



Postęp w obsłudze

Bancassurance – Klient

Jego potrzeby i oczekiwania

Leszek Niedałtowski, Piotr Pisarewicz
24 października 2013

STBU Advance

Architektura rynku bancassurance

Klient – jego potrzeby i oczekiwania

Potrzeby klienta a doświadczenia
STBU Advance

Wnioski i rekomendacje



STBU Advance

Konsorcjum STBU Brokerzy Ubezpieczeniowi i STBU Direct:

- 15 lat doświadczenia
- 1,8 mln osób ubezpieczonych
- 44 brokerów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych
- 567 obsługiwanych podmiotów
- 15,1 mln EUR sumy ubezpieczenia polisy OC
- ok 200 mln PLN przypisanej składki rocznej
- Certyfikat ISO 9001:2008
- Dostawca nowoczesnych rozwiązań IT do obsługi klienta masowego



Architektura rynku bancassurance

Architektura rynku bancassurance

Udział składki przypisanej brutto pozyskanej w kanale bancassurance w składce ogółem zakładów ubezpieczeń (w %)

Okres	Dział I (ubezpieczenia na życie)	Dział II (ubezpieczenia majątkowe i osobowe)
2009	50,4%	8,5%
2010	51,7%	9,1%
2011	51,6%	8,8%
III Q 2012	54,8%	7,0%
	14,8 mld zł	1,03 mld zł

Ubezpieczenia inwestycyjne Dz I = 87,2% !!

Wnioski: B. DUŻE UZALEŻNIENIE OD BANKÓW (Dz.I) !
/DUŻY POTENCJAŁ RYNKU (Dz.I oprócz ub. inwestycyjnych + Dz.II)

Architektura rynku bancassurance

Wynagrodzenia z tytułu sprzedaży ubezpieczeń banków notowanych na GPW w Warszawie (tys. zł / %)

Banki / wartości / lata	Wynagrodzenia z tytułu pośrednictwa w sprzedaży ubezpieczeń (tys. zł)		Struktura - udział %		Dynamika
	2011	2012	2011	2012	2012/2011
PKO BP SA	515 499	415 339	28,9%	23,0%	81%
ALIOR Bank SA	264 202	393 557	14,8%	21,8%	149%
Getin Noble Bank SA	458 805	381 053	25,7%	21,1%	83%
BRE SA	167 441	179 354	9,4%	9,9%	107%
Bank Handlowy SA	128 430	124 668	7,2%	6,9%	97%
BZ WBK SA	68 758	108 401	3,8%	6,0%	158%
Millenium SA	71 063	73 059	4,0%	4,0%	103%
ING BSK SA	29 900	31 600	1,7%	1,7%	106%
PEKAO SA	27 467	31 343	1,5%	1,7%	114%
BNP Polska SA	28 623	23 286	1,6%	1,3%	81%
Nordea Bank Polska SA	24 589	23 224	1,4%	1,3%	94%
BGŻ S.A.	1 583	22 449	0,1%	1,2%	1418%
BOŚ BANK SA	-	-	0,0%	0,0%	-
Razem:	1 786 360	1 807 333	100,0%	100,0%	101%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Skonsolidowane Raporty Roczne Banków za rok 2012; Sprawozdania Zarządów Banków za rok 2012 (sortowanie w tabeli wg. wartości za rok 2012); Ww. banki giełdowe obejmują:


70,2% aktywów wszystkich banków komercyjnych w Polsce wraz z oddziałami zagranicznymi,



87,6% przychodów z tytułu opłat i prowizji wszystkich banków komercyjnych w Polsce wraz z oddziałami zagranicznymi,

Architektura rynku bancassurance

Relacja wynagrodzeń z tytułu sprzedaży ubezpieczeń do przychodów z tytułu opłat i prowizji banków notowanych na GPW w Warszawie (%)

Bank	2011 r.	2012 r.
ALIOR Bank SA	55,9%	59,0%
Getin Noble Bank SA	37,5%	37,4%
Bank Handlowy SA	17,1%	17,6%
Nordea Bank Polska SA	17,1%	15,8%
BRE SA	13,1%	14,1%
BNP Polska SA	15,6%	12,5%
Millenium SA	11,0%	11,1%
PKO BP SA	13,4%	10,8%
BZ WBK SA	4,4%	6,8%
BGŻ S.A.	0,5%	6,4%
ING BSK SA	2,6%	2,8%
PEKAO SA	0,9%	1,1%
BOŚ BANK SA	0,0%	0,0%
Średnia:	14,5%	15,0%

