

PAWEŁ POLEWANY TRANSKRYPCJA PZU

ROMAN MŁODKOWSKI, BZINES24: Z każdą kolejną rozmową, którą odbywamy w studio PZU w budynku, w którym w Warszawie mieści się siedziba firmy, przekonujemy się, jak bardzo dużo więcej niż same ubezpieczenia kryje się za nazwą PZU. Ale wciąż myślę, że wszyscy, którzy pamiętają trochę więcej niż kilka ostatnich lat, mają takie wrażenie, że PZU i samochody i ubezpieczenia to jest coś bardzo sobie bliskiego. I dzisiaj trochę to potwierdzimy, a trochę opowiemy o tym, o ile więcej jest w PZU i samochodach, oprócz samych ubezpieczeń. Naszym gościem jest Pan Paweł Polewany, dyrektor ds. Transformacji Cyfrowej i ESG w PZU POMOC. A będziemy rozmawiali o takiej platformie, która nazywa się Ekosystem Kierowcy. I to jest bardzo ciekawy trend, który widać na rynku, ale też trend, który PZU bardzo sprawnie i fajnie wykorzystuje do budowania czy oferowania nie pojedynczych usług, a właśnie tworzenia całych ekosystemów. Rozumiem, że to jest możliwe dzięki temu, że to wszystko się tak naprawdę dzisiaj zapina w technologiach cyfrowych.

PAWEŁ POLEWANY, PZU: Dzień dobry Panu. Tak, oczywiście. Jest dokładnie tak, jak pan mówi. Platformy cyfrowe, ekosystemy nie są nam obce. Na rynku funkcjonuje bardzo dużo platform cyfrowych. Doskonałym przykładem może być zakup wycieczki. Na portalu na platformie cyfrowej wybierając wycieczkę możemy do niej dokupić od razu ubezpieczenie na tę podróż, czy też wziąć pożyczkę na ten cel. Natomiast PZU poszło troszeczkę dalej, to znaczy Polsce na 1000 samochodów przypada 750 kierowców. To jest bardzo wysokie - drugie miejsce w Unii Europejskiej i trzeba sobie zdać sprawę, że za każdym z tych samochodów stoi kierowca. Kierowca, który w ciągu roku napotyka wiele wyzwań takich, jak np. awaria na drodze czy wymiana opon, serwis olejowy, potrzeba wynajmu pojazdów zastępczego czy też sprzedaż lub kupno samochodu. Grupa PZU zidentyfikowała tę potrzebę, dlatego jedna ze spółek Grupy PZU realizuje projekt, który nazywa się Ekosystem Kierowcy i dostępny jest na platformie cyfrowej Pomoc Non Stop.

RM: Pomoc non stop to brzmi jak marzenie kierowcy. Takie prawdziwe poczucie bezpieczeństwa nie tylko w momencie, kiedy wydarzy się szkoda i albo ja będę ponosił odpowiedzialność przed kimś, albo trzeba będzie przyspieszyć likwidację szkody, którą

ktoś mi wyrzucił tylko taka podróż nocą przez Polskę, awaria, deszcz i ktoś, kto jest w stanie przyjechać i mi pomóc.

PP: I to wszystko w jednym miejscu.

I to wszystko w jednym miejscu, bez szukania w internecie. Jesteśmy w okolicach Skierniewic - to gdzie tu jest ktoś, kto wymienia opony?

PP: Na pewno ktoś jest.

Na pewno ktoś jest. A wiecie, kto to jest i potraficie do niego skierować?

PP: Nie tylko kto wymienia opony, ale ktoś kto sholuje, kto wynajmie pojazd zastępczy, kto dowiezie paliwa, jeżeli jest taka potrzeba. Tak jak już wcześniej wspomniałem, cykl życia kierowcy samochodu i kierowcy zaczyna się od momentu zakupu samochodu. I tu już napotykamy pierwszy problem, ponieważ nie każdy kierowca jest ekspertem motoryzacyjnym. Chociaż podobno mówi się, że wszyscy Polacy to mechanicy samochodowi i lekarze...

RM: I piłkarze.

PP: I piłkarze.

RM: I trenerzy.

