

II FORUM ASSISTANCE

BANKASSISTANCE I BANCASSURANCE

– SYNERGIE PRODUKTOWE A EFEKTYWNOŚĆ BIZNESOWA

Już po raz drugi Europ Assistance Polska zorganizowała konferencję poświęconą tematyce assistance, ze szczególnym uwzględnieniem bankassistance i bancassurance. Tegoroczne spotkanie – II FORUM ASSISTANCE odbyło się 14 maja 2008 w Hotelu Marriott w Warszawie. Partnerem merytorycznym forum była Szkoła Główna Handlowa w Warszawie.

Konferencja zgromadziła ponad 80 przedstawicieli banków, towarzystw ubezpieczeń oraz osób ze świata nauki i prasy.

Prowadzącymi forum byli prof. Małgorzata Iwanicz-Drozdowska ze Szkoły Głównej Handlowej oraz Ryszard Grzelak, prezes Europ Assistance Polska.

Tematyka II FORUM ASSISTANCE dotyczyła zagadnień związanych z usługami assistance w ofercie bankowej i bankowo-ubezpieczeniowej. Wśród prelegentów i panelistów znaleźli się wybitni specjaliści z branży bankowej i ubezpieczeniowej: Norbert Jeziolowicz – dyrektor w Związku Banków Polskich, Paweł Zylm – prezes BRE Ubezpieczenia, Olgierd Jatelnicki – prezes PTU S. A., Michał Gomowski – członek zarządu Generali TU, Paweł Pietryka – dyrektor zarządzający Pionu Sprzedaży Detalicznej Dominet Banku, Witold Florczak – starszy konsultant w firmie Milliman, Paweł Zawisza – dyrektor Biura Bancassurance BZ WBK, Ryszard Grzelak – prezes Europ Assistance Polska oraz przedstawiciele nauki: prof. Małgorzata Iwanicz-Drozdowska i dr Adam Śliwiński ze Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie.

Konferencja została otwarta przez prof. Małgorzatę Iwanicz-Drozdowską oraz prezesa Ryszarda Grzelaka, który zaznaczył, że bardzo pozytywne opinie po ubiegłorocznej konferencji, jak również (mimo obserwowanego dużego zainteresowania) brak innych tego typu konferencji w Polsce zdecydowały o organizacji II FORUM ASSISTANCE, które staje się tym samym cyklicznym spotkaniem poświęconym problematyce bankassistance i bancassurance.

Prezentacją inauguracyjną konferencję było wystąpienie dyrektora Norberta Jeziolowicza ze Związku Banków Polskich, który ocenił rynek bancassurance oraz przedstawił rozwój bankowości, w tym internetowej, w Polsce. Podkreślił stale rosnącą liczbę sprzedanych polis assistance, jak również liczbę wydanych kart płatniczych, co świadczy o wzroście popularności produktów bankowo-ubezpieczeniowej wśród Polaków.

Sprzedaż produktów ubezpieczeniowych w kanale direct została przedstawiona podczas II FORUM ASSISTANCE przez Pawła Zylma. Prezes Zylm w syntetyczny sposób przedstawił historię sprzedaży ubezpieczeń direct w Polsce – ubezpieczeń komunikacyjnych, mieszkaniowych i podróży oraz szczegółowo opisał powstanie i rozwój platformy internetowej „Supermarket ubezpieczeń samocho-

dowych”. W prezentacji wskazano również, iż nadrzędnym celem uruchomienia platformy jest maksymalizacja korzyści i wygody dla klienta za pomocą takich narzędzi, jak m.in. szeroki wybór różnych produktów ubezpieczeniowych, przejrzyste i jasne procedury zakupu danego produktu, całodobowy dostęp do polis. Dodatkowo w wystąpieniu dokładnie przedstawiono, jak w kanale direct, w zależności od wybranego pakietu ubezpieczeniowego, wygląda oferta assistance.

Wpływowi usług assistance na satysfakcję i zadowolenie klientów bankowych poświęcone było natomiast wystąpienie dyrektora Pawła Pietryki z Dominet Banku. Na podstawie analizy poziomu wykorzystania świadczeń assistance, w zależności od stopnia i rodzaju odpowiedniej komunikacji z klientem, przedstawiono, jak ważna jest owa komunikacja i jakie ma to znaczenie dla zwiększenia świadomości assistance wśród klientów bankowych. Zwrócono uwagę również, iż to właśnie ten czynnik – komunikacja z klientem – przyczynia się do zwiększenia satysfakcji klienta końcowego, a co za tym idzie do wzrostu wolumenu sprzedaży i podniesienia zysków banku.

