POMIĘDZY AGENTEM A BROKEREM

Kto dobrze doradzi średnim firmom?

Spośród wszystkich firm zarejestrowanych w Polsce zaledwie 3,7 tys. to firmy duże, zatrudniające ponad 250 osób. Natomiast liczba podmiotów średnich, zatrudniających między 50 a 250 osób, przekracza 15 tys. Średnie firmy nie zawsze mogą liczyć na odpowiednią obsługę ubezpieczeniową, ponieważ mieszczą się gdzieś pomiędzy strefą zainteresowania większości firm brokerskich a strefą agencyjną.

Agenci nie zawsze posiadają wystarczającą wiedzę i doświadczenie w ubezpieczeniach korporacyjnych, by odpowiednio doradzić przedsiębiorcy. Z kolei brokerzy nie zawsze będą zainteresowani biznesami o nieco mniejszej skali.

Są jednak firmy brokerskie, które mają w portfelu wiele podmiotów średniej wielkości.

– *Profika to ekspert w obsłudze średnich przedsiębiorstw. Jako średniej wielkości broker rozumiemy ich specyfikę, a dzięki krótkiej ścieżce decyzyjnej łatwo dostosować nam obsługę do potrzeb mniejszego klienta* – mówi **Łukasz Wawrzeńczyk**, prezes Grupy Profika.

Profika specjalizuje się w obsłudze firm z branży transportowej (ubezpieczenia komunikacyjne) i budowlanej (gwarancje finansowe) oraz dynamicznie rozwija ofertę dla przedsiębiorstw produkcyjnych. Firma w ostatnim czasie otworzyła nowe oddziały w Katowicach i Gdyni, dokonuje przejęć innych kancelarii brokerskich oraz rozwija zespół ekspercki. Zmianie uległa również identyfikacja wizualna.

– *Jak dotąd nasze przychody cały czas rosną, niezależnie od pandemii i innych niesprzyjających okoliczności rynkowych. To nie byłoby możliwe, gdyby nie trwałe relacje z klientami i ubezpieczycielami* – mówi Łukasz Wawrzeńczyk.

Inaczej niż w korporacji

Średnie przedsiębiorstwa funkcjonują inaczej niż korporacje. Ważne są bliskie relacje nie tylko z pracownikami, ale również z właścicielem, który bardzo często aktywnie uczestniczy w zarządzaniu firmą.

– *Oferta brokera powinna wpisywać się w strategię rozwoju firmy. Często niezbędne okazuje się zapewnienie wsparcia i serwisu ubezpieczeniowego nawet 24h na dobę. Ważnym elementem współpracy brokera z taką firmą jest zaufanie, przejrzystość działania oraz przyjęcie wspólnych celów* – dodaje Łukasz Wawrzeńczyk.

Cechą wyróżniającą mniejsze i średnie firmy jest nie tylko liczba zatrudnionych pracowników czy wysokość rocznych obrotów. Od korporacji odróżnia je bezpośrednie zaangażowanie właściciela w zarządzanie przedsiębiorstwem.

– *W dużych organizacjach grono interesariuszy jest znacznie większe, a interesy akcjonariuszy i kadry zarządzającej nie zawsze są tożsame. Inna jest też specyfika zarządzania oraz tolerancja na skomplikowane procedury* – wylicza Łukasz Wawrzeńczyk.

Średni klienci to sekret zrównoważonego portfela

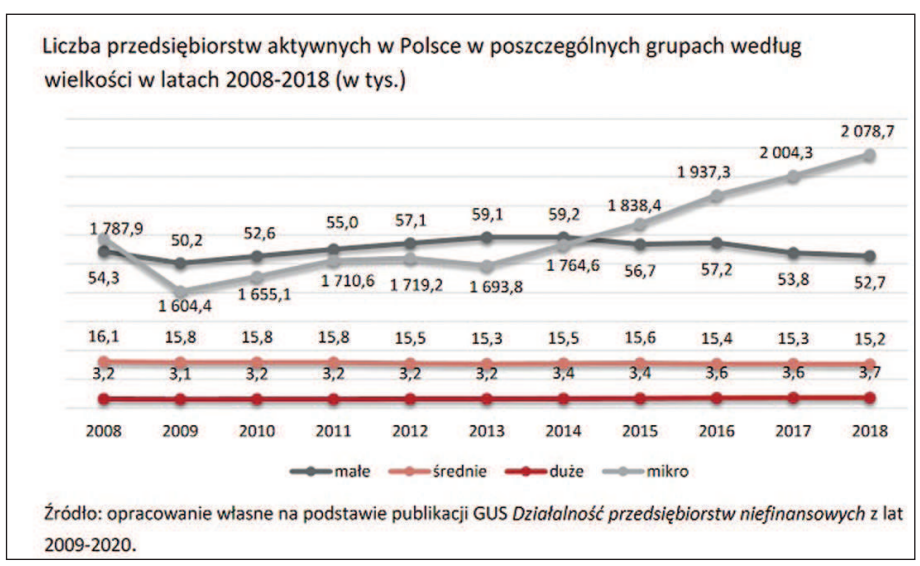
Małe i średnie firmy generują ponad 49% PKB, a z perspektywy ubezpieczyciela są klientami pozwalającymi na rozproszenie ryzyka i generującymi coraz większe wolumeny składek.

