



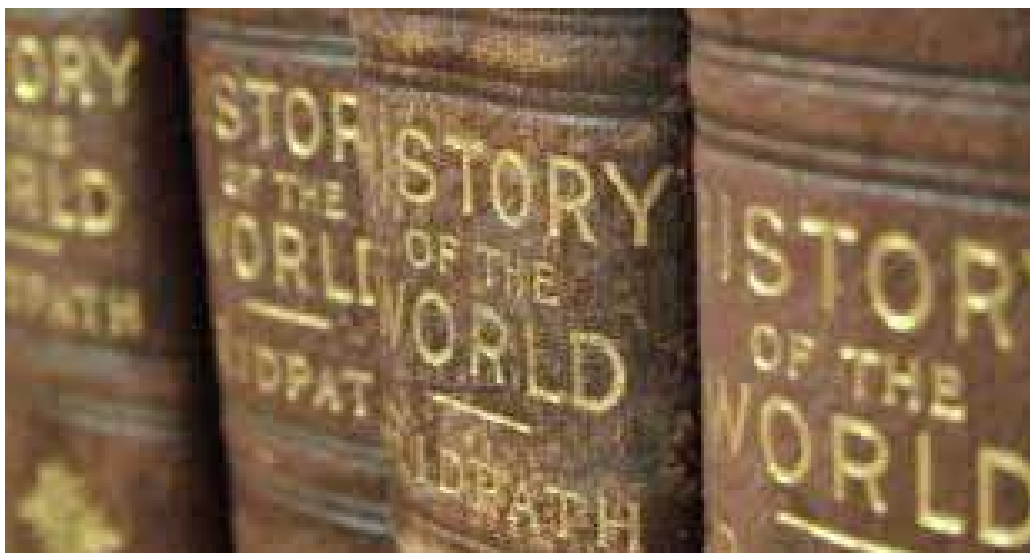
## Nowy model bancassurance na przykładzie zachodnioeuropejskim

Jarosław Bucoń

Serock, 17 października 2019

*Copyright © Sollers Consulting*

XI Kongres Bancassurance  
**„Nowy wsłpaniały świat  
bancassurance”**



# Rys historyczny

czyli

## trochę kontekstu

## Subiektywna historia bancassurance

**1996 - 2000**

**Excel jest dobry na wszystko:**

Wiedza aktuarialna kluczem do budowy produktów

Pracujemy na portfelu

Jeden produkt dla wszystkich

Profit-sharing jako wentyl bezpieczeństwa

**2001 - 2005**

**Poznajemy bazy danych:**

KNF wymaga liczenia rezerw na poziomie pojedynczego klienta i ryzyka

Ryzyka dodatkowe, gdzie świadczenie nie trafia do banku

Wczytywanie plików z banku to wyzwanie

Uzgodnienie liczb między ubezpieczycielem a bankiem

**2006 - 2010**

**Narzędzia do sprzedaży produktów UL w banku:**

Ubezpieczenia (niektóre) poza systemem bankowym

Krótkie serie produktów

Co chwilę coś nowego

**Po 2010**

**Regulacje, regulacje, regulacje:**

Indywidualizacja umów

Bring your own policy

## Bancassurance dwóch prędkości

### Tradycyjne PPI

„to zawsze będzie  
w systemach bankowych”

„to będzie powoli spadać”

„bez wzrostów nie warto  
inwestować”



### Stand-alone

„tu potrzebujemy  
nowych narzędzi”

„jest małe, ale jaki potencjał”

„musimy rosnać”

