

NFM

NIVETTE FLEET MANAGEMENT

Likwidacja szkód w zarządzaniu flotą

Nowoczesne, bardziej ekonomiczne
i ekologiczne rozwiązania zarządzania szkodami
we flotach samochodowych w NFM



- ☑ 1. Samodzielna likwidacja szkody
- ☑ 2. Co to jest „mała szkoda” komunikacyjna?
- ☑ 3. Ile czeka się na likwidację szkody?
- ☑ 4. Kiedy przysługuje samochód zastępczy?
- ☑ 5. Jak zgłosić szkodę?
- ☑ 6. Sprytne zarządzanie szkodowością
- ☑ 7. Jak oszczędzić na likwidacji szkód?
- ☑ 8. Zarządzanie szkodowością a... ekologia?

1. Samodzielna likwidacja szkody

Samodzielna likwidacja szkody, nazywana też **Bezpośrednią Likwidacją Szkody (BLS)** to system, który dostępny jest w Polsce od **1 kwietnia 2015**. Od tego czasu dołączyło do niego większość towarzystw ubezpieczeniowych. Na czym polega BLS i co warto o nim wiedzieć?

Czym jest samodzielna likwidacja szkody?

Samodzielna likwidacja szkody to system, który dzięki uproszczonej procedurze pozwala na **szybsze uzyskanie odszkodowania za szkodę z minimum formalności**.

Poszkodowany ma możliwość zgłoszenia szkody w swojej firmie ubezpieczeniowej, w której ma wykupione OC bez informowania ubezpieczyciela sprawcy.

Za wypłatę ubezpieczenia i naprawy odpowiedzialne jest w tym wypadku towarzystwo ubezpieczeniowe, w którym poszkodowany ma wykupione OC. Ubezpieczyciel bez udziału poszkodowanego rozlicza się z zakładem ubezpieczeń sprawcy.

System Bezpośredniej Likwidacji Szkody może pokryć dodatkowe koszty, np.:



samochodu zastępczego
na czas naprawy



holowania



parkowania na
parkingu strzeżonym



dodatkowego
 badania technicznego

Bezpośrednia Likwidacja Szkody obejmuje:








szkody na mieniu
(uszkodzenie pojazdu)



tylko szkody, które miały miejsce
na terenie Polski

Nie skorzystasz z Bezpośredniej Likwidacji Szkody w przypadku:

-  szkód osobowych, np. uszczerbku na zdrowiu;
-  zdarzeń drogowych, w których udział brały więcej niż 2 pojazdy;
-  szkody, przy której sprawca nie jest znany;
-  kiedy towarzystwo ubezpieczeniowe sprawcy i poszkodowanego nie należą do programu BLS;
-  wartość szkody przekroczy ustalony przez ubezpieczyciela limit (zazwyczaj 30 000 zł).

2. Co to jest „mała szkoda” komunikacyjna?

„Mała szkoda” komunikacyjna to uszkodzenie pojazdu, które nie ma wpływu na jego funkcjonowanie oraz bezpieczeństwo jazdy.

Można wyróżnić m.in.:



Szkody parkingowe



Małe pęknięcia, np. zderzaka, drzwi, błotnika



Niewielkie otarcia



Rysy i zadrapania lakieru



Niewielkie wgniecenia

Przy standardowej procedurze zgłaszania szkód w przypadku floty samochodowej nawet takie drobne uszkodzenia musiałyby być niezwłocznie zgłoszone i naprawione. Generuje to dodatkowe koszty. Zgodnie z zapisami ubezpieczeniowymi firma, która korzysta z aut przy każdej – nawet drobnej – szkodzie, musi zapłacić udział własny.

