

## Na przykładzie francuskiego towarzystwa ubezpieczeń wzajemnych

# Przejrzystość i bezpieczeństwo

Współpracujące od kilku lat z polskimi bankami spółdzielczymi Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych MACIF Życie, zostało założone przez francuską Grupę ubezpieczeniową MACIF. Zajmuje ona znaczące miejsce w systemie ubezpieczeniowym Francji.

Mogli przekonać się o tym prezesi kilkunastu naszych banków spółdzielczych, którzy podczas wyjazdu studyjnego odwiedzili centralę Grupy w Niort i biuro lokalne w Paryżu, gdzie mieli okazję spotkać się z jednym z administratorów Grupy Macif Andre Weberem, zastępcą dyrektora generalnego ds. ubezpieczeń Guillaume Rosenwaldem oraz prezesem zarządu spółki MUTAVIE Jeanem Paulem Challetem. Ta ostatnia spółka należy także do Grupy MACIF i prowadzi ubezpieczenia na życie i dożycie dla osób prywatnych, przedsiębiorców oraz firm i grup zawodowych.

O Grupie MACIF, która na rynku francuskim jest liderem w ubezpieczeniach komunikacyjnych, ubezpieczeniach domów i mieszkań oraz w ubezpieczeniach emerytalno-rentowych, pisaliśmy w poprzedniej korespondencji. Teraz warto naszych Czytelników zapoznać z działalno-

ścią spółki MUTAVIE, którą zaprezentował naszym prezesom banków spółdzielczych Jean Paul Challet, prezes zarządu tej spółki.

Spółka MUTAVIE wyspecjalizowała się w produktach oszczędnościowo-emerytalnych i ubezpieczeniach na życie. Ponad 95 proc. zarządzanych przez nią oszczędności i wpływów pochodzi od ubezpieczonych w MACIF, które jest jej ponad 95-procentowym akcjonariuszem. Pozostałą część posiadają firmy partnerskie z kręgu ekonomii społecznej (MFA Assurances i MAPA), co jednocześnie pozwala na oferowanie produktów i usług MUTAVIE przez te podmioty. Gama produktów jest jednak celowo ograniczona. Są to bezpieczne produkty oszczędnościowo-ochronne, tzw. „produkty w euro”, do których należy Książeczka na życie i ACTIPLUS oraz ubezpieczenia ochronne (umowy zabezpieczenia pożyczek i plany



ochronne). Te produkty stworzone zostały w interesie ubezpieczonego, są więc proste i elastyczne - wpłaty i wypłaty, dokonywane także nieregularnie są bez dodatkowych opłat, a wykupy mogą być całkowite lub częściowe w formie kapitału lub renty. Inną cechą tych produktów jest ich dostępność (bardzo niskie limity wpłat i wypłat bez kosztów za obsługę on-line), bezpieczeństwo (ostrożne zarządzanie finansowe i codzienny przyrost oszczędności) i transparentność (pełna informacja o cenie i wynikach).

Przejrzystość i bezpieczeństwo produktów wynika ze stosowanej w spółce zasady rozdziału poszczególnych typów portfeli oraz gwarancji wysokiego udziału w przychodach z każdego wydzielonych aktywów. W produktach bezpiecznych, tzw. „produktach w euro”, MUTAVIE gwarantuje roczną wypłatę co najmniej 95 proc. przychodu finansowego wraz z roczną minimalną stopą procentową ustalaną co roku. Spółka zachowuje 5 proc. przychodu finansowego, który zasila fundusz stanowiący obowiązkowy margines bezpieczeństwa firmy.



Ważną rolę w spółce odgrywa Komitet ds. zarządzania parytetowego. Jego zadaniem jest nie tylko kontrola rachunków poszczególnych umów oraz właściwe przestrzeganie postanowień umowy ubezpieczenia, ale także przedstawianie opinii na temat wszelkich zmian dotyczących utworzenia lub zamknięcia produktu, wypłacanych świadczeń i taryf. W przypadku sporu pomiędzy spółką a ubezpieczonym Komitet pełni rolę mediatora. Może także formułować propozycje nowych rozwiązań zarówno produktowych, jak i ułatwiających dostęp oraz lepsze funkcjonowanie spółki. Działalność Komitetu ma charakter ciągły. Doroczne zebranie odbywa się w kwietniu, ale Komitet może zbierać się częściej, w miarę potrzeb.

Prezesi polskich banków spółdzielczych interesowali się sprzedażą umów ubezpieczeniowych MUTAVIE, które są oferowane przez MACIF oraz partnerskie sieci sprzedaży, specjalnie w tym celu przeszkolone. Obowiązujące w MACIF zasady sprzedaży polegają na braku indywidualnej prowizji dla pracowników, co gwarantuje obsługę nastawioną na potrzeby członków-ubezpieczonych. Fundamentalne znaczenie dla satysfakcji ubezpieczonych oraz rozwoju modelu ekonomicznego ma jakość obsługi i doradztwa. Sieć sprzedaży, wspomagana przez MUTAVIE, odpowiada za pozyskanie nowych klientów. Następnie MUTAVIE prowadzi działania zmierzające do przywiązania



klienta do firmy poprzez regularne i spersonalizowane informowanie zawsze z troską o jakość obsługi i optymalizację zysku dla klienta. Przywiązanie klienta do firmy oparte jest więc na wzajemnym zaufaniu. W kontaktach z klientem i zarządzaniu umowami ubezpieczeniowymi pomaga ciągle rozwijany system informatyczny. Interaktywny serwer głosowy pozwala na kontakt z tele doradcą lub sprawdzenie stanu rachunków przez 7 dni w tygodniu przez całą dobę, zaś strona internetowa pozwala zawrzeć umowę ubezpieczenia oraz przeglądać i dokonywać prawie wszystkie operacje na rachunku, a także porozmawiać z „wirtualnym agentem”.

Jak poinformował prezes Jean Paul Challet członkami-ubezpieczo-

nymi w spółce MUTAVIE są stali i przewidujący oszczędzający, którzy chcą zgromadzić pewną rezerwę finansową na nieprzewidziane wydatki lub zaoszczędzić pieniądze na starość. Lokują oni swoje wolne środki głównie w takich „produktach w euro”, jak Książeczka na życie czy ACTIPLUS, które są produktami prostymi, bezpiecznymi, elastycznymi w praktyce i przejrzystymi. Na koniec maja ub. roku „produkty w euro” stanowiły 99,1 proc., a tylko 0,9 proc. środków ulokowali ubezpieczeni w funduszach kapitałowych. W sumie spółka MUTAVIE zarządzała środkami wartości 13,5 mld euro na rzecz 910.500 ubezpieczonych. Ponad 87 proc. zebranych środków pochodziło z kontynuacji ubezpieczenia, co świadczy o solidności modelu długoterminowego, oparte go na produktach na całe życie.

Spółka MUTAVIE, jak i cała Grupa MACIF wybrała taki model ubezpieczeniowy, który zapewnia najlepszą ochronę ubezpieczeniową przy optymalnej cenie. Ten model stał się wzorem i jest przyjęty przez wiele towarzystw ubezpieczeń wzajemnych nie tylko w Europie. Taki model stosuje w praktyce także polska spółka Grupy MACIF, działająca pod nazwą MACIF Życie TUW, która nawiązała już współpracę z blisko setką naszych banków spółdzielczych – powiedział towarzyszący polskim bankowcom podczas wyjazdu studyjnego do Francji prezes Philippe Saffray.

Wacław Potocki

