

RYNEK BROKERÓW UBEZPIECZENIOWYCH



Rynek brokerski dojrzał, świadomość klientów jest coraz większa

Brokerzy ubezpieczeniowi na polskim rynku aktywni są już od ćwierćwiecza. W tym czasie rynek ubezpieczeniowy i brokerski dojrzał, a świadomość klientów znacząco wzrosła. Z roku na rok, w trakcie likwidacji szkód, na jaw wychodziły braki w zakresie posiadanego ubezpieczenia, a klienci wyciągali z tego wnioski. Menedżerowie firm z biegiem lat stawali się coraz bardziej doświadczeni i świadomi, jakiej ochrony potrzebują.



Dominik Stachewicz

członek zarządu Donoria, odpowiedzialny za kontakty międzynarodowe i reasekurację

Menedżerowie odpowiedzialni w firmach za ubezpieczenia, nie są już biernym odbiorcą oferty, lecz aktywnie włączają się w negocjacje warunków ubezpieczenia na wstępnym etapie. Bardzo ważnym łącznikiem pomiędzy klientem i brokerem jest radca prawny opiniujący umowę. Jedną z głównych tendencji, którą obserwujemy w ostatnich latach, jest pokrywanie produktami ubezpieczeniowymi wymogów kontraktowych, a nie odwrotnie, jak to kiedyś bywało, renegegowanie umów z uwagi na brak pokrycia ubezpieczeniowego.

Większy zakres usług

Świadomość klientów kształtuje także coraz większy zakres usług, wyższe limity oraz nowe produkty ubezpieczeniowe. Ważnym elementem jest tu coraz szerszy dostęp do oferty z rynków zagranicznych, gdzie niektóre rozwiązania funkcjonują od wielu lat. Tak było 20 lat temu z ubezpieczeniami typu Business Interruption (BI), specjalistycznymi ubezpieczeniami bankowymi (BBB) czy OC zarządu (OC). Dziś to produkty powszechnie stosowane. Stale pojawiają się nowe rozwiązania, które najpierw sam rynek ubezpieczeniowy musi ośwoić, aby dalej mógł oferować je w pełni świadomie klientom. Najlepszym przykładem jest ubezpieczenie Cyber, o którym w Polsce jeszcze kilka lat temu wiedziała wąska grupa specjalistów. Dziś klienci sami zaczynają pytać o ten produkt.

Wartość ubezpieczenia adekwatna do prowadzonej działalności

Ważnym aspektem wspierania klientów w ich dynamicznie rozwijających się biznesach, jest zapewnienie odpowiednich warunków ubezpieczenia i wartości samej umowy. Niestety, nadal zdarza nam się doradzać klientom, którzy mają nieadekwatne sumy ubezpieczeniowe w porównaniu do wartości majątku i skali działalności. Z drugiej strony – podnoszenie wartości ubezpieczenia jest o wiele łatwiejsze i tańsze, niż samo zaaranżowanie głównego pokrycia. Jednym z coraz częściej stosowanych rozwiązań jest budowanie limitów nadwyżkowych, tzw. layer'ów. Dzięki rozwiązaniom, które umożliwia reasekuracja, takie umowy ubezpieczenia są coraz częstsze i prostsze w obsłudze przy okazji szkody.

Znajomość realiów poszczególnych rynków

Ostatnim z elementów, na który warto zwrócić uwagę, jest ekspansja polskiego biznesu realizowana przez kontrakty podpisywane z partnerami zagranicznymi lub przez bezpośrednią działalność zagraniczną. Głównym aspektem ubezpieczeniowym pozostaje w takiej sytuacji kontrola nad zagranicznym programem ubezpieczeniowym. Najlepszym rozwiązaniem jest korzystanie z brokera posiadającego zagraniczne oddziały lub partnerów, czyli znającego realia poszczególnych rynków. Tylko taka lokalna obsługa może zabezpieczyć przed wystąpieniem niedobezpieczenia wynikającego z lokalnych wymogów lub różnic prawnych, a przede wszystkim znacząco ułatwia i przyspiesza likwidację szkód zagranicznych.

Wypracować najkorzystniejsze rozwiązania dla klienta

Z Remigiuszem Breńskim, prezesem zarządu Maximus Broker, rozmawiała Joanna Zielińska

Maximus Broker właśnie wygrał kilkuletni proces sądowy z prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), który w 2009 r. wszczął postępowanie, a w 2011 r. nałożył na Państwa karę za rzekomą zмовę z PZU przy ubezpieczeniach dzieci i młodzieży oraz pracowników placówek oświatowych na terenie województwa kujawsko-pomorskiego. Jak Pan skomentuje to rozstrzygnięcie?

Bardzo się cieszę, że w końcu po 10 latach udowodniliśmy przed sądem, że żadnej zмовы pomiędzy Maximus Broker, a PZU nie było, bo takie stwierdzenie znalazło się w uzasadnieniu wyroku sądu apelacyjnego. Bardzo żałuję, że sprawa trwała tak długo, gdzie po drodze w sądzie niższej instancji zapadły już dwa korzystne rozstrzygnięcia dla Maximus Broker. Raz to było uniewinnienie, a raz umorzenie sprawy, ale za każdym razem UOKiK się odwoływał. Zastanawiam się w tym miejscu nad odpowiedzialnością urzędnika UOKiK, który 10 lat temu, bez przekonującego materiału dowodowego, na podstawie donosu od konkurencyjnego brokera, który chciał przejąć rynek, wydał niekorzystne rozstrzygnięcie. Na szczęście w sądzie prawda się obroniła i jest to już wyrok ostateczny Sądu Apelacyjnego, który zakończył sprawę i oczyścił Maximus Broker z niedorzecznych pomówień.

Mimo trwającej 10 lat sprawy, firma doskonale poradziła sobie na rynku.

