



RYNEK WCIĄŻ BĘDZIE SIĘ ROZWIJAĆ

Pandemia COVID-19 miała ogromny wpływ na całą branżę motoryzacyjną. Przystoje w fabrykach samochodów i drastyczny spadek sprzedaży aut sprawiły, że wszyscy, którzy zajmują się motoryzacją, musieli wdrożyć plany awaryjne. Jak okres lockdownu przetrwała branża leasingowa oraz jej klienci? Jakie rozwiązania zaproponowano dla zapewnienia im bezpieczeństwa finansowego? I wreszcie, jak zmienił się system pracy i sposób funkcjonowania firm w branży leasingowej? Między innymi o tym rozmawialiśmy z **dyrektorem zarządzającym LeasePlan Polska Rogierem Klopem**.



rozmawiał

MAREK WIELIŃSKI

Autoranking.pl

Jakie były prognozy dla branży wynajmu długoterminowego na rok 2020? Czy spodziewano się pogorszenia wyników już przed początkiem pandemii?

Przed COVID-19 zaplanowaliśmy stabilny, umiarkowany wzrost dla branży, zgodnie z krajowymi prognozami gospodarczymi.

Z powodu pandemii wiele firm może mieć trudności z płynnością finansową, co przekłada się na problemy z regularnym rozliczaniem zobowiązań wynikających z umów leasingu i wynajmu.

Większość naszych klientów prowadzi działalność na dużą skalę, dysponując zasobami finansowymi, które pozwalają im regulować miesięczne zobowiązania. Mamy w swym portfelu również małych i średniej wielkości przedsiębiorców, dla których przygotowaliśmy dedykowane plany płatności, ponieważ chwilowo borykają się z trudnościami finansowymi w związku z kryzysem spowodowanym koronawirusem. Indywidualnie podchodzimy do każdego przypadku.

Sytuacja związana z lockoutem sparaliżowała działanie wielu branż. Czy spowodowała, że wielu klientów nie zdecydowało się na zawarcie nowych kontraktów?

Polska była sparaliżowana tak samo, jak inne rynki zagraniczne. Niemniej jednak w niektórych przypadkach decyzje o odnowieniach musiały zostać odłożone w czasie. Aby zapewnić naszym klientom elastyczność, koncentrowaliśmy się na przedłużaniu kontraktów. Musieliśmy też wziąć pod uwagę opóźnienia w dostawie nowych pojazdów, ponieważ niektóre fabryki zostały na pewien czas zamknięte, a transport towarów poza Polskę był

utrudniony. Sytuacja ta oczywiście będzie się stopniowo poprawiać.

Jakie rozwiązania przygotowaliście Państwo dla swoich klientów w związku z pandemią i które z nich są najbardziej popularne?

Od początku pandemii zapewniamy usługi serwisowe wszędzie tam, gdzie jest to konieczne. Jednocześnie dajemy klientom gwarancję, że jeśli zrealizują zaplanowany przegląd po terminie, nie poniosą z tego powodu żadnych negatywnych konsekwencji. Zostało to bardzo pozytywnie przyjęte przez klientów, którzy

Od początku pandemii zapewniamy usługi serwisowe wszędzie tam, gdzie jest to konieczne. Jednocześnie dajemy klientom gwarancję, że jeśli zrealizują zaplanowany przegląd po terminie, nie poniosą z tego powodu żadnych negatywnych konsekwencji.

Kryzys wywołany koronawirusem stał się impulsem do digitalizacji firm.

Jest to największa i najszybsza cyfrowa ewolucja w historii. Większość z nas rozwinęła swoje kompetencje i zdolność do poruszania się w cyfrowym świecie.

chcą maksymalnie ograniczyć wszelkie podróże swoich pracowników. W przypadku dostaw samochodów, biorąc pod uwagę niepewność rynku i problemy związane z globalnym łańcuchem dostaw – wspieraliśmy klientów, przedłużając umowy na obecne pojazdy oraz dostarczając pojazdy z naszej floty wynajmu krótkoterminowego FlexPlan. Klienci skorzystali z tego rozwiązania i zyskali czas na podjęcie decyzji. Teraz wszyscy powoli wracamy do normalności i zamawiania nowych samochodów.

Jakie procedury zostały wdrożone, aby chronić klientów i pracowników firmy?