W standardowej procedurze:

- ✓ Zazwyczaj udział własny firmy w przypadku nawet małej szkody to koszt 500 zł;
- ✓ Jeśli szkoda nie zostanie zgłoszona i naprawiona, firma korzystająca z floty musi zapłacić pełną kwotę naprawy na koniec umowy;
- ✓ Występuje duża ilość formalności – firma traci czas na kontakt z infolinią, wypełnianie dokumentów,
- ✓ Odstawienie auta do warsztatu, procedury związane z autem zastępczym i oczekiwaniem na naprawę;
- ✓ Ciągłe naprawy są nieekologiczne: generują więcej odpadów i większy ślad węglowy.

W unikatowej procedurze NFM:

- ✓ Firma płaci udział własny wynikający z umowy ubezpieczeniowej TYLKO raz przy pierwszej „małej szkodzie” na danym elemencie samochodu;
 - ✓ Firma **nie płaci za kolejne szkody ubezpieczeniowe** pod koniec wynajmu;
 - ✓ Każde zdarzenie musi zostać zgłoszone;
 - ✓ Użytkownik może mieć nieskończoną ilość zgłoszonych szkód na jednym elemencie auta;
 - ✓ Wszystkie „małe szkody” są naprawiane po końcowym zdaniu samochodu. Firma nie ponosi dodatkowych kosztów;
 - ✓ Koszty jednorazowej naprawy są niższe;
- Zmniejsza się ślad węglowy i generowana jest mniejsza ilość odpadów, co stanowi bardziej ekologiczne rozwiązanie.



– W NFM mamy procedury związane z kwalifikacją szkód do likwidacji – było to naturalne dla nas pole do szukania oszczędności czasu i pieniędzy klienta - **mówi Marta Łokietek, Kierownik Działu Likwidacji Szkód w Grupie NFM.** – Analiza danych z likwidacji szkód, szkodowości i kosztów ubezpieczeń zaowocowała niekonwencjonalnym rozwiązaniem w zarządzaniu flotą, które oszczędza pieniądze, czas i środowisko. Jego podstawą jest brak likwidacji małych uszkodzeń, które na pewnych elementach aut we flocie pojawiają się regularnie.

3. Ile czeka się na likwidację szkody?

Termin likwidacji szkody w przypadku OC określony jest w art. 14 ust. 1 Ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. nr 124, poz. 1152 z późn. zm.).

Likwidacja szkody to procedura, którą prowadzi towarzystwo ubezpieczeniowe od czasu zgłoszenia szkody do momentu wypłaty odszkodowania (lub jego odmowy).



Towarzystwo ubezpieczeniowe w przypadku likwidacji szkody wypłaca odszkodowanie **w ciągu 30 dni od zgłoszenia.**



Termin wypłaty ubezpieczenia może się wydłużyć (procedura nie może trwać dłużej niż 90 dni od dnia zgłoszenia, chyba że toczony jest postępowanie karne lub cywilne). Dzieje się tak, kiedy zaistniały trudności w ustaleniu okoliczności zdarzenia, które mają wpływ na wysokość świadczenia. W takim wypadku jest ono wypłacane w terminie do 14 dni od dnia ustalenia niezbędnych szczegółów.



Niezależnie od okoliczności w terminie 30 dni poszkodowany powinien otrzymać tzw. bezsporną kwotę odszkodowania.

Jak wygląda procedura i ile trwa?

- 1 Zgłoszenie szkody do towarzystwa ubezpieczeniowego.
- 2 W ciągu kilku dni przedstawiciel ubezpieczyciela kontaktuje się w celu ustalenia szczegółów i procesu likwidacji szkody.
- 3 Zgłoszenie zostaje przyjęte, a ubezpieczyciel przeprowadza postępowanie likwidacyjne.
- 4 Towarzystwo ubezpieczeniowe analizuje dostarczone dokumenty i materiały. Może być potrzebny rzeczoznawca, który wyceni naprawę (zostanie wysłany w terminie do 7 dni od zgłoszenia).
- 5 Jeśli wszystkie okoliczności potrzebne do ustalenia kwoty świadczenia są znane, w ciągu 30 dni od zgłoszenia zgłaszający otrzymuje odszkodowanie.
- 6 Jeśli sytuacja wymaga większych ustaleń, odszkodowanie uzyskuje się najpóźniej po 90 dniach od zgłoszenia. Po 30 dniach ubezpieczyciel powinien jednak wypłacić bezsporną kwotę ubezpieczenia.
- 7 W przypadku opóźnień można napisać wezwanie do zapłaty. W takim wypadku ubezpieczyciel będzie musiał wypłacić odsetki.

