

Miesięcznik Ubezpieczeniowy

ISSN 1732-2413 • WSZYSTKO, CO TRZEBA WIEDZIEĆ O RYNKU UBEZPIECZEŃ • TOM 21 | NUMER 1 | STYCZEŃ 2024 • 5 STYCZNIA 2024



W N U M E R Z E :

Zdrowotne: wyzwania, trendy, stawki

Zarządzanie ryzykiem z perspektywy ubezpieczycieli i brokerów

Bezpieczeństwo/Gwarancje ubezpieczeniowe/Nowe możliwości/Podatki

MATERIAŁ
MARKETINGOWY



Obierz kurs na sprawdzone rozwiązania

W każdym biznesie ważna jest konsekwencja i stabilna wizja.
Raz nakreślona strategia powinna być konsekwentnie realizowana.
W Pionie Klienta Korporacyjnego PZU stawiamy na to, aby dostarczać naszym
klientom sprawdzone rozwiązania i oferować więcej niż ubezpieczenia.

Dowiedz się więcej na pzu.pl/korpo.

PZU DLA BIZNESU KORPORACYJNEGO



PKK PZU: za nami bardzo dobry rok

W każdym biznesie ważna jest konsekwencja i stabilna wizja. Raz nakreślona strategia musi być konsekwentnie realizowana. W Pionie Klienta Korporacyjnego PZU od niemal 10 lat stawiamy na to, by oferować naszym klientom więcej niż ubezpieczenie. Ochrona ubezpieczeniowa jest oczywiście kluczowym elementem naszej oferty, ale nie jedynym.

JAKUB SAJKOWSKI

Dyrektor Zarządzający ds. Klienta Korporacyjnego PZU



W ostatnich latach w Pionie Klienta Korporacyjnego PZU postawiliśmy na to, by szczególnie mocno rozwijać się w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych. Kieruje nami silne poczucie, że segment małego i średniego klienta korporacyjnego ma ogromny potencjał rozwojowy. Sprzyja nam także sytuacja rynkowa: nasi konkurenci już rok temu deklarowali, że muszą podnosić stawki; nasze modele zaś pokazywały, że mamy stawki, które jesteśmy w stanie stabilnie utrzymywać.

Celem nadrzędnym, który postawiliśmy sobie na 2023 rok był rozwój portfela, czyli zwiększanie liczby klientów. Jestem ogromnie zadowolony, bo rzeczywiście po 10 miesiącach 2023 r. mamy 9% wzrostu klientów w pozakomunikacyjnym segmencie małego i średniej wielkości klienta korporacyjnego w stosunku do poprzedniego roku. A jest to wzrost na niemalym przecięt portfeli.

RYZIKO PROFESJONALNIE

Nasz rozwój wspieramy podejściem, o którym wspominałem na początku artykułu: oferujemy klientom więcej niż ubezpieczenia. Zaczę od programu, który jest już dobrze znany i doceniany przez rynek, czyli Ryzyko PRO. Wdrożyliśmy u klientów ponad 120 instalacji, dzięki którym na bieżąco monitorujemy ryzyko i pomagamy unikać szkód. W tym roku wdrożyliśmy nową wersję Ryzyko PRO dedykowaną mniejszym klientom korporacyjnym, czyli w największym skrócie tzw. „wersję czujnikową”. Niezmiennie wskazujemy punkty krytyczne na terenie zakładu klienta, które należy weryfikować. W nowej wersji programu – zamiast pracownika wyposażonego w checklistę, poszczególne elementy dotyczące bezpieczeństwa weryfikują czujniki. Ten wariant jest tańszy w realizacji, co też pozwoliło nam obniżyć próg wejścia do programu. Z wersją czujnikową wystartowaliśmy w połowie roku; zrealizowaliśmy od tej pory już ponad dwadzieścia instalacji. Ryzyko PRO pozwala nam być w stałym kontakcie z klientami i brokerami. Program skierowany jest przede wszystkim do branż trudnych: przemysł, chemia, drewno, branża spożywcza. Razem z brokerami cyklicznie odwiedzamy naszych wspólnych klientów uczestniczących w programie i cyklicznie podsumowujemy działanie programu. Pokazujemy, jakie incydenty udało nam się w tym czasie wykryć, do jakich szkód dzięki temu nie doszło – a mogło, gdyby nie Ryzyko PRO. To trafia do wyobraźni i najczęściej skutkuje chęcią dalszej rozbudowy programu przez klienta.

