



ścieżka do tekstu: / strona główna / top stories /

MACIF ubezpieczenia bez ryzyka gadżetowego

poniedziałek, 21 lipca 2008

Jesteśmy nastawieni na długofalową współpracę, prowizja pozostaje więc niezmienna przez cały czas trwania umowy ubezpieczenia i nie jest uzależniona od wyników sprzedażowych. Nie ma w naszej umowie z pośrednikiem takiego zapisu, który umożliwiłby nam rozwiązanie tej umowy z powodu na przykład niskich wyników sprzedaży – mówi Philippe Saffray, Prezes Zarządu MACIF Życie Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych.



Fenicjanie.pl - Proszę przybliżyć naszym czytelnikom historię firmy Macif.

- W latach 60. minionego wieku wprowadzono we Francji obowiązkowe ubezpieczenie OC. Część osób uważała, że składki, jakie pobierano z tytułu tego ubezpieczenia, są za wysokie. Jako alternatywa powstało więc Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych MACIF. Na początku towarzystwo to oferowało ubezpieczenia przede wszystkim pracownikom handlu i przemysłu, rozszerzając stopniowo swoją działalność na inne grupy społeczno-zawodowe.

W tej chwili jest ono największym towarzystwem we Francji w zakresie ubezpieczeń dla rodziny, w którym nie ma akcjonariuszy, którzy zarabiają na strukturze towarzystwa. Należy ono do ubezpieczonych Członków, a wypracowane nadwyżki bilansowe są przeznaczane na rzecz nieustającego podnoszenia jakości rozwiązań, obsługi, działania prewencyjne i społeczne oraz na rzecz samych Członków. Dodam jeszcze tylko, że to właśnie MACIF – od lat pierwszy ubezpieczyciel komunikacyjny we Francji – stworzył tam cały system wypłaty odszkodowań komunikacyjnych, na którym wzorował się rynek.

- Wspomniał Pan o ubezpieczeniach komunikacyjnych. Jak wygląda system wypłaty odszkodowań w MACIF?

- Nasz system jest bardzo uproszczony. Jeżeli dochodzi do zdarzenia, w którym uczestniczy osoba ubezpieczona w MACIF, a na podstawie analizy przebiegu wypadku i przedstawionego wspólnego zgłoszenia szkody dokumentu stosowanego dziś w całej Europie i stworzonego zresztą przez MACIF okazuje się, że jest ona niewinna, to uzyskuje od razu pełne prawo do pokrycia poniesionych szkód, przeważnie w formie bezpośredniego pokrycia przez MACIF kosztu naprawy samochodu w jednym z ponad 4000 warsztatów samochodowych-partnerów Towarzystwa (największa sieć we Francji).

Proces ten przebiega identycznie w przypadku innych zdarzeń, na przykład kradzieży, stłuczenia szyb czy też sytuacji, kiedy ubezpieczony, który spowodował wypadek, posiada polisę auto-casco. Jednocześnie pełne usługi assistance gwarantują kompleksową pomoc i obsługę w razie zajścia zdarzenia objętego ochroną, ubezpieczony najczęściej nie musi po prostu niczym się zajmować i o nic martwić.

- Oferują Państwo również ubezpieczenia na życie?

- Tak. W latach 70. Członkowie MACIF uznali, iż należy wzbogacić ofertę ubezpieczeniową Towarzystwa o odpowiedź na inne potrzeby, w tym te z ubezpieczeń na życie. Powstała wtedy spółka-córka MUTAVIE, która wprowadziła na rynek bardzo proste i skuteczne produkty ubezpieczeń na życie. Wartość zarządzanych przez nią w 2007 roku aktywów przekroczyła 11 miliardów euro.

- Prowadzą Państwo swoją działalność w wielu krajach?

- Poza Francją Grupa MACIF jest obecna w Hiszpanii, Portugalii, Grecji, Włoszech, Niemczech i Polsce, gdzie prowadzimy działalność operacyjną od 2005 roku. W tej chwili zaś wchodzimy na rynek Algierii, gdzie prowadzimy działalność doradczą w zakresie ubezpieczeń zdrowotnych.

- Czy MACIF jest w Polsce obecny wyłącznie jako towarzystwo ubezpieczeń życiowych, czy także majątkowych?

- Grupa MACIF jest obecna w Polsce od 1992 roku, jako jeden z założycieli i udziałowców TUT TUW, pierwszego Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych, powstałego po zmianach ustrojowych, które zaszły po 1989 r. i posiadającego ofertę majątkową, skierowaną głównie do rolników.

