



RAFAŁ KILIŃSKI,
prezes zarządu TUW PZUW.

Dobre tradycje łączymy z nowatorstwem

Elastyczność, transparentność i maksymalizowanie korzyści dla ubezpieczonych to atuty TUW Polskiego Zakładu Ubezpieczeń Wzajemnych, które przyniosły nam rynkowy sukces i pozycję lidera na rynku ubezpieczeń wzajemnych w Polsce. Nadaliśmy im nowoczesną i nowatorską formę. – **RAFAŁ KILIŃSKI**

Od początku i z założenia skupiamy się na rynku ubezpieczeń korporacyjnych. Dlatego brokerzy są dla nas naturalnym partnerem do współpracy.

ZALETY WZAJEMNOŚCI

Rynkowy sukces TUW PZUW ma swoje źródło w jego elastyczności. Ta zaś bierze się z negocjowania umów ubezpieczenia, a nie zamykania ich w sztywnych regułach przetargowych. Ubezpieczeń wzajemnych, zgodnie z ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, nie obowiązuje procedura zamówień publicznych, co stwarza znacznie większe możliwości, by lepiej dopasować ofertę do potrzeb ubezpieczonych i ustalić jej optymalną cenę. Przetargi bardziej pasują do prostych usług, które dużo łatwiej skwantyfikować niż do ubezpieczeń. Ochrona ubezpieczeniowa to nie prosta usługa jak przeciągnięcie kabla z punktu A do punktu B. Ma tak wiele aspektów i parametrów, że trudno je ująć w ciasnych ramach obowiązującej przy przetargach specyfikacji istotnych warunków zamówienia. **W takiej dziedzinie jak ubezpieczenia automatyzm jest więc obciążeniem.**

Mając uprawnienia brokera i kilkuletnie doświadczenie w tym zawodzie, patrzę na to również z „brokerskiej” perspektywy. I jestem przekonany, że również broker woli otwarte negocjacje niż zamykanie oferty w przetargowym schemacie na kilka miesięcy przed terminem odnowienia. Potwierdzają to nasze doświadczenia ze współpracy z brokerami. Im wcześniej pracujemy nad odnowieniem, tym więcej będzie kosztować reasekuracja, bo rynki reasekuracyjne są bardziej zachowawcze. Im dalej od terminu odnowienia, tym drożej kwotują. Im zaś bliżej tego terminu przesuniemy się z procesem szukania reasekuracji, tym lepszą ofertę jesteśmy w stanie zaproponować klientowi i jego brokerowi.

Tymczasem w przypadkach przetargów, przy dużych i skomplikowanych ryzykach, konstruowanie specyfikacji istotnych warunków zamówienia trzeba zacząć nawet pół roku wcześniej. A wtedy nie wiemy jeszcze, jaka będzie szkodowość na koniec dobiegającego okresu umowy. To szczególnie ważne w przypadku dużych podmiotów, w których nawet pojedyncze szkody mogą sięgać kilkudziesięciu milionów złotych. Jeśli nastąpią pod koniec trwania umowy, mogą wiele zmienić przy jej odnawianiu. Mogą nawet zniweczyć cały koncept budowanej wcześniej oferty przetargowej. Dlatego przetargi się pod tym względem nie sprawdzają.

Dруга nasza przewaga to transparentność. W przypadku ubezpieczycieli komercyjnych klient otrzymuje tylko ofertę, w naszym modelu – także wiedzę o wszystkim, co się za nią kryje. Udostępniamy każdemu ubezpieczonemu informacje dotyczące kosztów czy reasekuracji za każdym razem, gdy jest tym zainteresowany. A przynajmniej raz do roku, przed walnym zgromadzeniem TUW PZUW, obowiązkowo pokazujemy rachunek wyników.

Trzeci element naszej przewagi wynika z faktu, że jako towarzystwo ubezpieczeń wzajemnych jesteśmy z definicji organizacją non-profit. Nie zależy nam na wypracowaniu zysku, jeśli miałoby się to sprowadzać do przekładania go z kieszeni do kieszeni. W końcowym efekcie finansowa nadwyżka i tak trafia z powrotem, tyle że po roku, do samych ubezpieczonych, którzy są naszymi członkami. Alternatywą jest wypracowanie szerszej i pełniejszej ochrony ubezpieczeniowej. Nadwyżka od członków, którzy nie zdecydowali się na pełną wzajemność, jest przeznaczana na kapitał rezerwowy, dzięki czemu zyskują wszyscy członkowie PZUW, ponieważ towarzystwo staje się w ten sposób silniejsze kapitałowo.