Poza dodatkową wartością dodaną w ramach naszej oferty ubezpieczeniowej, położyliśmy duży nacisk na weryfikację i podnoszenie sum ubezpieczenia. Na bieżąco monitorujemy jak wyglądają te wzrosty u naszych klientów. W 2023 roku w segmencie małego i średniej wielkości klienta korporacyjnego oscylują one w okolicach 10%, a na klientach strategicznych nieco poniżej 20%. To znaczące wzrosty, tym bardziej, że pierwszą ich falę przeszliśmy już w zeszłym roku. Wówczas wskaźniki sięgały blisko 115% u małych i średniej wielkości klientów korporacyjnych i ponad 120% w dużych ryzykach. Spowolnienie jest więc naturalne i spodziewane. Statystyki pokazują, że rok do roku około 2/3 naszych klientów podnosi sumy ubezpieczenia. Doceniamy w tym procesie rolę brokerów i to, jaką pracę wykonali włączając się w proces uświadamiania klientom skali i skutków stagnacji sum. Świadomość wyzwania, z którym się tutaj mierzymy jest szeroka.

Polski rynek w stosunku do rynków zachodnich jest nadal bardzo mocno nastawiony na komunikację. Tylko nieco ponad 40% składki stanowią ubezpieczenia pozakomunikacyjne, podczas gdy na rynkach zagranicznych te wartości przekraczają 60%. Trzeba więc świadomość o ryzykach pozakomunikacyjnych w klientach nadal budować i taki też jest nasz cel na bieżący rok: dalszy, konsekwentny rozwój segmentu ubezpieczeń pozakomunikacyjnych. By ten rozwój wspierać, będziemy dalej rozwijać nasze programy prewencyjne.

KOMUNIKACYJNIE

Jak już wspominałem, blisko 60% składki ubezpieczeniowej działu II na rynku polskim pochodzi z ubezpieczeń komunikacyjnych. Jest to niezwykle istotny obszar, w którym również stawiamy na więcej niż samą ochronę ubezpieczeniową. Wiemy, jak ważną rolę w procesie ubezpieczeniowym mają pośrednicy i rozumiemy, że w przypadku mniejszych flot sprawna odpowiedź na zapytanie brokerskie to klucz do sukcesu. Dlatego zainwestowaliśmy w budowę nowego narzędzia kwotacyjnego dla mniejszych flot. To nowość, uruchomiona w grudniu 2023. Wymaga de facto wyłącznie tego, by pośrednik albo klient przesłał nam wykaz pojazdów z numerami rejestracyjnymi i VIN. Nie potrzebujemy nawet informacji, co to za marki i modele, bo nasze narzędzie jest zintegrowane z Centralną Ewidencją Pojazdów. Działamy w takim modelu od niedawna, ale pierwsze obserwacje są obiecujące, bo w segmentach, w których dotychczas było nas mniej, dziś jesteśmy w stanie konkurować zarówno szybkością i jakością obsługi, jak również dobrą ceną.

Chcemy zachęcić do jeszcze szerszej współpracy przede wszystkim tych pośredników, którzy potrzebują szybkiej oferty. W praktyce pewnie częściej będzie to agent, u brokerów widzimy mniejsze zapotrzebowanie na ofertę przygotowaną w ciągu jednego lub dwóch dni. Jeśli jednak jest potrzebna: to mamy tę umiejętność i możliwość. Jest prosto i szybko, co – mamy poczucie – jest gigantycznym przeskokiem w zakresie kwotowania flot. Model, który zbudowaliśmy, jest mocno zaawansowany i powinien przynosić korzyści również z perspektywy rentowności, gdyż cena będzie jeszcze bardziej niż dotychczas dopasowana do faktycznego ryzyka klienta. Zalety sprzedażowe są zaś oczywiste.

