

W służbie klienta

Wywiad
z **Robertem Pelczarem**,
koordynatorem
ds. sprzedaży i marketingu
MACIF Życie TUW

Banki i firmy ubezpieczeniowe łączą siły. Związek Banków Polskich i Polska Izba Ubezpieczeń stworzyły Rekomendację Dobrych Praktyk Bancassurance. Jakie korzyści odniesie klient banku z wdrożenia zapisów rekomendacji?

Rekomendacja Dobrych Praktyk w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi określa w sposób przejrzysty podstawowe prawa klienta w relacjach z bankami świadczącymi usługi z obszaru bancassurance. Dotyczy ona wielomilionowego rynku konsumenckiego. Jak wiemy, bezpośrednim impulsem do jej powstania był opublikowany w 2007 r. raport Rzecznika Ubezpieczonych, poruszający niektóre z istotnych problemów polskiego rynku bancassurance, zrealizowany na podstawie skarg klientów, które napłynęły do Rzecznika. Powstały w tym kontekście tekst rekomendacji ma na celu przede wszystkim ochronę interesów klienta, a więc proponowanie rozwiązań stanowiących realną odpowiedź na jasno określoną potrzebę, uwzględniających charakter oraz cechy produktu bankowego, przekazywanie klientowi przejrzystych i pełnych informacji o warunkach ochrony ubezpieczeniowej, o ponoszonych przez niego kosztach, jak również wyłączeniach lub ograniczeniach odpowiedzialności towarzystwa ubezpieczeniowego. Rekomendacja zwraca także uwagę na konieczność przyznania klientowi prawa rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej w każdej chwili i bez kosztów. Beneficjentem opisanych dobrych praktyk jest więc klient, a celem ich stosowania przez bank jest zagwarantowanie klientowi pełnej wiedzy na temat tego, za co płaci, na co może liczyć i w jakich okolicznościach, zachowując jednocześnie pełną swobodę swoich decyzji. Jeśli chodzi o MACIF Życie TUW, wszystkie rozwiązania, które proponujemy bankom spółdzielczym są zgodne z postulatami rekomendacji. Są one skonstruowane w sposób jednoznaczny i przejrzysty, zarówno jeśli chodzi o warunki ochrony, jak i ponoszone



Fot. MACIF

koszty, umożliwiając przez to jednocześnie naszym partnerom z banków spółdzielczych jednoznaczne stosowanie się do zaleceń rekomendacji. Przy okazji warto także dodać, iż jeden z punktów tekstu rekomendacji zaleca przeprowadzanie szkoleń w zakresie warunków proponowanych ubezpieczeń dla pracowników banku, we współpracy z ubezpieczycielami. Również ten punkt stanowi jedną z zasad, którą MACIF Życie TUW zawsze kierował się we współpracy z bankami spółdzielczymi, nie ograniczając się zresztą tylko do przeprowadzania samych szkoleń, ale do stałej opieki „poszkoleniowej”, którą otaczamy pracowników banków spółdzielczych, we współpracy z ich dyrekcją.

Arthur D. Little, światowy lider w dziedzinie konsultingu i doradztwa w zakresie zarządzania, uznał MACIF za najbardziej rentownego ubezpieczyciela europejskiego. Co przyczyniło się do tego?

Arthur D. Little uznał MACIF za najbardziej rentownego ubezpieczyciela europejskiego na podstawie badań przeprowadzonych w sześciu kluczowych obszarach wśród 50 największych ubezpieczycieli majątkowych w Europie, w okresie ostatnich 36 miesięcy. Jednym z kluczowych elementów branych pod uwagę w badaniu był współczynnik kosztów operacyjnych netto w stosunku do składki przypisanej netto, który wynosi w MACIF 14,23%, stanowiąc najlepszy wynik europejski. Został on osiągnięty dzięki skutecznym strategiom dystrybucyjnym, prostym i efektywnym strukturom organizacyjnym oraz zautomatyzowanym procesom zarządzania i obsługi. Elementy te nawiązują bezpośrednio do charakteru działalności MACIF Życie TUW, którego misją i celem jest proponowanie najlepszych

rozwiązań, przy jak najkorzystniejszej cenie i optymalnej jakości obsługi.

Czy współpraca z MACIF Życie TUV może przyczynić się do wzmocnienia więzi banków spółdzielczych z ich klientami?

