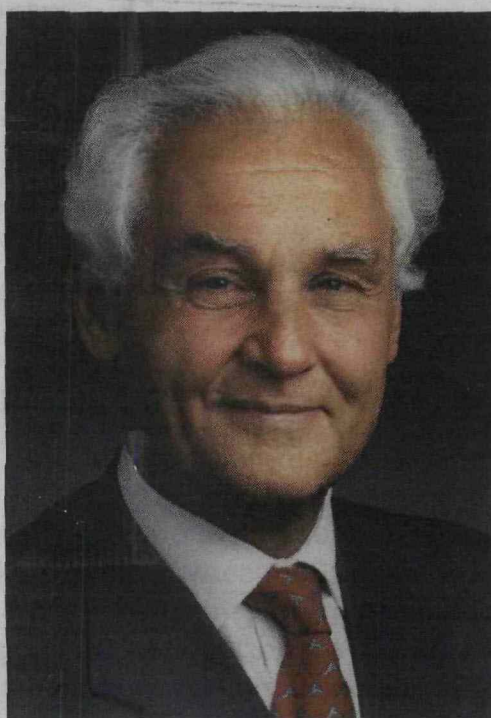


ROZMOWA TYGODNIA

Zawód brokera nie ma ograniczeń



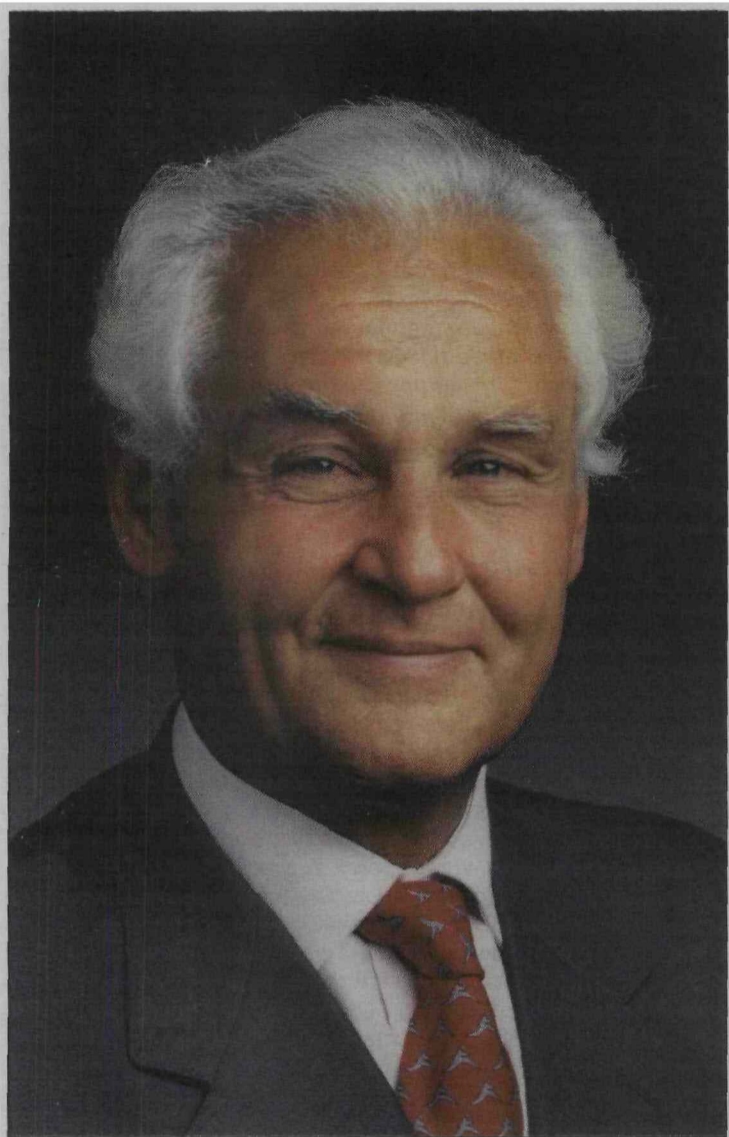
Rozmowa
z **Patrickiem
Lucasem**,
prezesem,
dyrektorem
generalnym
Gras Savoye SA,
członkiem rady
nadzorczej
Gras Savoye
Polska sp. z o.o.

