



BZ WBK- Aviva Towarzystwa Ubezpieczeń

5 lat

na rynku bancassurance

Warszawa, 13.06.2013 r.

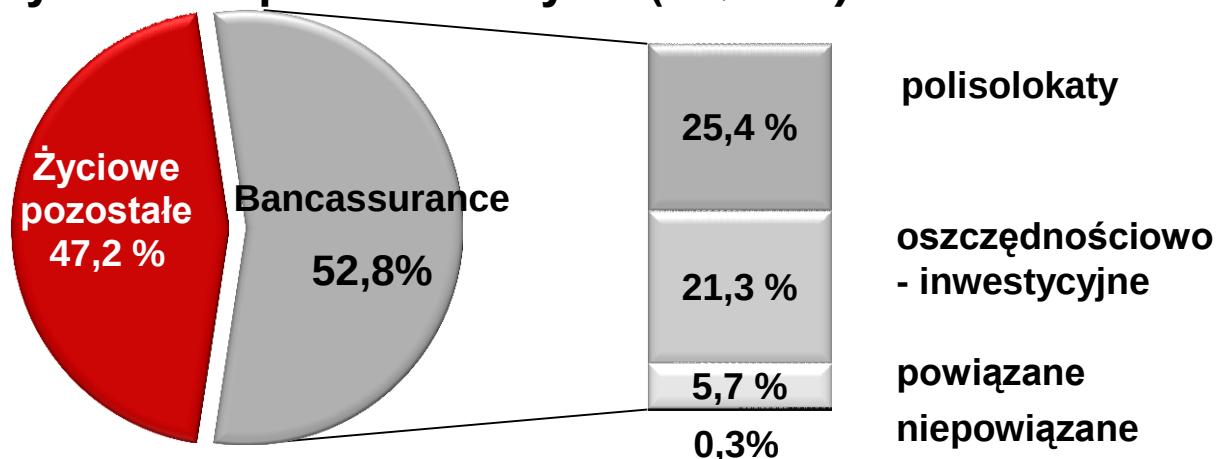


- BZ WBK-Aviva Towarzystwa Ubezpieczeń to dwie spółki (na życie i ogólna).
- Start operacyjny sierpień 2008.
- Oferta BZ WBK-Aviva skierowana jest wyłącznie do klientów Banku Zachodniego WBK - indywidualnych i MŚP.
- Ubezpieczenia komunikacyjne oraz ryzyka korporacyjne są poza przedmiotem działalności.

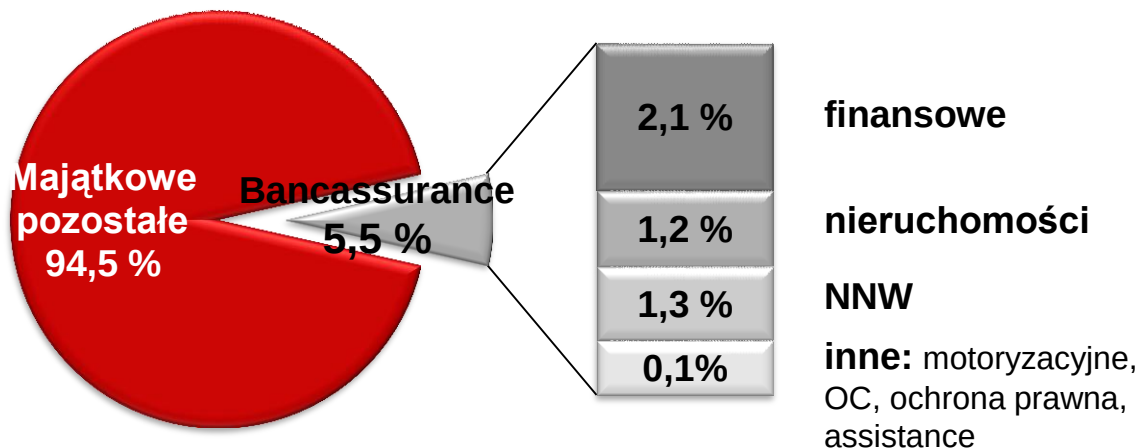
Rynek bancassurance w Polsce



Rynek ubezpieczeń na życie (4Q2012)