Innowacyjność omija tradycyjne produkty bancassurance

## Prosty produkt w wielu kanałach



Oddziały



Sklepy



Direct



Sieci partnerskie

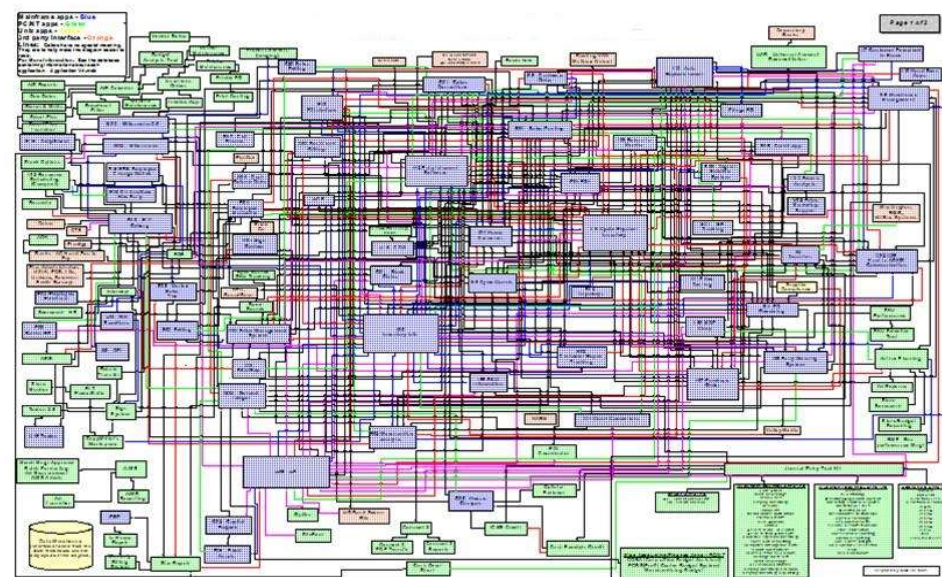


Dealerzy samochodowi



Porównywarki

## Naprawdę bardzo złożona architektura systemów



**Bancassurance bardzo małej prędkości**

**Utrzymać rozmiar biznesu**



**unikając dużych zmian**

**Innowacyjność zablokowana historią i złożonością systemów**



**Dlaczego potrzebujemy  
nowych produktów**  
czyli  
**o barierach w rozwoju  
tradycyjnej oferty  
bancassurance**

PPI – produkt, który stworzył Bancassurance – czy nadal ma przyszłość?

## Operacyjne cechy PPI, wykorzystującego funkcjonalności systemu bankowego

- Niski koszt i czas pierwszego wdrożenia
- Jednolity, prosty model cenowy
- Brak możliwości oceny ryzyka
- Brak dostosowania do parametrów np. marka
- Jedność danych klienta z systemem bankowym
- Ograniczona przestrzeń danych – uposażeni
- Jeden kredyt – jedno ubezpieczenie
- Trudna lub niemożliwa dosprzedaż
- Sprzedaż opóźniona problematyczna
- Brak obsługi zmian – harmonogramu, kwoty
- Ograniczone możliwości zarządzania dokumentami



PPI nie zmienił się istotnie od 25 lat

## Jak upiec kilka pieczeni przy jednym ogniu?

- Obniżyć koszty zmian w produktach
- Odblokować możliwość indywidualizacji
- Dosprzedawać
- Reagować na sytuację rynkową



Zachodnie banki, bez istotnego udziału produktów stand-alone, mocniej odczuwają ograniczenia PPI



