

Aktywny gracz

Z Leszkiem Alexandrem Konopką, prezesem zarządu GRAS SAVOYE POLSKA rozmawia Rita Schultz

Kiedyś klienci mylili brokera i agenta. Czy coś się zmieniło po 20 latach funkcjonowania rynku?

Różnica ta jest na pewno dostrzeżona w relacjach B2B. Tutaj już nie ma problemów z rozpoznawaniem, kto jest brokerem, a kto agentem. Klienci biznesowi wiedzą już czy mają do czynienia z agentem czy z brokerem i czego mogą

oczekiwać od agenta, a czego wymagać od brokera.

A czy obca nazwa firmy GRAS SAVOYE nie wzbudza nieufności, zwłaszcza w mniejszych firmach, w mniejszych miejscowościach?

Nazwa jest może obco brzmiąca, ale już nie obca dla polskiego sektora dużych i średnich przedsiębiorstw. GRAS

SAVOYE szuka klientów przede wszystkim wśród takich właśnie firm.

Klienci sami zgłaszają się do GRAS SAVOYE?

Czasami klienci zgłaszają się sami. Jeśli chodzi o działania dla dużych przedsiębiorstw czy podmiotów z sektora publicznego, to jesteśmy najczęściej na liście konkursowej. Jeśli klient organizuje przetarg, to zazwyczaj zapytanie ofertowe trafia do nas.

A ile takich przetargów w roku się odbywa? W ilu uczestniczycie?

Otrzymujemy około kilkunastu na prawdę dużych i ważnych zapytań w roku. Są to przetargi i konkursy, które bardzo silnie angażują nasz zespół. Każda nasza odpowiedź na zapytanie ofertowe może liczyć od kilkudziesięciu do paruset stron.

Kto ze strony klientów zajmuje się kontaktem z brokerem?

Bardzo różnie. Często to są działy zakupowe, dyrekcja finansowa i administracyjna, nierzadko zaangażowany jest w sferę ubezpieczeń dział prawny. Zazwyczaj jednak za ubezpieczenia odpowiedzialny jest pion finansowo-ekonomiczny. To właśnie dział, który płaci, a z drugiej strony, rozumie co znaczy ubezpieczenie i wie, że ubezpieczenie się kupuje, nie po to, żeby je mieć, tylko żeby rzeczywiście być ubezpieczonym i mieć realną ochronę.

Stawiacie przede wszystkim na stałych klientów, którym rokrocznie oferujecie swoje usługi?

Esencja biznesu brokerskiego polega na pozyskaniu klienta i obsłudze go w perspektywie wieloletniej. Jest to korzystne zarówno dla klienta jak i dla nas. Dla klienta - ponieważ znając jego sytuację ubezpieczeniową, branżę, ryzyka, szkodowość etc. jesteśmy w stanie na bieżąco usprawniać rozwiązania ubezpieczeniowe i usługowe. Dla nas, ponieważ koszt pozyskania klienta jest z reguły dużo wyższy niż koszt utrzymania obsługi. Ta zasada obowiązuje praktycznie we wszystkich wolnych



zawodach - u audytorów czy u prawników, wszędzie tam gdzie istnieje element repetycyjny.

Jaki wpływ miał kryzys na biznes brokerski?

Niewiele się zmieniło, a część zmian była na naszą korzyść. Mianowicie wielu naszych klientów zaczęło postrzegać ubezpieczenia nie jako koszt, ale jako dodatkowe źródło przychodów. Zaczęli się zastanawiać, jak na ubezpieczeniach można zarabiać, a nie tylko za nie płacić. Klasycznym przykładem takich firm są banki, które już od wielu lat rozszerzają swoją działalność na produkty ubezpieczeniowe. Z jednej strony same są ubezpieczonym i szukają pokrycia własnego ryzyka ubezpieczając mienie, gotówkę oraz inne specyficzne dla swojej działalności ryzyka, najczęściej korzystając z pełnej ochrony oferowanej przez ubezpieczenie BBB, czyli Bankers Blanket Bond. Z drugiej strony mamy całą sferę ubezpieczeń, które banki oferują swoim klientom, a więc wykorzystują je bądź jako dodatkowe źródło przychodów bądź jako narzędzie marketingowe mające za zadanie zwiększenie atrakcyjności oferty banku.

