Miesięcznik

Ubezpieczeniowy

ISSN 1732-2413 • WSZYSTKO CO TRZEBA WIEDZIEĆ O RYNKU UBEZPIECZEŃ • TOM 12 I NUMER 9 I WRZESIEŃ 2015

W NUMERZE:

Rekomendacja U – życie po wdrożeniu

Zadbać o klienta: produkty, CRM, serwis

Telematyka/Prawa pacjenta/Coverholderzy/Ustawa o działalności/Ubezpieczenia lotnicze

Prenumerata – patrz str. 51.

REKOMENDACJA U – PIERWSZE DOŚWIADCZENIA

Co dalej z grupówkami?

Rekomendacja U bardzo silnie i restrykcyjnie reguluje relacje z jednym tylko pośrednikiem, czyli agentem. Stosunki banku z brokerem pozostawia w dużej mierze swobodnej woli stron. – Magdalena Petkiewicz-Kopel

Kanał bancassurance był dotąd niewątpliwie kluczowym narzędziem w sprzedaży ubezpieczeń grupowych. Według danych zebranych przez Polską Izbę Ubezpieczeń w ramach analizy rynku bancassurance po 2014 r. ponad 97% ubezpieczeń zawieranych przez banki to umowy grupowe. Z danych PIU wynika także, że 100% składki z tytułu ochrony dotyczącej spłaty zadłużenia w bankach pozyskiwane było dotąd właśnie z umów grupowych (brak sprzedaży w formie indywidualnej). Również w zakresie sprzedaży ubezpieczeń na życie banki odgrywają znaczącą rolę, choć widoczna jest tendencja spadkowa – w 2014 r. składka zebrana w kanale bancassurance przez ubezpieczycieli życiowych na tle składki zebranej ogółem wyniosła 40,8%, a dwa lata wcześniej – ponad 53%.
Wraz z wejściem w życie Rekomendacji U rynek ubezpieczeń, a w szczególności kanał bancassurance, zmuszony został do wprowadzenia pewnych zmian. Z całą pewnością trudno powiedzieć jak dużych, ale raczej obyło się bez rewolucji. Nie słyszałam, aby wcześniej tak głośno prognozowany wzrost prowizji, marż i opłat związanych z udzielaniem kredytów odbił się szerokim echem na rynku. Podobnie jeśli chodzi o możliwość wylegitymowania się własną polisą. Klienci banków nadal cenią sobie oszczędność czasu i korzystają z polis oferowanych przez banki.

MODEL BROKERSKI

Banki, aby sprostać wytycznym KNF, przygotowały się do sprzedaży ubezpieczeń przede wszystkim w modelu agencyjnym. Świadczą o tym informacje KNF, z których wynika, że na przestrzeni ostatnich kilku miesięcy liczba osób wykonujących czynności agencyjne znacznie się zwiększyła.
W moim odczuciu najlepszym rozwiązaniem rekomendowanym i wdrażanym jest stosowanie przez bank przy zawieraniu umów ubezpieczeń modelu brokerskiego. Przewagi modelu brokerskiego nad agencyjnym są następujące:

- broker konstruuje zapytanie brokerskie, przez co daje możliwość współpracy z wszystkimi zakładami ubezpieczeń, a następnie dokonuje odpowiedniej selekcji ubezpieczeń i rekomenduje najkorzystniejszy produkt;
- dzięki brokerowi klient banku realizuje swoje prawo swobodnego wyboru zakładu ubezpieczeń;
- bank ma możliwość pełnej kontroli warunków ubezpieczenia;
- pracownicy banku nie są agentami ubezpieczyciela, nie podpisują żadnych dokumentów dotyczących zawierania umów ubezpieczenia i nie są zobowiązani do uczestnictwa w żadnych szkoleniach, ponieważ wszelką wiedzę uzyskują od brokera;
- większość czynności związanych z obsługą i administrowaniem umowami ubezpieczenia przerzucona jest na brokera; broker przyjmuje zgłoszenia szkód, monitoruje i nadzoruje proces likwidacji;
- broker działa w interesie klienta banku – w razie spraw spornych reprezentuje poszkodowanego.

Magdalena Petkiewicz-Kopel jest brokerem ubezpieczeniowym i prokurentem w Akma-Brokers.

Korzyści banku ze współpracy z brokerem to w szczególności:

- przeniesienie odpowiedzialności na brokera (gdy umowę podpisuje pracownik banku jako agent wykonujący czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń, to on odpowiada za szkody powstałe z tytułu wykonywania tych czynności wyrządzone klientowi);
- możliwość oferowania szerokiego wachlarza produktów ubezpieczeniowych;
- oszczędność czasu pracowników banku (po wyborze ubezpieczenia przez klienta pracownik banku zobowiązany jest wyłącznie do wydruku dokumentu ubezpieczenia);
- zaangażowanie brokera w proces likwidacji szkód.

W świetle powyższego, to właśnie model brokerski daje gwarancję spełnienia warunków stawianych przez KNF w ramach Rekomendacji U. Warto również zwrócić uwagę, że Rekomendacja U bardzo silnie i restrykcyjnie reguluje relacje z jednym tylko pośrednikiem, czyli agentem. Stosunki banku z brokerem pozostawia w dużej mierze swobodnej woli stron. Oznacza to, że np. w kwestii modelu finansowania bancassurance z udziałem brokera sprawa jest łatwiejsza i bardziej elastyczna.

GRUPÓWKI

A co dalej z grupówkami? W mojej ocenie mają się dobrze. Ze strony ubezpieczycieli nie słychać również, aby sytuacja grupówek miała ulec drastycznej zmianie. Zakłady ubezpieczeń stawiają raczej na elastyczność w zakresie potrzeb stawianych przez partnerów, jakimi są banki, ze szczególnym naciskiem na transparentność, jeśli chodzi o wzajemne rozliczenia. Jedno jest pewne. Im większy nacisk położą banki na relacje proklienckie przy zawieraniu umów ubezpieczeń z klientami, tym większe prawdopodobieństwo poprawy reputacji instytucji finansowych i szansa na budowanie prawidłowych relacji w tym obszarze, a wtedy istnienie grupówek nie będzie zagrożone.

A jakie są konsekwencje Rekomendacji U w przedsiębiorstwach? Umowy grupowe będą kontynuowane tak jak dotychczas, spełniając swoje kluczowe funkcje. Z jednym wyjątkiem. Rekomendacja przenoszona jest na grunt innych umów ubezpieczeń grupowych np. typ P. W świetle braku możliwości łączenia funkcji ubezpieczającego i pośrednika umowy te zawierane są bez formuły pobierania wynagrodzenia przez ubezpieczających. Stosowne wynagrodzenie mogą otrzymywać osoby obsługujące umowę w przedsiębiorstwie, związki zawodowe lub inne organizacje takie jak kluby czy stowarzyszenia. ❑