Aby zapewnić klientom ciągłość działań, LeasePlan wdrożył Plan Reagowania COVID-19, który obejmuje globalną polityką pracy zdalnej („home office”) wszystkich pracowników. Działa to bardzo dobrze. Jesteśmy dostępni dla naszych klientów i partnerów zarówno telefonicznie, jak i online. W obszarze serwisu aut zaoferowaliśmy naszym klientom możliwość odłożenia w czasie wizyt serwisowych i napraw pojazdów, jeśli nie były one absolutnie niezbędne. Jesteśmy blisko naszych klientów dzięki stałej komunikacji i Zespołowi Obsługi Klienta. W tym okresie bliski kontakt z klientami jest kluczowym elementem, umożliwiającym nam reagowanie na indywidualne potrzeby.

W naszym salonie aut używanych CarNext.com wprowadziliśmy bardzo rygorystyczne środki higieny, aby zapewnić odwiedzającym maksymalne bezpieczeństwo.

Sporo firm się przekonało, że praca z domu jest w wielu przypadkach równie, a czasem nawet bardziej efektywna. Czy praca zdalna pozostanie powszechnie stosowanym rozwiązaniem także po zakończeniu pandemii?

Kryzys wywołany koronawirusem stał się impulsem do digitalizacji firm. Jest to największa i najszybsza cyfrowa ewolucja w historii świata. Większość z nas rozwinęła swoje kompetencje i zdolność do poruszania się w cyfrowym świecie. Przekonaliśmy się również, w tym także kadra zarządzająca wyższego szczebla, że taka praca jest efektywna i może częściowo zastąpić pracę biurową. Zakładam więc, że stary model pracy, jaki znamy, nie wróci w pełni. Bardziej skorzystamy z elastycznych godzin pracy, łącząc pracę w domu i w biurze. Musimy również przyznać, że dopóki nie mamy szczepionki, jesteśmy zobowiązani do stworzenia innej organizacji pracy biurowej niż w przeszłości, co automatycznie oznacza konieczność częściowej kontynuacji pracy w domu.

Rozpoczęło się już stopniowe odmrażanie polskiej gospodarki. Jaki wpływ będzie to miało na rynek leasingu?

LeasePlan działa na rynku wynajmu długoterminowego. Nasza branża zachowuje się nieco antycyklicznie, gdy wzrost gospodarczy spada, popyt na nasz produkt może się zwiększyć. Oczywiście wszystko zależy od wielkości wpływu, jaki COVID-19 będzie miał na całą gospodarkę w nadchodzącym okresie.

Trudno przewidzieć, co się wydarzy w najbliższych miesiącach, ale jaki Pana zdaniem będzie rok 2020 dla branży, zwłaszcza dla LeasePlanu w Polsce i Europie?

Samochód jest bardzo blisko naszych podstawowych potrzeb, ponieważ potrzebujemy środka transportu, aby zrobić zakupy, dojechać do pracy czy zawieźć dzieci do szkoły. Obserwujemy przejście z posiadania samochodu na model abonamentowy, w którym co miesiąc płacimy stałą kwotę i nie musimy się już martwić o przeglądy i naprawy. Generalnie jestem dobrej myśli.

Czy pandemia może przynieść nam nowe rozwiązania i produkty w branży leasingowej?

Niewątpliwie COVID-19 stał się przyczyną poważnego kryzysu, ale niektóre trendy, które obecnie obserwujemy, tylko się wzmocnią.auta w abonamencie – ponieważ ludzie bardziej niż kiedykolwiek pragną bezpiecznej mobilności – oraz internetowy model sprzedaży samochodów. Spodziewamy się



również wzrostu udziału pojazdów elektrycznych w rynku ze względu na zmiany klimatyczne i rosnącą potrzebę klientów, aby pozytywnie zmieniać przyszłość naszej planety.

Jakie problemy spowodowane pandemią wymieniłby Pan jako główne? Czy są nimi lockdown oraz trudności z rejestracją pojazdów?

Zasadniczo nie napotkaliśmy żadnych tego typu istotnych barier, które mogłyby mieć wpływ na klientów.

Zmniejszył się wolumen przewożonych towarów, wprowadzono ograniczenia w transporcie międzynarodowym. Czy sektor transportowy jest tym, który w branży motoryzacyjnej najbardziej został dotknięty kryzysem?