Tak, działamy na rynku od 2001 r. i w ciągu tych kilkunastu lat Maximus Broker z małej firmy, stał się jedną z większych w Polsce, a na pewno największą pod względem obsługi podmiotów podlegających prawu zamówień publicznych z 17 przedstawicielstwami na terenie całego kraju. Towarzyszymy naszym klientom przy prowadzeniu różnorodnej działalności, na polu wielu branż z dziedziny usług, przemysłu oraz administracji publicznej. Działamy wielowymiarowo. Naszym klientom gwarantujemy kompleksową obsługę. Jesteśmy elastyczni i staramy się dopasować zarówno do oczekiwań klienta, jak i do warunków panujących na rynku. Naszym niewątpliwym atutem jest ambitny, liczący aktualnie ponad 100 pracowników zespół, który ciągle podnosi swoje kwalifikacje. Dzięki niemu jesteśmy w stanie sprostać najtrudniejszym zagadnieniom występującym w naszej branży.

Polityka personalna zawsze była wyraźnym atutem spółki. Czy rzeczywiście przekłada się ona na sukces rynkowy Maximus Broker?

Staramy się stwarzać pracownikom możliwości rozwoju, ponieważ to na ich zaangażowaniu i umiejętnościach opiera się sukces firmy. Nasza firma wyróżnia się na rynku rozbudowaną strukturą organizacyjną, która pozwala na wąską specjalizację poszczególnych pracowników. Każde z naszych biur koncentruje się na danym obszarze działalności, a nad ścisłą współpracą w przypadku danego klienta czuwa broker – opiekun. Każdy z ponad 100 pracowników Maximus Broker jest ekspertem w swojej wąskiej dziedzinie, a poszczególne elementy składają się w całość i budują renomę firmy. Naszym klientom dajemy do dyspozycji najlepszą kadrę ekspertów, gwarantując pełne zaangażowanie w prowadzone sprawy. Nasi brokerzy każdego dnia wykorzystują swoje umiejętności negocjacyjne i znajomość realiów rynkowych, aby wypracować najkorzystniejsze rozwiązania dla klienta. Nauczyliśmy się budować kompromis pomiędzy potrzebami klientów, naszymi wysokimi wymogami i możliwościami ubezpieczycieli. Każda z osób budujących nasz zespół posiada wyższe wykształcenie, często prawnicze, a w większości przypadków jest ono rozszerzone o studia podyplomowe.

Firma była często nagradzana za politykę kadrową. Jakie inne nagrody otrzymuje Maximus Broker?

Zgadza się, nasza firma bardzo często otrzymuje nagrody i wyróżnienia, które potwierdzają najwyższą jakość świadczonych przez nas usług. Oprócz wspomnianych nagród za prowadzoną politykę personalną, pięciokrotnie zostaliśmy wybrani najlepszym brokerem w Polsce, specjalizującym się w obsłudze jednostek samorządu terytorialnego. Sześciokrotnie przyznano nam również Złote Godło za najwyższą jakość usług brokerskich. Przyznawane nagrody umacniają nas tylko w przekonaniu, że idziemy w dobrym kierunku.

Na czym konkretnie polega praca brokera?

Przede wszystkim współpracę z klientem rozpoczynamy od bezpłatnej analizy aktualnego stanu ubezpieczeń. Następnie wraz z klientem opracowujemy

kompleksowy program ubezpieczenia, wdrażając przy tym innowacyjne rozwiązania w zakresie ubezpieczeń. Na każdym etapie współpracy towarzyszymy naszemu klientowi i jesteśmy dla niego doradcą, jak i adwokatem ubezpieczeniowym. Zapewniamy profesjonalną opiekę i ochronę interesów klienta. Jesteśmy wyspecjalizowanym brokerem w zakresie transferu ryzyk: majątkowych, odpowiedzialności cywilnej, środowiskowych, komunikacyjnych oraz ubezpieczenia kontraktów budowlanych. Opieramy się na szerokim pojęciu rynku ubezpieczeniowego i doświadczeniu naszych wieloletnich pracowników. Bardzo ważnym ogniwem firmy Maximus Broker jest Biuro Obsługi Szkód.

Czym zajmuje się Biuro Obsługi Szkód?

W strukturze organizacyjnej naszej firmy wyodrębniliśmy Biuro Obsługi Szkód, które składa się z 13 specjalistów. Każdego roku pomagamy naszym klientom w procesie likwidacji szkód, liczba obsługiwanych szkód za naszym pośrednictwem to blisko 10 tys. szkód rocznie. Szkody w mieniu i odpowiedzialności naszych klientów są zgłaszane za pośrednictwem naszej strony internetowej. Nasi klienci mogą na bieżąco śledzić etap procesu likwidacji szkód oraz uzyskać informacje odnośnie wysokości wypłacanych odszkodowań. Udzielamy wsparcia klientom na każdym etapie likwidacji szkody. W przypadku ograniczenia wysokości odszkodowania lub odmowy jego wypłaty, odwołujemy się także w imieniu klienta do zakładów ubezpieczeń. Pracownicy Biura Obsługi Szkód są osobami legitymującymi się wykształceniem wyższym technicznym i długoletnią praktyką w zakresie likwidacji szkód w zakładach ubezpieczeń. Często są to rzeczoznawcy majątkowi i komunikacyjni.

Czyli klienci Maximus Broker mogą czuć się bezpieczni?

Za każdym razem dajemy z siebie wszystko, aby stworzyć dla klienta optymalną ofertę. W poszukiwaniu najkorzystniejszych rozwiązań wykraczamy daleko poza powszechne standardy, szukając najlepszych możliwości i wprowadzając nowatorskie pomysły. Realizując opiekę brokerską, jesteśmy ekspertami w dziedzinie ubezpieczeń. Nasz rozwój zawdzięczamy zaufaniu i zadowoleniu klientów.







Nasi brokerzy każdego dnia wykorzystują swoje umiejętności negocjacyjne i znajomość realiów rynkowych, aby wypracować najkorzystniejsze rozwiązania dla klienta. Nauczyliśmy się budować kompromis pomiędzy potrzebami klientów, naszymi wysokimi wymogami i możliwościami ubezpieczycieli.

