

Miesięcznik

Ubezpieczeniowy

ISSN 1732-2413 • WSZYSTKO, CO TRZEBA WIEDZIEĆ O RYNKU UBEZPIECZEŃ • TOM 21 | NUMER 12 | GRUDZIEŃ 2024 • 2 GRUDNIA 2024



© Sławomir/stock.adobe.com

W N U M E R Z E :

Trendy rynkowe

Podsumowania, zapowiedzi, plany

Personalizacja produktów/Przestępczość ubezpieczeniowa/Gwarancje ubezpieczeniowe



ŁUKASZ GÓRNY
dyrektor Departamentu Rozwoju EIB

„Musisz być zmianą, którą chcesz ujrzeć w świecie”*

Zmiana to w mojej opinii najczęściej odmieniane słowo w ostatnim czasie. Zachodzi w tak wielu obszarach życia, że oczywiście nie omija ona także naszego rynku, ubezpieczeniowego. – **ŁUKASZ GÓRNY**

W 2024 r. długo żyliśmy zmianami personalnymi na kluczowych stanowiskach w zakładach ubezpieczeń. Kiedy się wreszcie dokonały, nowe otwarcie pozwoliło przystąpić do pracy i zacząć budować relacje na nowo lub kontynuować je w nowych konfiguracjach.

DALSZA KONSOLIDACJA RYNKU

Nastąpiła także dalsza konsolidacja rynku. Ubezpieczyciele szukają swoich szans w rywalizacji z coraz silniejszymi konkurentami, w coraz bardziej zdominowanym przez duże organizacje środowisku. **Krzywa udziału trzech największych zakładów ubezpieczeń pnie się niezmiennie w górę od lat. Dość przypomnieć, że posiadają one prawie 70% udziału w rynku ubezpieczeń majątkowych pod kątem składki, podczas gdy ponad 10 lat temu było to ok. 55%. Utrzymanie tego trendu spowoduje, że w 2030 r. udział trzech największych ubezpieczycieli wyniesie 85%.** To ogromne wyzwanie dla nas brokerów. Żyjemy z tego, że dostarczamy klientom konkurencyjne oferty od różniących się dostawców. Z przekazem można stwierdzić, że jeśli tak dalej pójdzie, to pozbedziemy się wielu dzisiejszych dylematów, bo przy nieuchronnej homogenizacji ofert wynikającej z zastosowanych wysokich technologii i odhumanizowania transakcji, nie będzie miejsca na pojedyncze przypadki. Ale realnie może to być ogromnym zagrożeniem dla rynku. Także dla podmiotów, które urosną za bardzo w kontekście nadmiernej koncentracji i rynku konkurencyjnego. Dlatego warto już teraz w praktyce stosować mechanizmy samokontroli, wykorzystywać przy ofertowaniu swoje zwiększone w ostatnich latach pojemności, przyjmować aktywną postawę w każdym procesie kontraktowania, pokazując indywidualne spojrzenie na ryzyko i jego wycenę. Klienci tego oczekują, a my w kolejnym roku nadal będziemy konsekwentnie podejmować działania, dopingując zakłady ubezpieczeń do pokazania się z jak najlepszej strony i przedstawienia swoich indywidualnych ofert.

ZMIANA NA RYNKU PRACY

Mierzmy się też wszyscy z ograniczeniami na rynku pracy. Następuje potężna zmiana pokoleniowa, która wyraca do góry

nogami dotychczasowe myślenie o relacji pracownika z pracodawcą. **Teraz priorytety młodych osób, rozpoczynających swoją zawodową karierę, są odmienne od dotychczas nam znanych.** Jak odpowiadać na ich potrzeby, zamiast gloryfikować „tradycyjne” podejście do pracy, w którym często to kim jestem, było definiowane właśnie poprzez to, jakim jestem pracownikiem? Odpowiedzią na te potrzeby jest stworzenie środowiska pracy opartego na elastyczności, autentycznym dialogu oraz wspieraniu rozwoju osobistego i zawodowego, które pozwolą młodym ludziom zachować równowagę między życiem prywatnym a zawodowym, jednocześnie inspirując ich do zaangażowania w wartości organizacji.