PP: Tym niemniej, nie do końca chyba tak jest. To znaczy my w swojej ofercie w tej chwili posiadamy już jedenaście produktów i tak jak powiedziałem, począwszy od zakupu, aż po sprzedaż, przez eksploatację wszystko to dostępne jest w jednym miejscu. Tak, więc klient wchodząc na naszą platformę może zakupić komercyjnie taką usługę, nie ponosząc dodatkowych kosztów. Organizacja tej usługi jest zupełnie bezpłatna dla klienta. Jeżeli natomiast chce kupić produkt taki, jak teleporada mechanika czy sprawdzenie stanu technicznego pojazdu, rzeczywiście na naszej platformie może to zrealizować.

RM: To musicie mieć jakiś sposób, żeby zapiąć bardzo wielu dostawców usług w jeden system. Czyli trochę działacie jak taka cyfrowa, internetowa platforma także z punktu widzenia dostawców, nie tylko klientów, czyli zapewniacie też możliwość rozwijania biznesów firmom, które dostarczają usługi przez Waszą platformę.

PP: Ależ oczywiście. Dla klienta pracujemy w modelu B2C. Czyli bezpośrednio do klienta dostarczamy produkt. Natomiast nasza baza partnerów jest bardzo duża. To są setki, jeśli nie tysiące partnerów, którzy z nami współpracują. Wyobraźmy sobie pomoc drogową. W samej Warszawie jest kilkaset pomocy drogowych. Często są to jednoosobowe działalności gospodarcze. My, swoim zasięgiem pokrywamy cały teren Polski.

RM: Wyobrażam sobie, że jeśli jest się kierowcą we flocie, znaczy duża firma, samochody firmowe, to tam bycie kierowcą jest stosunkowo łatwiejsze, bo jest ktoś, kto się tą flotą opiekuje, więc zaopiekuje się moim samochodem. Innymi słowy dzięki rozwojowi technologii cyfrowych de facto jesteście w stanie być taką flotą również dla prywatnych kierowców. Czy raczej takim serwisem flotowym.

PP: Raczej serwisem. Tak, dokładnie tak jest. To znaczy jak często kupujemy i sprzedajemy samochód. No, na pewno są osoby, które robią to często. Zdecydowana większość raz na dwa, trzy, cztery lata, prawda? Więc ta usługa jest niezbyt popularna. Tym niemniej codziennie musimy tankować paliwo. Dwa razy w roku musimy wymienić opony. Raz w roku przegląd olejowy. W tej chwili klient nie musi już przeszukiwać internetu, żeby sprawdzić dostępność terminów czy też właściwy warsztat. Wystarczy, że złoży formularz poprzez platformę elektroniczną. A jeżeli woli zrobić to osobiście, wystarczy, że zadzwoni pod wskazany numer, a my zajmiemy się resztą. Bez względu na to, czy chodzi o zakup, sprzedaż, holowanie, wynajem, naprawę czy zwykły przegląd okresowy.

RM: A jest warunek wstępny, że musi mieć polisę komunikacyjną w PZU?

PP: I to jest właśnie bardzo ciekawe. To znaczy wszystkie nasze usługi dostępne na platformie każdy klient może kupić komercyjnie, może dokonać zakupu komercyjnie, natomiast klienci PZU niektóre z naszych produktów mają zaimplementowane do oferty produktowej. To znaczy, że kupując ubezpieczenie Pomoc w Drodze w PZU S.A. klient

ma sprawdzenie stanu technicznego pojazdu przed zakupem w cenie tego ubezpieczenia. Czyli wyszukując swój wymarzony pojazd w Gołdapi - wcale tam nie musi jechać. Wystarczy, że powie do PZU, że zainteresowany jest takim a nie innym ogłoszeniem, nasz ekspert pojedzie, dokona kontroli ponad 200 punktów w tym pojeździe, a klient otrzyma raport.