RYNEK BROKERÓW UBEZPIECZENIOWYCH



Szanowni Państwo, prezentujemy Państwu kolejną odsłonę raportu Rynek Brokerów Ubezpieczeniowych i zestawienie Broker Ubezpieczeniowy Roku w którym prezentujemy firmy, które w naszej ocenie odgrywają najistotniejszą rolę na rodzimym rynku. Przedstawiamy je w kolejności alfabetycznej, nie szeregując, nie przypisując

miejsz, uważamy bowiem, że wszystkie one wnoszą ogromną wartość w szeroko pojęty rynek ubezpieczeń. Mamy nadzieję, że zaproszeni na nasze łamy eksperci przybliżą Państwu, jak w rzeczywistości funkcjonuje ten sektor, jakie czekają go wyzwania i w jaki sposób ewoluje. Życzymy interesującej i inspirującej lektury.



	Opis	Kluczowe specjalizacje	Ubezpieczyciele z największym udziałem	Najważniejsze wydarzenia w 2018 r.
	Jest częścią światowego koncernu Aon plc, wiodącego dostawcy profesjonalnych usług doradztwa i rozwiązań w dziedzinach takich jak zarządzanie ryzykiem, emerytury i zdrowie w czasach, gdy zagadnienia te mają wyjątkowe znaczenie dla globalnej gospodarki. Aon specjalizuje się w zakresie zarządzania ryzykiem i usług pośrednictwa ubezpieczeniowego oraz consultingiem HR, dostarczając innowacyjne rozwiązania dopasowane do indywidualnych potrzeb klienta. Sporządzane przez ekspertów Aon analizy, oparte na pogłębionych danych, pozwalają klientom maksymalizować osiągnięte rezultaty. Globalny zasięg umożliwia zdobywanie i wymianę doświadczeń, które są wykorzystywane w pracy z klientami przy tworzeniu sprawdzonych rozwiązań.	Ryzyka odpowiedzialności cywilnej, ryzyka cybernetyczne, ryzyka majątkowe, zarządzanie ryzykiem floty pojazdów, ryzyka finansowe, ryzyka specjalistyczne, ryzyka w projektach inwestycyjnych, ubezpieczenia utraty zysku, doradztwo w zakresie zarządzania ryzykiem, świadczenia pracownicze: plany emerytalne i oszczędnościowe, ubezpieczenia grupowe, opieka medyczna dla pracowników, benefity pracownicze.	Grupa PZU, Grupa Ergo Hestia, Grupa HDI Warta, Grupa Allianz, Grupa Generali, Grupa VIG	W 2018 roku firma odnotowała 12 proc. wzrost przychodów, przekraczając 80 mln zł przychodu. Ubezpieczyła m.in. 75 mld zł należności kredytowych, 150 tys. pojazdów w liniach Fleets, CFM i Leasing, obsłużyła składki ubezpieczeniowe o wartości 730 mln zł. Jednym z ważniejszych wydarzeń w Aon na całym świecie – także dla spółki w Polsce – wewnątrz firmy oraz w zewnętrznych relacjach, była transformacja brandu w duchu „Aon United”. Oznacza to, że firma pożegnała marki Aon Hewitt, Aon Benfield oraz Aon Risk Solutions. Wszyscy działają teraz pod wspólnym szyldem Aon, co ma przyczynić się do kreowania wartości oraz napędzania wzrostu za sprawą: zwiększenia spójności (jedna marka sprzyja posługiwaniu się jednym językiem), zaakcentowania zrozumienia (zdefiniowanie wartości aktualnych dla całej firmy pozwala na zrozumienie naszych możliwości) oraz przełamania barier (przynoszenie naszych rozwiązań do Klientów – na podstawie ich potrzeb, a nie naszej struktury).
	Broker ubezpieczeniowy, obecny na polskim rynku od 2006 roku. Swoim klientom serwuje kompleksową obsługę w zakresie zarządzania ryzykiem i ubezpieczeń przedsiębiorstw. Świadczy usługi doradztwa i pośrednictwa ubezpieczeniowego na najwyższym poziomie. Specjalizuje się w branży budownictwa infrastrukturalnego i przemysłowego, branży stoczniowej i armatorskiej, oraz wszystkich tych obszarach, które wymagają zindywidualizowanego programu ochrony. Benefitem działań firmy dla klienta jest efektywne wdrożenie kompleksowego programu ubezpieczeniowego, oszczędność czasu i obniżenie kosztów ubezpieczeniowych poprzez kompletne zarządzanie ryzykiem ubezpieczeniowym przedsiębiorstwa. Ważnym elementem jest pełne przeniesienie odpowiedzialności finansowej za prawidłowość procesów ubezpieczenia firmy klienta na exito Broker.	Gwarancje ubezpieczeniowe; ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej; ubezpieczenie d&o; ubezpieczenie car/ear/alop; ubezpieczenie budowy jednostek pływających; ubezpieczenie oc remontów jednostek pływających	Grupa PZU, AXA TuiR, TUIR WARTA, STU ERGO HESTIA, TU EULER HERMES, CREDENDO – Excess & Surety, GOTHAER TU	Jednymi z najważniejszych wydarzeń minionego roku było działanie EXITO BROKER jako eksperta w rozmowach dotyczących waloryzacji kontraktów budowlanych. Ma to bezpośrednie przełożenie na obsługę w zakresie gwarancji kontraktowych, w których firma jest wyspecjalizowana. W 2018 roku powstała w ramach struktur firmy nowa spółka dedykowana obsłudze podmiotów z branży gospodarki odpadami o nazwie EKO BROKER. Dotychczasowa praca firmy oraz doświadczenie zdobywane we współpracy z klientami, pozwoliło na rozwinięcie kompetencji firmy w branży budowlanej i morskiej. Ważnym wydarzeniem jest również zwiększenie zespołu, co pozwoliło na efektywniejszą i sprawniejszą obsługę klientów. Wartym odnotowania jest również fakt, że w 2018 roku EXITO BROKER ponownie został wyróżniony tytułem Geparda Biznesu.