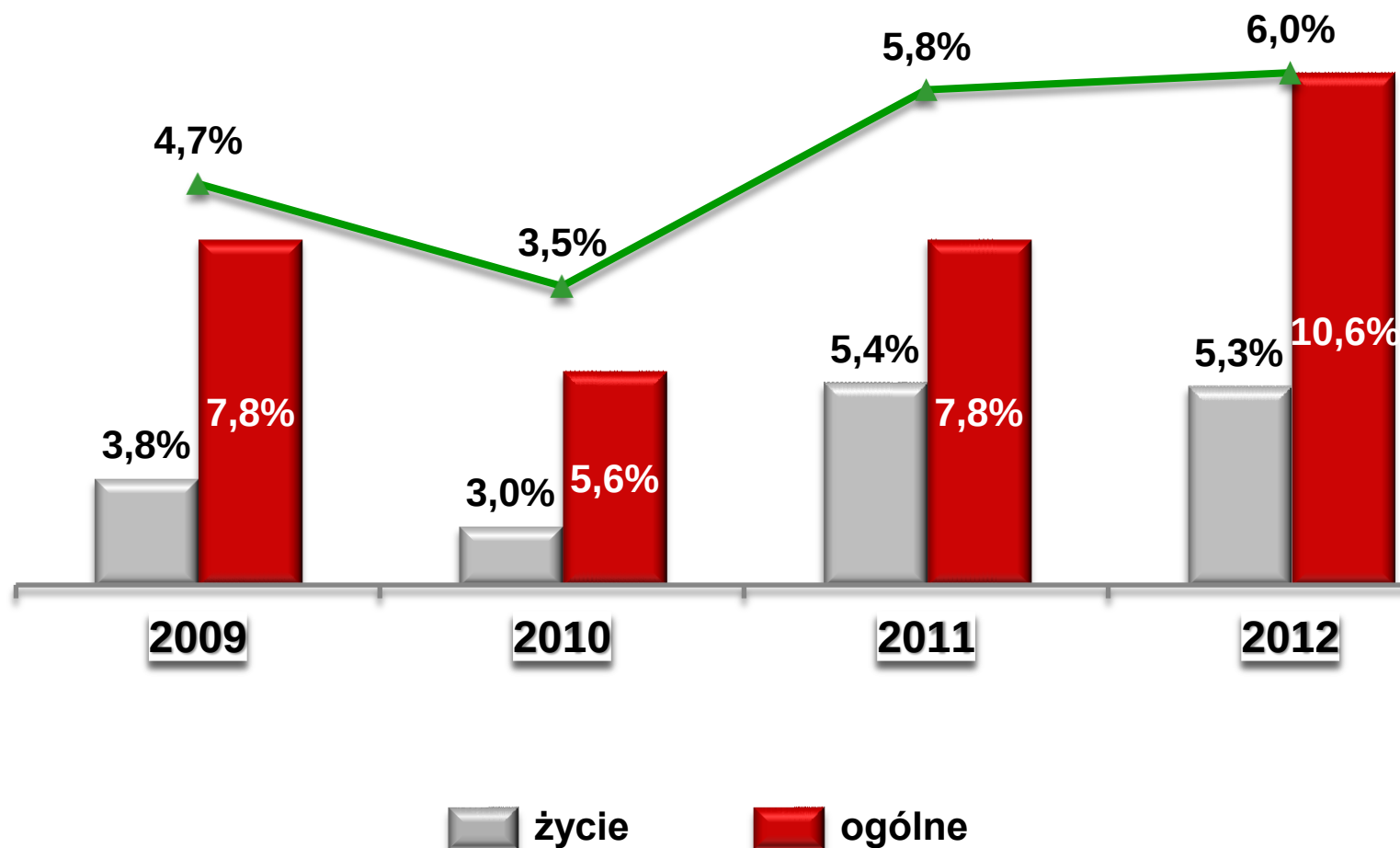


Rynek ubezpieczeń majątkowych (4Q2012)

