

PIU: Przypis z OC spada, a wartość odszkodowań rośnie - str. 10

Gazeta

23 (1099)

TYGODNIK

8-14 VI 2020

NR INDEKSU 351210 ISSN 1428-7501
ROK XXI CENA 7,90 ZŁ (w tym VAT 8%)

Adam Kubicki

**Zarządzasz
grupą czy zespołem?**

str. 22



Ubezpieczeniowa

aktualności

pismo środowisk ubezpieczeniowych i finansowych

www.gu.com.pl



redakcja@gu.com.pl

TUW PZUW

**Jest miejsce
na wzajemność
w ubezpieczeniach
korporacyjnych**

Rafał Kiliński

str. 2



**Nationale-Nederlanden
inspiruje kobiety**

str. 4



BEZPIECZNY.PL

**Ubezpieczenia szkolne
w erze Covid-19**

str. 3



Barbara Bochyńska Rzecznikiem Klienta LINK4 str. 9

WYGODNA RATA.PL

**Polisa na raty
w czasach
pandemii**

Wojciech Dworakowski

str. 7



ERGO HESTIA

**Internet rzeczy
ograniczy
awaryjność
maszyn**

str. 14



BRANDSCOPE

**Gorące
tematy
na czas
odmrożenia**

Piotr Habański

str. 18



**Kiedy profil prywatny,
a kiedy Fanpage agenta
na Facebooku?**

Marcin Kowalik

str. 22



PZU: Skutki pandemii zaciążyły na kwartalnym zysku str. 5



Mamy atrakcyjną, autorską ofertę dla firm zajmujących się gospodarowaniem odpadami. To ciekawa i obiecująca nisza. Oferta jest wariantowa, w zależności od spełnienia konkretnych kryteriów bezpieczeństwa. Szukujemy również ofertę dla przemysłu drzewnego – wymagającej branży, która do tej pory miała ograniczony dostęp do ochrony ubezpieczeniowej. Stawiamy na połączenie ochrony dopasowanej do każdej branży, z programem prewencyjnym promującym minimalizację szkodowości.



Jest miejsce na wzajemność w ubezpieczeniach korporacyjnych

Rozmowa z **Rafałem Kilińskim**, prezesem TUV PZUW

Aleksandra E. Wysocka:
– Rok 2019 zamknęliście rekordowym wynikiem finansowym. Jaka jest tajemnica tego sukcesu?

Rafał Kiliński: – To żadna tajemnica, po prostu ciężka i konsekwentna praca całego zespołu. Przekonujemy do formuły wzajemności kolejnych klientów. Robimy to skutecznie, bo nie tylko wykonujemy plany, ale też je przekraczamy.

Rok 2019 to niemal 690 mln składki, w dodatku połączone z dodatnim wynikiem technicznym, co przecież nie jest oczywiste. Widziałem na rynku wiele spektakularnych wzrostów, po których nastąpiło tsunami szkód. Tymczasem nam udało się wypracować dynamiczny wzrost o charakterze organicznym.

Czy są takie branże, na których szczególnie Wam zależy?

– Od początku stawialiśmy na ubezpieczenia podmiotów medycznych oraz Power & Energy, gdzie cały czas rozwijamy naszą obecność. Mamy też program ubezpieczeniowy dla instytucji kościelnych i dziś chronimy mienie 85 zakonów męskich i żeńskich oraz pięć diecezji – łącznie w ponad 2000 lokalizacji w całym kraju.

To bardzo ciekawe, że z wieloma podmiotami świeckimi trudno rozmawia się o idei wzajemności, tymczasem duchowni rozumieją tę formułę i są na nią otwarci. Żaden podmiot z tego segmentu nie jest na tak zwanym moratorium, czyli nie zastrzegł sobie zwolnienia z ewentualnych dopłat do ochrony, rezygnując również z udziału w potencjalnych zyskach. Wbrew naszym pierwotnym oczekiwaniom samorządy okazały się znacznie bardziej nieufne względem formuły wzajemności.

Z czego to wynika?

– Być może z przywiązania do formuły przetargowej, co mnie dziwi, ponieważ jest to procedura mało elastyczna. W dużych przetargach potrafi być uruchomiona nawet sześć miesięcy przed rozpoczęciem ochrony, co jest dużym wyzwaniem dla underwriterów. W ubezpieczeniach wzajemnych możemy dyskutować o kształcie oferty właściwie do ostatniej chwili, wyceniając po kolei każdy kawałek. Im później zaczynamy kwotowanie, tym cena bardziej odpowiada aktualnemu ryzyku.

Jakie macie plany na nadchodzące miesiące?

– Mamy atrakcyjną, autorską ofertę dla firm zajmujących się gospodarowaniem odpadami. To jest ciekawa nisza. Oferta jest wariantowa, w zależności od spełnienia konkretnych kryteriów bezpieczeństwa. Szukujemy również ofertę dla przemysłu drzewnego – wymagającej branży, która do tej pory miała ograniczony dostęp do ochrony ubezpieczeniowej. Stawiamy na połączenie dopasowanej do branży ochrony z programami prewencyjnymi promującymi minimalizację szkodowości.

W jaki sposób dbacie o szkodowość?

– Mitygacja ryzyka i prewencja to nieodłączny element naszej kultury korporacyjnej. Oczywiście mamy ograniczone środki, ale staramy się je wykorzystać jak najefektywniej. Nasi inżynierowie ryzyka oraz inżynierowie z PZU LAB dokonują audytów, które pozwalają dostrzec zagrożenia oraz punkty krytyczne prowadzonej działalności. Następnie przygotowują rekomendacje techniczne i organizacyjne, które pozwalają optymalizować wystąpienie zdarzeń niepożądanych w przyszłości.

