakcji z ubezpieczycielem. Może to zrobić o dowolnej porze dnia i nocy. Widzimy rosnące zainteresowanie – mamy już kilkanaście tysięcy wystawionych polis, a system udostępniony jest zaledwie od kilku miesięcy. Cargo jest elementem znacznie większego ekosystemu, gdzie w najbliższym czasie pojawią się kolejne produkty, w tym możliwości samodzielnego tworzenia ofert i polis dla ryzyk cybernetycznych. Klienci są dziś przyzwyczajeni do błyskawicznej reakcji i zakupów „tu i teraz”, a nasze narzędzia samoobsługowe odpowiadają na te oczekiwania. Co ważne, nie mamy żadnego klienta, który wszedłby na platformę Cargo i przestał z niej korzystać.

Gorącym tematem jest sztuczna inteligencja. Jak AI zmieni branżę ubezpieczeniową i działalność PZU?

MO: W ramach Grupy PZU funkcjonuje ok. 30 rozwiązań z komponentem AI – sztuczna inteligencja wspiera procesy taryfikacyjne, sprzedażowe, analityczne, obsługowe czy też szkodowe. Traktujemy ją jako mnożnik produktywności i zawsze staramy się wdrażać ją w miejscach, gdzie ma to uzasadnienie biznesowe. Jeśli chodzi o efekty wdrożenia rozwiązań AI w PZU, to ze względu na skalę naszego biznesu robią one wrażenie. Przykładowo w zakresie szkód komunikacyjnych (w tym również powodowanych przez firmy transportowe i logistyczne) AI pomogło nam przepracować szkody o wartości ok. 10 mld zł, co przyczyniło się m.in. do poprawy czasu obsługi tych spraw.

Jakie są plany wdrażania sztucznej inteligencji?

PN: Na pewno planujemy mocniejsze wykorzystanie AI w kwotacji i ocenie ryzyka. Pracujemy nad rozwiązaniem, które dzięki sztucznej inteligencji pozwoli wstępnie analizować dokumenty przydatne dla underwriterów w ocenie ryzyka.

Jakie są dalsze plany rozwojowe PZU, szczególnie w kontekście branży TSL?

PN: Poza wspomnianym produktem związanym z ryzykami wojennymi na Ukrainie stale obserwujemy potrzeby klientów. My na bieżąco reagujemy na pojawiające się nowe zapotrzebowania. Dobrym przykładem w OC przewoźnika są szkody wyrządzone przez osoby trzecie, które nielegalnie przestały się do przestrzeni ładunkowej. Taki zakres ubezpieczenia jeszcze kilka lat temu był możliwą do wykupienia opcją; obecnie jest standardowym pokryciem ubezpieczeniowym w ramach naszych ogólnych warunków ubezpieczenia.

MO: Najważniejszym kierunkiem jest wyjście poza ramy klasycznego ubezpieczyciela, który tylko zbiera składki i wypłaca odszkodowania. Programy prewencyjne, takie jak „PZU iFlota” czy „Ryzyko PRO”, są finansowane z naszego budżetu prewencyjnego i przynoszą wymierne korzyści: firmy w nich uczestniczące mają istotnie mniej zdarzeń szkodowych, co stabilizuje ich działalność biznesową, obniża ryzyko i wspiera budowę kultury bezpieczeństwa w przedsiębiorstwie. To jest nasz znak rozpoznawczy na rynku.