Także w ubezpieczeniach komunikacyjnych mamy do zaoferowania coś więcej niż ubezpieczenie. **Wśród klientów flotowych oraz brokerów i agentów od jakiegoś czasu popularyzujemy nasz program PZU iFlota.** Nasze narzędzie to trzy moduły. Po pierwsze: bieżące monitorowanie sytuacji szkodowej. Klient, a także broker i agent widzi szkody wypłacone oraz założone rezerwy, widzi którzy kierowcy generują szkody i jak rozkłada się szkodowość. Pomaga to wdrożyć rozwiązania naprawcze, np. rozwiązania technologiczne poprawiające bezpieczeństwo, systemy motywacyjne czy też udziały w szkodzie. Generalnie naszym celem jest przekonanie klientów i pośredników, by na bieżąco monitorowali szkodowość i mieli świadomość, jak przekłada się na składkę. Jeśli klienci będą dobrze zarządzać szkodowością, to składka ubezpieczeniowa będzie niższa. Dajemy więc klientowi, a także wspierającemu go pośrednikowi narzędzie do lepszego zarządzania.

Drugi moduł PZU iFloty służy typowemu zarządzaniu flotą: ewidencji pojazdów, kierowców i różnego rodzaju kosztów, a także obsłudze m.in. kart paliwowych i usług serwisowych. Nie jest stricte ubezpieczeniowy, ale mamy świadomość, że o ile pierwszy moduł, szkodowy, może nie stanowić dla naszych klientów dużej zachęty (np. gdy ma się niewielką, lekką flotę i niewiele szkód), to drugi jest już realną wartością. I rzeczywiście widzimy, że cieszy się największą popularnością, zwłaszcza wśród mniejszych flot. To fajny bonus, bo dzięki temu klient już nie musi kupować dodatkowego systemu ani prowadzić zarządzania flotą w excelu. Systematycznie zwiększamy liczbę aktywnych użytkowników, również przez dalszą rozbudowę trzeciego modułu. Ten dotyczy prewencji i szkoleń. Zawiera konkretne, spersonalizowane wskazówki oraz zalecenia dla menedżerów flot. W planach mamy rozwinięcie tej części oraz dalsze budowanie społeczności menedżerów flot, którzy znają dobre praktyki i myślą o bezpiecznym zarządzaniu flotami. Za nami pierwsze spotkanie, zorganizowane dla najlepszych fleet managerów, których wyłoniliśmy w ramach konkursu. Śmiało mogę podsumować, że zainteresowanie przerosło nasze oczekiwania, a samo spotkanie było bardzo udane.

Poza programem PZU iFlota w ubezpieczeniach komunikacyjnych oferujemy także usługi naszego zespołu inżynierów ryzyka flot, który na co dzień doradza klientom, co należy zrobić, by ograniczyć szkodowość. To swego rodzaju gradacja programów prewencyjnych: dla wszystkich klientów flotowych jest PZU iFlota a największym klientom proponujemy dodatkowo współpracę z inżynierami. Wspomnę jeszcze o dwóch naszych programach prewencyjnych. W ramach PZU Bezpieczna Flota prowadzimy szkolenia teoretyczne i praktyczne m.in. z doskonalenia techniki jazdy. Zaś w Audax, pomagamy wdrażać klientom rozwiązania technologiczne wpływające na szkodowość m.in. telematykę dla lekkich flot. Programy są połączone: inżynierowie w zależności od wyników raportu z badania floty doradzają skierowanie kierowców na szkolenia lub proponują rozwiązanie technologiczne, które później można realizować z programu Audax. Nastawiamy się na długotrwałą współpracę z klientami. W przypadku instalacji telematyki w ramach programu Audax podpisujemy umowę na minimum 2 lata

– dzięki temu mamy możliwość obserwowania jak zainstalowanie urządzeń wpływa na rachunek szkodowy floty.

