

Cyfryzacja w obsłudze brokerskiej

Dla firmy budowlanej ubezpieczenia powinny być jak prowadzenie dobrego samochodu – nie stwarzać problemów podczas jazdy i bezpiecznie dowieźć do celu. – **PATRYK WEŁNICKI, BARTOSZ TOKARSKI**

Wyzwania, z jakimi mierzy się branża budowlana i ich wpływ na kwestie ubezpieczeniowe są szeroko analizowane i komentowane w prasie branżowej, na konferencjach i szkoleniach. Chcemy na współpracę z podmiotami z tej branży spojrzeć od trochę innej strony – jak dzisiaj rozumieć wartość dodaną usługi brokerskiej? Jak system informatyczny brokera może wspierać wykonawców w zarządzaniu ryzykiem, administrowaniu umowami ubezpieczenia, gwarancjami ubezpieczeniowymi i – co najważniejsze – w likwidacji szkód? Nawet najbardziej zaawansowany program ubezpieczenia może nie wytrzymać próby błędów oraz zaniechań „obsługowych”. A o te wcale nie jest trudno, bo od strony ubezpieczeniowej proces realizacji inwestycji jest dosyć skomplikowany, zbudowany z wielu produktów – umów nakładających na strony konkretne obowiązki. Łatwo o czymś zapomnieć, coś przeoczyć. Co zatem proponujemy klientowi, aby nasza usługa stanowiła dla niego realne wsparcie?

Dla firmy budowlanej ubezpieczenia powinny być jak prowadzenie dobrego samochodu – nie stwarzać problemów podczas jazdy i bezpiecznie dowieźć do celu. Wiemy jednak, że umiejętności jedynie samego kierowcy nie stanowią gwarancji spełnienia tych oczekiwań. Współczesne pojazdy naszpikowane są zatem elektroniką i urządzeniami wspomagającymi ten często niedoskonały element całej układanki, jakim jest człowiek. Wykonawcy, realizując zleczone prace, na co dzień spotykają się z wystarczającą liczbą problemów. Ubezpieczenia nie powinny stanowić kolejnej ich grupy. Jak zatem sprawić, by niezauważalnie działały w tle całego procesu budowlanego, a w razie szkody stanowiły efektywne narzędzie wsparcia? Z jednej strony odpowiedzią jest jakość wyrażona



Patryk Wełnicki,
zastępca dyrektora
Biura Ubezpieczeń
Klientów Strategicznych,
Lider Praktyki
Technicznej EIB.

w warunkach określających ich zakres czy zasady wypłaty odszkodowań. **Bezsprzecznie obowiązkiem brokera jest zagwarantowanie, by polisa nie była jedynie kawałkiem papieru, a prawdziwą gwarancją bezpieczeństwa.** Współczesność stawia jednak przed nami dużo większe wyzwania.

DIGITALIZACJA NARZĘDZI

Już wiele lat temu zdaliśmy sobie sprawę, jak istotne w procesie obsługi klientów są narzędzia informatyczne. Nieustannie rozwijaliśmy i wzbogacaliśmy je o nowe funkcjonalności. Dziś EIB IMS® jest odpowiedzią na potrzeby klientów związane z transformacją cyfrową oraz modelem pracy hybrydowej, zawierającą kompleksowe narzędzia do zarządzania sferą ubezpieczeniową firm z rozbudowanym modułem obsługi inwestycji budowlano-montażowych. Cały proces inwestycyjny to od strony ubezpieczeniowej szereg obowiązków natury administracyjnej: wpływające terminy, zmieniające się limity w liniach gwarancyjnych, rozliczenia, zgłaszanie szkód, przedłużające się okresy realizacji prac. Tymi procesami nie da się skutecznie zarządzać z poziomu opasłych segregatorów, tym bardziej w obecnej rzeczywistości, gdzie praca biurowa przyjęła w znacznej mierze formę pracy zdalnej czy hybrydowej.

Usługa brokerska EIB realizuje nie tylko outsourcing samego doradztwa ubezpieczeniowego, ale także dostarcza rozwiązania związane z zarządzaniem szeroko



Bartosz Tokarski,
zastępca dyrektora
Biura Ubezpieczeń
Klientów Strategicznych,
Lider Praktyki
Finansowej EIB.

pojętego obszaru ubezpieczeniowego. **Digitalizacja rozwiązań w postaci wdrożenia nowoczesnych narzędzi informatycznych staje się koniecznością, fundamentem dobrej współpracy, a nie tylko atrakcyjnym dodatkiem.** Branża budowlana szczególnie jej potrzebuje. I to na każdym etapie realizacji projektu.

Już samo przygotowanie do zawarcia kontraktu angażuje stronę ubezpieczeniową. Analiza wymogów zlecniodawcy w zakresie oczekiwanego pokrycia ubezpieczeniowego, szacowanie jego kosztów czy możliwości wniesienia zabezpieczeń w formie gwarancji ubezpieczeniowych to tylko niektóre z obszarów podczas kontraktowania, gdzie należy oczekiwać aktywności ze strony brokera. Podobnie rzecz się ma w procesie zawierania umów z podwykonawcami lub dostawcami, gdzie zachodzi konieczność kontroli wypełnienia przez nich obowiązków ubezpieczeniowych. Oczywiście wszystko można załatwić za pomocą poczty elektronicznej, jednak rozwiązanie takie nie sprawdzi się w przypadku firm budowlanych zaangażowanych w dziesiątki czy nawet setki projektów. Wykorzystanie systemu informatycznego, który ewidencjonuje całą dokumentację kontraktową, kontroluje terminy, obowiązki i zapewnia stały dostęp do wszystkich danych z obszaru realizowanych prac, doskonale porządkuje pracę. Funkcjonalności systemu dają komfort sprawnej obsługi i ułatwiają wypełnianie wszelkich obowiązków

ków wynikających z zawartych umów, takich jak np.: terminowość zapłaty składek, przedstawianie zleceniodawcom wymaganych polis oraz ich egzekwowanie od podwykonawców i dostawców.