W związku ze zmieniającą się rzeczywistością oraz coraz większą świadomością ekonomiczną społeczeństwa, klient oczekuje od swojego banku skutecznej i wysokiej jakości odpowiedzi na swoje, często nowe potrzeby. Wymaga on jednocześnie, aby odpowiedź ta była w pełni jasna, zrozumiała, a jednocześnie trwale chroniąca jego interesy. W dobie prawdziwej walki o klienta jest to nieodzowne w celu wzmocnienia więzi z klientem na długie lata. Oferta MACIF Życie TUV skierowana do klientów banków spółdzielczych spełnia wszystkie te wymagania, pozwalając im cieszyć się pełnym poczuciem bezpieczeństwa, zarówno w przypadku ubezpieczeń kredytobiorców czy też posiadaczy rachunków bankowych. W ramach proponowanych przez MACIF Życie TUV rozwiązań, klient wie, że może liczyć na swój bank i to przede wszystkim scala relację na długie lata. Mogli się o tym jednoznacznie przekonać członkowie rodzin kredytobiorców, które – dzięki poleconemu przez pracownika banku ubezpieczeniu w MACIF Życie TUV – mogły, w przypadku śmierci ubezpieczonego, który zaciągnął kredyt, zostać odciążone od wszelkich zobowiązań finansowych, zachowując jednocześnie przedmiot kredytu. Innym z przykładów współpracy z bankami spółdzielczymi, który pozwala na wzmocnienie więzi klienta z bankiem jest oferta emerytalna MACIF Życie TUV dla klientów banków spółdzielczych, z uwagi na jej szczególną, niespotykaną na rynku jakość oraz jej długofalowy charakter.

Wygląda ona rzeczywiście bardzo zachęcająco. Za 300 zł miesięcznie 1282 zł emerytury. Proszę przybliżyć, jak funkcjonuje dokładnie to rozwiązanie.

Jego zasada jest bardzo prosta. Ubezpieczony opłaca składki, w ustalonej przez siebie wysokości, już od 100 zł miesięcznie. Nabywa w ten sposób prawo do świadczenia, wypłacanego w okresie przejścia na emeryturę, aż do końca życia. Jego wysokość zależy przede wszystkim od okresu przygotowania dodatkowej emerytury i wysokości wpłaconych składek. Podany przez pana przykład odnosi się do 65-letniego mężczyzny, przygotowującego dodatkową emeryturę przez okres 30 lat, wpłacającego miesięczną składkę w wysokości 300 zł. Godne podkreślenia jest najwyższe bezpieczeństwo wpłaconych przez klientów składek. To gwarantowane rozwiązanie nie pociąga za sobą żadnego ryzyka finansowego dla klienta, chroniąc go przed wahaniami rynku. Dożywotnia dodatkowa emerytura może być także wypłacana w formie rewersyjnej, zapewnia-



TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH

jąc w ten sposób dodatkową emeryturę do końca życia także współmałżonkowi, w momencie śmierci ubezpieczonego. Warto przy tym dodatkowo podkreślić, że koszty obsługi są jasno określone i najniższe na rynku.

Jedną z zasad działalności towarzystwa, odnoszącą się do wszystkich proponowanych rozwiązań, jest fakt, że to klient decyduje o wszystkim i za swoje decyzje nie ponosi żadnych konsekwencji. Co to oznacza w odniesieniu do oferty emerytalnej?

Wspomniana przez pana zasada, która istotnie stanowi podstawową zasadę działalności MACIF Życie TUV, w przypadku oferty emerytalnej przejawia się w pełnej dowolności wpłat i nieograniczonym dostępie do zgromadzonych środków, w każdej chwili i bez opłat. System wpłat, który proponujemy, może być dowolny lub regularny. Klient posiada pełne prawo do zmiany wysokości składek, czy też zawieszenia wpłat w każdej chwili, bez jakichkolwiek opłat oraz bez konieczności uzyskania zgody towarzystwa. Elastyczność proponowanego rozwiązania przejawia się również w możliwości nieograniczonego dostępu do zgromadzonych środków, w formie wykupu częściowego lub całkowitego, bez żadnych kosztów. Wymienione elementy sprawiają, że to rzeczywiście klient przygotowuje sam swoją emeryturę, zachowując jednocześnie pełną swobodę w zarządzaniu zawartym przez siebie ubezpieczeniem.

Dlaczego rozwiązania, mające na celu zapewnienie sobie dodatkowej emerytury, nie są jeszcze powszechne i masowe, pomimo istniejącej na rynku oferty?

Istnieje kilka powodów takiego stanu rzeczy, do których można zaliczyć na przykład brak powszechnej świadomości, że aby zapewnić sobie emeryturę na oczekiwanym poziomie, musimy wziąć sprawę w swoje ręce i zatroszczyć się o nią sami. Kolejnym, istotnym powodem jest częsty brak zrozumienia oferty dostępnej na rynku, która wydaje się klientom skomplikowana, co – w aktualnym kontekście spadku zaufania klientów do instytucji finansowych – nie skłania ich do głębszego ich poznania. Następnym powodem jest z pewnością obawa przed zobowiązaniami na długie lata, bez możliwości zawieszenia wpłat oraz dostępem do zgromadzonych środków, co charakteryzuje najczęściej produkty dostępne na rynku, w odróżnieniu od oferty naszego towarzystwa. Wreszcie, w związku z zaistniałą sytuacją na rynkach finansowych, klienci poszukują dzisiaj przede wszystkim rozwiązań gwarantowanych, dających im pełne poczucie bezpieczeństwa. Oferta emerytalna MACIF Życie TUV spełnia wszystkie te wymagania i to właśnie jest kluczem jej sukcesu wśród klientów banków spółdzielczych. □