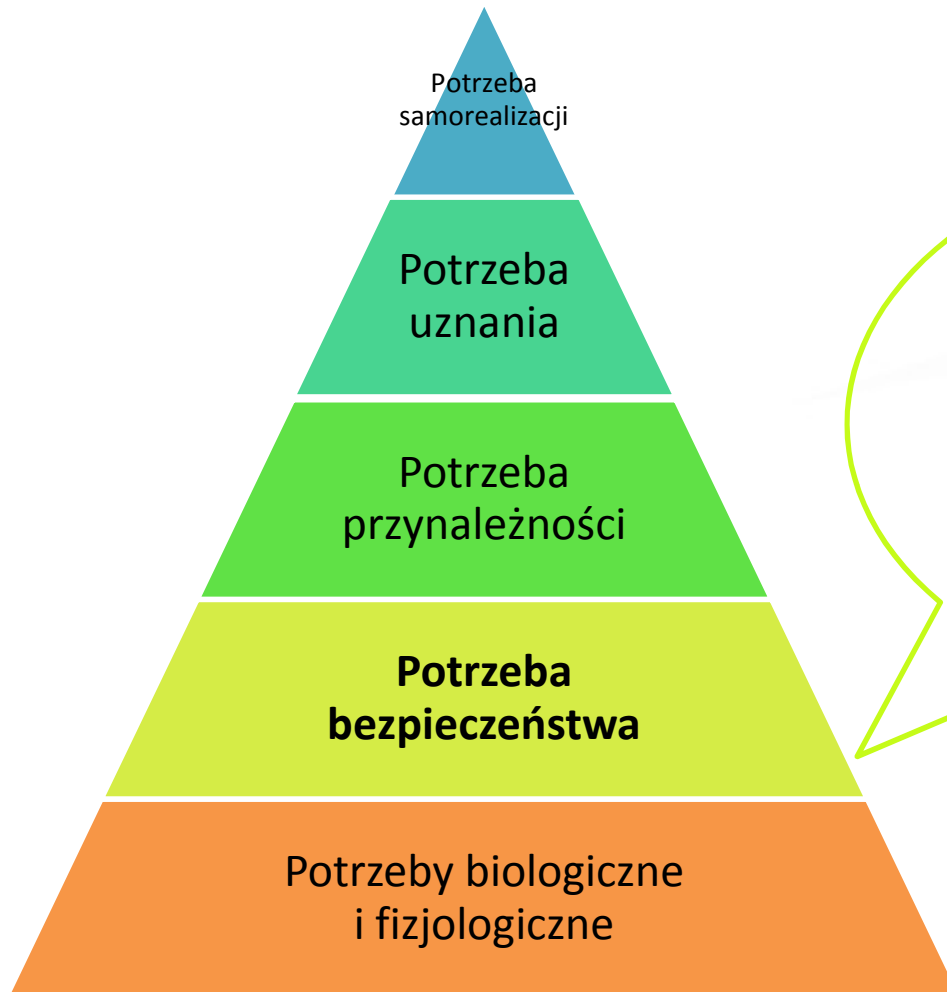




Klient – jego potrzeby i oczekiwania

Bancassurance – potrzeby klientów?



Bezpieczeństwo
- stan, który daje
poczucie pewności
istnienia i gwarancje
jego zachowania oraz
szanse na doskonalenie

Bancassurance – dylematy



Czy Klienci Banków mają powody do skarg?



Czy środki na składkę ubezpieczeniową są wydane nieefektywnie?



Czy istnieje pozorność ochrony ubezpieczeniowej?