4. Kiedy przysługuje samochód zastępczy?

Samochód zastępczy przysługuje, jeśli po kolizji czy wypadku (zarówno przy szkodzie całkowitej, jak i częściowej) ubezpieczony samochód nie nadaje się do użytku i wymaga naprawy.

- Z auta zastępczego można skorzystać, jeśli zniszczony samochód był wykorzystywany do działalności gospodarczej, np. był częścią floty firmowej.
- Jeśli samochód, który uległ wypadkowi, był wykorzystywany wyłącznie do celów prywatnych, ubezpieczyciel może odmówić pokrycia kosztów auta zastępczego. Może stać się tak, jeśli uszkodzony ma inny pojazd, z którego może korzystać w czasie likwidacji szkody lub jeśli zniszczony samochód nie był często używany.
- Warunkiem uzyskania samochodu zastępczego z polisy OC jest zgłoszenie szkody.
- Podczas zgłaszania szkody należy poinformować przedstawiciela towarzystwa ubezpieczeniowego o potrzebie skorzystania z samochodu zastępczego. Następnie można ustalić szczegóły przekazania takiego auta.
- Koszty związane z udostępnieniem auta zastępczego (wraz z jego podstawieniem i odstawieniem na wyznaczone miejsce) leżą po stronie ubezpieczyciela.
- Istnieje możliwość wypożyczenia samochodu zastępczego na własną rękę. Należy jednak sprawdzić zasady i maksymalny koszt wypożyczenia, które ustala towarzystwo ubezpieczeniowe.
- Auto zastępcze przysługuje na okres potrzebny do naprawy uszkodzonego samochodu.**
- Jeśli doszło do szkody całkowitej i samochód nie nadaje się do naprawy, uszkodzony również ma prawo do skorzystania z samochodu zastępczego na czas od dnia zgłoszenia do momentu, w którym będzie mógł kupić nowe auto. Terminy zależą jednak od konkretnego towarzystwa ubezpieczeniowego. Zazwyczaj z samochodu zastępczego można korzystać do momentu wypłacenia odszkodowania.

5. Jak zgłosić szkodę?



Czas na zgłoszenie szkody do ubezpieczyciela (OC)

zgodnie z ogólnymi warunkami ubezpieczenia, do 3 lat od kolizji / wypadku / „małej szkody”



Czas na zgłoszenie szkody do ubezpieczyciela (AC)

zazwyczaj od 24h do 7 dni roboczych (zależy od ogólnych warunków ubezpieczenia) od kolizji / wypadku / „małej szkody”



Sposób zgłoszenia

osobiście w placówce / telefonicznie / przez stronę internetową / przez aplikację

Zgłoszenie szkody z BLS/ bez BLS:

- 1 Z BLS: Skontaktuj się z towarzystwem ubezpieczeniowym, w którym masz wykupioną polisę OC.
- 2 Bez BLS: skontaktuj się z ubezpieczycielem sprawcy szkody.
- 3 Uzyskaj indywidualny numer sprawy. Będzie ci potrzebny do komunikacji z ubezpieczycielem.
- 4 Jeśli potrzebujesz holowania, samochodu zastępczego lub dodatkowego przeglądu technicznego, poinformuj o tym przedstawiciela towarzystwa ubezpieczeniowego.