	Największa firma brokerska z polskim kapitałem. Oferuje swoim klientom ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, życiowe. MAK Ubezpieczenia obsługuje klientów w Polsce oraz za granicą (Litwa, Łotwa, Estonia, Czechy, Słowacja, Węgry, Rumunia, Bułgaria, Słowenia), dostarczając im dedykowane rozwiązania systemowe i pełną obsługę. W styczniu 2019 r. MAK Ubezpieczenia dokonał połączenia z STBU Brokerzy Ubezpieczeniowi, przeprowadzając pierwszą od 25 lat fuzję polskich brokerów o takiej skali. Strategia firmy: pozycja lidera jakości obsługi klientów; inwestycje w obszar IT; rozwój obszaru likwidacji szkód.	Ubezpieczenia komunikacyjne, ubezpieczenia majątkowe, ubezpieczenia życiowe	STU ERGO Hestia, Grupa PZU, TU Warta	Wzmocnienie kadrowe na szczeblu zarządu: Bartosz Grześkowiak (dotychczas: Warta) – odpowiedzialny za rozwój biznesu, Krzysztof Kudelski (dotychczas Warta) – odpowiedzialny za ryzyko ubezpieczeniowe, Robert Grabowski – realizacja strategii rozwoju ubezpieczeń życiowych. Strategiczna decyzja o rozpoczęciu działań konsolidacyjnych. Zbudowanie w ramach Grupy MAK spółki IT dostarczającej systemy – MAK IT. Wdrożenie rozwiązania typu insurtech przygotowanego przez MAK IT dla obsługiwanych rynków międzynarodowych w lokalnych językach: Litwa, Łotwa, Estonia, Czechy, Słowacja, Węgry, Rumunia, Bułgaria, Słowenia. Ekspansja zagraniczna – wejście na nowe rynki europejskie. Przygotowanie autorskiego produktu Assistance na rynek polski i zagraniczny
	Broker jest światowym liderem w zakresie ubezpieczeń i innowacyjnych rozwiązań w obszarze zarządzania ryzykiem. Każdego dnia ponad 30 000 naszych ekspertów w ponad 130 krajach na świecie doradza klientom indywidualnym oraz korporacyjnym o różnej wielkości. Mercer jest światowym liderem w zakresie nowoczesnych, opartych na najnowszych technologiach rozwiązań w zakresie szeroko pojętego zarządzania zasobami ludzkimi, w szczególności w obszarze wynagrodzeń oraz świadczeń pracowniczych. Marsh oraz Mercer są spółkami zależnymi Marsh & McLennan Companies (NYSE: MMC), Grupy wiodących na rynku dostawców specjalistycznych usług, które obejmują doradztwo i tworzenie nowych rozwiązań w takich obszarach, jak zarządzanie ryzykiem, strategia usług finansowych czy zarządzanie zasobami ludzkimi. Grupa zatrudnia około 60 tys. pracowników na całym świecie, a jej roczne przychody przekraczają 13 miliardów USD. W coraz bardziej dynamicznym i złożonym środowisku biznesowym eksperci z Grupy MMC zapewniają klientom wsparcie poprzez projektowanie i dostarczanie innowacyjnych rozwiązań.	Ubezpieczenia majątkowe i OC; Ubezpieczenia należności handlowych; Ubezpieczenia finansowe i profesjonalne (m.in.: D&O, ryzyka cybernetyczne, fuzje i przejęcia); Ubezpieczenia komunikacyjne i rozwiązania dla flot pojazdów / masowe programy ubezpieczeniowe (affinity); Gwarancje ubezpieczeniowe; Doradztwo związane z szeroko pojętym zarządzaniem zasobami ludzkimi; Ubezpieczenia na życie i wypadkowe; Programy opieki medycznej; Plany emerytalne i oszczędnościowe; Usługi doradcze w zakresie zarządzania ryzykiem / Konsulting w ramach strategii usług finansowych oraz regulacji prawnych; Reasekuracja; Programy międzynarodowe.	Grupa PZU, TUIR Allianz Polska, TU Allianz Życie Polska, STU Ergo Hestia, STUnŻ Ergo Hestia, TU Euler Hermes, TUIR Warta, TUUnŻ Warta, AIG Europe Limited Oddział w Polsce, GRUPA VIG, Generali TU, Generali Życie, UNIQA TU, UNIQA TUUnŻ, COFACE Oddział w Polsce, Chubb European Group Limited Oddział w Polsce, Pramerica TUUnŻ, AXA TU, AXA Życie TU, Atradius Credito y Caucion, KUKA, MetLife TUUnŻ.	Ponad 1 150 000 000 zł składki plasowanej brutto. Ponad 1000 pracowników, w tym 117 brokerów ubezpieczeniowych. Ponad 2500 klientów. 5 biur w Polsce: Warszawa, Poznań, Gdańsk, Kraków, Wrocław. Likwidacja ponad 6500 szkód rocznie – wartość największej zlikwidowanej nasz Zespół szkody (majątkowa oraz utrata zysku) przekracza 2 mln. złotych. Nowatorskie rozwiązania produktowe, poparte międzynarodowym doświadczeniem.