# Regulacje jako impuls czyli o przekraczaniu dawno wytyczonych granic

**Maksymalny pułap prowizyjny**  
**Jednak nie na wszystkie ryzyka**  
**Zakaz rozbicia na kilka polis**

**Implementacja w systemach**  
**bankowych niekoniecznie łatwa**

## Referentenentwurf des Bundesministeriums der Finanzen

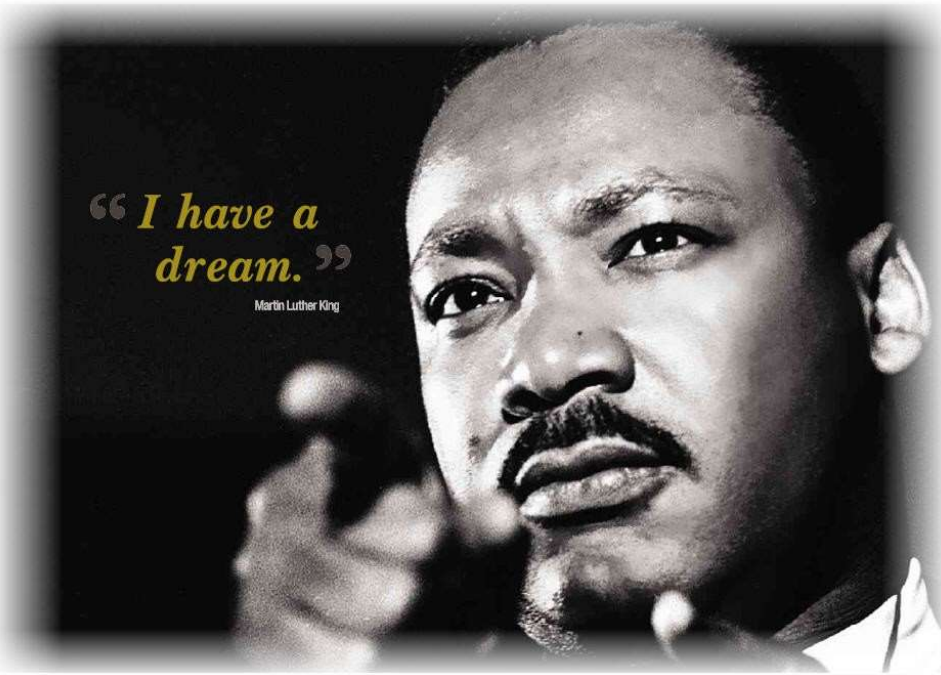
### Entwurf eines Gesetzes zur Deckelung der Abschlussprovision von Lebensversicherungen und von Restschuldversicherungen

#### A. Problem und Ziel

1. Deckelung der Provisionen und Vergütungen beim Abschluss von Lebens- und Restschuldversicherungen
- a. Lebensversicherung

Das Lebensversicherungsreformgesetz (LVRG) vom 1. August 2014 enthält zahlreiche Maßnahmen, die dazu beitragen sollen, dass die Versicherungsunternehmen die den Versicherungsnehmern aus den Lebensversicherungsverträgen zugesagten Leistungen auch in einem Niedrigzinsumfeld erfüllen können. Hierdurch sollte das System der Lebensversicherung langfristig auf eine stabile Grundlage gestellt werden. Um dieses Ziel zu erreichen, waren alle am Lebensversicherungsgeschäft Beteiligten mit dem LVRG aufgefordert, einen Beitrag zu leisten.

Während der überwiegende Teil der Maßnahmen des LVRG erfolgreich umgesetzt werden konnte, ließ die Absenkung der tatsächlich entstandenen Abschlusskosten zu wünschen übrig. Dabei stellen die Abschlussprovisionen und Vergütungen für Vermittler mit einem Anteil von über zwei Drittel an den Abschluss- und Vertriebskosten die größte Kostenkomponente dar. Daher ist es erforderlich, die Abschlussprovisionen und Vergütungen für Vermittler in angemessener Weise zu deckeln, auch um gegebenenfalls bestehende Fehlankreize sowie exzessiven hohen Abschlussprovisionen und Vergütungen entgegenzuwirken.



**I have a dream**  
czyli  
**o tym, co by było gdyby ...**

## O czym marzą nasi koledzy za Odrą

- Zmiana produktu bez powoływania projektu IT
- Indywidualna cena w PPI, zależna od wielu elementów
- Element doradztwa – dobór produktów dla klienta
- Dynamiczne zarządzanie prowizją
- Wszystkie ubezpieczenia w jednym miejscu dla wszystkich kanałów
- Sprzedaż wielu produktów w jednym procesie
- Zgodność z regulacjami i łatwość dostosowania do nowych