Możemy się przy tym poszczycić najniższymi na rynku ubezpieczeń majątkowych kosztami obsługi. Nasze koszty akwizycyjne to w zeszłym roku 7,8%, podczas gdy średnia dla całego rynku –

23,7%. Koszty administracyjne TUV PZUW wyniosły zaś 3,8%, a dla rynku – 5,7% (patrz dane na wykresie). To ważne, ponieważ niższe koszty w znaczącym stopniu wpływają na atrakcyjną wycenę ryzyka ubezpieczeniowego.

EFEKTYWNA WSPÓŁPRACA Z BROKERAMI

Punktem zapalnym w naszych relacjach z brokerami początkowo zdawały się być prowizje. Dziś znakomita większość z nich akceptuje fakt, że budowanie elastycznego ubezpieczeniowego programu zamiast specyfikacji istotnych warunków zamówienia wymaga innej alokacji nakładu pracy po stronie brokera. Dlatego średni poziom prowizji na dużych rachunkach istotnie spadł w porównaniu do czasów sprzed powstania TUV-u. Jesteśmy przy tym w stanie zapewnić brokerowi każdą prowizję pod warunkiem, że taki jej poziom zaakceptuje klient, ponieważ to on płaci ją ostatecznie w cenie ubezpieczenia. Wysoka jakość i wszechstronność usług kosztuje, dlatego to po stronie brokera leży przekonanie klienta, że ją zapewnia. Dobrym punktem odniesienia jest model brytyjski, w którym to broker prowadzi pełną obsługę rachunku, korektę składki, wystawia dokumenty ubezpieczenia itd., a ponadto zatrudnia specjalistów i oferuje dodatkowe usługi, jak ocena ryzyka, audyt bezpieczeństwa, np. pod względem zabezpieczeń przeciwpożarowych itp. Zakład ubezpieczeń jest w tym modelu tylko gwarantem kapitału i tego, że z zebranej składki zostanie zrekompensowana szkoda. Kolejnym elementem, którym mógłby zajmować się broker, a który uzasadniałby wyższe prowizje, jest serwis posprzedażowy. To on jest najbardziej obciążający i kosztowny dla ubezpieczyciela. Niestety dla środowiska brokerów – nasze regulacje krajowe na to nie pozwalają. Problemem dla ubezpieczycieli i dla brokerów jest też to, że ubezpieczenia są wciąż niedoceniane przez samych ubezpieczonych. Z punktu widzenia kosztów w ogólnym bilansie ubezpieczenia stanowią dla dużych firm promiennie wartości ich majątku i obrotu. Klient najchętniej by się nimi nie zajmował, ponieważ koncentruje się na sprzedaży swoich produktów czy innej działalności. Dlatego rolą brokera jest przekonanie klienta, że dobre ubezpieczenie jest również warunkiem biznesowego powodzenia, ponieważ jedno niepożądane zdarzenie może zniweczyć nawet najlepsze plany. Trzeba pod tym względem włożyć jeszcze wiele wysiłków w finansową edukację, rozpoczynając ją jak najwcześniej, najlepiej już w szkołach.

ROZWÓJ WEDŁUG SPRAWDZONYCH WZORCÓW

Edukacja ubezpieczeniowa jest także naszą ambicją, a wzajemność w ubezpieczeniach jest pod tym względem dobrą praktyczną lekcją. Polega na wspólnej, także finansowej, odpowiedzialności za ryzyko. Jeśli wspólnym wysiłkiem potrafimy je ograniczać, to korzyści odno-

