LEASING A UBEZPIECZENIA 20–21 LISTOPADA 2023

Co łączy, a co dzieli leasingi i ubezpieczenia?

Konferencja „Leasing a ubezpieczenia" to wydarzenie o wyjątkowym charakterze, które odbyło się 20 i 21 listopada 2023 r. w Hotelu Warszawianka w Jachrance. To druga edycja tej pionierskiej inicjatywy, która zebrała ponad 250 uczestników, stanowiąc ważne miejsce dialogu między dwiema silnymi branżami finansowymi: leasingu i ubezpieczeń.

Spotkanie oficjalnie otworzyli Monika Constant, prezeska Związku Polskiego Leasingu (ZPL), oraz Paweł Pach, przewodniczący Rady Związku Polskiego Leasingu (ZPL) i prezes zarządu PKO Leasing. Uczestników powitała również **Małgorzata Sadurska**, członkini zarządu PZU, partnera tytularnego konferencji.

Małgorzata Sadurska pogratulowała branży leasingowej 15% wzrostu. Podkreśliła ważną rolę wprowadzenia serwisów kwotacyjnych, pozwalających na precyzyjną ocenę ryzyka i docenienie klientów bezszkodowych i niskoszkodowych.

W programie konferencji znalazły się tematy dotyczące cyfryzacji, aspektów prawnych, szkodowości, klientocentryzmu oraz ESG (Environmental, Social, and Governance). Uczestnicy skupili się na wymianie doświadczeń, rozwoju kontaktów biznesowych oraz określeniu obszarów współpracy między obiema branżami.

Wojciech Kmiecicki

Druga edycja konferencji cieszyła się wsparciem prestiżowych partnerów, wśród których sponsorem tytularnym był PZU, a patronem medialnym „Gazeta Ubezpieczeniowa".

Branża leasingowa w Polsce w 2023 r. utrzymała stałe tempo wzrostu, osiągając wzrost o 14,8% w porównaniu z tym samym okresem ubiegłego roku. W ciągu pierwszych dziewięciu miesięcy roku przedsiębiorcy sfinansowali leasingiem lub pożyczką leasingową aktywa o wartości niemal 73 mld zł, co stanowi znaczący wzrost w stosunku do 63,5 mld zł

Jakub Sajkowski

w analogicznym okresie 2022 r. Eksperci Związku Polskiego Leasingu przewidują, że koniec 2023 r. może przynieść rekordową kwotę 100 mld zł finansowania udzielonego przez polską branżę leasingu.

– *Wszystkie te aktywa muszą być ubezpieczone*! – stwierdziła **Monika Constant** podczas otwarcia obrad, zwracając uwagę na potrzebę dialogu i wspólnego wypracowywania coraz lepszych metod współpracy między ubezpieczycielami a firmami leasingowymi.

Co czeka leasing i ubezpieczenia w kolejnych latach?

Panel dyskusyjny PZU, zatytułowany „Polski rynek ubezpieczeń w leasingu w roku 2030 – wizja lidera", zgromadził czołowych specjalistów w dziedzinie ubezpieczeń i leasingu. Panel, moderowany przez **Wojciecha Kmiecickiego**, dyrektora Biura Klienta Strategicznego i Leasingu PZU, skupił się na przyszłości sektora, z naciskiem na innowacje i adaptację do zmieniających się trendów.

