

# Klient zawsze jest najważniejszy

Rozmowa z Philippe Saffray, prezesem zarządu MACIF Życie TUV

## ■ Co wyróżnia MACIF Życie TUV spośród innych ubezpieczycieli?

W odróżnieniu od pracy ubezpieczycieli działających w formie spółek akcyjnych, dla których najważniejszym jest maksymalizacja zysków dla akcjonariuszy, towarzystwo ubezpieczeń wzajemnych nie działa pod presją akcjonariuszy, lecz ubezpieczonych. Dlatego możemy się skupić na samym sednie profesji ubezpieczeniowej, czyli rozwiązaniach na możliwie najkorzystniejszych warunkach, i to zarówno w zakresie proponowanych ryzyk, ceny ubezpieczenia, jak i wysokiego poziomu obsługi klienta.

Warty podkreślenia jest fakt, że główny udziałowiec MACIF Życie TUV, grupa MACIF z Francji, która także działa w formie towarzystwa ubezpieczeń wzajemnych, cieszy się mianem największego ubezpieczyciela właśnie dzięki wysokiej jakości oferowanych produktów, jakości obsługi oraz bardzo przystępnej cenie ubezpieczenia. MACIF Życie jako towarzystwo ubezpieczeń wzajemnych stawia sobie nadrzędny cel, jakim jest ubezpieczanie klientów na jak najlepszych warunkach.

## ■ MACIF Życie TUV kieruje swoją ofertę głównie do banków spółdzielczych. Co jest tego powodem?

Wspólne korzenie i tradycje z bankami spółdzielczymi, działanie w sektorze ekonomii społecznej, a co za tym idzie podobne zasady działania sprawiły, że naszą ofertę kierujemy właśnie do banków spółdzielczych.

## ■ Co powinny robić banki, żeby cieszyć się największym zaufaniem klientów?

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



Philippe Saffray dołączył do Grupy MACIF, największego ubezpieczyciela rodzin we Francji, w 1995 r. Jego zaangażowanie w pracę w tym szczególnym towarzystwie ubezpieczeniowym, w którym to konsumenci, a nie akcjonariusze znajdują się w centrum zainteresowania, nie było przypadkowe. Początki jego kariery związane były z zarządzaniem siecią sprzedaży. W 2004 r., dołączył do Dyrekcji Stosunków Międzynarodowych Grupy MACIF, w celu rozwoju działalności w Polsce Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych, umożliwiając Polakom korzystanie z prostej, przejrzystej i przystępnej oferty ubezpieczeń na życie. Po objęciu funkcji dyrektora operacyjnego MACIF Życie TUV we wrześniu 2004 r., został następnie mianowany prezesem zarządu towarzystwa w 2006 r. Philippe Saffray uczestniczy również w badaniach naukowych poświęconych socjologii organizacji i kultur.

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. Oferowanie ubezpieczenia w placówce banku spółdzielczego przyczynia się do postrzegania przez klientów oferty produktowej jako pełnej, wychodzącej naprzeciw ich oczekiwaniom. Dzięki kompleksowej ofercie, klient będzie zadowolony, a zarazem przywiązany do swojego banku spółdzielczego.

### ■ Jakie rozwiązania oferujecie bankom spółdzielczym?

Przygotowaliśmy specjalnie dla klientów banków spółdzielczych rozwiązanie Acti FINANSE, które pozwala zabezpieczyć zobowiązania kredytowe w sposób szczególnie prosty i jasny. Podjęcie współpracy z MACIF Życie TUV, w zakresie Acti FINANSE, daje bankom spółdzielczym wiele dodatkowych korzyści – powiększa i wzbogaca ofertę banków spółdzielczych, stwarzając większe możliwości pozyskania nowych klientów i zabezpiecza ich interesy (cesja z polisy). Ponadto dajemy możliwość ubezpieczenia osobom posiadającym rachunki bankowe, jak również oferujemy unikalny w Polsce Program Dodatkowej Emerytury Acti GWARANT. Proponujemy rozwiązania opierające się na solidnych podstawach oraz długofalowych założeniach.

Wszystkie rozwiązania przygotowane przez MACIF Życie TUV są jasne i zrozumiałe. Ubezpieczony dokładnie zna zakres ochrony, za którą płaci oraz na jakie świadczenia może

liczyć i w jakich okolicznościach. Proponowane przez MACIF Życie TUV ubezpieczenia kredytobiorców zawierają tylko trzy jasno sprecyzowane wyłączenia odpowiedzialności na wypadek śmierci ubezpieczonego. Są nimi: działania wojenne, czynny udział ubezpieczonego w aktach przemocy, aktach terroru oraz wynik działania skażenia radioaktywnego lub chemicznego. Proponując jasne, zrozumiałe i bardzo przystępne rozwiązania, MACIF Życie TUV zapewnia każdemu ubezpieczonemu realne poczucie bezpieczeństwa.

### ■ Ostatnie lata to czas rozwoju działalności MACIF Życie TUV w Polsce. Firma istnieje w Polsce od 5 lat, natomiast na arenie międzynarodowej od 50 lat. W jaki sposób banki mogą wykorzystać Wasze bogate doświadczenie?

W 2008 r. MACIF został uznany przez światowego lidera w dziedzinie konsultingu i doradztwa w zakresie zarządzania i za najbardziej rentownego ubezpieczyciela w Europie. Jednym z kluczowych elementów badania był współczynnik kosztów operacyjnych netto w stosunku do składki przypisanej netto. MACIF osiągnął poziom 14,23 proc., stanowiąc najlepszy wynik europejski. Został on osiągnięty dzięki skutecznym strategiom dystrybucyjnym, prostym i efektywnym strukturom organizacyjnym oraz zautomatyzowanym procesom zarządzania, obsługi i długofalowemu planowaniu. Współpracując z bankami spółdzielczymi, dostarczamy przejrzyste i bardzo proste rozwiązania zarówno dla pracowników banku oraz klientów. Prowadzimy szkolenia dla wszystkich zainteresowanych pracowników banku spółdzielczego oraz jesteśmy w bieżącym kontakcie, służąc pomocą. □



fundamentalnymi zasadami wzajemności oraz prowadząc aktywną działalność socjalną.

MACIF Życie TUV, należące do grupy MACIF, prowadzi swoją działalność ubezpieczeniową w Polsce od 5 lat. W okresie ostatnich 3 lat nawiązała współpracę z kilkudziesięcioma bankami spółdzielczymi ze wszystkich 3 zrzeseń. MACIF Życie jako towarzystwo ubezpieczeń wzajemnych stawia sobie nadrzędny cel, jakim jest ubezpieczanie swoich członków na jak najlepszych warunkach.

**50 LAT WZAJEMNEGO ZAUFANIA:** Grupa MACIF została założona w 1960 r. Obecnie jeden z liderów rynku europejskiego. Poza Francją i Polską prowadzi również działalność w Grecji, Hiszpanii, Portugalii, we Włoszech, w Niemczech, Belgii, Szwecji, Danii, Maroku, Algerii oraz współpracuje z wieloma towarzystwami ubezpieczeniowymi z całego świata. Stworzony przez MACIF model ubezpieczeniowy: wysoka jakość produktów i obsługi za niską cenę stał się wzorem dla innych towarzystw. MACIF jest jednocześnie największym ubezpieczycielem rodzin we Francji. Grupa MACIF planuje dalszy rozwój, kierując się