**Nowy model**  
czyli  
**o tym, dokąd to wszystko  
zmierza**



## Nowa architektura – kluczowe elementy i założenia

- **Ubezpieczenia „wychodzą” z systemów bankowych**
- **Powstaje domenowy system do obsługi wszystkich ubezpieczeń (platforma bancassurance)**
- **Systemy bankowe mogą nie wiedzieć nic o ubezpieczeniach**
- **Całość oferty ubezpieczeniowej zarządzana w jednym miejscu**

## Typowe funkcjonalności Platformy Domenowej Bancassurance klasy RIFE

### Za co odpowiada platforma?

- Co dla kogo? – wszystkie produkty i ich kombinacje
- Za ile? – kwotacje dostarczane na żądanie
- Prowizja? – dynamiczne zarządzanie zgodnie z regulacjami
- Jak? – gotowe FE wywoływane w kontekście sprzedawcy, klienta, produktu bankowego
- Jak jeszcze? – biznesowe API dostępne dla systemów banku i zewnętrznych
- Wydruki? – pełne zarządzanie dokumentami statycznymi i dynamicznymi
- Zgody klienta? – dla wielu ubezpieczycieli, zniżki za zgodę
- Dane księgowe, raportowe, dla ubezpieczycieli





# Te cudowne maszyny czyli o trzech literkach, które zmieniają świat

API – co właściwie robi? Co zaoferować klientowi?

## System Bankowy

*Mam tu Klienta (...) z następującymi danymi (..) Wnioskuje o kredyt typu (...) na kwotę (..) na okres (...). Moja oferta dla niego to (...). Co mogę mu zaproponować?*

## Platforma Domenowa Bancassurance klasy RIFE

*Masz tu gotowy front end wypełniony danymi klienta, z ofertą produktową.  
Tu link do dokumentów.  
Tu poszczególne ceny.  
A tu informacje o wpływie na Twój produkt.*

API – co właściwie robi?

## System Bankowy

*Podaj mi wycenę dla Jana Kowalskiego  
na ubezpieczenie dla kredytu (...)*

## Platforma Domenowa Bancassurance klasy RIFE

*Oto trzy opcje, oraz ich wpływ na  
wielkość kredytu. Dla tego klienta  
powinniśmy zaoferować opcję (...).  
Wyrażenie zgody na (...) pozwoli dać  
zniżkę (...).  
Po kliknięciu tego linku wyślę ofertę na  
email klienta.*

API – co właściwie robi?

## System Bankowy

*Sprzedalem tak jak proponowales w opcji (...)*

## Platforma Domenowa Bancassurance klasy RIFE

*Oto komplet dokumentow. Wystawilem polise firmy (...) o nr (...) oraz firmy (...) o nr (...). Kwota laczna (...). Powieksz kwote kredytu o (...).*

*Do umowy kredytowej dodaj zapis (...).*

API – co właściwie robi?

## System Bankowy

*Klient z kredytem o nr (...) kupuje jednak droższy samochód. Nowa kwota to (...)*

## Platforma Domenowa Bancassurance klasy RIFE

*Zamknęłam stare polisy o nr (...) i (...).  
Zwrot niewykorzystanej składki to (...)  
Wystawiłam nowe polisy o nr (...) i (...), tu masz dokumenty.  
Nowa składka to (...).  
Składka do dopłaty wynosi (...).  
Powiększ kwotę kredytu o (...) i  
zaproponuj jeszcze ubezpieczenie na wypadek (...) w cenie (...).*

API – co właściwie robi?

## System Bankowy

*Oto lista klientów, którzy nie skorzystali  
dziś z oferty ubezpieczeniowej do kredytu  
(...)*

## Platforma Domenowa Bancassurance klasy RIFE

*Wygenerowałem dedykowane oferty dla  
każdego z nich i przekazałem do call  
center.*

*(...) Mam odpowiedź z call center.  
Ci klienci skorzystali z oferty. Zaktualizuj  
dane ich kredytów i zaktualizuj  
harmonogramy płatności.*

API – co właściwie robi?

## System Bankowy

*Klient (...) dokonał wcześniejszej spłaty kredytu o nr (...)*

## Platforma Domenowa Bancassurance klasy RIFE

*Zamknąłem polisy związane z tym klientem (...). Kwota nadpłaconej składki wynosi (...)*

API – co właściwie robi?

