

Trzy pytania do multiagenta

Odpowiada Adam Rowicki,
prezes NAU

Redakcja „Gazety Ubezpieczeniowej”: – Kojarzycie się z ubezpieczeniami dla branży edukacyjnej. Czy to wszystko, czym się zajmujecie?

Adam Rowicki: – W 1998 r., kiedy zaczynaliśmy naszą działalność, postawiliśmy na ubezpieczenia grupowe skierowane do branży oświatowej. Od 2014 r. m.in. bardzo intensywnie rozwijamy dział sprzedaży multiagencji. Stawiamy na współpracę z dobrymi agentami, którzy w NAU mogą budować własny portfel klientów.

Jesteśmy polską firmą z własnym kapitałem, co pozwala inwestować we współpracujących z nami agentów. Oferujemy im wysokie prowizje oraz szereg udogodnień jak nowatorskie systemy informatyczne. Poza tym gwarantujemy agentom niezależność i jasne zasady współpracy, a klientowi końcowemu konkurencyjne stawki ubezpieczeń indywidualnych.

Jakie wyzwania dostrzega pan przed branżą multiagencyjną i w jaki sposób będziecie sobie z nimi radzić?

– Jednym z największych wyzwań dla branży multiagencji

jest zmiana modelu pracy agenta ubezpieczeniowego. Do tej pory agent zajmował się wszystkim samodzielnie: wyszukiwał i porównywał najlepsze oferty, przygotowywał dokumenty, zbierał podpisy. Obecnie ten model ulega dużym zmianom i wiele czynności dzieje się automatycznie. Nowoczesne systemy sprawiają, że proces sprzedażowy i obsługa klienta są znacznie szybsze i cechują się wyższą jakością. Aby utrzymać się na rynku, nie można ignorować tych zmian. Agenci działający w sposób tradycyjny nie będą w stanie konkurować z tymi, którzy swoją pracę opierają na nowoczesnych narzędziach.

Już w pierwszym kwartale tego roku zaoferujemy naszym partnerom możliwość przejścia na poziom Super Agenta dzięki nowoczesnemu systemowi NAU24. Super Agenci zdobędą przewagę nad konkurencją i wprowadzą nową jakość obsługi klienta.

W NAU mamy świadomość, że zmienia się nie tylko sposób pracy agenta, ale również przyzwyczajenia konsumentów i to,



jak dokonują zakupu ubezpieczeń. Dajemy agentowi szansę „wyjścia” poza swoje stacjonar-

przychody również po zamknięciu biura. Jest to o tyle ważne, że ze względu na wojny cenowe wysokość składki ubezpieczeniowej i przypisu spada.

Kolejnym dużym wyzwaniem jest zapewnienie agentom poczucia bezpieczeństwa. NAU jest postrzegane jako stabilny i solidny partner od strony finansowej. Agenci czują się bezpieczni i mogą ze spokojem budować własny portfel klientów bez obawy, że zostanie on sprzedany wbrew ich woli. Ma to ogromne znaczenie dla każdego agenta. Szczególnie dziś, gdy część multiagencji poszukuje inwestorów, jest w trakcie procesu sprzedaży lub go zakończyła.

Jakie cele sobie postawiliście na 2020 r.?

– Przede wszystkim stawiamy na dalszy wzrost sprzedaży w sieci multiagencji oraz w obszarze ubezpieczeń grupowych. Cel ten chcemy osiągnąć poprzez oferowanie atrakcyjnych stawek prowizyjnych w ramach „Programu Czteropak”. Stawiamy również na inwestycje w nowoczesne technologie, które pozwolą spełnić nowe wyzwania w zakresie analizy potrzeb klienta. Już w pierwszym kwartale tego roku zaoferujemy naszym partnerom możliwość przejścia na poziom Super Agenta dzięki nowoczesnemu systemowi NAU24. Super Agenci zdobędą przewagę nad konkurencją i wprowadzą nową jakość obsługi klienta.

Naszą tradycją stały się także wspólne wyjazdy w ciekawe miejsca na świecie. Agenci, którzy osiągają najlepsze wyniki, mogą liczyć na atrakcyjne wyjeżdżki. W zeszłym roku odwiedziliśmy wspólnie słoneczną Andaluzję oraz Maltę, w tym roku również nie zabraknie wyjazdów. Zaplanowaliśmy już m.in. odpoczynek na Mauritiusie. Cel każdego wyjazdu proponowany jest przez agentów. Podróż to świetna okazja do poznania się bliżej i wymiany doświadczeń. ■



Z DOŚWIADCZENIA MULTIAGENTA

Ubezpieczenie życiowe to przejaw odpowiedzialności za siebie i bliskich

Obsługując od prawie 20 lat klientów w ubezpieczeniach życiowych – również w zakresie roszczeń – obserwuję cudze tragedie i na podstawie właśnie tych doświadczeń konstruowany i często modyfikowany był – i na bieżąco jest – zakres ubezpieczenia dla naszej Grupy Otwartej Signal Iduna.