RYNEK BROKERÓW UBEZPIECZENIOWYCH

	<p>Firma została utworzona w 2001 roku i jako jedyny broker w Polsce od samego powstania specjalizuje się w obsłudze jednostek samorządu terytorialnego oraz spółek komunalnych. Posiada wieloletnie doświadczenie, wiedzę oraz rozwiązania organizacyjne gwarantujące sprawne przygotowanie oraz obsługę programu ubezpieczenia, w tym obsługę związaną z likwidacją szkód. Od 18 lat towarzyszy swoim klientom przy prowadzeniu różnorodnej działalności, na polu wielu branż z dziedziny usług, przemysłu oraz administracji publicznej. Zapewnia klientom bezpieczeństwo i pełen komfort funkcjonowania. Inwestuje nie tylko w ludzi stanowiących swój największy potencjał, ale również w nowości technologiczne ułatwiające wzajemną komunikację i dostęp do swoich zasobów. Dla pełnego zadowolenia swoich klientów zatrudnia fachowców, którzy na bieżąco doskonalą się poprzez cykl szkoleń.</p>	<p>Obsługa jednostek sektora finansów publicznych oraz dużych i średnich przedsiębiorstw.</p>	<p>Grupa PZU, TUW Concordia Polska, InterRisk TU Vienna Insurance Group, TUIR Warta, Ergo Hestia.</p>	<p>Firma po raz szósty została laureatem nagrody Quality International 2018 i otrzymała Złote Godło w kategorii QI Services za usługi najwyższej jakości. Firma znacznie poszerzyła również portfel obsługiwanych klientów, w szczególności spółek komunalnych. W roku 2018 firma stworzyła 6 nowych przedstawicielstw i łącznie ma ich 17 na terenie całego kraju.</p>
	<p>Wiodąca, globalna firma z branży doradztwa, pośrednictwa ubezpieczeniowego oraz rozwiązań, pomagająca klientom na całym świecie w przekształcaniu ryzyka w ścieżkę rozwoju. Z korzeniami sięgającymi 1828 roku, Willis Towers Watson zatrudnia na świecie 45 tys. pracowników, obsługujących ponad 140 krajów i rynków. Willis Towers Watson Polska to największy broker ubezpieczeniowy na polskim rynku. Grupa w Polsce zatrudnia 550 pracowników i obsługuje około 3500 klientów instytucjonalnych. Kluczowymi elementami usług firmy są pośrednictwo, doradztwo i obsługa ubezpieczeniowa dla firm w zakresie wszystkich linii ubezpieczeniowych takich jak ubezpieczenia majątkowe, odpowiedzialności cywilnej, budowlano-montażowe, samochodowe oraz osobowe, zarządzanie ryzykiem. Spółka oferuje pełną obsługę w zakresie likwidacji szkód oraz specjalistyczne narzędzia IT. Willis Towers Watson Polska jest brokerem ubezpieczeniowym i reasekuracyjnym.</p>	<p>Kompleksowe ubezpieczenia dla branż: energetycznej, budowlanej, transportowej, produkcyjnej, motoryzacyjnej, rolno-spożywczej, finansowej, w tym leasingowej, dystrybucyjnej, dla sektora publicznego. Specjalizacje w poszczególnych liniach ubezpieczeń takich jak ubezpieczenia komunikacyjne, ubezpieczenia majątkowe, ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, ubezpieczenia finansowe, ubezpieczenia życiowe i employee benefits.</p>	<p>ALLIANZ POLSKA, AVIVA, AXA, Compensa, Ergo Hestia, Generali, INTERRISK, PZU, PZU Życie, Warta. (ustawienie w kolejności alfabetycznej)</p>	<p>W ramach grupy Willis Towers Watson, polska spółka dołączyła do regionu Europy Zachodniej. Jest to z jednej strony wyraz uznania dla poziomu zaawansowania polskiej struktury. Z drugiej zaś strony dołączenie do Europy Zachodniej daje klientom WTW Polska bezpośredni dostęp do zaawansowanych rozwiązań ubezpieczeniowych i usługowych z rynków Europy Zachodniej. W 2018 roku spółka Willis Towers Watson Polska konsekwentnie rozwijała portfel swoich klientów. Do klientów grupy w Polsce dołączył między innymi duży międzynarodowy bank oraz dwie znane marki z sektora motoryzacyjnego. Spółka przeprowadziła również zmiany organizacyjne i oddzieliła od działalności brokerskiej działalność doradczą w szczególności w obszarze doradztwa HR, raportów płacowych i wyceniania stanowisk tworząc nową spółkę WTW Consulting, która przejęła działalność w wyżej wymienionych obszarach. Ponadto, w 2018 roku do zarządu Willis Towers Watson Polska dołączyła Barbara Timofiejuk, która wcześniej sprawowała funkcję dyrektora pionu Corporate Risk Broking.</p>

Rozwiązania szyte na miarę

Do obsługi wykorzystujemy najbardziej zaawansowane na rynku aplikacje, a w zależności od segmentu stawiamy na dedykowane, szyte na miarę rozwiązania informatyczne. Pozwalają one obsługiwać dowolne ilości transakcji, szkód oraz dowolne pod względem ilościowym i logistycznym struktury operacyjne i sprzedażowe naszych klientów.



Rafał **Kasa**
CTO, MAK IT

Jako lider rynku i sprawdzony partner wiemy, że dziś, oprócz profesjonalnej wiedzy ubezpieczeniowej, liczy się również technologia. Grupa MAK od początku swojej działalności koncentruje się na rozwoju systemów informatycznych do obsługi kompleksowych programów ubezpieczeniowych dla klientów działających nie tylko w Polsce, lecz także na terenie Europy Środkowo – Wschodniej. Realizując międzynarodowe projekty z naszymi klientami, budujemy aplikacje

oparte o działające on-line systemy kwotacyjne ubezpieczycieli, jak również własne autorskie programy ubezpieczeniowe dostosowane do wymagań i praw każdego kraju.

Innowacyjność

Obecnie dysponujemy zapewniającymi najwyższy poziom obsługi najnowocześniejszymi rozwiązaniami IT, w które nieustannie inwestujemy. Dzięki opracowanym autorskim platformom, wychodzimy naprzeciw oczekiwaniom obecnych jak i potencjalnych klientów. Do obsługi wykorzystujemy najbardziej zaawansowane na rynku aplikacje, a w zależności od segmentu stawiamy na dedykowane, szyte na miarę rozwiązania informatyczne. Pozwalają one obsługiwać dowolne ilości transakcji, szkód oraz

dowolne pod względem ilościowym i logistycznym struktury operacyjne i sprzedażowe naszych klientów.