RAMIĘ W RAMIĘ

Nasi inżynierowie ryzyka pracują z klientami na co dzień – zarówno w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych, jak i pozakomunikacyjnych. Ta bieżąca współpraca jest dla nas bardzo ważna, bo stanowi wartość dodaną w naszej ofercie. Jeśli klient rozpoczyna nową inwestycję, to zawsze zapraszamy go, by skorzystał z naszej wiedzy zdobytej na największej w Polsce liczbie ryzyk i konsultował np. założenia projektu budowy nowej fabryki. Rozmawiamy o bezpieczeństwie, o wysokojakościowych i efektywnych kosztowo instalacjach, żeby już na etapie rozpoczęcia inwestycji przygotować pewne rzeczy pod kątem zabezpieczenia ryzyka i ubezpieczenia. W ubezpieczeniach majątkowych dużą rolę odgrywa także PZU Lab, który niezmiennie prężnie działa i rozwija kolejne doradcze projekty. Od konsultacji, przez wycenę, audyt projektu czy koordynację wykonania. To szeroki wachlarz usług, który daje klientowi konkretne wartości.

Z myślą o pośrednikach

Wszystkie rozwiązania, które wdrażamy są projektowane także z myślą o pośrednikach. PZU iFlota posiada moduł dedykowany pośrednikom, a wszystkie wprowadzane zmiany są z naszymi partnerami konsultowane. Przykładem tego jak zmieniamy nasze procesy aby były bardziej przyjazne dla pośrednika i klienta jest uruchamianie właśnie Platforma Cargo, która umożliwia ubezpieczenie online ładunku cargo. Dzięki niej klient lub broker może sam przygotować kalkulację, wystawić polisę i certyfikat dla konkretnego przewozu. Na początku podpisujemy umowę generalną, definiującą warunki transportów, w ramach których później ubezpieczane będą konkretne przewozy. Trwa pilotaż z częścią klientów i pośredników, a niedługo wystartuje pełna wersja.

Poza tym chcemy oczywiście dzielić się z pośrednikami wiedzą, m.in. wykorzystując do tego celu certyfikowane szkolenia IDD. W 2023 roku, podczas trzech szkoleń przeszkoliliśmy blisko 2,5 tys. brokerów. Staramy się, by szkolenia dawały specjalistyczną wiedzę odnośnie najważniejszych branż. W tym roku „na warsztat” wzięliśmy branżę magazynową i spożywczą.

NOWY ROK... NIEZMIENNE STANDARDY

W podobny sposób, w jaki przeszliśmy 2023 rok, wchodzimy w ten nowy już 2024 rok. Będziemy pracować nad kolejnymi usprawnieniami. Świat, tak bardzo oparty dziś o dane, stale się zmienia. Danych jest coraz więcej, są coraz lepszej jakości i coraz mocniej przydatne w kwotowaniu. Wykorzystujemy to.

Nadal chcemy rozwijać potencjał ubezpieczeń pozakomunikacyjnych, w szczególności ubezpieczeń mienia i budowlanych. Spodziewamy się wysokiego poziomu planów inwestycyjnych w szeroko pojętym budownictwie i infrastrukturze w 2024 roku. Już w poprzednim roku zanotowaliśmy dynamiczny rozwój w ubezpieczeniach ryzyk CAR/EAR: o 40% klientów więcej niż w poprzednim roku. Nastawiamy się, że również w przyszłym roku nasz portfel rozwinie się w tym obszarze. Stopniowo będziemy też odświeżać nasze produkty. Zaczynamy od OC. Tu zmiany będą spore: produkt będzie szerszy zakresowo i jeszcze bardziej korzystny dla klienta. Będziemy też przy klientach w trakcie ich transformacji energetycznej. Specyfika ubezpieczeń korporacyjnych wymaga perspektywicznego, długofalowego spojrzenia i nasza strategia taka właśnie jest. Rok 2024 jest kolejnym, w którym konsekwentnie będziemy ją realizować. □