Coraz częściej klienci proszą o sprawdzenie, czy polisy zawarte przez ich kontrahentów spełniają postawione w umowie wymagania. Wydajemy setki tego typu opinii dotyczących gwarancji, polis OC, CAR/EAR i innych. Skuteczne zarządzanie tym procesem zapewnia funkcjonujący w ramach EIB IMS® autonomiczny moduł EIB CONTRACT MANAGEMENT®. Doskonale usprawnił oraz uporządkował proces opiniowania dokumentów ubezpieczenia kontrahentów naszych klientów pod kątem ich zgodności z zapisami umów. Stanowi jednocześnie bazę samych kontraktów umożliwiającą klientowi stały dostęp on-line do całej dokumentacji ubezpieczeniowej z nimi związanej.

KOLEJNE OBSZARY DO AUTOMATYZACJI

Codziennie firm budowlanych są gwarancje – te ubezpieczeniowe ze względu na nieobciążanie limitów kredytowych w bankach oraz atrakcyjny koszt są szczególnie pożądane. Bardzo często klienci posiadają linie gwarancyjne w wielu zakładach ubezpieczeń. Jak szybko wycenić najkorzystniejszą opcję? Jak sprawdzić stopień wykorzystania limitów w poszczególnych umowach? Klient oczekuje odpowiedzi tu i teraz, a jeszcze lepiej, gdyby sam mógł to sprawdzić o każdej porze dnia i nocy. I w tym

obszarze broker powinien dostarczyć niezawodne rozwiązania informatyczne. W naszej opinii „tabelka w excelu” powinna odejść do lamusa.

Automatyzacja procesów ubezpieczeniowych dotyczyć powinna także podstawowego dla branży ubezpieczenia, jakim jest ubezpieczenie wszystkich ryzyk budowy i montażu. Sama możliwość zgłaszania kontraktów on-line już nie wystarczy. Zawarcie każdej polisy CAR/EAR rodzi za sobą powstanie szeregu obowiązków:

- ➔ rozliczanie zmian wartości kontraktu,
- ➔ nadzór nad zmianami zakresu prac i ich harmonogramu,
- ➔ zapewnienie ciągłości ochrony dla wydłużonego okresu realizacji prac,
- ➔ terminowe zgłaszanie szkód i nadzór nad właściwym prowadzeniem procesu likwidacji szkód,
- ➔ terminowe płacenie rat składki.

To tylko niektóre z zadań, nad którymi trzeba zapanować. Dlatego stworzyliśmy system, który daje możliwość wglądu do wszystkich zawartych przez klienta umów ubezpieczenia. Użytkownik widzi aktualny obraz sytuacji – najbliższe terminy, czynności do wykonania, upływające okresy ubezpieczenia. Dodatkowo ma możliwość zapoznania się z treścią umów ubezpieczenia, aneksów, ogólnych warunków ubezpieczenia, instrukcją ubezpiec-

zeniową. Indywidualne dostępy przysługują także kierownikom poszczególnych budów lub osobom przez nich wskazanym, których zakres dostępu do informacji jest kontrolowany przez klienta. Osoby uprawnione mogą zobaczyć aktualną sytuację ubezpieczeniowo-szkodową na swoim placu budowy, wygenerować statystyki, przeanalizować korespondencję w sprawie szkód, czy dołączyć nową dokumentację np. związaną z zaistniałą szkodą. Dzięki możliwości dotarcia do większej liczby bezpośrednio zainteresowanych osób, procesy związane z ubezpieczeniami przebiegają sprawnie i są lepiej rozumiane.

I wreszcie szkody. **Moduł szkodowy jest szczególnie istotny, bo stanowi zawsze sprawozdanie jakości zawartej polisy.** Pozwala na przeglądanie bieżących oraz zamkniętych szkód, śledzenie całej korespondencji związanej ze szkodą – zarówno własnej, jak i brokera, ubezpieczyciela oraz innych zaangażowanych podmiotów. Oprócz dostępu do dokumentacji szkodowej użytkownik może zapoznać się z odnotowywanymi w systemie pozostałymi czynnościami likwidacyjnymi (np. monity telefoniczne, notatki z odbytych rozmów) wykonywanymi przez brokera. Wszystko po to, aby zapewnić klientowi przejrzysty i jasny obraz sytuacji oraz transparentność w obszarze podejmowanych przez nas działań.

JAK W BANKOWOŚCI...

Czy ten opis wsparcia klienta czegoś nie przypomina? Klienci korporacyjni banków nie wyobrażają sobie konta bez dostępu on-line, aplikacji mobilnej z rozbudowanymi funkcjonalnościami jak np. możliwości wnioskowania o produkty bankowe, przeprowadzanie zleceń na platformach walutowych, czy mobilnego zarządzania finansami firmy w każdej sytuacji. Usługi ubezpieczeniowe i brokerskie też idą w tę stronę. Dla naszych klientów jesteśmy jednym z wielu dostawców usług. Tak jak od innych partnerów wymagają od nas najwyższej jakości i profesjonalizmu. Dlatego czas, gdy broker był wyłącznie dostawcą polisy, to już przeszłość. Branża budowlana (i nie tylko ta...) oczekuje systemowych rozwiązań, wsparcia całego procesu, a nie wybranych jego fragmentów; przemyślanego modelu obsługi ubezpieczeniowej, w którym nie ma miejsca na półśrodki. Kończą się czasy, kiedy klient szukał najtańszego dostawcy. Teraz szuka najlepszego. □