– *Technologia odgrywa kluczową rolę i już teraz dynamicznie zmienia świat biznesu. Z punktu widzenia ubezpieczyciela szczególnie interesująca jest perspektywa wykorzystania AI w procesie taryfikacji, będącej sercem ubezpieczeń* – mówił **Jakub Sajkowski**, dyrektor zarządzający ds. klienta korporacyjnego w PZU. – *Ubezpieczyciele już teraz stosują setki zmiennych do precyzyjnego szacowania ryzyka. Modele Machine Learning pozwalają nam optymalizować, kalibrować taryfy i identyfikować złożone interakcje pomiędzy zmiennymi. Dzięki temu cena jest jeszcze lepiej dopasowana do profilu ryzyka klienta.*

AI znajduje również interesujące zastosowanie w procesie obsługi szkód, od analizy zgłoszeń i materiałów zdjęciowych po wykonanie lub weryfikację kosztorysów napraw. To nieocenione wsparcie dla opiekunów szkód, które znacząco przyspiesza proces likwidacji. Dodatkowo, dzięki rozwijającej się technologii coraz częściej wykorzystujemy dane zewnętrzne, na przykład z bazy CEPiK. W ten sposób wiemy o naszych klientach coraz więcej, mimo że zadajemy im coraz mniej pytań.

Wojciech Przybył, członek zarządu Europejskiego Funduszu Leasingowego, prognozował, że do 2030 r. wartość majątku finansowanego przez leasingi znacząco wzrośnie, osiągając poziom 200 mld zł. Jego zdaniem coraz więcej umów będzie zawieranych zdalnie, co stawia nowe wymagania zarówno dla leasingodawców, jak i ubezpieczycieli. Podkreślił także rosnące znaczenie finansowania „zielonych aktywów", co jest odpowiedzią na zmieniające się potrzeby rynku i kierunki rozwoju gospodarki.

Andrzej Popielski, wiceprezes zarządu PKO Leasing, zwrócił uwagę na konieczność tworzenia nowoczesnych, cyfrowych modeli dystrybucji. Mówił o dynamicznych taryfach, które będą lepiej odpowiadać na potrzeby klientów i zmieniające się warunki rynkowe. Podkreślił, że adaptacja do cyfrowych narzędzi jest kluczowa dla przetrwania i rozwoju w branży leasingowej.

Marcin Sobczak, wiceprezes zarządu ING Lease (Polska), omówił wpływ dekarbonizacji gospodarek na sektor transportowy. Wskazał na potrzebę tworzenia ofert dla pojazdów z alternatywnymi źródłami napędu, takimi jak technologia wodorowa, oraz na znaczenie recyklingu finansowanych aktywów. Sobczak podkreślił, że transformacja parku samochodowego jest nieunikniona i branża leasingowa musi być gotowa na te zmiany.

Jakub Sajkowski zadeklarował gotowość PZU do ubezpieczania samochodów elektrycznych, choć obecnie stanowią one zaledwie 1,5 promila wszystkich zarejestrowanych pojazdów w Polsce. Przewiduje, że do 2030 r. liczba rejestracji pojazdów elektrycznych wzrośnie do 170 tys. rocznie. Wskazał również, że długoterminowym wyzwaniem dla branży będą samochody autonomiczne, charakteryzujące się znacznie niższą wypadkowością. Ekspert przypuszcza, że to spowoduje zmiany w modelach dystrybucji, a kluczowe staną się partnerstwa z producentami samochodów, które dadzą ubezpieczycielom dostęp do szczegółowych danych telematycznych z tych pojazdów, redefiniując po raz kolejny obszar oceny ryzyka.

Potrzeba standaryzacji i jeszcze bardziej klienckiej perspektywy

Panel dyskusyjny pt. „Jak wdrożyć technologiczne nowinki na polskim rynku?", moderowany przez **Krzysztofa Kuzarę**, dyrektora Departamentu Informatyki w PKO Leasing, zgromadził ekspertów z branży ubezpieczeń, IT i leasingu.

Marcin Ogniewski, dyrektor Biura Rozwoju Biznesu Korporacyjnego w PZU, podkreślił, że wprowadzenie dynamicznej taryfikacji do leasingów stanowi przełom, lecz to dopiero początek drogi ku dalszym ulepszeniom. Wskazał, że implementacja innowacyjnych rozwiązań technologicznych we wszelkich obszarach działalności jest jednym z kluczowych założeń strategii PZU, a sukcesy wdrożeniowe możliwe są do osiągnięcia wyłącznie przy bliskiej współpracy z partnerami oraz precyzyjnemu rozpoznaniu potrzeb naszych wspólnych klientów w zmieniającym się otoczeniu rynkowym.