Esencja biznesu brokerskiego polega na pozyskaniu klienta i obsłudze go w perspektywie wieloletniej. Jest to korzystne zarówno dla klienta jak i dla nas.

Odczuliście jako firma brokerska dodatkowe korzyści z wejścia do Unii?

Owszem. Wśród korzyści można wymienić bardzo łatwy dostęp do produktów oferowanych przez zagraniczne towarzystwa oraz ułatwienia w zakresie swobody przepływu usług. Na przykład warunki zakupu różnego rodzaju usług, związane z regulacjami fiskalnymi są bardziej usystematyzowane i kontrolowane. Wejście do Unii ułatwia sięganie po wzorce zachodnie, ściąganie ich do nas, adaptowanie, bądź nawet bezpośrednią sprzedaż produktów ubezpieczeniowych z innych rynków europejskich. Niektóre z tych produktów tylko sprzedajemy, do innych zapewniamy pełną obsługę.

Nasza struktura obejmuje dwie spółki – GRAS SAVOYE i POL-ASSISTANCE. Obsługujemy między innymi firmy, które mają swoje siedziby poza granicami Polski, a operują tutaj na zasadzie swobody świadczenia usług. Unia daje nam więc dodatkowe możliwości, zwłaszcza, że jesteśmy aktywnym graczem na rynku międzynarodowym.

Jak układa się współpraca z towarzystwami ubezpieczeniowymi? Czy zauważył Pan zmianę jakości obsługi?

Prawdę mówiąc, kryzys na rynku polskim sprawił, że ceny ubezpieczeń osiągnęły minimalny pułap. Mimo, że były już bardzo niskie, ze względu na ostrą konkurencję wynikającą z kryzysu ciągle spadały. Kryzys zintensyfikował spadek stawek ubezpieczeniowych zwłaszcza w zakresie ubezpieczeń korporacyjnych i przemysłowych, a w Polsce również komunikacyjnych. Wojna cenowa, spadek sprzedaży samochodów nowych oraz wzrost importu pojazdów używanych spowodowały pogłębienie się tych tendencji. Na to jeszcze nałożył się wzrost stawek roboczogodzin w warsztatach naprawczych, a na początku 2009 r. dość istotny wzrost cen części zamiennych spowodowany wzrostem kursu euro oraz ostra i długa zima. Czynniki te doprowadziły do sytuacji, w której ubezpieczyciele, nie wyhamowując trendu wojny cenowej zawczasu wpadli w znaczne straty. Teraz próbują poprawiać sytuację podnosząc ceny. Kolejne dwa kwartały będą zapewne charakteryzować straty w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych. Jeśli chodzi o ubezpieczenia przemysłowe, nastąpiła stabilizacja cen. Część przedsiębiorstw zaczęła jednak patrzeć uważniej na ceny ubezpieczeń. Uważam natomiast, że bacznie należy obserwować rynek bancassurance, szczególnie w segmencie consumer finance.

Jakie towarzystwo jest obecnie najlepszym partnerem do współpracy w ubezpieczeniu majątku przemysłowego?

Bardzo trudne pytanie do brokera. Nie ma na nie jednoznacznej odpowiedzi. Poza tym ubezpieczenie przemysłowe to bardzo szerokie pojęcie. W samym tylko sektorze energetycznym produkcja i dystrybucja energii charakteryzują się

innymi ryzykami i innymi potrzebami w zakresie ubezpieczeń.

W stosunku do dużych ryzyk przemysłowych często występują pooly koasekuracyjne. Trudno więc oceniać, który z partnerów w takim poolu jest liderem, a tym samym wnioskować jak współpracuje się z danym towarzystwem, kiedy współpraca dotyczy równocześnie kilku partnerów. Mogę jednak powiedzieć, że w pierwszej dziesiątce różnice nie są duże. Poza tym, tak jak w innych