Nie spoczywamy na laurach

Nasz autorski system InSure zaprojektowany został przy wykorzystaniu najnowszych technologii oraz w oparciu o strategię Cloud Native. Usługa jest dostępna dla klientów oraz partnerów jako SaaS (Software as a Service). Ponadto, stosując Cloud Native, systemy informatyczne MAK mogą być hostowane przez klienta w jego własnej infrastrukturze standardowej, jak i opartej o największe chmury obliczeniowe Microsoft Azure, AWS czy Google Cloud. Warto zaznaczyć, że dystrybucja aplikacji InSure oparta na klastrach środowiskach kontenerowych daje możliwość nieograniczonego skalowania aplikacji dostosowanego do liczby użytkowników korzystających jednocześnie z systemem.

Grupa MAK to wiodąca marka na rynku ubezpieczeń. Jesteśmy z tego dumni, jednak wiemy, że jako lider nie możemy spocząć na laurach. Chcemy dalej kreować i rozwijać branżę Insurance FinTech w oparciu o własną spółkę technologiczną MAK IT.

„
Realizując międzynarodowe projekty z naszymi klientami, budujemy aplikacje oparte o działające on-line systemy kwotacyjne ubezpieczycieli, jak również własne autorskie programy ubezpieczeniowe dostosowane do wymagań i praw każdego kraju.



RYNEK BROKERÓW UBEZPIECZENIOWYCH

Podążając za trendami i potrzebami klientów



Z Bartoszem Salwińskim, ekspertem mfind, rozmawiała Joanna Zielińska

umożliwieniu klientom samodzielnego zgłoszenia szkody, czy chociażby odnowienia polisy. W tym celu tworzone są kolejne aplikacje mobilne i formularze online, które mają ułatwić cały ten proces.

Przed jakimi wyzwaniem w Pana ocenie stoi współczesny rynek ubezpieczeń?

Z jednej strony branża ubezpieczeniowa jest bardzo zachowawcza, a z drugiej – ciągle musi stawiać czoła wielu wyzwaniom, jakie stawia przed nią nie tylko sam rynek, lecz także klienci. Coraz większa digitalizacja rynku ubezpieczeń przejawia się między innymi w rosnącej popularności internetowych porównywarek. To one powoli wyznaczają trendy ubezpieczeniowe, jednocześnie zmieniając podejście towarzystw ubezpieczeniowych do walki o klienta.

A jakie podejście do współczesnego rynku ubezpieczeń ma statystyczny Polak?

Choć świadomość ubezpieczeniowa Polaków wciąż rośnie, progres następuje bardzo powoli. Wśród krajów europejskich, Polska wypadła bardzo błado. Średni udział sprzedaży ubezpieczeń kanałami direct plasuje się na poziomie 3,5 proc. i jest niższy od średniej z 34 przeanalizowanych państw Europy. Mniejszą popularnością cieszą się ubezpieczenia online jedynie w Bułgarii, Chorwacji, Turcji, Macedonii, Rumunii oraz Serbii. Dla porównania – najbardziej rozwinięty rynek pod kątem sprzedaży ubezpieczeń online prezentuje Wielka Brytania, gdzie udział ten wynosi ponad 50 proc. Nie gorzej wypadają Węgry z 40 proc. udziałów w rynku. Co jednak ważne – coraz większe inwestycje w kanały direct prowadzone przez towarzystwa ubezpieczeniowe na przestrzeni ostatnich lat, każą optymistycznie patrzeć w przyszłość. Jako konsumenci stajemy się coraz wygodniejsi, co widać także w zakresie zakupu ubezpieczeń. Dążymy do tego, aby proces znalezienia i kupienia taniej polisy był jak najprostszy i najszybszy.

Czy to oznacza, że bez większych obaw przyjmujemy to, co oferuje nam nowoczesny rynek ubezpieczeń?

Bynajmniej. Ubezpieczyciele muszą stawić czoła barierom, jakie pojawiają się właśnie ze strony potencjalnych klientów. W dalszym ciągu wiele osób sceptycznie podchodzi do kwestii umów zawieranych na odległość, a jako jedną

z głównych obaw wskazują udostępnianie swoich danych, które są niezbędne do przeprowadzenia kalkulacji. Tak więc z jednej strony towarzystwa chcą maksymalizować ilość gromadzonych przez siebie informacji, a z drugiej muszą zwiększyć nacisk na zapewnienie maksymalnego bezpieczeństwa przetwarzanych informacji. Mimo wszystko, w rzeczywistości jest jednak nieco lepiej, niż mogłoby się wydawać – z badania Deloitte wynika, że firmy ubezpieczeniowe, zaraz obok banków i pracodawców, są instytucją, którą obdarzamy największym zaufaniem.

Po co w całym systemie ubezpieczeń pośrednik? Jakie korzyści płyną ze współpracy z multiagentem/brokerem ubezpieczeniowym?

Niezależnie od tego, jakiego rodzaju ubezpieczenia poszukujemy, do wyboru mamy kilka opcji. Możemy odwiedzać kolejne towarzystwa i kolekcjonować oferty przez nie wygenerowane, ale możemy też skorzystać z usług multiagenta, który znajdzie i przygotuje dla nas najkorzystniejszą propozycję. To z kolei gwarantuje nam maksymalne uproszczenie i skrócenie procesu zakupu ubezpieczenia. Zaoszczędzimy w ten sposób nie tylko czas, ale także i pieniądze.

Ogromną szansą dla samych pośredników jest także wspomniana wcześniej cyfryzacja. W jaki sposób ułatwia ona funkcjonowanie multiagencji?

Dzięki temu pośrednicy mogą lepiej odpowiadać na potrzeby swoich klientów i docierać do nich takimi kanałami, by zminimalizować całą dotychczasową papierologię związaną z zakupem ubezpieczenia. W kwestii pośredników towarzystw ubezpieczeniowych, w ostatnich latach zauważalna jest jeszcze jedna zależność. Wcześniej kontakt pomiędzy agentem a klientem ograniczał się jedynie do zawarcia umowy czy opłacenia składki. Aktualnie coraz popularniejsze staje się pogłębianie relacji klient-pośrednik. Jednym ze sposobów na zwiększenie interakcji jest dostarczanie klientom przede wszystkim doradztwa i wsparcia.