Zgłoszenie szkody w NFM:

- 1 Niezależnie od tego, czy jesteś poszkodowanym czy sprawcą zgłoś szkodę, logując się w Strefie Kierowcy na stronie www.nfm.pl;
- 2 Wypełnij Druk Zgłoszenia Szkody, który pobierzesz [TUTAJ \(www.infm.pl/do-pobrania\)](http://www.infm.pl/do-pobrania);
- 3 Jeśli potrzebujesz holowania, skontaktuj się z BOK NFM – Tel. +48 22 517 93 93;
- 4 Szkodę komunikacyjną zgłoś w BOK NFM lub na infm.pl;
- 5 Szkodę parkingową zgłoś na infm.pl;
- 6 Włamanie, kradzież i inne uszkodzenia pojazdu zgłoś w ciągu 12 godzin od zdarzenia w BOK NFM;
- 7 Poza godzinami pracy BOK NFM w przypadku konieczności holowania pojazdu skontaktuj się z NFM Assistance +48 22 517 93 63 lub zgłoś szkodę parkingową bezpośrednio przez www.infm.pl.

Przy zgłaszaniu szkody będą Ci potrzebne:

- Druk zgłoszenia szkody (w NFM wypełnisz go online);
- Imię i nazwisko kierującego pojazdem (sprawcy);
- Kopie dowodów osobistych uczestników zdarzenia;

- ✓ dowód rejestracyjny poszkodowanego (zdjęcie/skan);
- ✓ dane pojazdu sprawcy (marka, model, numer rejestracyjny);
- ✓ numer prawa jazdy sprawcy;
- ✓ numer ubezpieczenia OC i nazwa ubezpieczyciela sprawcy;
- ✓ dokumentacja zdjęciowa uszkodzeń pojazdu;
- ✓ opis uszkodzeń obu aut, biorących udział w kolizji lub wypadku;
- ✓ potwierdzenie spowodowania szkody przez sprawcę;
- ✓ opis miejsca zdarzenia, data i podpisy sprawcy oraz poszkodowanego.

Możesz potrzebować też oświadczenia o przyczynieniu i oświadczenia z numerem konta do przelewu świadczenia

6. Sprytne zarządzanie szkodowością

W odróżnieniu od standardowych procedur firm flotowych, które wymagają każdorazowego zgłaszania i naprawiania pojedynczych „małych szkód” komunikacyjnych, NFM proponuje sprytne zarządzanie szkodowością. Co zrobić w przypadku np. zarysowania samochodu czy szkody parkingowej?

- ✓ Zgłoś każdą małą szkodę do zarządzającego flotą, czyli Nivette Fleet Management. Zrobisz to wygodnie przy pomocy aplikacji.
- ✓ Opłać udział własny wynikający z umowy ubezpieczeniowej. W odróżnieniu od innych firm, w NFM płacisz tylko raz za szkodę na tym samym elemencie auta. **Koszt udziału własnego jest jednorazowy** (mniej kosztów udziałów własnych w szkodzie).
- ✓ Możesz zgłosić nieskończoną ilość „małych szkód” na jednym elemencie samochodu, np. zderzaku czy drzwiach.
- ✓ Nie musisz każdorazowo naprawiać powstałej „małej szkody”. To oszczędność Twojego czasu, pieniędzy i zasobów (niższe zużycie zasobów, mniej odpadów, mniejszy ślad węglowy).
- ✓ Przy zwrocie pojazdu, w przypadku którego zgłoszone zostały szkody, nie ponosisz żadnych kosztów czy negatywnych konsekwencji.
- ✓ Wszystkie szkody zostaną usunięte podczas jednej naprawy.
- ✓ Raty wynajmu długoterminowego zostają zmniejszone dzięki obniżaniu składki ubezpieczeniowej za sprawą mniejszej szkodowości (dzięki rozwiązaniu NFM niższa o 30%).
- ✓ Uprozczone procedury i mniej czasu poświęconego na likwidację „małych szkód”. Ponadto: intuicyjne zgłaszanie szkód poprzez aplikację mobilną.
- ✓ Wyższa wartość auta przy sprzedaży, co przekłada się na obniżenie TCO (Total Cost of Ownership – całkowity koszt posiadania).
- ✓ Ekologiczne rozwiązanie: ograniczenie negatywnego wpływu wielokrotnych napraw na środowisko.

