

Zarządzanie ryzykiem w strategii korpo PZU

PZU wykorzystuje swoje doświadczenie i nowoczesne technologie w rozwiązaniach, które wspierają klientów korporacyjnych w unikaniu szkód lub zmniejszaniu ich rozmiarów.



Jakub Sajkowski,

dyrektor zarządzający ds. klienta korporacyjnego w PZU SA

Nowa strategia PZU w obszarze biznesu korporacyjnego koncentruje się na budowaniu długotrwałej i partnerskiej relacji z klientem i pośrednikiem. Podobnie jak w poprzednich latach, nadal będziemy wychodzić poza tradycyjne ramy postrzegania roli ubezpieczyciela. Planujemy, na znacznie większą skalę niż dotychczas, wspierać naszych klientów w zarządzaniu ryzykiem, wykorzystując do tego nasze know-how i możliwości, jakie dają nowoczesne technologie.

Z perspektywy ubezpieczyciela, rola brokera w zarządzaniu ryzykiem jest fundamentalna. Brokerzy doskonale zdają sobie sprawę z potrzeby zarządzania ryzykiem i wspierają nas przy realizacji konkretnych działań. Na koniec dnia zarówno dla brokerów, jak i dla nas liczy się zadowolony i dobrze obsłużony klient.

PREWENCJA W UBEZPIECZENIACH MAJĄTKOWYCH

Przedsiębiorcy przeznaczają znaczne środki na różnego rodzaju zabezpieczenia, w tym systemy ochrony przeciwpożarowej. Z naszych obserwacji, popartych także statystykami Państwowej Straży Pożarnej, wynika jednak, że instalacje te bardzo często zawodzą w sytuacji kryzysowej. Blisko połowa instalacji gaśniczych jest niesprawna albo nie w pełni sprawna, podobnie jak ponad połowa hydrantów wewnętrznych. Przeważnie przyczyną jest niewłaściwe utrzymanie tych zabezpieczeń, co sprawia, że z biegiem lat przestają one być sprawne.

PZU chce pomagać klientom zmienić tę sytuację. W przypadku ubezpieczeń majątkowych wymienić można dwa przykłady konkretnych działań Pionu Klienta Korporacyjnego. Pierwszy to nasz program prewencyjny **Ryzyko PRO**. W jego ramach instalujemy u klientów system, który umożliwia monitorowanie poziomu bezpieczeństwa w kluczowych z perspek-

tywy ryzyka obszarach działania przedsiębiorstwa, takich jak produkcja, logistyka oraz park maszynowy. Nad programem Ryzyko PRO pracujemy od jakiegoś czasu, mamy już za sobą ponad 30 wdrożeń w zakładach przemysłowych. Łączna wartość majątku klientów w programie już dziś przekracza 9 mld zł. W kolejnych kwartałach planujemy znaczną popularyzację tego rozwiązania, jednocześnie wciąż rozbudowując je o nowe funkcjonalności. W ciągu dwóch lat chcemy osiągnąć 150-200 instalacji systemu.

Drugie rozwiązanie to **certyfikacja zabezpieczeń przeciwpożarowych**, realizowana od niedawna przez PZU LAB. Ogromną wartością tej certyfikacji jest fakt, że nie dotyczy ona wyłącznie samego produktu, ale całego cyklu jego życia: od produkcji przez montaż aż po utrzymanie – konserwację w zakładzie. Obejmujemy więc wszystkie elementy zabezpieczeń i cały okres ich użytkowania. Certyfikacja ma służyć temu, żeby systemy zabezpieczeń były sprawne i aby zadziałały, gdy będzie taka potrzeba.

WSPARCIE W OBRĘBIE UBEZPIECZEŃ FLOT

W ubezpieczeniach komunikacyjnych wyzwaniem jest nieco inne, bo charakter szkód jest różny od szkód w ubezpieczeniach mienia. Znacznie większe znaczenie mają tu szkody frekwencyjne. **Chcemy wspierać naszych klientów w działaniach ograniczających te szkody.** Po pierwsze będziemy nadal pracować z klientami flotowymi, dostarczając im informacji i statystyk na temat najczęstszych przyczyn szkód oraz doradzając, co można zrobić, żeby ograniczyć ich częstość i rozmiar. Już dziś pracujemy w ten sposób z ponad 50 firmami. W kolejnych kwartałach skalę tych działań chcemy znacznie zwiększyć, także dzięki zastosowaniu rozwiązań technologicznych, które – mamy nadzieję – pozwolą nam dotrzeć do tysięcy naszych klientów.

Jednocześnie planujemy też zintensyfikować nasz program prewencyjny **Audax**, w ramach którego instalujemy u klientów zaawansowane narzędzia technologiczne ograniczające szkodowość, m.in. telematykę. Rozwiązanie wspiera krzewienie dobrych wzorców jeśli chodzi o bezpieczną jazdę i wpływa na poprawę bezpieczeństwa floty.

PROJEKTY PRZYSZŁOŚCI

Planujemy też kolejne działania na rzecz klientów. W sferze produktowej ważnym elementem naszej nowej strategii są kwestie ESG. **Już wkrótce ofertę dla segmentu korporacyjnego uzupełnimy o specjalnie zaprojektowane produkty ubezpieczenia zielonej energii.** PZU oczywiście już dziś ubezpiecza dużą część produkcji zielonej energii w Polsce, ale robi to przy wykorzystaniu standardowej oferty. Przygotowując nowe produkty, chcemy dać mocny sygnał rynkowi, że nastawiamy się na dalszy i szybki rozwój portfela ESG.

Jednocześnie pracujemy nad szeregiem usprawnień procesowych, skoncentrowanych z jednej strony na uproszczeniu, a z drugiej strony na maksymalnej cyfryzacji naszych procesów, zarówno tych związanych z ofertowaniem, jak i obsługą posprzedawową. Chcemy, żeby i pośrednikom, i klientom pracowało się z nami jeszcze sprawniej.

Nieustająco pracujemy też z danymi. Jako PZU mamy ten przywilej, że danych zarówno o rynku, jak i o szkodach, mamy bardzo dużo. Chcemy je wykorzystać do tworzenia bardziej zaawansowanych modeli analitycznych, by wspierać underwriterów w ocenie ryzyka u klienta korporacyjnego. Cel jest prosty – chodzi nam o to, żeby cena naszej oferty była jak najlepiej dopasowana do ryzyka, które jednocześnie pomagamy klientom ograniczać. □