Rosnąca świadomość klientów firm ubezpieczeniowych zmieni rynek brokerów/agentów?

Z jednej strony, tak jak wspomniałem, świadomość ubezpieczeniowa Polaków wciąż rośnie, jednak z drugiej – ubezpieczenia dobrowolne wciąż są traktowane jako fanaberia zamożnych ludzi. Jak wynika z badania przeprowadzonego przez jednego z ubezpieczycieli przy współpracy z DANAE, statystycz-

nie blisko co dziesiąty Polak nie ma żadnego ubezpieczenia. Dlaczego? Większość z nas uważa, że są one przede wszystkim za drogie, ale znakomita część nie ubezpiecza się twierdząc, że wszelkie ryzyko podejmuje świadomie, albo ze względu na swój styl życia ubezpieczenie jest całkowicie zbędne. Jednak ci, którzy odkrywają w sobie lekkie zamiłowanie do ryzyka, najczęściej podejmują także decyzję o zakupie polisy. Nadal jednak ubezpieczamy się niechętnie. Najczęściej wykupujemy polisę komunikacyjną OC, a to tylko i wyłącznie dlatego, że należy ona do ubezpieczeń obowiązkowych. Zdecydowanie rzadziej ubezpieczamy mieszkania, a jeszcze rzadziej swoje życie. Co jednak najciekawsze – Polacy wykazują się wartą podziwu odpowiedzialnością w kwestii przewidywania i zabezpieczania się na wypadek zdarzeń, do jakich może dojść w niedalekiej przyszłości. Przejawia się to chociażby w ubezpieczeniach turystycznych, na które decydujemy się coraz częściej.

Jakie jeszcze wnioski płyną ze wspomnianego badania?

Z badania płyną trzy oczywiste wnioski, które idealnie oddają podejście klientów do kwestii ubezpieczeń. Po pierwsze – ochrona życia staje się dla nas tym ważniejszą, im więcej mamy do stracenia. Najczęściej motywatorem do podjęcia decyzji o ubezpieczeniu życia są nasi bliscy – to oni motywują nas do zadbania o siebie. Na ubezpieczenie decydujemy się także wtedy, gdy ciąży na nas odpowiedzialność finansowa, na przykład w postaci zaciągniętego kredytu. Kiedy jeszcze postanawiamy się ubezpieczyć? Kiedy wykupujemy polisę, którą dotychczas traktowaliśmy jako dobro luksusowe? W momencie, kiedy podnosi się nasz status materialny.

A na jakiej pozycji w naszym mniemaniu są agenci ubezpieczeniowi, porównywarki ubezpieczeń? Czy mamy do nich zaufanie? Czy bez obaw powierzamy im nasze dane?

W tej kwestii nadal dzielimy się na dwie grupy – jedna traktuje pośredników z nieufnością, jako podmioty mające na celu wyłudzenie naszych danych – druga przekonuje się, że wszelkie rozwiązania stosowane przy sprzedaży ubezpieczeń są na bieżąco udoskonalane, a podane przez nas dane służą jedynie wygenerowaniu przeznaczonych dla nas ofert i nie są przetwarzane w żaden inny sposób. Rozumiemy już, że aby otrzymać ofertę musimy pewne dane udostępnić, ale także że dzięki temu zaufaniu otrzymujemy lepszą ocenę ryzyka i bardziej kompleksową wycenę produktu, który ubezpieczyciele przy pomocy multiagentów, agentów, czy porównywarek takich jak mfind nam oferują.



Nowoczesne technologie zmieniają diametralnie rynek ubezpieczeń?

Sprzedaż ubezpieczeń za pomocą Internetu nie jest zjawiskiem nowym na polskim rynku. Już od kilkunastu lat klienci mają praktyczną możliwość zakupu ubezpieczenia kanałami direct. Pojawienie się na polskim rynku kolejnych firm ubezpieczeniowych, które oferowały sprzedaż polis przez Internet, stworzyło przestrzeń, którą z powodzeniem wykorzystywały porównywarki ubezpieczeniowe i multiagenci. W ten sposób klienci otrzymują możliwość uzyskania zbiorczych informacji na temat ubezpieczeń oferowanych przez konkretne towarzystwa, ich porównania, a w momencie znalezienia korzystnej oferty – łatwiejszy i szybszy zakup polisy.

To o czym Pan mówi, to trendy prokonsumenckie

Są to z pewnością trendy prokonsumenckie – dające przeciętnemu Kowalskiemu szansę lepszego poruszania się w świecie produktów ubezpieczeniowych, który z punktu widzenia klienta bywa skomplikowany, trudny i zniechęcający. Jednak nowoczesne technologie dają o wiele większe możliwości – nieobca jest nam sprzedaż ubezpieczeń za pomocą bankomatów, portali społecznościowych, czy aplikacji na smartfona. Co więcej, służą one także zbieraniu szczegółowych danych na temat klientów, a dzięki temu dają możliwość dostarczania im spersonalizowanych komunikatów i zautomatyzowania części procesu zakupu ubezpieczenia.

Korzyści to jedno, ale ubezpieczyciele napotykają zapewne także na bariery

Tak, nie możemy zapominać o barierach, z jakimi spotykają się ubezpieczyciele, porównywarki czy multiagenci w starciu z cyfrowymi inicjatywami. Bardzo często mają one charakter technologiczny i polegają chociażby na niedostosowaniu do specyfiki branży ubezpieczeń. Niekiedy są one efektem przepisów prawnych, albo po prostu głęboko zakorzenionymi przyzwyczajeniami konsumentów. Cyfryzacja branży ubezpieczeń przejawia się nie tylko w samym zakupie polisy, lecz także

RYNEK BROKERÓW UBEZPIECZENIOWYCH

Po co komu broker?