**BANCASSURANCE vs. KLIENT
CZY NIEZBĘDNA JEST TERAPIA?**

Autorzy głównej „diagnozy” bancassurance

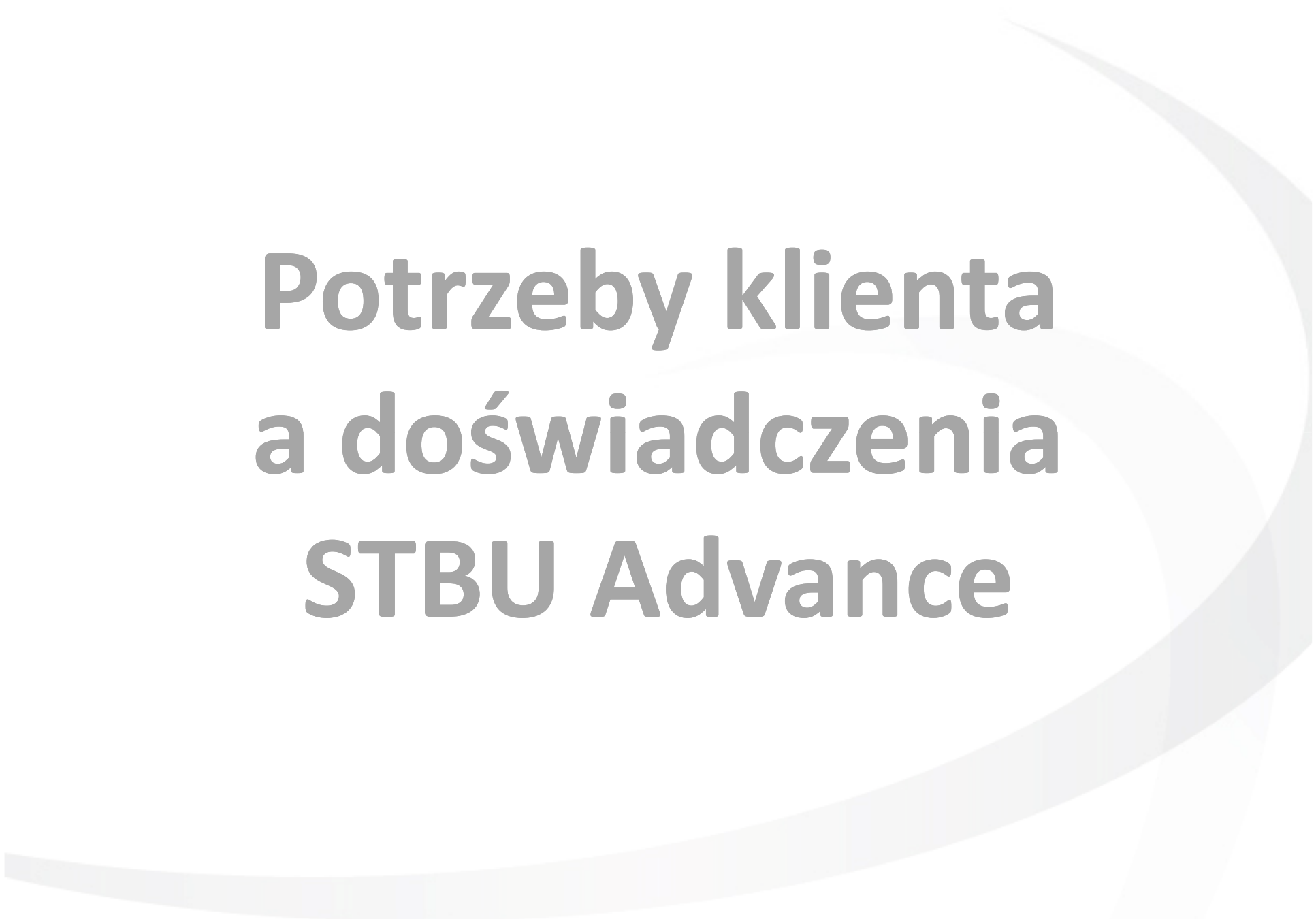
- Rzecznik Ubezpieczonych: 4 dokumenty (2007 – 2012)
- KNF: 4 listy do zarządów instytucji finansowych (2012 – 2013)

Autorzy „terapii osłonowej” bancassurance

- ZBP/PIU: 4 rekomendacje (2009 - 2013)

Autorzy „terapii ostatecznej”

- KNF – Rekomendacja - 2013/2014 +
- Ustawodawca - 2013/2014 +



**Potrzeby klienta
a doświadczenia
STBU Advance**



Grupowe na Życie

grupowe ubezpieczenie na życie dla pracowników oraz członków ich rodzin [więcej...](#)



