

Broker – wygoda CFMów

Sektor CFM zawsze zgłaszał zapotrzebowanie na profesjonalną obsługę brokerską w zakresie ubezpieczeń posiadanych pojazdów. Dziś, tego typu podmioty coraz chętniej korzystają z obsługi brokerów widząc w niej pewne i wygodne rozwiązanie biznesowe.

Zakres i jakość obsługi ubezpieczeniowej to coraz częstszy przedmiot analiz graczy sektora Car Fleet Management. W pewnym momencie działalności firmy te stają przed pytaniem: co zyskamy dzięki współpracy z konkretnym brokerem? Czy jest to dla nas opłacalne?

Można zaryzykować tezę, szczególnie trafną dla liderów rynku CFM, że bez obsługi brokerskiej duża część działalności tych firm mogłaby poważnie ucierpieć. Sprawnie działające firmy brokerskie przyczyniają się bowiem do realnej obniżki kosztów operacyjnych związanych z obsługą ubezpieczeniową.

Dla brokerów ubezpieczeniowych klient CFM-mowy to poważne wyzwanie zarówno w zakresie kształtu programu odpowiadającego specjalnym życzeniom klienta, jak i w zakresie asysty szkodowej, logistyki oraz obsługi programu.

O ile kształt programu jest kwestią doświadczenia, wyobraźni i możliwości negocjacyjnych brokera, o tyle część związana z asystą szkodową wymaga „zaopatrzenia” w (coraz bardziej) skomplikowane narzędzia informatyczne. Ich charakter, a także stopień zaawansowania stanowią w dużej mierze o „wartości dodanej”, którą broker sprzedaje na rynku. Firma, która posiada odpowiednie narzędzia systemowe może o wiele lepiej i skuteczniej współpracować zarówno z firmami flotowymi, jak i towarzystwami ubezpieczeniowymi.

Proces likwidacji szkód to podstawowa bolączka dla większości firm posiadających firmową flotę pojazdów.

Kojarzy się on z „bolesnymi procedurami”, dużą ilością podmiotów, jakie w nim uczestniczą, a przede wszystkim długim czasem oczekiwania na odszkodowanie. Zarządzanie takim procesem to jedno z najważniejszych wyzwań dla brokera obsługującego klienta CFM czy firmę z branży leasingowej.

Wiarygodność procesu obsługi szkód zarówno pod względem jakości procedur ich koordynacji, jak i pod względem terminu wypłaty odszkodowania jest dla klienta równie ważna jak wysokość składki ubezpieczeniowej. Ponadto proces odszkodowawczy to miejsce gdzie mogą powstawać nieprzewidziane koszty. Aby móc sprawnie poruszać się w tym procesie broker musi dysponować odpowiednimi narzędziami analitycznymi. Czasy w których Umowa Generalna zawierana pomiędzy Ubezpieczycielem i CFM-em gwarantowała stawki składki dla całej floty firmy powoli odchodzą w niepamięć. Obecnie to broker, dzięki własnym narzędziom i doświadczeniu ma szerokie pole manewru przy szczegółowej analizie ryzyka w obsługiwanym portfelu i optymalizacji programu tak w kontekście stawek składki, jak i procedur obsługi. Broker staje się więc nieocenioną wręcz pomocą, konsultantem firmy, z którą współpracuje.

W tym miejscu należy również podkreślić rolę prewencyjną, jaką potrafi spełnić broker. Dzięki narzędziom analitycznym broker ma możliwość prostej i szybkiej weryfikacji całego procesu odszkodowawczego oraz wyłapania różnego typu patologii, jakie w nim występują. Oczywiście, jest to korzystne dla klienta z sektora CFM, który na podstawie analiz i wniosków może indywidualnie i korzystnie komponować umowy z towarzystwami ubezpieczeniowymi.



W najbliższych latach firmy brokerskie będą dążyły do większej specjalizacji usług. Doprowadzi to do powstania jeszcze bardziej wysublimowanego serwisu dla sektora CFM-u, wymusi procesy inwestycyjne po stronie firm brokerskich, jak i wpłynie na zmianę struktury ich dochodów.

Szczególnie interesującym etapem rozwoju brokerów będą nowe inwestycje. Dziś, do profesjonalnej obsługi klientów branży CFM lub nawet firm, które na własną rękę zarządzają flotami pojazdów potrzebne są odpowiednie instrumenty analityczne oraz sprawdzone systemy służące do koordynacji procesu szkodowego. Są to elementy, które w istotny sposób podnoszą wartość oferty brokera. Pewność profesjonalnej obsługi procesu ubezpieczeniowego oraz odciążenie klienta z wielu działań „urzędowych” to jedna główna zaleta brokera we współpracy z klientem z branży CFM.

Roman Czarnowski,
Prezes Zarządu BIK Brokers