ZMIANY W PROCESIE SPRZEDAŻY

Wreszcie sam proces sprzedaży ubezpieczeń ulega potężnym zmianom. Ubezpieczyciele skupiają się na efektywności procesu, tak aby zwiększyć szanse na to, że środki włożone w zaangażowanie własnego pracownika, a także całej maszyny zakładu ubezpieczeń, łącznie z underwritingiem i inżynierami oceny ryzyka, przyniosł efekt w postaci zawartej umowy ubezpieczenia. Pogłębiona techniczna analiza ryzyka wyłania się zresztą na pierwszy plan. Bez dostarczenia ubezpieczycielowi wiarygodnych danych, odpowiedzi na bardzo konkretne i sensowne pytania o ryzyko, nie można już liczyć na uzyskanie równie sensownych propozycji ubezpieczenia. Wskaźniki skuteczności ofertowania to czyste przełożenie dewizy „czas to pieniądz” na praktykę codziennej pracy. Takiej, w której w coraz większym stopniu wykorzystuje się systemy automatyzacji lub półautomatyzacji. **Odmieniana przez wszystkie przypadki „sztuczna inteligencja” to zmiana, z którą zaczynamy się oswajać, z której zaczynamy korzystać i przestajemy ją „mitologizować”.** To systemy, które ułatwiają i przyspieszają pracę ubezpieczeniowca, a nie zjadają dzieci na śniadanie. I to się dzieje na naszych oczach, a duża część koleżanek i kolegów po stronie ubezpieczeniowej prowadzi skutecznie tego rodzaju projekty. Myślą o sprzedaży i obsłudze ubezpieczeń w sposób procesowy, gdzie indywidualne kontraktowanie jest wymagające, drogie, a więc zarezerwowane dla szczególnych przypadków.

ZMIANA RYNKU BROKERSKIEGO

Rynek brokerski także zajęty jest zmianą. Głównie polegającą na przejściach, łączeniach, tworzeniu nowych podmiotów w ramach grup brokerskich, działających w takich formułach, jak np. MGA. W EIB szukamy raczej odpowiedzi na pytanie, jak zmieniać siebie wewnątrz. Chcemy być przygotowani na to, jak zmienia się otoczenie, rynek w jakim działamy, a w niektórych przypadkach, jak wpłynąć na ten rynek, żeby dokonała się na nim zmiana.

Właśnie dlatego w EIB w ostatnim czasie zainwestowaliśmy dużo sił i środków w zmianę procesu obsługi brokerskiej. Nasz zespół programistów w połączeniu z zespołem doświadczonych brokerów i likwidatorów szkód stworzył nowe środowisko pracy. Zaczęliśmy od obszaru, który był dla nas obciążający kosztowo i czasowo, ponieważ przykładamy do niego ogromną wagę – od wsparcia procesów likwidacji szkód naszych klientów. Często zwiększenie efektywności biznesowej kojarzy się z poprawą systemów sprzedażowych, akwizycyjnych. My zaś w pierwszej kolejności zainwestowaliśmy w ten element obsługi brokerskiej, w którym następuje „sprawdzam” ze strony klienta – ile jest warta realnie polisa, którą kupiłem, jak długo będę czekał na odszkodowanie, czy proces obsługi będzie nowoczesny i maksymalnie uproszczony. Sztuczna inteligencja jest wszyta w ten proces i wspiera jako asystent naszych specjalistów.

POWÓDŹ

W mijającym roku 2024 miał miejsce bezsprzecznie największy sprawdzian dla ubezpieczeń ostatnich lat – powódź. I po raz kolejny odmieniam słowo klucz dla tego artykułu – powódź pokazała, jak mocno zmieniliśmy się w stosunku do poprzednich katastrof. Zarówno w obszarze samego zabezpieczenia powodziowego, jakości infrastruktury, działania służb, strażaków, wojska, postawy ludności i solidarności, komunikacji kryzysowej. Jak i bardzo profesjonalnego zachowania rynku ubezpieczeniowego. **Ubezpieczyciele sprawnie prowadzili procesy likwidacji, maksymalnie upraszczali procedury i potwierdzili, że branża jest dobrze przygotowana organizacyjnie na takie katastroficzne zdarzenia. W nowoczesny i efektywny sposób budując wartość ubezpieczeń w świadomości społeczeństwa.** Czołowi menedżerowie z zakładów ubezpieczeń także dokładali do tego swoją cegiełkę klarownymi, rozsądnymi wypowiedziami medialnymi, w których wyjaśniali istotę ubezpieczeń.

Oczywiście że znajdziemy wiele miejsc i zachowań służb, likwidatorów, gdzie działania nie były poprowadzone w sposób sprawny i można było zrobić więcej i lepiej. Jednak całościowy obraz w mojej opinii wypada korzystanie na tle blamażu służb i instytucji np. podczas powodzi w Hiszpani.

Tak więc był to reputacyjny sukces branży, ale...