potrafi dostarczyć klientom rozwiązań, których potrzebują, i pewnie dlatego nie ma problemów z zatrzymaniem klientów. W miarę rozwoju relacji z klientem możemy dostarczać mu coraz więcej produktów. Jest to jedna z wartości Gras Savoye. Jesteśmy we wszystkich liniach ubezpieczeń. Wychodzimy ponad standardową ofertę. Nie tylko dbamy o cenę i właściwą ochronę, ale również towarzyszymy klientowi w dziedzinie konsultingu.

Bożena M. Dołęgowska-Wysocka:
- Jest Pan zadowolony z wyników Gras Savoye Polska?

- W 2010 r. obroty polskiej filii wzrosły o 15% - ze 105 do 123 mln zł. To duży wzrost, znacznie przekraczający średni wzrost na rynku brokerskim. To rezultat umiejętności całego zespołu. Grupa Gras Savoye

czytaj na str. 3



Zawód brokera nie ma ograniczeń

Rozmowa z **Patrickiem Lucasem**, prezesem, dyrektorem generalnym Gras Savoye SA, członkiem rady nadzorczej Gras Savoye Polska sp. z o.o.

Bożena M. Dołęgowska-Wysocka: - Jak długo pracuje Pan w ubezpieczeniach?

Patrick Lucas: - Od 46 lat! Już podczas studiów miałem okazję pracować w tej branży, przede wszystkim w środowisku międzynarodowym - miałem praktyki zawodowe w Stanach Zjednoczonych i w Londynie. Po skończeniu studiów i odbyciu służby wojskowej rozpocząłem pracę w Gras Savoye. Zajmowałem się kwestiami międzynarodowymi. Początkowo nie mieliśmy filii zagranicznych.

Co dały Panu ubezpieczenia jako człowiekowi?

- Nauczyłem się służyć przedsiębiorcom. Nie ma ograniczeń, jeśli chodzi o klientów, do których możemy adresować swoje usługi. Zawód brokera oznacza niekończące się i czasem bardzo stanowcze negocjacje, ale przynosi ogromną satysfakcję, jeśli uda się nam zdobyć zaufanie klienta. To powód do dumy, gdy klient poleca nasze usługi innym. Również w sytuacji wystąpienia szkody, gdy wspieramy klienta, okazuje się, jak ważną rolę pełni. Zawód brokera nie ma ograniczeń! Ciągłe przydarza się coś nowego. Im szybciej

świat się zmienia, tym więcej się zmienia w naszej codziennej pracy. Wraz z globalizacją rośnie poziom współzależności między krajami i firmami działającymi na całym świecie. Rośnie potrzeba właściwej analizy ryzyka. A brokerzy są coraz bardziej potrzebni!

Jaki jest cel Pana wizyty w Polsce?

- Co roku przyjeżdżam, żeby odwiedzić grupę Gras Savoye Polska i Pol-Assistance, które stanowią ważny podmiot na rynku ubezpieczeniowym w Polsce od prawie 20 lat. To jedna z naszych największych zagranicznych filii. Rozwijają się w sposób ciągły. Polska to ważny kraj, w którym lokujemy dużą składkę. Robi wrażenie również dynamiczny wzrost PKB w tym kraju. To dla mnie bardzo ważne, żeby spotkać się z dyrekcją Gras Savoye w Polsce oraz z tymi wszystkimi, którzy przyczyniają się do sukcesu naszej grupy. Mam na myśli również kluczowych klientów.

Jest Pan zadowolony z wyników Gras Savoye Polska?