To zależy, na którą część się patrzy i w jak długiej perspektywie. Uważam, że sektor usług transportowych, o ile dostosuje się do nowej sytuacji, może funkcjonować doskonale. Więcej osób będzie pracować w domu, a to będzie wymagać większej liczby różnego rodzaju dostaw. Jednocześnie firmy transportowe muszą przyjrzeć się rynkowi i określić, gdzie nastąpi przesunięcie popytu z interakcji międzynarodowych na krajowe, czego oczekuje się ze względu na dalsze ograniczanie handlu międzynarodowego i ochronę rynków lokalnych.

Jaki poziom negatywnych skutków pandemii dotknął branżę wynajmu samochodów, szczególnie w przypadku firm posiadających oddziały na lotniskach?

Patrząc globalnie, koronawirus tylko przyspieszył pewne długoterminowe trendy, a są nimi przejście na prywatne abonamenty samochodowe, ponieważ ludzie nie chcą korzystać z transportu publicznego, zamawianie usług online w dowolnym miejscu i czasie za pośrednictwem portali i aplikacji oraz przejście na w pełni internetowy rynek

Firmy transportowe muszą określić, gdzie nastąpi przesunięcie popytu z interakcji międzynarodowych na krajowe, czego oczekuje się ze względu na dalsze ograniczanie handlu międzynarodowego i ochronę rynków lokalnych.

W Polsce nadal najbardziej popularny jest leasing finansowy. Niemniej jednak jestem pewien, że wynajem długoterminowy będzie się dalej rozwijał do poziomu, który widzimy w krajach Europy Zachodniej.

samochodów używanych, którego jesteśmy pionierami z CarNext.com. Obserwujemy coraz większą liczbę klientów zamawiających samochód online w taki sam sposób, jak kupują buty.

Sytuację w branży leasingowej może jeszcze bardziej pogorszyć planowane wejście w życie ustawy o konsumentach i osobach prowadzących działalność gospodarczą?

Nie spodziewamy się negatywnych skutków wynikających z tej ustawy, ponieważ jest ona zgodna z podstawowymi zasadami oferty mobilności w ramach wynajmu długoterminowego.

Jakie formy finansowania są najbardziej popularne w 2020 r.?

W Polsce nadal najbardziej popularny jest leasing finansowy. Niemniej jednak jestem pewien, że wynajem długoterminowy będzie się dalej rozwijał do poziomu, który widzimy w krajach Europy Zachodniej, na przykład w Holandii, gdzie większość samochodów firmowych jest finansowana w ramach wynajmu długoterminowego. Jest to model, który oferuje niskie całkowite koszty posiadania, w tym koszty serwisu, opon, napraw, samochodu zastępczego itp. z najniższym ryzykiem i najlepszym zabezpieczeniem mobilności klienta.

Nadejdzie czas rosnącego zainteresowania tańszymi, używanymi samochodami? A może – wręcz przeciwnie, z powodu pandemii – klienci będą bardziej skłonni wybierać nowe samochody?

Samochody zawsze będą częścią podstawowych potrzeb każdego, obok korzystania z transportu publicznego lub roweru. W zależności od budżetu, klienta interesować będzie kupno dobrze utrzymanego samochodu używanego lub wynajem długoterminowy nowego samochodu. Każda z tych opcji jest dobrym rozwiązaniem. W dłuższej perspektywie będziemy w coraz większym stopniu odchodzić od modelu posiadania na rzecz korzystania, także pod wpływem rosnących cen zakupu i kosztów użytkowania samochodów.

Branża leasingu i wynajmu pojazdów z sukcesem przeszła trudne czasy kryzysu gospodarczego w latach 2008-2010. Tym razem będzie podobnie, czy wyjście z zapaści potrwa znacznie dłużej?

Jeśli spojrzymy globalnie, model biznesowy wynajmu długoterminowego okazał się odporny na każdy dotychczasowy kryzys. Oczekujemy, że ten model zyska dodatkowy impuls do pozytywnych zmian, także z uwagi na kryzys, a jego długofalowe negatywne skutki będą niewielkie.

Jakich skutków kryzysu spodziewa się Pan w dłuższej perspektywie?

Rynek na pewno będzie się nadal rozwijać. Wraz z pojawieniem się nowych, lepiej wyposażonych, a więc droższych pojazdów, wartość tej branży wzrośnie, a tym samym wzrośnie też zapotrzebowanie na firmy takie jak LeasePlan. W krótkiej perspektywie ten kryzys spowoduje, że więcej osób będzie chciało mieć własny samochód, żeby nie podróżować środkami transportu publicznego. Będzie to albo samochód używany, albo nowy – i to w coraz większym stopniu w oparciu o model abonamentowy. 