Zakres to nie tylko kwoty wypłat za poszczególne ryzyka, ale też definicje. Liczba świadczeń wypłacanych z poszczególnych ryzyk daje nam także obraz tego, co najczęściej spotyka naszych klientów i za co chcieliby otrzymywać pieniądze, w jakich trudnych sytuacjach oczekują wsparcia – na tej podstawie dołączane są nowe opcje czy też rozszerzenia dotychczasowych (ilość poważnych zachorowań, zakres terytorialny działania szpitali, operacji, pakiet wypadkowy, specjalny program dla osób już chorych itp.). Nie interesuje nas dołączanie takich ryzyk, z których wypłaty zdarzają się rzadko, a nawet bardzo rzadko. Ci, którzy od wielu miesięcy, a nawet lat, regularnie sprzedają naszą Grupę Otwartą w Signal Iduna bądź są naszymi klientami, sami się o tym przekonali.

Nie ma ubezpieczeń od początku do końca dobrych lub złych. Są lepsze lub gorsze rozwiązania w konkretnych sytuacjach. To, co jest dobre dla większości, nie musi być dobre dla wszystkich. Jednak bardzo łatwo pogubić się w morzu ofert. Dlatego to na nas ciąży obowiązek informowania klienta, co może mieć i przed jakimi zdarzeniami oraz w jakiej sytuacji będzie chroniony. Ale aby nasi

agenci mogli pomóc każdemu klientowi w dokonaniu wyboru, kładziemy bardzo duży nacisk na wiedzę. Właśnie z tego powodu powstał **Klub Alwis Life**, który zrzesza najlepszych agentów. Tu integrujemy się, motywujemy, inspirujemy, wymieniamy poglądy i doświadczenia. Nasze spotkania to przede wszystkim profesjonalne szkolenia. Z radością i satysfakcją obserwujemy, jak na bazie naszego Klubu wyłaniają się i rozwijają nowi liderzy sprzedaży ubezpieczeń życiowych i zdrowotnych, które są dla nas priorytetem. Wszystkich chętnych zapraszamy do kontaktu i współpracy!

Podstawą dobrego ubezpieczenia jest dobra obsługa w zakresie roszczeń. I nie ma co liczyć na to, że klient będzie nas chwalił, bo dzięki nam ma dobre ubezpieczenie w razie zgonu. Niestety, nie zdąży się o tym przekonać, czy dobre, czy złe. Natomiast jeśli przy okazji jakiegokolwiek zdarzenia „za życia” (nawet w przypadku wysokich sum na wypadek śmierci) będzie musiał spełnić dodatkowe warunki, aby otrzymać wypłatę albo po prostu odmowę z uwagi na dużą ilość ograniczeń czy wyłączeń, to przestanie być naszym klientem i nawet ta wysoka suma ubezpieczenia wówczas nie będzie ważna.

Zadaniem ubezpieczenia w grupie otwartej jest zabezpieczenie zdarzeń przyszłych, niepewnych, ale możliwych, typowych, zdefiniowanych, tych, które potencjalnie mogą się wydarzyć na każdym etapie życia. Dlatego przywiązujemy największą wagę do tych opcji, z których najczęściej klienci otrzymują wypłatę. Ubezpieczenie takie może mieć każdy – i mniej zamożny, i ten lepiej sytuowany. Zatrudniony, prowadzący działalność gospodarczą, rolnik, ale i osoba niepracująca. Okaz zdrowia, ale i osoba lecząca się.

Nie potrzebuję ubezpieczenia! Odłożę co miesiąc tyle, ile miałbym zapłacić towarzystwu ubezpieczeniowemu! Jak często to słyszymy? A co, jeśli nie zdążę odłożyć?

Ubezpieczenie życiowe to przejaw odpowiedzialności. Odpowiedzialności za siebie i bliskich. Bo jeśli dopadnie nas jakieś zdarzenie, poważnie zachorujemy czy trafimy do szpitala, a przy okazji konieczna będzie operacja, to kłopoty spadną właśnie na najbliższych, bo to nie my wówczas musimy stanąć na wysokości zadania, ale ci, którzy muszą przejąć nasze obowiązki i się nami opiekować.

Wprawdzie ubezpieczenie kojarczy nam się ze zbędnym kosztem, ale ubezpieczamy to, co jest dla nas cenne. Więc jeśli

auto z salonu ma autocasco, znaczy, że ma dla nas wartość. A co z naszym zdrowiem i życiem? Czy jest mniej cenne niż samochód, dom, mieszkanie, sprzęt itd.? Jeśli stracimy rzecz materialną, mamy szansę ją odzyskać. Jeśli stracimy zdrowie, to często żadne pieniądze nie są w stanie nam tego zrekompensować, ale pozwolą na pokrycie przynajmniej części kosztów bądź umożliwią szybką diagnostykę specjalistyczną i leczenie – dzięki np. Zdrowotnemu Alwis.

A więc zasada: chcę i zrobię wszystko, by moja rodzina, moje dzieci były bezpieczne, bym miała pewność, że w razie zdarzenia to towarzystwo ubezpieczeniowe, a nie moi bliscy, poniesie koszty bądź wesprze nas w trudnej sytuacji.

Jestem odpowiedzialna = jestem ubezpieczona!

Renata Wyrostek
dyrektor ds. ubezpieczeń
życiowych
rwyrostek@alwis.pl