RM: No, to brzmi bardzo zachęcająco. Powiedziałbym, że to taki element, który ma szansę ucywilizować rynek używanych samochodów, który wciąż ma swoje jaśniejsze i ciemniejsze strony. Ale ciekaw jestem skąd się wziął pomysł na PZU Pomoc i na cały ten ekosystem kierowcy? Bo jak tak sobie myślę o firmie ubezpieczeniowej, to mam wrażenie, że dosyć daleko wychodzicie poza taki typowy biznes model firmy ubezpieczeniowej. To nie jest biznesowo ryzykowne, żeby zaczynać zupełnie nową działalność polegającą na integrowaniu i to w sumie bardzo różnych rynków, bo i rynku serwisowego, i rynku samochodów z drugiej ręki i pewnie jakichś jeszcze dodatkowych usług?

PP: To bardzo dobre pytanie. Do tej pory do tej pory towarzystwo ubezpieczeniowe spotykało się z klientem dwa razy. Raz na pewno, przy sprzedaży ubezpieczenia, drugi raz przy likwidacji szkody. Czy to jest wystarczająca interakcja? Raz na pewno w roku, czasami dwa? Grupa Prezes wyznacza, kreuje standardy na rynku. My chcemy tej interakcji jak najwięcej. Stąd Ekosystem Kierowcy. Nie wystarczy kupić i ubezpieczyć samochód, trzeba go przecież jeszcze zatankować, naprawić, gdyby doszło do zdarzenia, wymienić olej i tak dalej i tak dalej.

RM: Jest jakaś usługa, którą Pan najbardziej lubi w swojej platformie?

PP: Wydaje mi się, że ja lubię wszystkie usługi. To znaczy wszystkie nasze usługi wyróżniają się na rynku. Na rynku można zamówić usługę sprawdzenia stanu technicznego pojazdu. Oczywiście są one dostępne, natomiast my, jako jedyni (z tego, co wiem, jako jedyni), jeżeli pomylimy się w ekspertyzie stanu technicznego tego pojazdu i nie zwrócimy uwagi np. na uszkodzony element, nie opiszemy go w raporcie, a dojdzie do jego usterki, przez cztery miesiące od zakupu pokryjemy koszty naprawy - to jest raz. Sholujemy ten samochód do właściwego warsztatu, to jest dwa. I jeżeli jest potrzeba również dostarczymy samochód zastępczy. Żeby ta naprawa była jak najmniej

uciążliwa. Czyli bierzemy pełną odpowiedzialność za to, co robimy, za to, co sprzedajemy i za to, co mówimy klientowi.

RM: Żeby zapoznać się ze wszystkimi usługami, jakie są w ramach ekosystemu kierowcy dostępne, to pewnie najlepiej jest zajrzeć do internetu i poczytać. Trochę pokazaliśmy w trakcie naszej rozmowy. Ale jestem ciekaw czy jest jakaś niespodzianka, którą przygotowaliście, która jest takim Pańskim oczkiem w głowie?

PP: Wydaje mi się, że tak. Wydaje mi się, że takim oczkiem w głowie jest ostatni produkt, który wdrożyliśmy do ekosystemu kierowcy. Jest to teleporada mechanika. 2020 rok - czas pandemii nauczył nas tego, że swoje życie i zdrowie powierzyliśmy lekarzom, którzy udzielali nam porad medycznych przez telefon. My wdrożyliśmy teleporadę mechanika, tzn. niejednokrotnie każdy kierowca zastanawia się czy coś mu stuka, czy to jest stuk, czy po prostu wjechał na kamień, czy kontrolka, która zaświeciła się na desce rozdzielczej już obliguje nas do tego, aby udać się do warsztatu, czy jeszcze można pojeździć. Wprowadziliśmy teleporadę mechanika, która jest dostępna 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

RM: Czyli wracając po kolacji wigilijnej, po pasterce w nocy będzie można jakby coś się działo...

PP: Dokładnie. Po pasterce ktoś odbierze telefon. Tym kimś będzie mechanik, który udzieli kompleksowej informacji o możliwych przyczynach zidentyfikowanej przez nas usterki oraz poinformuje nas o potencjalnym koszcie ich usunięcia. Więc podsumowując: Tak, jest taka usługa. Jest to teleporada mechanika, która adresuje wszystkie wątpliwości kierowców.

RM: A do Ekosystemu Kierowców zapraszał Paweł Polewany, dyrektor ds. transformacji cyfrowej i ESG w PZU. Dziękuję bardzo.

PP: Dziękuję Państwu.