Stan obecny i perspektywy rozwoju bancassurance ubezpieczeń majątkowych w Polsce został przedstawiony podczas II FORUM ASSISTANCE przez dr. Witolda Florczaka z firmy konsultingowej Milliman. W swojej prezentacji Witold Florczak omówił m.in. czynniki rozwoju rynku bancassurance w Polsce oraz scharakteryzował poszczególne modele współpracy między bankiem a towarzystwem ubezpieczeniowym. Dodatkowo przedstawiciel firmy Milliman ocenił zyskowość różnych grup ubezpie-



czeń oraz przedstawił perspektywy rozwoju poszczególnych rodzajów produktów ubezpieczeniowych.

Ostatnie wystąpienie było poświęcone budowaniu świadomości assistance wśród pracowników banku na podstawie doświadczeń BZ WBK, a zagadnienie to omówił dyrektor Paweł Zawisza. Podkreślił, jak istotna jest kwestia edukacji assistance wśród pracowników bankowych prowadzona za pomocą takich narzędzi, jak szkolenia oraz odpowiednia komunikacja marketignowa.

Obok eksperckich prezentacji, istotnym elementem programu II FORUM ASSISTANCE była dyskusja panelowa zatytułowana „Współpraca towarzystw ubezpieczeniowych, banków i firm assistance. Synergie produktowe. Strategie marketingowe, świadomość i satysfakcja klientów a efektywność biznesowa.”. Wzięli w niej udział: Michał Gomowski – członek zarządu Generali TU, Olgierd Jatelnicki – prezes PTU S.A. oraz Ryszard Grzelak – prezes Europ Assistance Polska. Moderatorem dyskusji był dr Adam Śliwiński ze Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie.

W trakcie dyskusji panelowej uczestnicy konferencji mieli możliwość zapoznania się z różnymi opiniami dotyczącymi poszczególnych zagadnień bankassistance i bancassurance. W dyskusji podkreślono rosnącą świadomość ubezpieczeniową i assistance wśród Polaków oraz rolę komunikacji banku z klientem na poszczególnych etapach zarządzania programem bankassistance. Dodatkowo zwrócono uwagę na komplementarność usług bankassistance i bancassurance.

Wśród uczestników konferencji przeprowadzono anonimową ankietę dotyczącą oceny II FORUM ASSISTANCE pod względem merytorycznym i organizacyjnym. Łączna ocena konferencji przez osoby biorące w niej udział wyniosła 4,5 w skali, w której 5 oznacza ocenę maksymalną, zaś 1 – minimalną. Uczestnicy FORUM szczególnie docenili tematykę wygłoszonych prezentacji oraz dobór prelegentów i panelistów. Zwrócono także uwagę na bardzo dobrą organizację konferencji. Wszyscy ankietowani uczestnicy wyrazili zainteresowanie udziałem w kolejnych konferencjach organizowanych przez Europ Assistance Polska.

Wysoka frekwencja podczas konferencji, jak również bardzo pozytywna ocena II FORUM ASSISTANCE świadczy, jak ważne dla branży ubezpieczeniowej i bankowej są konferencje tego typu. Dlatego też Europ Assistance Polska zamierza kontynuować cykl spotkań FORUM ASSISTANCE i podtrzymywać wysoką jakość merytoryczną i organizacyjną swoich przyszłych konferencji.

Patronat nad II FORUM ASSISTANCE objęły: Krajowa Izba Rozliczeniowa, „Miesięcznik Finansowy BANK”, Businessman.pl, „Gazeta Prawna”, „Gazeta Ubezpieczeniowa”, „Kurier Finansowy”, portal BANKIER.PL, serwis PRNews oraz wydawany od przeszło trzech lat przez Europ Assistance Polska miesięcznik „Assistance Newsletter”.

Organizator II FORUM ASSISTANCE – Europ Assistance Polska – współpracuje obecnie z 25 bankami i instytucjami finansowymi, obsługując 50 programów na rzecz ich klientów. Usługi firmy wzbogacają również pakiety dołączone do 8 spośród 10 najbardziej prestiżowych kart kredytowych w Polsce (Forbes, 2007). Europ Assistance Polska wdraża wspólnie z bankami i ubezpieczycielami najbardziej innowacyjne rozwiązania na rynku polskim.

Joanna Betza, Head of PR&Marketing, Europ Assistance Polska.