W podróży

ochrona zdrowia, bagażu, sprzętu sportowego oraz OC podczas wyjazdów zagranicznych [więcej...](#)



Mieszkania i Domy

ochrona nieruchomości, wyposażenia oraz OC w życiu prywatnym [więcej...](#)



Komunikacja

ochrona przed wydatkami w razie szkody z udziałem Twojego samochodu [więcej...](#)

NOWE



Kontynuacja Życie

kontynuacja ubezpieczenia na życie dla byłych pracowników oraz członków ich rodzin [więcej...](#)



Utrata pracy

ochrona na wypadek utraty pracy lub czasowej niezdolności do pracy [więcej...](#)



Karta EURO26

Całoroczne ubezpieczenie i tysiące zniżek. Dla każdego od 5 do 30 lat [więcej...](#)



OC w życiu prywatnym

ochrona przed roszczeniami osób, którym Klient Banku wyrządził szkodę [więcej...](#)

WNIOSEK:

Klienci chętniej kupują ubezpieczenia w zintegrowanych i przyjaznych systemach IT z kompleksowym dostępem do informacji

Klient – proste przedstawienie oferty

Logowanie | Rejestracja

Strona główna | **Ubezpieczenia** | Baza Wiedzy | Moje Konto | O nas

Dom i mieszkanie | Zdrowie | Komunikacja

Informacje ogólne

Informacje ogólne

Porównanie warunków

Ubezpieczyciele

Dokumenty do pobrania

Instrukcje

Najczęstsze pytania

Kalkulator składki

Moje dokumenty

Moje wnioski

Moje polisy

Moje wpłaty

Podpowiedzi

Jak ubezpieczyć dom?

Jak ubezpieczyć mieszkanie?

Jak ustalić sumę ubezpieczenia?

Co to jest Cesja?

Krok 1 Kalkulator składki » Krok 2 Wniosek Ubezpieczeniowy »

1. Nieruchomości

Od ognia (do 1 000 000 zł) · wartość ustaw suwakiem · ?

Wartość nieruchomości: **390 000 zł**

2. Ruchomości

Od ognia (Maksymalnie 200 000 zł) · wartość ustaw suwakiem · ?

Suma ubezpieczenia od ognia: **50 000 zł**

Od kradzieży (Maksymalnie 100 000 zł) wlicza się z. Sumy ubezpieczenia od ognia (powyżej) · ?

Suma ubezpieczenia od kradzieży: **25 000 zł**

wybierz: 0%, 30%, 40%, **50%**, 100%

Wybierz typ nieruchomości: Dom | **Mieszkanie**

Logo Ubezpieczyciela 1	Logo Ubezpieczyciela 2	Logo Ubezpieczyciela 3
364,00 zł	398,00 zł	434,00 zł
Przejdź do wniosku	Przejdź do wniosku	Przejdź do wniosku

3. Zabezpieczenia (zniżki) · ?

- atestowane zabezpieczenia przeciwpożarowe
- system antywłamaniowy z alarmem lokalnym
- system antywłamaniowy z alarmem na policji, w agencji ochrony
- budynek strzeżony (stały dozór - agencja ochrony)
- sprawny domofon
- atestowane drzwi antywłamaniowe
- monitoring (czas reakcji policji, agencji do 10 min)
- zabezpieczenia okien (kratki okienne, atestowane żaluzje antywłamaniowe, rolety stalowe, szyby antywłamaniowe o podwyższonej odporności min. klasy P3)

4. Rozszerzenia zakresu (zwyżki) · ?

- powódź

5. Odpowiedzialność Cywilna · ?

- Odpowiedzialność Cywilna w życiu prywatnym: 100 000 zł

WNIOSKI:

Porównanie i transparentność ofert / motywacja do sfinalizowania transakcji

Strona główna
Ubezpieczenia
CBU
Moje Dane
Baza Wiedzy
O nas
Upload
Place
Panel Agenta

Grupowe na Życie
Kontynuacja Życie
ZU3 Inwestycyjne
W podróży
Mieszkania i Domy
Komunikacja