## System Bankowy

*U Klient (...) z kredytem nr (...) nastąpiła zmiana danych.*

## Platforma Domenowa Bancassurance klasy RIFE

*Przyjąłem, potwierdzam. Przekazuję dane do ubezpieczyciela (...) oraz ubezpieczyciela (...). Wysyłam do klienta potwierdzenie dokonanych zmian.*





# Nowy, wspaniały świat czyli o tym, co znajdziemy po drugiej stronie lustra

Jakie ubezpieczenie do tego kredytu?

## Dziś

- Mamy takie, jakie kiedyś stworzyliśmy
- Raz zaimplementowane zostaje
- To samo dla każdego klienta

## W nowym modelu

- Możliwe wiele ubezpieczeń do jednego produktu bankowego.
- Powiedz mi kim jesteś i jaki kredyt bierzesz, a ja ci powiem co mam dla Ciebie.
- A może spróbujemy czegoś nowego i sprawdzimy co lepiej zadziała?
- Kredyt na samochód? Świetnie! A jaki silnik? Bo na elektryki mamy specjalną ofertę.

Jaka oferta dla tego konkretnego klienta?

## Dziś

- Nieważne kim jesteś, dla każdego mam to samo

## Już niedługo

- Biorąc pod uwagę Pana historię kredytową...
- Jest Pan naszym wiernym klientem, zatem...
- W pakiecie z drugim produktem będzie znacznie korzystniej...
- Oferta jest przygotowana indywidualnie dla Pana...
- W Pana sytuacji najlepszym rozwiązaniem będzie...

Jak uniknąć misselingu?

## Dziś

- Szkolenie pracowników to podstawa
- Minimalne walidacje
- Kontrola następcza

## Po zmianie

- Mam jeszcze pytanie: czy ma Pan może...
- Produkty rekomendowane
- Produktu dozwolone
- Produkty zakazane/niedostępne

Co zrobić gdy klient nie kupił ubezpieczenia od razu?

## Dziś

- Chyba go straciliśmy

## W przyszłości

- Oferta opracowana na aktualny stan zadłużenia, pozostały harmonogram spłat
- „Dzień dobry, dzwonię z banku xxx w związku z udzielonym kredytem. Bardzo dziękujemy, że wybrał Pan właśnie nasz bank. Zauważyliśmy, że nie skorzystał Pan z naszej oferty ubezpieczenia. Mamy specjalną propozycję.”

Jaki wybór ma klient?

## Dziś

- Koszt ubezpieczenia to ...

## Po nowym otwarciu

- Proponujemy kilka wariantów, ale szczególnie polecamy wariant A. Wariant B wybrałbym na Pana miejscu jeśli.... Jeśli zależy Panu na .... to zdecydowanie polecamy C.
- Do pakietu proponujemy dobrać opcję Z, szczególnie cenioną przez Klientów, którzy...



## Feniks z popiołów

czyli

**o tym, że plotki o pewnej  
śmierci są zdecydowanie  
przedwczesne**

**PPI – produkt, który stworzył Bancassurance – czy nadal ma przyszłość?**

## **Drugie życie PPI**

### **Cechy produktowe**

- Indywidualna oferta dla każdego klienta
- Zindywidualizowana cena
- Kontekstowe pakietowanie
- Automatyczne wypełnienie regulacji

### **Nowe procesy**

- Wiele produktów w jednym procesie
- Dobór – robo-advisory
- Obsługa zdarzeń z cyklu życia kredytu
- Zarządzanie zgodami
- Zarządzanie dokumentami



**A może Platforma Domenowa Bancassurance klasy RIFE  
w Twoim banku?**

**Dziękuję za uwagę**



**Jarosław Bucoń**

Chief Customer Officer

[Jaroslaw.bucon@Sollers.eu](mailto:Jaroslaw.bucon@Sollers.eu)

+48 601 233 006