Na rynku ubezpieczeń życiowych pojawiliśmy się w grudniu 2003 r. jako MACIF Życie TUW. Jedną z podstaw naszej działalności jest wprowadzenie bardzo jasnych reguł gry między ubezpieczonym a ubezpieczycielem. Pragniemy, aby nasi klienci mieli dostęp do produktu o cenie zgodnej z ryzykiem. Klient musi dokładnie wiedzieć, jaki jest zakres ochrony, którą wykupił oraz jaki jest jej koszt.

Z tego właśnie powodu naszą ofertę stanowią głównie ubezpieczenia na życie o prostej i przejrzystej konstrukcji, nazywamy je **casco-iem na życie**. Uwzględniamy ryzyko śmierci oraz trwałego i całkowitego inwalidztwa z każdej przyczyny, bez żadnego **ryzyka gadżetowego**.

- Ryzyka gadżetowego?

- W ten właśnie sposób określam sytuację, w której klientowi sprzedaje się dodatkowe ryzyka, których zakres nie jest przez niego dokładnie znany. Przykładem może być ryzyko utraty pracy. Osoby, które ubezpieczyły się od tego ryzyka często są przekonane, że posiadają skuteczną ochronę na wypadek utraty pracy, podczas gdy w rzeczywistości, wzięwszy pod uwagę warunki proponowanych umów – zarówno zakres sytuacji, w których można otrzymać świadczenie, jak i jego wysokość – jest ona bardzo ograniczona.

- Oferują Państwo NNW?

- To zależy od umowy ubezpieczenia.

- Oferują Państwo podwojenie wypłaty w przypadku zgonu w wypadku? To rozwiązanie bardzo popularne.

- Tak, to rozwiązanie pojawi się w naszej ofercie jeszcze w tym roku, jako dodatkowe ryzyko. Jest ono już obecne w niektórych naszych ofertach ubezpieczenia kredytów grupowych. Jednak analiza statystyk GUSu prowadzi do wniosku, iż tylko 24% zgonów w Polsce ma miejsce na skutek wypadku.

- Skoro MACIF nie jest instytucją nastawioną na zysk, czy można powiedzieć, że za tę samą składkę ubezpieczyć się można na wyższą sumę?

- U nas wygląda to bardzo prosto, kierujemy się wyliczeniami GUSu i to one stanowią podstawę do ustalenia ceny za ubezpieczenie. To bardzo prosta zależność. Właśnie ta klarowność jest powodem sukcesu naszych rozwiązań u pośredników. Czytelne są dokumenty, procedury, OWU. Odnośnie tych

ostatnich, często zaczyna się ich lekturę od przeczytania wyłączeń. U nas jest ich bardzo mało w ryzyku śmierci, jedynie samobójstwo (do 2 lat od podpisania umowy), działania wojenne, skażenie radioaktywne lub atak bronią chemiczną oraz czynny udział Ubezpieczonego w aktach terroryzmu. To wszystko.

Z kolei cena proponowanych rozwiązań rzeczywiście sprawia, iż łatwiej, bo taniej, ubezpieczyć się można na wyższe sumy lub po prostu ubezpieczyć, bo dla wielu osób oferta z rynku nadal jest za droga.

- **Jak wyglądają warunki współpracy pośredników z MACIF? Czy prowizja zmienia się w czasie?**
 - Jesteśmy nastawieni na długofalową współpracę, prowizja pozostaje więc niezmienna przez cały czas trwania umowy ubezpieczenia i nie jest uzależniona od wyników sprzedażowych. Nie wywieramy presji na naszych Partnerów, starając się przede wszystkim nawiązać partnerskie relacje z pośrednikami, co jest podstawą do długotrwałej współpracy. Nie ma w naszej umowie z pośrednikiem takiego zapisu, który umożliwiałby nam rozwiązanie tej umowy z powodu na przykład niskich wyników sprzedaży.
 - **Mogą czuć się bezpiecznie bez względu na koniunkturę.**
 - Dokładnie.
 - **Czy MACIF współpracuje z jakimiś dużymi sieciami? Mają Państwo koordynatorów sprzedaży?**
 - Mamy oczywiście własnych przedstawicieli na terenie całego kraju oraz liczną sieć Partnerów, w tym także duże sieci ogólnopolskie.
 - **Jak duża grupa pośredników współpracuje z MACIF?**
 - W chwili obecnej jest to około 450 podmiotów, składających się zarówno z pojedynczych osób, jak i z firm zatrudniających kilkaset osób. Przy naszym prostym produkcie sprzedawanie ubezpieczeń na życie na przykład przez osoby na co dzień sprzedające ubezpieczenia majątkowe nie przysparza większych problemów. Kiedy agent wypisujący polisę AC lub OC samochodu wskazuje klientowi, ile kosztuje go zabezpieczenie siebie i najbliższych w stosunku do ubezpieczenia pojazdu, zazwyczaj łatwo podejmuje on właściwą decyzję.
- W MACIF wciąż staramy się pomóc pośrednikom, tworzymy specjalne narzędzia, upraszczamy i dostosowujemy nasze procedury do potrzeb i specyfiki Partnera.
- **Jakie jest Państwa podejście do wydawania pieniędzy na reklamę? Czy rozpoznawalna marka nie jest bardzo dużym ułatwieniem dla pośrednika? MACIF chyba nie przeznaczają zbyt dużo środków na budowę marki.**
 - Tego typu działania byłyby sprzeczne z naszą strategią. Ewentualną kampanię reklamową w telewizji musiałby opłacić klient - a przecież nie o to chodzi. Komunikujemy się z rynkiem poprzez naszych pracowników w terenie oraz dobrą ofertę.
 - **Jak wyglądają wyniki sprzedaży MACIF? W Polsce towarzystwo działa już od 3 lat.**
 - Wyniki uzyskane od początku 2008 roku są satysfakcjonujące i potwierdzające zasadność obranej strategii. Staliśmy się rozpoznawalni, a nasza inwestycja w pośredników przynosi efekty. W pierwszej połowie 2008 roku uzyskaliśmy już 2,5 razy tyle, co przez cały rok 2007.
 - **Plany na przyszłość?**
 - Konsekwentnie stawiamy na pośredników ubezpieczeniowych i finansowych. Jesteśmy w trakcie wdrażania nowych programów. Nie planujemy otwierania dużych oddziałów, zależy nam zwłaszcza na mobilności naszych przedstawicieli, aczkolwiek nie wykluczamy w przyszłości konieczności otwarcia w większych miastach dodatkowych punktów obsługi.
 - **Czy z faktu, że MACIF jest organizacją non profit, wynika coś konkretnego dla klienta?**

