



Uwaga przesuwana się z reakcji na szkodę w stronę świadomej prewencji.

Koszt szkody nie kończy się w warsztacie

W procesie powypadkowym czas ma wymierną wartość. Liczy się sprawność assistance, organizacja holowania, termin przyjęcia do serwisu i dostępność części. Przy rosnącej różnorodności marek i modeli wydłużone naprawy potrafią znacząco podnieść całkowity koszt zdarzenia – zwłaszcza gdy pojazd jest narzędziem pracy.

Dla firmy szkoda oznacza nie tylko koszty naprawy, ale też przestój pojazdu, utracony przychód, konieczność podstawienia auta zastępczego, reorganizację pracy, dodatkowe obciążenie administracyjne, a czasem spadek jakości obsługi klienta. W transporcie i usługach mobilnych każdy dzień wyłączenia auta przekłada się na terminowość i koszty operacyjne. Dlatego zarządzający flotą coraz częściej patrzą na ubezpieczenie przez pryzmat ryzyka i całkowitego kosztu posiadania floty (TCO).

Prewencja zamiast „gaszenia skutków”

Doskonalenie obsługi szkód pozostaje konieczne, ale nie usuwa przyczyn zdarzeń. Stąd rosnące znaczenie podejścia prewencyjnego, opartego na identyfikacji źródeł ryzyka i pracy nad zachowaniami, które generują szkody. W wielu flotach dominują zdarzenia powtarzalne: kolizje drogowe, szkody parkingowe czy zdarzenia ze zwierzętami, których główną przyczyną jest rozproszenie uwagi czy niedostosowanie prędkości do warunków.

Program zarządzania ryzykiem nie jest zarezerwowany dla największych firm. Da się go wdrożyć zarówno w małej organizacji, gdzie właściciel sam nadzoruje koszty, jak i w korporacji z wydzielonymi zespołami flotowymi. Warunkiem jest podejście procesowe: jasne cele (np. redukcja

DLACZEGO FLOTA POTRZEBUJE PROGRAMU ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

Od szkody do prewencji

Ubezpieczenia flotowe coraz częściej oceniane są nie tylko przez pryzmat wysokości składki, ale także przez pryzmat szybkości likwidacji szkody oraz tego, czy ubezpieczenie pomaga ograniczać liczbę zdarzeń i koszty, które pojawiają się obok naprawy.

częstości szkód), mierniki i konsekwencja. Równie ważne jest osadzenie programu w realiach biznesu: inny profil ryzyka ma flota lekka, a inny pojazd ciężarowe.

Dane jako punkt wyjścia

Intuicja bywa pomocna, ale dopiero dane pozwalają odpowiedzieć na pytania: jakie zdarzenia dominują, kiedy i gdzie występują, jakie mają koszty bezpośrednie i pośrednie, w których grupach kierowców ryzyko jest najwyższe. W praktyce warto monitorować m.in. częstość szkód na 100 pojazdów bądź w odniesieniu do liczby przejechanych kilometrów, udział szkód manewrowych oraz w ruchu, a także średni koszt szkody w podziale na typ zdarzenia.

jazdów i sposobu ich użytkowania. Dzięki aktywnemu wykorzystaniu narzędzia menedżer floty może realnie zarządzać ryzykiem i planować działania ograniczające szkody, ale też minimalizujące koszty.

Program pozwala również na aktywną komunikację pomiędzy klientem a PZU. Praktycznie online’owa wymiana wiedzy i doświadczeń pozwala nie tylko reagować, kiedy dzieje się coś niepokojącego, ale też obserwować trendy i podejmować działania ograniczające wystąpienie szkody.

Technologia pomaga, ale nie wyręcza

Narzędzia telematyczne dostarczają danych o stylu jazdy, gwałtownych

ryzykiem staje się elementem kultury pracy, efekty są trwalsze niż w działaniach jednorazowych.

