

Nieufność po obu stronach

W obszarze współpracy banków i zakładów ubezpieczeń nadal pozostaje wiele do zrobienia. Zarówno bankowcy, jak i ubezpieczeniowcy z wielką nieufnością podchodzą do kwestii współpracy oraz korzyści z niej wynikających. — PIOTR ANTKIEWICZ

Dzieje się tak niezależnie od tego, że po obydwu stronach następuje aktywizacja działań wokół sprzedaży bancassurance, a samodzielne departamenty bancassurance powstają zarówno w bankach, jak i zakładach ubezpieczeń. Problem leży po obydwu stronach, a menedżerowie odpowiedzialni za ten obszar działalności muszą zdać sobie sprawę z faktu, że wcześniej czy później będą musieli rozpocząć aktywną współpracę.

BRAK ELASTYCZNOŚCI

Po stronie zakładów ubezpieczeń bank napotyka na brak elastyczności, która przejawia się niechęcią do modyfikacji istniejących produktów oraz łączenia w pakiety ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniami osobowymi i majątkowymi (współpraca towarzystw ubezpieczeń na życie oraz ubezpieczeń majątkowych w ramach jednej grupy kapitałowej). Trudno przekonać ubezpieczycieli do **uproszczenia istniejących procedur, dotyczących rozliczania polis, składek, czy do podnoszenia limitów sum ubezpieczenia, do których klienci nie musieliby wykonywać badań medycznych.**

Należy pamiętać, że bancassurance to nowoczesny sposób sprzedaży ubezpieczeń – najczęściej bez wystawiania klasycznej, papierowej, odrębnej polisy. Tę rolę może pełnić karta płatnicza lub umowa kredytu z odpowiednią informacją w jej treści. Tysiące polis ubezpieczenia może być sprzedanych bez wystawienia choćby jednej polisy papierowej, w tym oryginału dla klienta, pierwszej kopii dla zakładu ubezpieczeń, drugiej kopii dla agenta ubezpieczeniowego. System bankowy jest źródłem wszelkich raportów rozliczeniowych, zestawień. **Przedstawiciele zakładów ubezpieczeń często nie rozumieją specyfiki produktu bankowego.** Przykładowo pobierana przez bank prowizja bankowa, która jest finansowana składką kredytu, podobnie jak pozostała część kredytu, powinna podlegać ubezpieczeniu. Zazwyczaj powstaje problem, którą składkę należy policzyć najpierw:



Piotr Antkiewicz

jest kierownikiem Działu Ubezpieczeń Bankowych Volkswagen Bank Polska S.A.,

absolwentem studiów MBA, autorem publikacji z zakresu prawa cywilnego i handlowego, doktorantem na Wydziale Prawa Uniwersytetu w Białymstoku.

czy finansowaną kredytem składkę ubezpieczenia, nie znając wartości prowizji bankowej, czy kwotę prowizji bankowej, nie znając wysokości składki ubezpieczenia. Równocześnie finansowana kredytem składka ubezpieczenia także musi być ubezpieczona. Zawsze ktoś musi ustąpić, co wcale nie oznacza wygranej którejś ze stron, a, co ważne, jedynie inaczej skalkulowaną cenę ubezpieczenia. **Większość zakładów ubezpieczeń nie docenia jeszcze zyskowności bancassurance i wykorzystania kanału sprzedaży, jakim są banki oraz posiadane przez nie bazy danych klientów.**

Z jednej strony dotykamy kwestii kosztu pozyskania nowego klienta, natomiast z drugiej mamy do czynienia z siłą perswazji banku, która jest znacznie większa niż w przypadku pojedynczego agenta zakładu ubezpieczeń.

POTRZEBNA ZMIANA MENTALNOŚCI

Po drugiej stronie, banki nie zdają sobie sprawy, jak (dobrze przygotowany) program bancassurance może być dochodowy. Często bancassurance traktowane jest jedynie jako uzupełnienie przychodów z tytułu działalności stricte bankowej. A przecież właściwie wprowadzone do banku bancassurance szybko staje się odrębnym i znaczącym źródłem przychodów, niezwykle tanim we wdrożeniu i prowadzeniu. Niestety, ubezpieczenia w banku często traktowane są jako gorsza, mniej prestiżowa działalność, bo przecież bank nie jest jakimś

tam agentem ubezpieczeniowym. Taki stan rzeczy wymaga zmiany mentalności kadry zarządzającej banku i jego pracowników. Wszyscy muszą zrozumieć, że nie sprzedają odrębnego produktu, lecz produkt bankowy z opcją lub bez opcji ubezpieczenia. Pracownicy banku muszą się niemal identyfikować z ubezpieczeniem, tak samo jak ze sprzedawanym produktem bankowym. Obecnie banki często nie tylko nie otwierają odrębnych komórek organizacyjnych nastawionych na prowadzenie działalności bancassurance, a wręcz przeciwnie - na rynku znane są już przypadki likwidowania powołanych wcześniej komórek bancassurance z powodu generowania przez nie zbyt niskich przychodów. Należy jednak pamiętać, że nie jest to wina samego bancassurance, a źle wprowadzonego programu sprzedaży bancassurance.

ZAKRES INFORMACJI

Tylko pełna, polegająca na zrozumieniu specyfiki działalności partnera współpraca może przynieść oczekiwane rezultaty. **Dlaczego banki i zakłady ubezpieczeń (co już zaczyna mieć miejsce) nie miałyby podpisywać umów o podziale zysków?** Jako partnerzy powinni znać nie tylko poziom penetracji produktu ubezpieczeniowego i poziom szkodowości, ale także wysokość kosztów administracyjnych zakładu ubezpieczeń, wysokość tworzonych przez zakład ubezpieczeń rezerw, co w konsekwencji prowadzi do wiedzy na temat zyskowności produktu. Dotychczas tę wiedzę posiadały jedynie zakłady ubezpieczeń. Z kolei banki zaangażowane w funkcjonowanie produktu muszą pamiętać, że wysoki poziom szkodowości czy duże wymagania odnośnie wysokości ich prowizji przekładają się na poziom zysku, a w rezultacie na wysokość jego części należącej bankowi. W ten sposób obie strony czynnie uczestniczą w „prowadzeniu” produktu i obu stronom pozostaje jedynie ustalenie proporcji, w jakiej będzie dzielony zysk. □