szą wszyscy. Wypracowujemy nadwyżkę, która procentuje w kolejnym okresie ubezpieczeniowym. Jeśli jednak dochodzi do szkody o dużej wartości, to trzeba się także liczyć z możliwością dopłaty do polisy – w naszym przypadku ograniczonej do połowy wymiaru składki zapłaconej za rozpatrywany rok. I choć nigdy od początku swojej działalności nie wystąpiliśmy do żadnego ubezpieczonego o dopłatę, jej „widmo” to dla ubezpieczonych pozytywny bodziec, by dbać o mienie i ograniczać ryzyko. W komercyjnych ubezpieczeniach podobną rolę pełnią franszyzy i udziały własne w szkodzi. Jako TUV PZUW wracamy do korzeni ubezpieczeń, które zaczęły się właśnie od wzajemności. Jeszcze w międzywojennej Polsce ubezpieczenia wzajemne obejmowały dwie trzecie rynku, a Powszechny Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych – nasz protoplasta i poprzednik PZU – był ich liderem. Nadaliśmy im nowoczesną formę. Dzięki temu TUV PZUW jest dziś liderem ubezpieczeń wzajemnych w Polsce. Biorąc pod uwagę przypis składki brutto, ma 27% udziału w rynku ubezpieczeń wzajemnych, a w całym rynku ubezpieczeń majątkowych – 1,6%.

Naszym atutem jest jednocześnie przynależność do grupy PZU. Nie tylko buduje naszą wiarygodność i przysparza renomy. Ma także praktyczny aspekt. Daje dostęp do sieci likwidacyjnej PZU, która jest największa w Polsce. Zapewnia dzięki temu szybką i sprawną obsługę szkód. O wiarygodności TUV PZUW decyduje także wysoki, na poziomie A- z perspektywą stabilną, rating siły finansowej przyznany przez agencję Standard & Poor's. Jesteśmy jedynym towarzystwem ubezpieczeń wzajemnych w Polsce i jedynym z czterech polskich ubezpieczycieli, które w ogóle mogą się poszczycić międzynarodowym ratingiem.

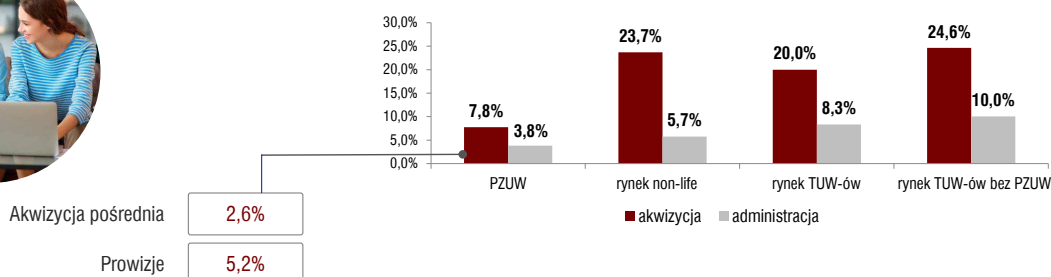
Ponad jedną trzecią ubezpieczonych przez TUV PZUW to podmioty medyczne, niewiele mniej – to duże podmioty gospodarcze. Ubezpieczamy ponadto ponad 100 instytucji kościelnych w całej Polsce i rozwijamy współpracę z samorządami, z których największym jest Łódź. Kładziemy duży nacisk na rozwój w obszarze zdrowia, oferując pracodawcom ubezpieczenia zdrowotne w postaci pakietów medycznych dla ich pracowników – ostatnio zawarliśmy taką umowę z największym w Polsce przewoźnikiem kolejowym POLREGIO. Nowym etapem w działalności TUV PZUW jest otwarcie na drobnych przedsiębiorców. Od współpracy z siecią sklepów spożywczych Żabka rozpoczynamy wprowadzanie pierwszego na rynku ubezpieczenia od ryzyka biznesowego dla franczyzobiorców.

Skala i rozwój naszej działalności dają obiecujące perspektywy. Nasze ambicje – wyznaczone w strategii TUV PZUW na lata 2021-2024 – sięgają tego, by osiągnąć poziom 1 mld zł rocznie z przypisu składki i znaleźć się w pierwszej dziesiątce największych ubezpieczycieli w Polsce. □

TUV PZUW Z NAJNIŻSZYMI KOSZTAMI OBSŁUGI NA RYNKU UBEZPIECZEŃ NON-LIFE



Niższe koszty w znaczącym stopniu wpływają na wycenę ryzyka ubezpieczeniowego



Dane rynkowe – koszty akwizycji jako suma kosztu prowizji i kosztów akwizycji pośredniej. Brak możliwości wydzielenia.

Źródło: PIU (działalność bezpośrednia i pośrednia), KNF. Wyliczenia wg składki brutto.