- O tak, wspominałem już o prostym OWU z małą liczbą wyłączeń. W składkach oczywiście także jest to odczuwalne z racji tego, że jesteśmy TUV, nie wypłacamy dywidendy założycielom, nie posiadamy akcjonariuszy, z którymi trzeba dzielić się zyskiem. Wszelkie wypracowane nadwyżki bilansowe pozostają w MACIF Życie TUV i są przeznaczane na nieustające podwyższanie jakości oferowanych rozwiązań oraz obsługi zarówno Klientów jak i pośredników.

Uważamy, że pośrednik musi zaproponować klientowi ofertę czytelną, proste procedury oraz wysoki poziom obsługi. Cały proces powinien przebiegać sprawnie i wygodnie dla kredytobiorcy. Warto tutaj dodać, że odnosimy sukcesy zarówno we współpracy z mniejszymi, jak i większymi pośrednikami, gdyż po prostu staramy się dopasować do każdego.

- Obsługa tylu umów, często pewnie mało aktywnych, wymaga czasu. Ile osób pracuje w MACIF Życie TUV?

- Aktualnie jest to około trzydziestu osób, jesteśmy też w trakcie przeprowadzania kilku procesów rekrutacyjnych.

- Jak w takim razie pracownicy radzą sobie z obsługą wszystkich umów, chcąc jednocześnie zapewnić tak wysokie standardy obsługi klienta?

- Przede wszystkim wprowadziliśmy proste procedury, odpowiadające potrzebom i przestrzegamy tej zasady we wszystkich naszych działaniach. Mamy także świetny system informatyczny, który bardzo ułatwia nam pracę.

- Przeglądając wasze materiały, zauważyłem, że w większości przypadków nie ma w nich klasycznej ankiety medycznej. Pada tylko jedno pytanie: zdrowy czy chory ?

- Formalności przystąpienia do ubezpieczenia, w umowach indywidualnych lub grupowych są rzeczywiście ograniczone do niezbędnego minimum. W większości przypadków jest to tylko deklaracja zdrowy/chory. Klasyczna ankieta medyczna ma zastosowanie przy wysokich sumach ubezpieczenia, w zależności także od wieku osoby, która pragnie się ubezpieczyć.

- Czy chciałby Pan coś przekazać poprzez nasz portal pośrednikom?

- Zasady współpracy z nami są jasne i czytelne. Posiadamy unikalną, dobrą i skuteczną, a przy tym tanią ofertę dla klientów. Jesteśmy nastawieni na długofalową, przejrzystą i owocną współpracę. Udzielamy Partnerom wszelkiego wsparcia i dbamy o relacje z nimi. Zapraszamy na naszą stronę internetową www.macif.pl oraz na spotkanie, które pozwoli każdemu wyrobić sobie własną opinię .

- Dziękuję za rozmowę.

(c) Fenicjanie.pl

data wydruku: piątek, 25 lipca 2008 roku 12:51:52

adres dokumentu: http://www.fenicjanie.pl/index.php?LANG=pl&page_ID=1&art_ID=1323