Leszek Alexander Konopka – prezes zarządu GRAS SAVOYE POLSKA i POL-ASSISTANCE. Ukończył Wydział Inżynierii Lądowej Wyższej Szkoły Biznesu Politechniki Warszawskiej oraz Stosunki Międzynarodowe na UMCS, IESE w Business School, University of Navarra. Od 1997 r. posiada uprawnienia brokera ubezpieczeniowego i reasekuracyjnego. W latach 1992-94 założył firmę brokerską ASEKURACJA II, a od 1994. r. rozpoczął pracę na stanowisku wiceprezesa w spółkach GRAS SAVOYE. Od 2004 r. został prezesem zarządu GRAS SAVOYE POLSKA i POL-ASSISTANCE. Poza bieżącymi funkcjami zarządczymi, odpowiedzialny jest za: departament ubezpieczeń komunikacyjnych, usług assistance oraz bancassurance, pilotowanie projektów w zakresie dystrybucji masowej produktów ubezpieczeniowych, szczególnie w sektorze finansowym, motoryzacyjnym oraz informatycznym i telekomunikacyjnym. Odpowiada także za pilotowanie i nadzorowanie projektów międzynarodowych. Gościennie wykładowca we francuskiej wyższej szkole ubezpieczeń ENASS (poziom MBA). Członek organizacji związanych z polską gospodarką oraz z sektorem ubezpieczeń, takich jak: Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych i Klub Polskiej Rady Biznesu. Związany z takimi instytucjami jak: International Assistance Group, Stowarzyszenie Zarządzania Ryzykiem POLRISK, Francuska Izba Przemysłowo-Handlowa, Polska Izba Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych, Polska Izba Pośredników Ubezpieczeniowych i Finansowych. Często występuje w roli eksperta w zakresie ubezpieczeń zarówno podczas szkoleń i konferencji, jak i w mediach, głównie w prasie ekonomicznej i ubezpieczeniowej (Home&Market, Dziennik Gazeta Prawna, Parkiet, Gazeta Finansowa, Dziennik Ubezpieczeniowy, Gazeta Ubezpieczeniowa).

branżach, ważna jest nie tylko oferta, ale również standardy współpracy i ludzie.

Więc właściwym pytaniem byłoby, którzy ludzie są najlepsi na tym rynku?

Można by ułożyć ranking najbardziej popularnych underwriterów. Natomiast oczywistym jest, że wybierając partnera do współpracy należy uwzględnić wiele czynników takich jak na przykład ogólne zasoby, polityka firmy, kontrakty reasekuracyjne etc. Wiadomo, że wśród firm mocno zaangażowanych w ubezpieczenia przemysłowe są praktycznie wszystkie duże towarzystwa ubezpieczeniowe.

Na czym polega przewaga konkurencyjna GRAS SAVOYE nad innymi brokerami?

Skala działalności, różnorodność oferty, a jednocześnie silne specjalizacje i profesjonalny zespół obsługujący klientów w kilku językach. No i przystojniejsi faceci i ładniejsze dziewczyny.

A ile zatrudniacie osób?

Łącznie w strukturach GRAS SAVOYE i POL-ASSISTANCE zatrudniamy około 280 osób na umowy o pracę.

Czy macie dużą fluktuację personelu?

Nie. Waha się między 2-3 procent. To jest zdrowa, naturalna fluktuacja kadr.

Przechodzą do konkurencji, czy wracają do towarzystw ubezpieczeniowych?

Bardzo różnie. Nie ma reguły. Na przykład przy stanowiskach nie merytorycznych, odejścia poza branżę się zdarzają. Jedna osoba odeszła do branży zarządzania ryzykiem. Najczęściej jednak nasi byli pracownicy przejmowani są przez firmy z branży, czyli towarzystwa ubezpieczeniowe i firmy brokerskie.

A ilu zatrudniacie brokerów z uprawnieniami?

W ramach naszej struktury w Polsce funkcjonuje w charakterze pracowników i/lub współpracowników ponad 90 osób posiadających uprawnieniado wykonywania czynności brokerskich. Staramy się, żeby nasi pracownicy mieli egzamin brokerski. Rekordzistką jest dziewczyna, która po sześciu miesiącach pracy u nas zdała taki egzamin. Ludzie przychodzą zupełnie spoza branży, a u nas mają możliwość korzystania z zasobów dużej, międzynarodowej firmy. Zatrudniamy

pracowników z dobrą znajomością języków obcych. Można u nas nabyć umiejętności zawodowe, można zostać brokerem w ciągu dwóch lat, natomiast osiąść dobrą znajomość języka w ciągu dwóch lat jest bardzo ciężko. W związku z powyższym chętniej zatrudniamy osobę ze znajomością języków obcych niż z doświadczeniem. Ta metoda się sprawdza.