Warto zacząć od przeglądu szkód i analizy w różnych ujęciach. W dalszej kolejności dobrać narzędzia, które pomogą zminimalizować zidentyfikowane ryzyka, jak zmiany w polityce flotowej czy coaching najbardziej szkodowych kierowców. Warto pamiętać o procesie oceny efektów i korekty działań.

W PZU rozumiemy te potrzeby i w ramach programu zarządzania ryzykiem proponujemy naszym klientom program prewencyjny Audax, który dostarcza technologię, a wraz z zespołem zarządzania ryzykiem flotowym służymy doświadczeniem.

Ubezpieczenie jako partnerstwo

Nowoczesne ubezpieczenia flotowe to połączenie sprawnej obsługi szkód z programem, który ogranicza ich przyczyny i konsekwencje. W PZU razem z zespołem zarządzania ryzykiem flotowym wspieramy klientów w diagnozie ryzyka, przeglądzie polityki flotowej i doborze działań prewencyjnych. Pierwszym krokiem jest audyt floty oraz wybór kilku działań o najwyższym potencjale. Nawet niewielkie usprawnienia – np. budowanie świadomości kierowców w zakresie bezpieczeństwa jazdy, doprecyzowanie zasad użytkowania czy praca nad szkodami w zależności od ich przyczyn – potrafią szybko dać mierzalny efekt.

Cel jest prosty i mierzalny: większe bezpieczeństwo na drogach, mniej zdarzeń, krótsze przestoje i niższe koszty całkowite po stronie floty. A to przekłada się bezpośrednio na przewidywalność biznesu – niezależnie od tego, czy flota jest narzędziem pracy, elementem łańcucha dostaw, czy wizytówką firmy w kontakcie z klientem.

Renata Witak
kierownik Zespołu
Zarządzania Ryzykiem Flot
Zespół Zarządzania
Ryzykiem Flot, PZU



Doskonalenie obsługi szkód pozostaje konieczne, ale nie usuwa przyczyn zdarzeń. Stąd rosnące znaczenie podejścia prewencyjnego, opartego na identyfikacji źródeł ryzyka i pracy nad zachowaniami, które generują szkody.

Dobre analizy segmentują flotę według typu pojazdu, sposobu użytkowania i środowiska jazdy. Dzięki temu działania nie są „dla wszystkich”, tylko trafiają tam, gdzie przynoszą największy efekt – np. do grup o podwyższonej szkodowości, nowych kierowców albo zespołów pracujących w najbardziej ryzykownych lokalizacjach. To także moment, w którym warto uporządkować procesy: standardy postępowania po zdarzeniu, zasady rozliczania szkód i odpowiedzialności, a także komunikację z kierowcami.

W PZU łączymy doświadczenia z pracy z flotami z analizą danych i budujemy programy, w których dzielimy się wnioskami z klientami. Przykładem jest PZU iFlota, rozwijana wspólnie z partnerem technologicznym VivaDrive. Jej celem jest nie tylko analiza częstości czy wartości szkód, ale przede wszystkim możliwość projektowania działań ograniczających ryzyko – dopasowanych do wielkości floty, branży, rodzaju po-

manewrach i zdarzeniach na drodze czy specyfice tras. Same w sobie nie rozwiązują problemu, ale istotnie wspierają fleet managerów w zarządzaniu flotą, w pracy z kierowcami, np. poprzez budowanie scoringu kierowców wykorzystywanego do coachingu czy w procesie wdrażania regulacji i procedur flotowych obowiązujących w firmie. Warunek jest jeden: dane muszą szybko zamieniać się w prostą informację zwrotną i konkretne działania.

Coraz częściej praktyką stają się zindywidualizowane komunikaty do kierowców wysyłane w czasie rzeczywistym oraz przejrzyste dashboardsy dla menedżerów floty. Skraca to drogę informacji, ułatwia priorytetyzację działań i pozwala budować świadomość ryzyka na konkretnych przykładach, a nie na ogólnych zaleceniach.

Nie mniej ważna jest warstwa organizacyjna: jasne zasady użytkowania aut, onboarding nowych kierowców i konsekwentne egzekwowanie reguł. Tam, gdzie zarządzanie