Niestety, wiedza małych i średnich przedsiębiorców na temat ryzyk ubezpieczeniowych jest często niewystarczająca. Brakuje im doradztwa, jakie większym podmiotom zapewniają brokerzy.

– *Z naszej praktyki jasno wynika, że klient raz pozyskany i dobrze obsłużony pozostaje lojalny. Nasz wskaźnik rotacji klientów wynosi znacznie poniżej 1% – tracimy 1 klienta na 300. Co wcale nie oznacza, że to jest takie proste i bezwysiłkowe.*

W mid-corpo broker przejmuje na siebie odpowiedzialność za wiele procesów, takich jak wsparcie klienta w zarządzaniu flotą, rozliczanie szkód, organizacja napraw czy holowanie lub kompletowanie dokumentacji ubezpieczeniowej czy przygotowywanie wniosków o wystawienie gwarancji ubezpieczeniowych.

Na brokerze spoczywa też pełna odpowiedzialność za cały proces – od identyfikacji ryzyk po wybór ubezpieczyciela i zawarcie umowy ubezpieczenia – mówi Łukasz Wawrzeńczyk.



Źródło: opracowanie własne na podstawie publikacji GUS *Działalność przedsiębiorstw niefinansowych* z lat 2009-2020.

Tutaj liczą się relacje

Firma z segmentu mid-korpo ma mniejsze zasoby organizacyjne i osobowe.

– *Wcale to jednak nie oznacza mniejszej wiedzy czy profesjonalizmu. Naszym zdaniem jest to wręcz klient bardziej „wdzięczny" do obsługi, ze względu na zaufanie i relację.*

Łukasz Wawrzeńczyk

Wsparcie średnich przedsiębiorstw traktujemy jak naszą misję, bo to one poprzez swoją elastyczność i innowacyjność oraz lokalną obecność budują siłę polskiej gospodarki – dodaje Łukasz Wawrzeńczyk.

Za mali dla dużych, za duzi dla małych

Duże kancelarie brokerskie najczęściej albo w ogóle nie są zainteresowane mniejszymi klientami z segmentu mid-korpo, albo oferują im spakietowane produkty i usługi. Zdaniem Łukasza Wawrzeńczyka próby pakietowania produktów ubezpieczeniowych nie stanowią dobrej alternatywy dla pełnej, indywidualnej i profesjonalnej usługi brokerskiej.

– *Odpowiedzią nie są także programy światowe, które oferują zwykle znacząco gorsze warunki niż te dostępne lokalnie* – dodaje prezes Grupy Profika.

Koncentracja na mid-korpo to nie tylko misja, ale też świadomy biznesowy wybór.

– *U nas największy klient generuje 4% przypisu składki i nie więcej niż 3% prowizji łącznie. Gdy dodać do tego wysoki poziom retencji, o którym już mówiłem, to przekłada się na istotnie mniejszą podatność na zawirowania rynkowe* – mówi Łukasz Wawrzeńczyk.

Kompleksowe wsparcie brokera na wagę złota

W ubezpieczeniach komunikacyjnych z perspektywy klienta szczególnie istotne jest kompleksowe wsparcie w likwidacji szkód i świadome zarządzanie procesem naprawy szkody.

– *Profika rekomenduje klientom korzystanie z najlepszych rozwiązań w zakresie likwidacji szkód oferowanych przez ubezpieczycieli. Współpracujemy z klientami i ubezpieczycielami w wyborze podmiotu, który będzie likwidował szkodę (np. odpowiedniego warsztatu z sieci ubezpieczyciela), oraz pomagamy zapewnić pojazd zastępczy.*

Przyjazna dla obu stron likwidacja szkód oparta na zrozumieniu i odszkodowaniu wypłacanym na podstawie rzeczywiście poniesionej szkody staje się naszym znakiem firmowym – mówi Łukasz Wawrzeńczyk.

W mniejszej firmie broker często odpowiada nie tylko za wybór oferty ubezpieczeniowej i asystę w procesie szkodowym, ale również za szkolenia związane z kontrolą ryzyka.

– *Jesteśmy doradcami. Wskazujemy konsekwencje różnych decyzji oraz zapewniamy pomoc w zrozumieniu, jak funkcjonuje rynek ubezpieczeniowy i jak konkretne działania przekładają się na koszty ubezpieczenia oraz jakość ochrony ubezpieczeniowej* – podkreśla Łukasz Wawrzeńczyk.

Aleksandra E. Wysocka

PROFIKA