- W 2010 r. obroty polskiej filii wzrosły o 15% - ze 105 do 123 mln zł.

To duży wzrost, znacznie przekraczający średni wzrost na rynku brokerskim. To rezultat umiejętności całego zespołu. Grupa Gras Savoye potrafi dostarczyć klientom rozwiązań, których potrzebują, i pewnie dlatego nie ma problemów z zatrzymaniem klientów. W miarę rozwoju relacji z klientem możemy dostarczać mu coraz więcej produktów. Jest to jedna z wartości Gras Savoye. Jesteśmy we wszystkich liniach ubezpieczeń. Wychodzimy ponad standardową ofertę. Nie tylko dbamy o cenę i właściwą ochronę, ale również towarzyszymy klientowi w dziedzinie konsultingu. Prowadzimy pełną obsługę ubezpieczeń oraz doradzamy w zakresie zarządzania ryzykiem. Klient może znaleźć u nas poradę w dowolnym obszarze związanym z ubezpieczeniami. Takie podejście znacząco przyczynia się do zwiększenia obrotów. Ponadto prowadzimy aktywną politykę handlową. Mamy swoje docelowe sektory, branże i linie ubezpieczeń, w których chcemy się szczególnie rozwijać. Podsumowując, umiejętność zatrzymania klienta, dostarczanie mu kompleksowego serwisu oraz aktywność handlowa przekładają się na dobre wyniki.

Zasady, o których Pan mówi, mają charakter uniwersalny. Dlaczego właśnie w Polsce udaje się osiągnąć tak dobre wyniki, a w innych państwach niekoniecznie? Jak to wygląda z perspektywy Paryża?

- Są dojrzałe rynki ubezpieczeń, które doszły do takiego poziomu penetracji, gdzie tak dynamiczny wzrost nie jest już możliwy. Są również takie rynki, które mają jeszcze duży potencjał rozwojowy. Ale to nie tylko z tego punktu widzenia trzeba oceniać wyniki w danym kraju. Warto przyrzeć się temu, jak zmienia się

udział w rynku, jaki firma posiada w określonym państwie. Jak ten wzrost ma się do ogólnego wzrostu na rynku ubezpieczeń oraz do ogólnego wzrostu w danej branży, w tym przypadku brokerskiej. Polska jest krajem, gdzie nasz wynik wzrasta systematycznie już od dawna. To niewątpliwie oznaka sukcesu.

Gratuluję! Jednak w biznesie kto nie idzie do przodu, ten się cofa. Co jeszcze można poprawić?

- Będziemy dalej rozwijać się wśród dużych, średnich i małych przedsiębiorstw. Jedną z ważniejszych linii ubezpieczeń będą ubezpieczenia osobowe, przede wszystkim zdrowotne i związane z zabezpieczeniem społecznym. Na całym świecie jest zauważalna tendencja do aktywizacji pracodawców w zakresie *employee benefits*. Przedsiębiorstwa coraz chętniej i coraz więcej inwestują w swoich pracowników. Znajdują tu zastosowanie ubezpieczenia na życie, od niezdolności do pracy oraz właśnie zdrowotne. We Francji tego typu produkty są bardzo rozwinięte i zamierzamy wprowadzić je w filiach na całym świecie. Nie tylko w Polsce, ale również w Wietnamie, Turcji i we wszystkich krajach afrykańskich, gdzie jesteśmy obecni.

Rozumiem, że to wymaga wiele twórczej akomodacji, ponieważ systemy zabezpieczenia społecznego są bardzo różne w tych państwach.

- Rozwiązania są różne, ale kierunek rozwoju jest zbliżony. Wspólne jest to, że państwa nie mają wystarczających środków, żeby zapewnić odpowiednie świadczenia wszystkim obywatelom. Nawet jeśli państwo zapewnia podstawy, to wciąż istnieje zapotrzebowanie na różne dodatkowe

świadczenia. To jest pole dla zakładów ubezpieczeń.