Marcin Ogniewski

Anna Kurek-Płaneta, dyrektorka rozwoju w VSoft, zwróciła uwagę na problem braku standaryzacji danych. Jej zdaniem różnorodność formatów i sposobów udostępniania danych przez ubezpieczycieli utrudnia tworzenie klarownych ofert dla klientów.

Marlena Wilk z Altkom Software & Consulting podkreśliła przewagę dobrze przemyślanej architektury systemów informatycznych nad krótkotrwałymi modami technologicznymi. Zaznaczyła, że technologia może ➤

znacznie usprawnić proces oferowania produktów dodatkowych, dostosowanych do indywidualnych potrzeb klientów leasingowych.

Marcin Żak, prezes zarządu AL Ubezpieczenia, krytycznie ocenił obecną ofertę firm leasingowych, sugerując, że może być potrzebna całkowita rekonstrukcja oferty, aby lepiej odpowiadać na oczekiwania klientów. Jego zdaniem branża nie wykorzystuje w pełni potencjału dostępnych danych i wiedzy eksperckiej, co może ograniczać jej rozwój.

Marlena Wilk również podniosła, że konstrukcja ofert produktowych i systemów informatycznych często nie uwzględnia wystarczająco perspektywy klienta. Wskazała na brak wykorzystania wiedzy gromadzonej przez psychologów behawioralnych w projektowaniu produktów i usług, co może stanowić klucz do lepszego zrozumienia i zaspokojenia potrzeb klientów.

Jak możemy zrealizować potrzeby klienta?

W panelu „Klientocentryzm w cyfrowej praktyce – jak możemy zrealizować potrzeby klienta?", prowadzonego przez **Joannę Nadzikiewicz**, dyrektorkę ds. Programów Leasingowych w PZU, wzięli udział następujący eksperci:

- **Mirosław Mikłos**, dyrektor Biura Zarządzania Doświadczeniami Klientów, PZU
- **Jacek Rink**, dyrektor Działu Rozwoju Ubezpieczeń Komunikacyjnych, UNIQA
- **Dominik Łabiński**, Digital Transformation Expert, AGS Systems
- **Anna Grajkowska**, członkini zarządu PeUF sp. z o.o.
- **Kamil Portka**, dyrektor zarządzający LeaseTech, Ailleron

Joanna Nadzikiewicz otworzyła debatę, prezentując wnioski z najnowszego raportu PZU „Customer Experience 2023: Epoka nowych doświadczeń". Podkreśliła, że konsumenci oczekują od firm bardziej zaangażowanych, personalizowanych interakcji oraz spójności w komunikacji marki. Zaznaczyła również, że automatyzacja procesów, zwłaszcza rutynowych, powinna iść w parze z zachowaniem ludzkiego wymiaru w relacjach z klientem.

Mirosław Mikłos, dyrektor Biura Zarządzania Doświadczeniami Klientów w PZU, podkreślił znaczenie aktywnego słuchania potrzeb klientów i ciągłego dostosowywania się do nich. Wskazał na rosnące znaczenie hiperpersonalizacji oraz dogłębnej znajomości preferencji klientów. Zwrócił uwagę na fakt, że młodsze pokolenia, dysponujące coraz większą siłą nabywczą, są szczególnie wrażliwe na wartości i misję prezentowane przez firmy.

Poruszył również kwestię satysfakcji klienta, podkreślając, że zadowoleni klienci są o 20% bardziej lojalni,

co przekłada się na przedłużanie umów i wyższą wartość składek. Zauważył, że niezadowoleni klienci generują znacznie wyższe koszty obsługi, składając cztery razy więcej reklamacji.