Na przestrzeni lat zmieniła się rola brokera ubezpieczeniowego oraz postrzeganie jego działań przez klientów. W latach dziewięćdziesiątych klienci stawiali brokera na równi z agentem ubezpieczeniowym. Prowadząc rozmowy z klientem należało rozpocząć rozmowę od zaznajomienia na czym polega różnica pomiędzy agentem a brokerem, dzisiaj takie sytuacje zdarzają się zdecydowanie rzadziej.



Blanka Kuzdro-Chodor

dyrektor Działu Klienta
Korporacyjnego, Marsh Polska

Broker, na podstawie udzielonego pełnomocnictwa, reprezentuje interesy swojego klienta wobec towarzystw ubezpieczeniowych. Jest jego doradcą w rozległej materii związanej z ubezpieczeniami. Analizując działalność klienta, broker powinien przedstawić program ubezpieczeniowy zabezpieczający w maksymalnie możliwy sposób interesy klienta, to czy fi-

nalnie klient dokona wyboru zgodnie z rekomendacją brokera to już zupełnie inną kwestią.

Istota zaangażowania

Poza bieżącą administracją związaną z ubezpieczeniami klienta, istotne jest również wsparcie brokera w procesie likwidacji szkód. To właściwie w tym obszarze klient tak naprawdę docenia rolę brokera. Często na pozór „prosta” szkoda wymaga dużego zaangażowania. Wtedy doradztwo i wsparcie brokera w rozmowach z przedstawicielami ubezpieczyciela jest niezastąpione. Dzięki zaangażowaniu brokera, skraca się proces likwidacji szkody.

Analiza i ocena ryzyka

Rynek ubezpieczeniowy, podążając za zmieniającym się otoczeniem, zagro-

żeniami, uaktualnia swoją ofertę produktową, dostosowując już istniejące produkty, czy też wprowadzając zupełnie nowe, jak np. ubezpieczenia cyber. Klientom bardzo trudno jest śledzić na bieżąco pojawiające się zmiany. I tu jest przestrzeń dla brokera, którego podstawową rolą jest ciągła analiza i ocena ryzyka związanego z działalnością klienta oraz oferowania optymalnych rozwiązań ubezpieczeniowych.

Poza ofertą produktową aktualnie od brokera oczekuje się również wsparcia w innych obszarach, jak rozwiązania IT umożliwiające sprawną obsługę ubezpieczeń, likwidacji szkód, specjalne platformy produktowe dla pracowników klienta. Są to rozwiązania każdorazowo „szyte na miarę”, angażujące po stronie brokera dodatkowe środki, ale dzięki temu lojalność klienta wobec brokera jest większa.

Rosnąca świadomość klientów

Dzięki zwiększonej świadomości klientów w obszarze ubezpieczeń zwiększają się również ich oczekiwania w tym zakresie. Stąd coraz bardziej powszechnym obszarem działalności brokera jest wsparcie klienta w przygotowywaniu zapisów

do umów ubezpieczenia jego kontrahentów oraz ich późniejsze opiniowanie. W przypadku dużych projektów broker zaangażowany jest przez klienta już w początkowych fazach prac nad projektem, uczestniczy w spotkaniach z kontrahentami klienta, pomagając wypracować najbardziej optymalne rozwiązania w zakresie umów ubezpieczenia, mając na uwadze zarówno jego zakres jak i aspekt kosztowy.

Zwiększenie świadomości klienta oraz poszerzenie jego wiedzy z zakresu ubezpieczeń to kolejny obszar pracy brokera poprzez liczne szkolenia/warsztaty organizowane przez brokera, dostosowane do specyfiki działalności klienta oraz posiadanych przez niego ubezpieczeń. Poza standardowymi szkoleniami z zakresu procedury likwidacji szkód, aktualnych zapisów umów ubezpieczenia, organizowane są szkolenia z dedykowanej tematyki. Często spotkania te organizowane są we współpracy z przedstawicielami zakładów ubezpieczeniowych i niezależnych ekspertów. Coraz częściej pojawiają się również tematyczne konferencje organizowane przez brokerów, w których w charakterze prelegent-



Zwiększenie świadomości klienta oraz poszerzenie jego wiedzy z zakresu ubezpieczeń to kolejny obszar pracy brokera.

tów, poza wspomnianymi powyżej przedstawicielami brokera i zakładów ubezpieczeniowych, biorą udział przedstawiciele klienta. Rola brokera we współpracy z klientem zmienia się nieustająco, broker musi podążać za oczekiwaniami klienta, być postrzeganym nie tylko przez pryzmat asysty przy wystawianiu dokumentów ubezpieczeniowych. Być może dla niektórych to trudne, lecz dzięki temu klient będzie doceniał wkład pracy brokera i jego nieocenioną rolę w prowadzonym przez niego biznesie.

REKLAMA

exito Broker

PRZEJMujemy ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA UBEZPIECZENIA FIRM

zarządzamy ryzykiem, dbamy o bezpieczeństwo Twojej firmy

Krzysztof Mleczak
Prezes Zarządu

www.exitobroker.pl
+48 501 455 555



ocenimy

Sprawdzimy Twoje polisy i przeanalizujemy, czy ich cena równoważy zakres ochrony, którą Ci zapewniają. I czy ta ochrona jest wystarczająca.



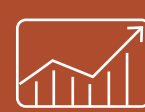
zbudujemy

Stworzymy nowy program ubezpieczeń i oprzemy go na solidnych fundamentach: naszej wiedzy i doświadczeniu oraz znajomości Twoich potrzeb.



wynegocjujemy

Pomożemy Ci w wyborze ubezpieczyciela, a potem w ustaleniu z nim najkorzystniejszych dla Ciebie warunków umowy.



wesprzemy

Rozwój twojej firmy przestaną hamować ryzyko związane z działalnością, wymogi dotyczące gwarancji, wydatki na składki.