

SZYBKO ROŚNIE LICZBA SAMOCHODÓW ELEKTRYCZNYCH. CZY FIRMY UBEZPIECZENIOWE NADAŻAJĄ ZA ZMIANAMI?

Po polskich drogach jeździ już ponad 14,7 tys. samochodów osobowych z napędem elektrycznym, a ich liczba przyrasta w tempie prawie 100 proc. rok do roku – wynika z Licznika Elektromobilności. Wraz z rozwojem tego segmentu rynku rośnie liczba zgłoszeń od kierowców, którzy mierzą się z awariami i usterkami. To oznacza nowe wyzwania dla firm assistance udzielających pomocy na drodze. Muszą one przygotować i wdrażać nowe standardy obsługi, które mają pomóc szybciej naprawiać awarie pojazdów elektrycznych.

Z Licznika Elektromobilności PSPA i PZPM wynika, że na koniec września 2020 roku po polskich drogach jeździło 14 788 elektrycznych samochodów osobowych, z czego ponad połowę (ponad 8,1 tys.) stanowią pojazdy w pełni elektryczne, a pozostałą część – hybrydy (6,6 tys.). Przez pierwsze dziewięć miesięcy 2020 roku przybyło blisko 6 tys. pojazdów elektrycznych, o 97 proc. więcej niż w analogicznym okresie 2019 roku. Rozwija się też infrastruktura ładowania. To wszystko sprawia, że również firmy ubezpieczeniowe muszą dostosować się do zmian na rynku motoryzacyjnym.

Obecnie nie ma europejskiej legislacji w zakresie obsługi samochodów elektrycznych. To oznacza, że przy interwencjach w przypadku awarii i wypadków stosuje się standardowe procedury jak w przypadku tradycyjnych pojazdów spalinowych. Nie uwzględniają one zagrożeń związanych z uszkodzeniem instalacji wysokiego napięcia czy akumulatorów trakcyjnych. Dlatego też część firm ubezpieczeniowych we własnym zakresie opracowuje nowe standardy obsługi i specjalistycznego podejścia do wsparcia kierowcy pojazdu elektrycznego. Korzystają przy tym z doświadczeń firm na europejskich rynkach, bardziej rozwiniętych w segmencie elektryków

– Rozwój samochodów elektrycznych i hybrydowych znacząco wpłynął na cały rynek motoryzacyjny, dotknęło to również branżę assistance. Nie można standardów samochodów osobowych przyrównywać do standardów samochodów elektrycznych związanych z obsługą w tym zakresie. Potrzebne jest więc nowe spojrzenie na auta elektryczne i hybrydowe właśnie pod kątem rynku assistance (...)Odnotowujemy bardzo dużo zgłoszeń związanych z problemami w obsłudze stacji ładowania czy z włożeniem i wyciągnięciem przewodu ładującego. Takie zdarzają się najczęściej. Reasumując, jest dużo zgłoszeń dotyczących obsługi samochodu, niewynikających z awarii bezpośredniej auta, ale z niewiedzy użytkownika i z tego, że ta technologia jest nowością – podkreśla w rozmowie z agencją Newseria Biznes Mikołaj Siwecki, kierownik sieci w firmie Starter24.

Samochody elektryczne mają bardziej zaawansowaną elektronikę, dodatkowe systemy związane z obsługą napędu i aplikacje mobilne wspierające kierowcę. To brak doświadczeń w użytkowaniu nowej technologii jest najczęstszym problemem, który można szybko rozwiązać przez telefon lub na miejscu awarii.

Wsparcie kierowcy udzielane na miejscu zdarzenia czy awarii jest kluczowe dla minimalizacji kosztów assistance związanych np. z holowaniem. Do tego niezbędny jest przeszkolony personel, z odpowiednimi kompetencjami. Przykładowo w przypadku pracowników pomocy drogowej są to uprawnienia do pracy z wysokim napięciem.

- Zmiana rozpoczyna się już w momencie zgłoszenia klienta. Konsultant przyjmujący sprawę musi być gotowy na to, że dostanie pytania spoza standardowej puli i będą dotyczyć obsługi samego samochodu. Druga zmiana to odpowiednie przeszkolenie i uprawnienia osoby wykonującej usługę assistance na drodze - przekonuje ekspert.

W przypadku samochodów elektrycznych personel musi być wyposażony w odzież zabezpieczającą i ochronną, musi też znać standard postępowania w razie wycieku płynów czy zabezpieczenia baterii, szczególnie w sytuacji po poważnej kolizji czy wypadku. Także sama pomoc drogowa musi być przystosowana do przewozu uszkodzonych pojazdów, często cięższych niż spalinowe samochody.