Informacje ogólne

Informacje ogólne

Porównanie warunków

Ubezpieczyciele

Dokumenty do pobrania

Instrukcje

Najczęstsze pytania

Kalkulator składki

Moje ubezpieczenia

Moje wnioski

Moje polisy

Moje wpłaty

Porównanie warunków ubezpieczeń majątkowych

Legenda:
 - dostępne
 - niedostępne
 - dodatkowa informacja komentarze, opisy specjalistów (wskaż myszką)

Zakres ubezpieczenia	ZU1
pośrednie działanie pioruna	<input type="checkbox"/>
powódź	<input checked="" type="checkbox"/>
skażenia lub zanieczyszczenia mienia w wyniku akcji ratowniczej	<input checked="" type="checkbox"/>
koszty uprzątnięcia po szkodzie, związane z tymi zdarzeniami	<input checked="" type="checkbox"/>
pękanie rur na skutek mrozu	<input checked="" type="checkbox"/>
spliw wód po zboczach	<input checked="" type="checkbox"/>
upadek drzew i masztów	<input checked="" type="checkbox"/>
implozja	<input checked="" type="checkbox"/>
szkody związane z akcją ratowniczą	<input checked="" type="checkbox"/>
uderzenie pioruna	<input checked="" type="checkbox"/>

WNIOSKI:

Porównanie zakresu ubezpieczeń / wzrost świadomości produktowej oraz zadowolenia i lojalności klienta

✔ Obsługujesz: **Jan Kowalski**, (12345678910) · [Zmień osobę](#)

[więcej](#) ▼

Informacje ogólne

Opis

Zasady przystępowania

Dokumenty do pobrania

Zgłoszenie szkody

Prezentacja produktów

Ubezpieczyciel

Kup ubezpieczenie

Dokumenty

Moje dokumenty

Moje wpłaty

Dokumenty do pobrania

Ubezpieczyciel 1

▣ Warunki ubezpieczenia

- ▣ [Ogólne warunki ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej \(pdf\)](#)
- ▣ [Ogólne warunki ubezpieczenia Ochrony Prawnej \(pdf\)](#)
- ▣ [Ogólne warunki ubezpieczenia HIV/WZW \(pdf\)](#)

▣ Wzory (zgłoszenie zdarzenia)

- ▣ [Zgłoszenie szkody z Odpowiedzialności Cywilnej z tytułu zawodowego udzielania świadczeń zdrowotnych \(pdf\)](#)
- ▣ [Zgłoszenie szkody z Ochrony Prawnej \(pdf\)](#)
- ▣ [Zgłoszenie szkody z ubezpieczenia HIV/WZW \(pdf\)](#)

Akty prawne

▣ Informacje dodatkowe

- ▣ [USTAWA z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej \(pdf\)](#)
- ▣ [ROZPORZĄDZENIE Ministra Finansów z dnia 22 grudnia 2011 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej podmiotu wykonującego działalność leczniczą \(pdf\)](#)

Okręgowa Izba Lekarska

▣ Informacje dodatkowe

- ▣ [Wniosek o wpis/zmianę w rejestrze podmiotów wykonujących działalność leczniczą \(pdf\)](#)

WNIOSKI:

Spełnienie wymogów formalnych / stały dostęp do dokumentów / mniej interwencji na infolinii



Ubezpiecz się w szkole i na uczelni
z Kartą EURO26.
aż 4 pakiety do wyboru!

[Sprawdź >>>](#)

[YPM](#) [PSPM](#) [O nas](#)

MENU

[O nas](#)

[Kontakt](#)

[EuroLinia](#)

EuroLinia

gdy potrzebujesz więcej

EuroLinia: 58 340 66 55

- ★ masz jakieś pytania,
- ★ to co prezentujemy na stronach nie jest do końca jasne,
- ★ chcesz mieć 100% pewności,

Konsultanci: Basia, Ula, Magda, Inga, Magdalena, Piotr i Krzysiu są do Twojej dyspozycji.

Odpowiemy na wszelkie zadane pytania, a w razie potrzeby znajdziemy odpowiedź i oddzwonimy pod wskazany numer.