7. Jak oszczędzić na likwidacji szkód?

W standardowej procedurze zgłaszania i likwidacji „małych szkód” użytkownik (np. firma korzystająca z floty samochodowej) płaci koszty udziału własnego (zazwyczaj 500 zł) w przypadku każdego zgłoszenia. To generuje bardzo duże koszty własne w szkodzie. Ponadto może zostać obciążony dodatkowymi kosztami przy zwrocie samochodu po zakończeniu kontraktu.

W przypadku rozwiązania NFM, w którym rezygnuje się z każdorazowej naprawy „małych szkód” kwotą udziału własnego, która zapisana jest w umowie ubezpieczeniowej, płaci się TYLKO RAZ za szkody na jednym elemencie auta. Jeśli więc kilkakrotnie zarysujesz zderzak podczas parkowania, zapłacisz tylko raz, a kolejne szkody jedynie zgłosisz do NFM.

Mniejsza szkodowość to też niższy koszt ubezpieczenia, który pozwala na obniżenie raty wynajmu długoterminowego.



– Z analiz Nivette Fleet Management przeprowadzonych na próbie 2.149 aut flotowych różnych klientów za rok 2022 wynika, że małe szkody stanowiły pod względem ilości średnio 42% wszystkich szkód. Wartościowo zaś ich udział wynosił aż 27% – **mówi Marcin Kościółek, kierownik sekcji rozwoju klienta w Grupie NFM.** – Oczywiście dotyczą one różnych elementów auta, co nie zmienia faktu, że dzięki rozwiązaniu wprowadzonemu przez NFM za drobne uszkodzenia na jednym elemencie klient płaci tylko raz w wysokości jednego udziału własnego. To powoduje, że średnio klient oszczędza na takim rozwiązaniu ponad 249 zł rocznie na jednym tylko samochodzie. A zdarzają się firmy, których specyfika sprzyja większej ilości szkód parkingowych i ich oszczędności przekraczają wówczas nawet 500 zł na samochodzie.

8. Zarządzanie szkodowością a... ekologia?

Pomysł NFM na naprawianie „małych szkód” jednorazowo, a nie przy każdym zgłoszeniu nie tylko jest ekonomiczny i oszczędza czas. To także **rozwiązanie ekologiczne**.

Mniejsza ilość napraw



Mniejszy ślad węglowy



Mniej odpadów



Mniej zużytych zasobów



– Likwidacja szkody komunikacyjnej to bardzo śmieciotwórczy i energochłonny proces. Już sam ten fakt powinien skłaniać do ograniczenia tych procedur do niezbędnego minimum – **mówi Robert Musiałkiewicz, dyrektor ds. technicznych Grupy NFM**. – Lakiery samochodowe to silna chemia o wysokiej toksyczności, a ich produkcja i proces lakierowania pochłaniają dużo energii. Z naszych danych wynika, że przy najczęściej wykonywanych drobnych naprawach, takich jak lakierowanie zderzaka, błotnika czy drzwi, zużywa się średnio 1,4 litra różnego rodzaju lakierów na jedną naprawę. Do tego dochodzi średnio 1,5 godziny pracy kabiny natryskowej, która zużywa w tym czasie 7 litrów paliwa. Należy jeszcze dodać powstające śmieci, które idą po prostu do wyrzucenia – średnio 4,4 metrów bieżących materiałów okleinowych, służących do zabezpieczenia auta podczas naprawy.

NFM

NIVETTE FLEET MANAGEMENT

**Zainteresowaliśmy Cię tematem? Chciałbyś wdrożyć
procedurę małej szkody w swojej flocie?**

Skontaktuj się z nami!

Dział Handlowy

 **Tel.: +48 22 517 93 83**

 **E-mail: handlowy@nfm.com.pl**

Strona: www.nfm.com.pl