

„GAZETA UBEZPIECZENIOWA” – nr 22

„Rozmowa tygodnia”

BEZ BROKERA ANI RUSZ

Rozmowa z **Michałem Mołędą**, dyrektorem zarządzającym HDI-Gerling Polska TU SA

Bożena M. Dołęgowska-Wysocka: – Spotykamy się na XII Kongresie Brokerów w Mikołajkach. Pana firma jest w tym roku bardzo licznie reprezentowana!

Michał Mołęda: – Tak, jest nas tutaj ponad 20 osób. Oferta HDI Gerling jest skierowana przede wszystkim do klientów korporacyjnych, dlatego skuteczna współpraca z brokerami jest dla nas bardzo ważna. Owszem, zdarza się nam współpracować również z agentami lub bezpośrednio z klientem, jednak przez kanał brokerski trafia do nas średnio 9 z 10 klientów. Oferujemy pełną obsługę w zakresie ubezpieczeń majątkowych, OC, transportowych, gwarancji ubezpieczeniowych, obsługujemy też programy międzynarodowe grupy HDI.

Czym Pan się dokładnie zajmuje w HDI?

– Odpowiadam właśnie za klientów korporacyjnych. Jako dyrektor zarządzający HDI-Gerling pracuję od stycznia tego roku. Z HDI Gerling (a wcześniej Gerling) jestem związany od początku mojej kariery zawodowej. Wcześniej, począwszy od 2007, roku kierowałem departamentem ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej.

Jesteście teraz w trakcie ważnych przekształceń.

– Owszem. Jeśli wszystko pójdzie zgodnie z planem, to do końca trzeciego kwartału tego roku nastąpi połączenie firm HDI-Gerling i HDI Asekuracja. Jednak operacyjnie połączenie naszych firm już nastąpiło, zmiany będą dotyczyć tylko spraw formalnych. Model biznesowy, struktura i obsada pionu dedykowanego obsłudze klientów korporacyjnych nie ulegnie zmianom.

Proszę powiedzieć kilka słów na temat rynku ubezpieczeń korporacyjnych w Polsce.

– Rynek cały czas się rozwija, powstają coraz to nowe produkty. Jeśli chodzi o kadre, zarówno ze strony ubezpieczycieli, jak i firm brokerskich, można zauważyć coraz lepsze przygotowanie merytoryczne i praktyczne. Nie będę mówił zbyt wiele o kryzysie. My w HDI-Gerling staramy się na bieżąco dostosowywać do zmian zachodzących na rynku, a nawet współkształtować te zmiany. Bardzo ważnym aspektem jest edukacja finansowa, a więc temat przewodni tegorocznego Kongresu. Regularnie organizujemy merytoryczne seminaria dla brokerów, których tematyka znacznie wykracza poza prezentację oferty produktowej naszego towarzystwa.

Przypominam sobie, że przed wielu laty gościłam na takim seminarium.

– Gerling od początku działalności na polskim rynku, czyli od połowy lat 90., stawiał na kontakt z brokerami. W pierwszych latach zainteresowanie brokerów informacjami od ubezpieczycieli było przeogromne. Z biegiem lat to się zaczęło zmieniać. Zmianie uległa

również formuła naszej oferty edukacyjnej dla brokerów. Przestaliśmy występować *ex cathedra*. Poziom wiedzy merytorycznej wielu brokerów jest bardzo wysoki. Uczymy się razem z nimi. Zapraszamy brokerów na nasze wewnętrzne szkolenia dla underwriterów i likwidatorów szkód.

Co organizujecie w najbliższym czasie?

– Na przykład w czerwcu tego roku zapraszamy na spotkanie z *senior claims managerem* HDI-Gerling, panem **Richardem Pollackiem**. Jest to amerykański prawnik od początku lat 80. pracujący w Gerlingu w Kolonii, a obecnie w HDI-Gerling Industrie w Hanowerze. Przez cały ten czas odpowiadał za nadzór nad likwidacją szkód OC w Stanach Zjednoczonych, był zaangażowany w likwidację największych spraw Gerlinga, a obecnie HDI-Gerlinga na rynku amerykańskim. Na czerwcowym spotkaniu będzie mowa o prawie i jurysdykcji amerykańskich sądów w kontekście szkód spowodowanych przez polskich eksporterów. Drugi temat to analiza standardowych warunków ubezpieczenia OC dla przedsiębiorstw na rynku amerykańskim z perspektywy likwidatora szkód. To może niszowe tematy, ale każdy broker obsługujący klientów eksportujących do Stanów Zjednoczonych, na pewno będzie mógł zdobyć wiele cennych informacji.

Rozumiem, że to nie jedyna taka inicjatywa w ostatnich miesiącach?