Podsumowując, eksperci z PZU podkreślili, że dbałość o satysfakcję klientów nie jest tylko miłym dodatkiem, ale realną korzyścią i możliwością uzyskania przewagi konkurencyjnej.

Joanna Nadzikiewicz

Zrównoważony rozwój to nie tylko hasła czy trendy

Konferencję zamknął panel „ESG w firmie leasingowej i towarzystwie ubezpieczeniowym – stan faktyczny i perspektywy wdrożenia", w którym wypowiadali się **Joanna Gorczyca**, dyrektorka Biura Zrównoważonego Rozwoju PZU, oraz **Radosław Kitala**, Consultant & Arval Mobility Observatory Manager Arval Service Lease Polska sp. z o.o.

Czynniki ESG stają się coraz istotniejsze dla wielu przedsiębiorstw i instytucji finansowych, w tym firm leasingowych, ze względu na rosnącą presję regulacyjną w UE, presję rynkową i wymogi właścicielskie, a także możliwości pozyskania finansowania.

Wśród wyzwań związanych z wdrożeniem ESG w sektorze finansowym można wymienić brak lub ograniczoną dostępność danych na temat kontrahentów w zakresie ESG, niską jakość ujawnień i świadomości kontrahentów na temat czynników ESG, brak finalnych, przejrzystych regulacji oraz ryzyko zbyt mechanicznego wdrożenia przepisów ESG.

Joanna Gorczyca, dyrektorka Biura Zrównoważonego Rozwoju w PZU, zaznaczyła, że zrównoważony rozwój, wykraczający poza hasła, nabiera realnego znaczenia dla gospodarki i przyszłości, a w sektorze ubezpieczeń czynniki ESG wpływają na zyskowność firm. Odnosząc się do strategii Unii Europejskiej z 2019 r., mającej na celu osiągnięcie zerowego poziomu emisji gazów cieplarnianych netto do 2050 r., podkreśliła rolę ubezpieczycieli jako kluczowych instytucjonalnych inwestorów w tej transformacji.

Zmiany klimatyczne, takie jak huragany czy powodzie, wpływają na kondycję finansową firm ubezpieczeniowych poprzez zwiększone wypłaty odszkodowań. Dlatego firmy, w tym PZU, integrują czynniki ESG w ocenie i zarządzaniu ryzykiem.

– *Nie możemy zapomnieć o aspekcie społecznym, który skupia się na relacjach z klientami, pracownikami i społecznościami lokalnymi. PZU czę-*

Mirosław Mikłos

sto towarzyszy klientom w najtrudniejszych momentach ich życia. Budowana przez lata wiarygodność i wsparcie lokalnych społeczności przekłada się na zaufanie klientów i zatrzymuje utalentowanych pracowników. To wszystko

Joanna Gorczyca

ma wpływ na stabilność i wzrost organizacji – podkreśliła **Joanna Gorczyca**.

Transparentność i efektywne zarządzanie wpływają na reputację firmy, przyciągając inwestorów. Wzrost znaczenia ratingów ESG świadczy o zainteresowaniu inwestorów konkretnymi wynikami spółek. Dla branży ubezpieczeniowej ESG staje się kluczowym narzędziem zarządzania ryzykiem, pozyskiwania klientów i inwestorów oraz budowania solidnej reputacji.

Razem czy osobno?

Chociaż w relacjach firm leasingowych i zakładów ubezpieczeń nie brakuje wyzwań i okazji do burzliwych nieraz dyskusji dotyczących systemów informatycznych, taryfikacji czy warunków współpracy, to podczas konferencji „Leasing a ubezpieczenia" zdecydowanie przeważyła perspektywa partnerska i dialogowa. Obie branże są ściśle powiązane i muszą sprostać podobnym wyzwaniom biznesowym i regulacyjnym. W atmosferze współpracy jest to nieco łatwiejsze.

Aleksandra E. Wysocka