Jakie różnice w systemach zabezpieczenia społecznego można zauważyć?

- Istnieją kraje, gdzie państwo nie zapewnia praktycznie żadnego zabezpieczenia społecznego. Tam aranżujemy wszystko od początku do końca. Tak jest właśnie w krajach afrykańskich. W innych państwach zabezpieczenie ma bardzo długą tradycję i dobrze funkcjonuje, ale deficyt zawsze pozostaje. Są również kraje o krótszej tradycji. Wszędzie zauważalna jest tendencja do wycofywania się państwa i pozostawiania pewnych ryzyk prywatnym przedsiębiorstwom. W najlepszej sytuacji są te państwa, gdzie istnieje konkurencja między dostawcami zabezpieczenia społecznego. Jeśli nie ma konkurencji, nie ma postępu. Jeśli się nie ma wyraźnej wizji, co się chce osiągnąć, to bardzo trudno sensownie i skutecznie planować.

Jaki udział obrotów Gras Savoye w Polsce stanowią ubezpieczenia osobowe?

- To około 10% naszych obrotów w Polsce. I naszym celem jest dalszy wzrost. Chcielibyśmy dalej rozwijać dystrybucję ubezpieczeń. Ubezpieczenie to produkt. Wiele takich produktów zostało bardzo uproszczonych. Służą jako środek do utrzymania lojalności klienta, do promocji albo do zwiększania marży. Jedną z ról brokera jest być jak najbliżej klienta. Cały czas powinien klienta słuchać i wiedzieć, czego potrzebuje w zakresie strategii, obsługi ryzyka. Wiemy o kliencie bardzo dużo i możemy przewidzieć, czego będzie potrzebował w kolejnych latach.

dokończenie na str. 4

dokończenie ze str. 3

Broker mając takie szerokie informacje, może rozpoznawać rynek i sprawdzać, jakie są możliwości tworzenia nowych produktów, które będą odpowiadać potrzebom klienta. Broker proponuje takie rozwiązania ubezpieczycielom.

Czy mały broker również może mieć wpływ na politykę produktową towarzystw?

- Doświadczenie nas uczy, że innowacja wcale nie musi pochodzić od największych podmiotów. Mniejsze firmy brokerskie również dysponują potężną wiedzą i mają duży potencjał innowacyjny. To bardzo naturalne, że broker jest pierwszym twórcą produktów ubezpieczeniowych dla firm. To bardzo ważne, żeby rynek podążał za zmieniającymi się potrzebami klientów. Konkurencja między towarzystwami jest również bardzo korzystna dla rozwoju rynku. Duże znaczenie ma także likwidacja szkód. Zwłaszcza w branży budowlanej umowa musi być właściwie skonstruowana i zapewniać klientowi odpowiednią ochronę. To waż-

ne, żeby pomóc przedsiębiorcy uzyskać właściwe odszkodowanie w przypadku dużej szkody. Trzeba działać szybko i sprawiedliwie. Serwis dostarczany przy likwidacji szkód wyróżnia Gras Sovoye. Firmy, którym przydarzyła się duża szkoda, zgłaszają się do nas po wsparcie w procesie likwidacji szkody, nawet jeśli nie byliśmy ich brokerem. W Gras Savoye mamy osobny zespół dedykowany likwidacji szkód. To sprawnie funkcjonująca, doświadczona ekipa. Doświadczenia zebrane podczas likwidacji szkód są niezwykle pouczające. Z umowy na umowę wiele się uczymy. To dla mnie zamknięte koło obsługi brokerskiej. Najpierw negocjujemy najlepsze warunki z ubezpieczycielem, przygotowujemy umowę, następnie prowadzimy pełną obsługę umowy, asystujemy przy likwidacji szkód i z całego procesu wyciągamy wnioski. To pozwala nam przy zawieraniu kolejnej umowy funkcjonować jeszcze lepiej.

Dziękuję za rozmowę!

Bożena M. Dołęgowska-Wysocka