– W lutym odbyło się podobne szkolenie dotyczące reżimu odpowiedzialności cywilnej za produkt w Stanach Zjednoczonych. W ubiegłym roku rozmawialiśmy o ryzyku wycofania produktu dla wybranych branż. Występowali specjaliści od kontroli jakości z branż, które najczęściej zdarza się nam ubezpieczać, czyli z branży motoryzacyjnej, spożywczej, elektromaszynowej i kilku innych. Tego typu ubezpieczenia pojawiły się jakiś czas temu, jednak zrozumienie funkcjonowania tego ryzyka nie jest naszym zdaniem wystarczająco głębokie wśród underwriterów i brokerów. Żeby właściwie ocenić ryzyko, niezbędna jest wiedza z tego zakresu. Broker jako doradca klienta, powinien tu być dobrze wyedukowany. Dotyczy to głównie przemysłu samochodowego, spożywczego, farmaceutycznego, informatycznego.

Jak dużym zespołem Pan kieruje?

– Pięcioma departamentami: ubezpieczeń majątkowych i oceny ryzyka, ubezpieczeń OC, ubezpieczeń transportowych i osobowych, gwarancji ubezpieczeniowych oraz ubezpieczeniowych programów międzynarodowych. Łącznie jest to kilkadziesiąt osób, w większości pracowników merytorycznych: underwriterów, risk managerów, wyspecjalizowanych likwidatorów szkód, specjalistów, głównych specjalistów... To też się wiąże z współpracą z brokerami. Dążymy do tego, żeby broker kontaktując się z nami, miał za partnera osobę dobrze przygotowaną merytorycznie oraz wyposażoną w odpowiednie kompetencje decyzyjne. Zależy nam na tym, żeby czas podejmowania decyzji był jak najkrótszy, bo wiadomo – czas to pieniądz. Zazwyczaj brokerom bardzo zależy na tym, żeby docierać do osób decyzyjnych. Dlatego nasz zespół nie jest zbyt liczny, ale za to każdy z pracowników ma solidną wiedzę i kompetencje formalne.

Jak Pan znalazł się w ubezpieczeniach?

– Ukończyłem studia prawnicze na Uniwersytecie Warszawskim w 2002 r. Trafiłem do ubezpieczeń jeszcze przed obroną pracy magisterskiej. Praca dotyczyła odpowiedzialności za szkodę na osobie, a promotorem był były Rzecznik Praw Obywatelskich prof. **Adam Zieliński**. W owym czasie Gerling szukał młodego prawnika do napisania komentarza do ogólnych warunków ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. Zaangażowałem się w ten projekt, który został potem bardzo dobrze oceniony. Zaproponowano mi pracę i się zgodziłem, chociaż początkowo myślałem o robieniu aplikacji sędziowskiej...

Ma Pan bardzo specjalistyczną wiedzę.

– Osób o podobnych kompetencjach jest w kraju niewiele, na pewno mniej niż 50, a może nawet mniej niż 30. Początek mojej kariery to był głównie underwriting ryzyk OC, głównie odpowiedzialności cywilnej zawodowej. Obsługiwałem naszych największych klientów, takich jak Naczelna Rada Adwokacka, Krajowa Izba Doradców Podatkowych, Polska Izba Rzeczników Patentowych. Jednocześnie zajmowałem się likwidacją szkód odpowiedzialności cywilnej. To wyjątkowo ciekawe zajęcie, które bardzo wiele mnie nauczyło. Po pięciu latach pracy awansowałem na dyrektora departamentu ubezpieczeń OC. W ostatnich miesiącach zdecydowano powierzyć mi funkcję dyrektora zarządzającego pionu korporacyjnego. Podjąłem się tego wyzwania.

HDI-Gerling stawia na innowacyjność produktową. Proszę powiedzieć coś o najnowszych produktach.

– W okresie kryzysu nowego znaczenia nabrały ubezpieczenia D&O, czyli ubezpieczenia członków zarządu spółek kapitałowych. Przez długi czas był to temat cieszący się ograniczoną popularnością i niewielu było zainteresowanych kupnem takich polis, a jeżeli już ceny tego ubezpieczenia były bardzo niskie. Teraz w czasie kryzysu, gdy na jaw wyszło wiele błędów popełnianych przez menedżerów, sytuacja zaczęła się zmieniać. Przy rosnących stratach właściciele zaczęli szukać ludzi odpowiedzialnych za te straty. Świadomość w tym zakresie ubezpieczeń cały czas rośnie. Kolejne ryzyka, o których się mówi, związane są z ochroną środowiska. Unia Europejska pracuje nad szeregiem dyrektyw w tym zakresie. To temat rzeka nadający się na odrębną rozmowę. My również uzupełniamy swoją ofertę o ubezpieczenia szkód ekologicznych.

Macie jakąś konkurencję w tym temacie?

– Tylko nieliczni ubezpieczyciele w Polsce mają coś podobnego w swojej ofercie. Czekamy cały czas na to, co pokażą pozostali gracze na rynku. Cały czas pracujemy nad unowocześnieniem naszej oferty produktowej. Przygotowujemy ubezpieczenia ryzyk związanych z IT dla producentów oprogramowania komputerowego. To bardzo skomplikowany temat, na razie jesteśmy na etapie koncepcyjnym. Do tego dochodzi bieżąca praca związana na przykład z uelastycznieniem warunków ubezpieczeń. Staramy się być bardziej niż kiedyś otwarci na potrzeby klientów tak pod względem zakresu, jak i ceny.

Dziękuję za rozmowę.

Bożena M. Dołęgowska-Wysocka

* * *