Jakie są cechy dobrego brokera? Czy ma znaczenie wykształcenie, płeć, wiek?

Broker musi być przede wszystkim stabilny, systematyczny, precyzyjny, rzetelny, komunikatywny, ponieważ nielato jest przedstawić wszystkie zawiłości umowy ubezpieczeniowej – pokrycia, rozszerzenia, wyłączenia etc. osobie, nie będącej z danej branży. Trzeba więc umieć przedstawiać się z poziomu analitycznego, na poziom bardziej ogólny i posiadać umiejętność przekładania technicznego ubezpieczeniowego slangu na język zrozumiały, a równocześnie dbać o precyzyjność i jasność zapisów.

Jeśli chodzi o wykształcenie, de facto bardzo niewiele osób zatrudnionych w naszej firmie ma wykształcenie ubezpieczeniowe. Czasami wykształcenie ubezpieczeniowe może nawet przeszkadzać i ograniczać. Spotkałem osoby, które miały kierunkowe wykształcenie i były nastawione na wąską dziedzinę, której można się szybko nauczyć pracując. Niewiele z takiej teoretycznej wiedzy wykorzystuje się w pracy brokera. Natomiast cenne jest posiadanie poza praktyczną wiedzą ubezpieczeniową, wiedzy ekonomicznej, inżynierskiej, lingwistycznej czy prawniczej. Oczywiście praca oraz szkolenia, do których zobligowani są brokerzy pozwolą nam jeszcze dopracować i pogłębić umiejętności.

Ponadto pracujemy w branży finansowej więc na przykład dress code jest u nas istotny.

Co doradzałby Pan menedżerom, którzy chcą wybrać firmę brokerską? Na co powinni zwracać uwagę? O co powinien się pytać przedsiębiorca?

Jak wybrać dobrego brokera? Tak jak wybrać dobrego prawnika. Ten sam dylemat. Wszystko jest zależne od potrzeb. Potrzeby takie determinuje z pewnością wielkość firmy – duże korporacje mają zupełnie inne potrzeby w zakresie nie

Jak wybrać dobrego brokera? Tak jak wybrać dobrego prawnika. Ten sam dylemat. Wszystko jest zależne od potrzeb. Potrzeby takie determinuje z pewnością wielkość firmy – duże korporacje mają zupełnie inne potrzeby w zakresie nie tylko samych ubezpieczeń, ale również risk managementu, od firm z sektora MŚP.

tylko samych ubezpieczeń, ale również risk managementu, od firm z sektora MŚP. Są firmy, które ze względu na swoje struktury wymagają mniejszego zaangażowania brokera, dla innych z kolei ważna jest bliskość geograficzna i możliwość ciągłego bezpośredniego kontaktu z obsługującym ich brokerem.

Poza wielkością i rodzajem struktury, ważna jest także branża, nie tylko ze względu na konieczność posiadania przez brokera know-how w danym sektorze, ale również ze względu na ewentualną szkodowość i możliwość zapewnienia obsługi w przypadku jej znacznego poziomu. Chodzi przede wszystkim o sytuację, kiedy branża ma ryzyka rozproszone i mamy do czynienia z dużą ilością szkód. Ważne jest także posiadanie odpowiednich kompetencji w przypadku bardzo wartościowych obiektów przemysłowych i tym samym ubezpieczeń zawartych na bardzo duże sumy. Zupełnie innego zaplecza będzie wymagało likwidowanie kosztownych szkód dla sektora energetycznego, niż likwidowanie szkód na przykład dla firmy leasingowej mającej w portfelu 10 000 pojazdów i 3 000 szkód. Do zarządzania taką ilością szkód jest potrzebnych kilku pracowników i efektywne narzędzia IT

Oczywiście, są uniwersalne kryteria wyboru firmy takie renoma firmy, jej wielkość, stabilność, ilość osób zatrudnionych w danej specjalizacji, możliwość obsługi potencjalnych szkód. Innym uniwersalnym kryterium jest posiadana polisa ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zawodowej brokera z wysoką, co najmniej kilkunastomilionową sumą gwarancyjną chroniącą klienta. ■