

Wzajemne korzyści

Rozmowa z Philippe Saffray - prezesem zarządu MACIF Życie TUW

Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych MACIF Życie od blisko dwóch lat współpracuje z bankami spółdzielczymi. Jak ocenia Pan dotychczasową współpracę i jak wygląda ona w tym roku?

- Nasza współpraca z bankami spółdzielczymi jest korzystna dla obydwu stron, a bankom przynosi wiele pożytków. Przede wszystkim powiększa i wzbogaca ich ofertę produktową i stwarza możliwości pozyskania nowych klientów, a także – co nie jest bez znaczenia – daje dodatkowe dochody. Ta dobra współpraca wynika z tego, że wzajemnie się rozumiemy, mamy bowiem wspólne korzenie i tradycje działalności na podobnych rynkach lokalnych i w tym samym segmencie ekonomii społecznej, a więc podobne zasady działania. Bieżący rok jest już dla nas bardzo obiecujący i wiążemy z nim duże oczekiwania. Banki spółdzielcze, z którymi współpracujemy, wdrażają w życie i rozwijają koncepcję bancassurance. Jesteśmy usatysfakcjonowani zarówno osiągniętymi wynikami, jak i klimatem oraz kontekstem nawiązanych relacji.

Dobra współpraca z bankami spółdzielczymi nie wynika tylko ze wspólnych korzeni i tradycji działania na podobnych rynkach lokalnych. W biznesie liczy się chyba coś więcej?

- Proponowany przez nas system współpracy pozostawia pełną autonomię bankom w tym sensie, że nie zobowiązuje żadnego banku spółdzielczego do współpracy tylko i wyłącznie z MACIF Życie TUW. Proponowana przez nas oferta stanowi alternatywę. W istocie rzeczy, który ubezpieczyciel jest w stanie wszystko ubezpieczyć? Każdy z nas ogra-

nicza swoją działalność do tego, co potrafi robić najlepiej. Oferta proponowana przez MACIF Życie TUW jest ofertą prostą, która musi być czytelna dla naszych ubezpieczonych, którzy – oprócz bycia naszymi ubezpieczonymi – są przede wszystkim klientami banków spółdzielczych. Mamy więc wobec nich obowiązek zapewnienia jakości usług na najwyższym poziomie.

Wspomniana jakość nie ogranicza się jedynie do sprzedaży i proponowanych procedur, które muszą być szczególnie dostosowane do klientów banków spółdzielczych, ale również do wypłaty świadczeń. Czy one dają satysfakcję klientom?

- Nieustannie podkreślamy, że klient zawsze musi dokładnie wiedzieć, jaką ochronę posiada i za jaką cenę. Odrzucamy kategorycznie możliwość proponowania umów ubezpieczeniowych zawierających klauzule podlegające interpretacji, z racji ciężącego na nas obowiązku: jako Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, naszym zadaniem nie jest pobieranie składek w celu podwyższenia bilansu – zebrana przez Grupę MACIF w 2007 roku składka przekroczyła istotnie 5 miliardów euro – ale rzeczywiste ubezpieczenie klientów. Z tego właśnie powodu warunki proponowanego przez nas ubezpieczenia kredytobiorcy zawierają, w przypadku śmierci ubezpieczonego, jedynie cztery wyłączenia: działania wojenne, udział w aktach przemocy i terroru, skażenie radioaktywne lub chemiczne oraz samobójstwo ubezpieczonego w okresie pierwszych dwóch lat obowiązywania umowy ubezpieczenia. W każdej in-



nej sytuacji MACIF Życie TUW wypłaca należne świadczenie. To właśnie w momencie wypłaty świadczeń z tytułu umowy ubezpieczenia, współpracujące z nami banki spółdzielcze mogły stwierdzić jakość proponowanej przez nas oferty. W tych właśnie trudnych chwilach, pracownicy banku mogli się przekonać, że sprzedając umowę ubezpieczeniową, przede wszystkim zapewnili bezpieczeństwo finansowe rodzinie ubezpieczonego kredytobiorcy, której nie pozostaje już żaden kredyt do spłacenia i która może zachować przedmiot kredytu, co nabiera szczególnego wydźwięku, jeśli jest nim rodzinny dom. Rada, której udzielili klientom ci właśnie pracownicy banku, proponując nasze ubezpieczenie, odzwierciedla profesjonalizm banku spółdzielczego, który – zgodnie ze swoją misją – jest, podobnie jak MACIF Życie TUW, zobowiązany do zapewnienia najlepszych usług swoim klientom i członkom banku.

Na zakończenie warto przypomnieć naszym czytelnikom logikę działania kierowanego przez Pana towarzystwa ubezpieczeniowego. Co jest najważniejsze w Państwa działaniach?

- Grupa MACIF pracuje nad klu-