WŁAŚCIWE SUMY UBEZPIECZENIA

Przykład powodzi i potęgi żywiołów niszczących wszystko na swojej drodze powinien dać do myślenia tym, którzy wciąż uciekają od właściwych sum ubezpieczenia! I to obu stronom tego medalu – zarówno tym, którzy nie przykładają wagi do tego, co deklarują, jak i tym, którzy przyjmują to bezkrytycznie do ubezpieczenia. Czego skutkiem były sytuacje, że zawodził oczywisty element na etapie zawierania polisy – bardziej lub mniej świadome zaniżanie sum ubezpieczenia. Jako ludzie od ubezpieczeń zarejestrowaliśmy niedawno dwa poważne incydenty reputacyjne, godzące w ubezpieczenia i oba były związane z wartościami. Żartobliwie powiem, że **Polacy dzięki premierowi**

Cimoszewiczowi wiedzą, że za nieubezpieczony dom się od ubezpieczyciela nic nie dostanie. Ale jeszcze nie wiedzą, że majątek trzeba ubezpieczyć do właściwej wysokości. Znana kamienica w Poznaniu, wyceniona dla potrzeb umowy ubezpieczenia w wysokości, która nie w pełni wystarcza nawet na przeprowadzenie prac rozbiórkowych czy dom w Kłodzku, to przykłady godzące w wizerunek branży.

Dlatego w 2024 r. kontynuowaliśmy rozmowy z klientami i rynkiem na temat deklarowania adekwatnych sum ubezpieczenia majątku w wartościach odtworzeniowych. **Pełnowartościowa polisa to taka, która zapewni środki na odbudowę mienia do stanu nowego, a nie taka, która zawiera setki klauzul dodatkowych.** To moment krytyczny dla wiarygodności naszej pracy – klient po szkodzie „sprawdza” i wydaje sąd co do istoty całej instytucji jaką są ubezpieczenia. Stąd z pełnym przekonaniem w dalszym ciągu będziemy rozwijać nasz kalkulator EIB IWO, który wycenia majątek w wartościach odtworzeniowych. Ci którzy nadal uważają, że można w tym obszarze iść na skróty lub też nie rozumieją, na czym polega fantastyczna moc ubezpieczeń – możliwość uzyskania odszkodowania odpowiadającego wartości mienia w stanie nowym, bez uwzględnienia jego zużycia, wieku sprzed szkody – szkodzą całej branży i przyszłości ubezpieczeń.

Przykład realności wielkich katastrof pożarów, powodzi pokazuje także, że dotychczasowy must have ubezpieczeń – czyli będzie bez franszyzy albo „symboliczna” – powinniśmy ponownie przemyśleć. Czy nie warto zastąpić własne nawyki i budować świadomość klienta poprzez skupienie na tym, aby nie zabezpieczać polisy dla każdego, nawet najmniejszego zdarzenia, ale nadać jej kształt realny? Jestem ciekaw prawdziwych danych z rynku ubezpieczeń korporacyjnych, ale mogę się założyć że z 80% liczby szkód to te na dole, gdzieś do maksymalnie 4–5 tys. zł. Obciążające kosztami likwidacji rachunek klienta. A można te środki „wydać” właśnie na składkę majątku doszacowanego do jego realnej, odtworzeniowej wartości.

USPRAWNIENIE KONTRAKTOWANIA UMÓW

W odpowiedzi na zmiany po stronie ubezpieczycieli podjęliśmy także prace nad usprawnieniem kontraktowania umów ubezpieczenia. Zastanowiliśmy się, jak sprawić, by procesy zawierania umów ubezpieczenia przez klientów EIB miały możliwie płynny, efektywny charakter. Po rozmowach z rynkiem **wiemy, w jaki sposób to osiągnąć. Jednym z obszarów, w który dalej będziemy inwestować, jest rozwój systemów informatycznych do zbierania danych wprost od klienta, zwłaszcza takiego o rozbudowanej strukturze, z rozległym majątkiem.** Prezentujemy je na potrzeby ubezpieczeniowe w formie i treści, która wypełnia potrzeby underwritingowe i „riskowe”.

WIARA I ROZSADEK

W 2025 r. będziemy konsekwentnie kroczyć tą drogą i dalej się zmieniać, **niezmienna w nas pozostaje wiara w ubezpieczenia oraz w rozsądek i potrzeby naszych klientów.** Jako rynek powinniśmy dowieźć im produkt pełnowartościowy, nieskażony brakiem lub jedynie iluzorycznością konkurencji. Taki, który promuje tych inwestujących w nowoczesną prezentację danych, którzy mają sensowne oczekiwania co do jakości zakresu ubezpieczenia i świadomie modernizują swoje polisy do wartości odtworzeniowych. To w perspektywie przyszłego roku obok podniesienia cen OC komunikacyjnego przyniesie największe korzyści świadomości ubezpieczeniowej Polaków. Czego sobie i Państwu życzę. □

* M. Gandhi