W szpitalach przeprowadzamy wizytacje medyczne, czyli dedyko-

wane audyty, realizowane przez lekarzy z dużym doświadczeniem medycznym i ubezpieczeniowym, mające na celu poprawę bezpieczeństwa pacjenta i personelu, a co za tym idzie wpływające na zmniejszenie liczby roszczeń.

Korzystając z funduszu prewencyjnego, przeprowadzamy również szkolenia ograniczające występowania szkód medycznych i poprawiające bezpieczeństwo świadczenia opieki medycznej. Mam na myśli:

- szkolenia dla zespołów położniczych i neonatologicznych pt. „Bezpieczny poród”, prowadzone we współpracy z Warszawskim Uniwersytetem Medycznym oraz Polskim Towarzystwem Ginekologów i Położników,

- szkolenia dla personelu placówek leczniczych z zakresu pomocy pacjentów i personelu medycznego – szkolenia objęte są patronatem Ministerstwa Zdrowia,

- szkolenia pt. „Dobre relacje z pacjentem” dla personelu placówek leczniczych z zakresu komunikacji interpersonalnej, objęte patronatem naukowym Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego.

Te sprawdzone, przynoszące efekty działania chcemy i będziemy realizować także w najbliższej przyszłości.

Jak pandemia wpłynęła na Waszą działalność?

– Musieliśmy odrobić w trybie przyspieszonym zadanie domowe i przemodelować procesy na formułę zdalną. Udało się! Teraz pracujemy zdalnie, co więcej bez strat na efektywności. Przypuszczam, że część nowych rozwiązań zostanie z nami na dłużej. Największym wyzwaniem jest nowa sprzedaż, która w ubezpieczeniach korporacyjnych wciąż wymaga osobistych spotkań, inspekcji i negocjacji. Z odnowieniami problemu nie ma, ale pozyskiwanie nowego biznesu

w obecnych warunkach było i jest znacznie trudniejsze. Zwłaszcza biorąc pod uwagę odwołanie wszystkich konferencji i kongresów w branży medycznej i samorządowej, które w naszym modelu biznesowym zajmują ważne miejsce. Na 2,5 miesiąca musieliśmy zupełnie wstrzymać inspekcje inżynieryjne, kierując się względami bezpieczeństwa.

Pandemia to w naszym przypadku także działania na rzecz klientów. Włączyliśmy się we wsparcie klientów z branży medycznej w walce z Covid-19. Ubezpieczone przez nas szpitale otrzymały pomoc, na którą przeznaczyliśmy 40% całego tegorocznego funduszu prewencyjnego. Z dofinansowania skorzystało 12 podmiotów leczniczych i jedno miasto wojewódzkie. Ponadto 4 marca, czyli w dniu wykrycia pierwszego chorego w Polsce, Rada Naukowa TUV PZUW wydała rekomendację postępowania z pacjentami, u których podejrzewano zakażenie koronawirusem. Wytyczne, zredagowane przez dr. n. med. **Pawła Grzesiowskiego**, wysłaliśmy do wszystkich placówek leczniczych będących członkami TUV PZUW, które udzielają stacjonarnych i całonocnych świadczeń zdrowotnych, oraz do instytucji kościelnych.

Pniecie się konsekwentnie w górę w Liście 500 tygodnika „Rzeczpospolita”, znajdując się w ścisłej czołówce podmiotów najszybciej awansujących w tym rankingu. Gratulacje!

– Dziękuję. Lokaty w rankingach „Rzeczpospolitej” potwierdzają naszą obecną kondycję, a awans o 53 pozycje w zestawieniu „Największe skoki na liście 500” odzwierciedla dynamikę rozwoju. Dodatkowo w zestawieniu firm o największym wzroście dochodów według „Rzeczpospolitej” zajmujemy 30. lokatę. Awans o 23 pozycje umożliwiło nam zwiększenie przychodów r/r o 25,2%. Ma to tym większe zna-

czenie, że oceniane wyniki to efekt czterech lat działalności operacyjnej Towarzystwa.

Utrzymaliśmy rating S&P na poziomie A-i, co najważniejsze, zajęliśmy miejsce lidera wśród polskich towarzystw ubezpieczeń wzajemnych. Według opublikowanego w 2019 r. raportu Global 500 jesteśmy drugim pod względem dynamiki rozwoju towarzystwem ubezpieczeń wzajemnych na świecie. Raport, przygotowany przez Międzynarodową Federację Ubezpieczeń Spółdzielczych i Wzajemnych Towarzystw Ubezpieczeniowych, objął 500 największych towarzystw z 77 krajów, reprezentujących ok. 99% światowego rynku.

Czy w związku z obecną sytuacją będziecie dokonywać modyfikacji strategii i planów sprzedażowych?

– Konsekwentnie realizujemy nasze plany. Jeśli chodzi o strategię, mamy cele, których się trzymamy, zmieniamy jedynie sposoby ich osiągania. Przed nami wiele pracy edukacyjnej, bo w Polsce funkcjonuje wiele mitów na temat wzajemności. Firmy i organizacje bardziej boją się ewentualnych dopłat do polisy, niż liczą na zwrot składki. Tymczasem pierwsze zwroty już wypłaciliśmy. Może nie są to kolosalne kwoty, ale jednak całkiem istotne w budżetach naszych klientów.

Edukacja ubezpieczeniowa w Polsce wciąż wymaga nieustającej pracy, a o ubezpieczeniach wzajemnych Polacy wiedzą jeszcze mniej niż o komercyjnych. Wierzę, że krok po kroku uda się to zmienić.

Dziękuję za rozmowę.

Aleksandra E. Wysocka