Jesteśmy do dyspozycji od 8:00 do 20:00



WNIOSKI:

Mimo wsparcia systemowego część klientów potrzebuje wsparcia doradcy

Procedury obsługowe dla pracowników

Ogólne | **Pakiety**

- **Rejestracja konta użytkownika w Panelu Doradcy**

Z widoku Panelu Doradcy wybierz "Dodaj osobę", a następnie uzupełnij pola oznaczone gwiazdką. Najlepiej od razu wpisywać wszystkie dane (wymagane i niewymagane), ponieważ w samej Deklaracji, będą one potrzebne. Adres e-mail jest bardzo ważny, ponieważ pozwala Klientowi na dostęp do swojego konta użytkownika!

- **Adres e-mail Klienta.**

Uzupełnij adres e-mail w koncie użytkownika. To bardzo ważne. Brak adresu e-mail skutkuje tym, że Klienci nie będą mogli zalogować się do swojego konta, nie otrzymają potwierdzenia dokonania opłaty, nie otrzymają maila z przypomnieniem o płatności.

- **Zmiana danych Użytkownika.** Z Panelu Doradcy wyszukaj odpowiednią osobę i wejdź w podgląd jej konta. Następnie kliknij "Edytuj dane" i po zmianie odpowiednich pól kliknij na "Zapisz"

WNIOSEK:

Właściwy panel doradcy zwiększa skuteczność obsługi i satysfakcję klienta

Zarządzający – dostęp do raportów

Ubezpieczenia | Moje Dane | Baza wiedzy | **Narzędzia**

Raporty | Panel Administracyjny | Panel Doradcy

✔ Obsługujesz: **Jan Kowalski**, (12345678910) · [Zmień osobę](#) więcej ▼

Menu

Raporty

Deklaracje

TOP Agenci

Agenci nieaktywni

Agenci niezalogowani

Ostatnie logowania

TOP Agenci

Nazwisko	Imię	PESEL	Email	Ilość	Suma
Testowski	Edward	60021204590	testowski@firma.pl	22	22234.00
Rożek	Adam	87030312345	a.rozek@firmowy.pl	16	18556.00
Mołek	Magda	70050322134	magda@tv.pl	13	14234.00
Kowalczyk	Justyna	76043097865	justysia@nartki.pl	8	8668.00
Najlepszy	Mateusz	83011914453	mateusz@top.pl	8	8232.00
Rostowski	Jacek	87010154467	jacek@gmail.pll	5	5882.00
Kartowicz	Anna	51043009867	anna@kartowicz.pl	2	2006.00
Nowak	Adam	86060615463	a.nowak@firma.pl	2	1291.00

[Excel](#)

WNIOSEK:

Panel zarządzającego / weryfikacja transakcji / monitoring skuteczności doradcy



Wnioski i rekomendacje

Czego oczekuje klient?

szybkiego dostępu do informacji o produkcie

prostych procedur obsługowych

możliwości porównania ofert, cen i warunków

wolnego wyboru oferty

dostępu do wiedzy i wsparcia doradcy

możliwości podejmowania decyzji

Zaimplementować jeden system IT, który:

umożliwi klientowi:

- Zakup ubezpieczenia wg. aktualnej potrzeby
- Szybką identyfikację i porównanie warunków ubezpieczenia kilku firm
- Znalezienie i wypełnienie niezbędnych dokumentów
- Szybki dostęp do wiedzy i wsparcia doradców
- Szybkiego zgłoszenia reklamacji/ szkody

wzbudzi u klienta:

- Wzrost zaufania do banku i ubezpieczyciela
- Poczucie bezpieczeństwa
- Chęć długoterminowej relacji biznesowej

dla banku:

- Ułatwi spełnienie wymagań i rekomendacji: RU, ZBP, PIU oraz KNF
- Skupi w 1 miejscu produkty wszystkich ubezpieczycieli oraz umożliwi ich zarządzanie
- Będzie stymulował dalszą sprzedaż (crossselling)



Dziękujemy za uwagę i zapraszamy na nasze stoisko

Leszek Niedałtowski

Wiceprezes Zarządu

STBU Brokerzy Ubezpieczeniowi Sp. z o.o.

kom: 603 612 306

e-mail: l.niedaltowski@stbu.pl

Daniel Zdziński

Prezes Zarządu

STBU Direct Sp. z o.o.

kom: 609 739 049

e-mail: z.dzinski@stbudirect.pl