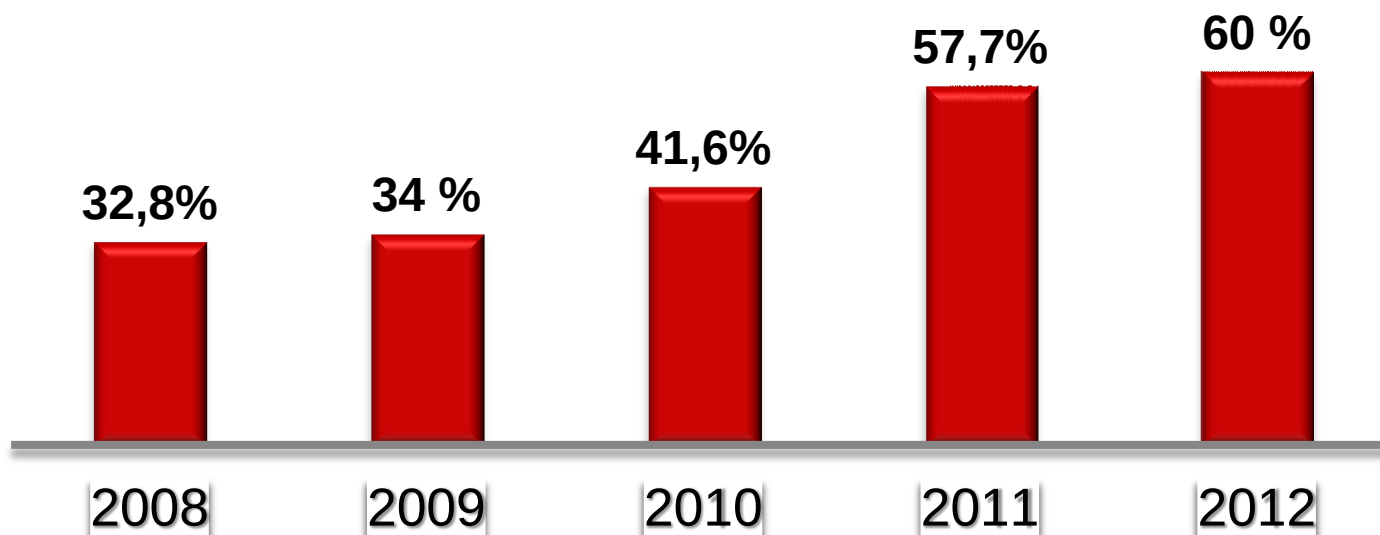


Nasz udział w rynku bancassurance

(mierzony składką przypisaną z wyłączeniem polis o lokatach)



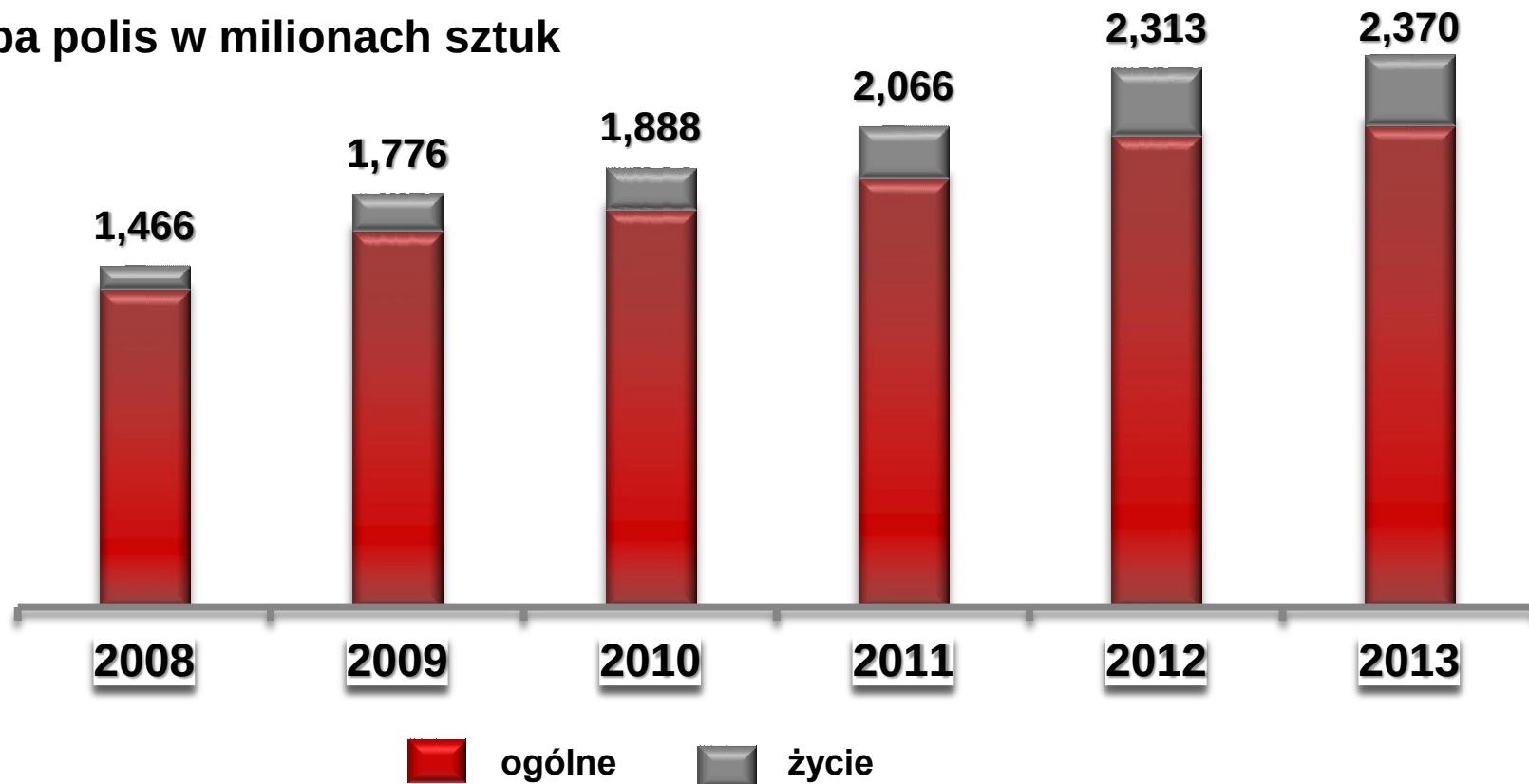
Nasycenie klientów BZ WBK ubezpieczeniami



- 1,3 mln aktywnych klientów BZ WBK posiada ubezpieczenia (60% portfela).
- Ubezpieczony klient posiada średnio 1,6 polisy.

Wzrost liczby polis 2008 - 2013

Liczba polis w milionach sztuk

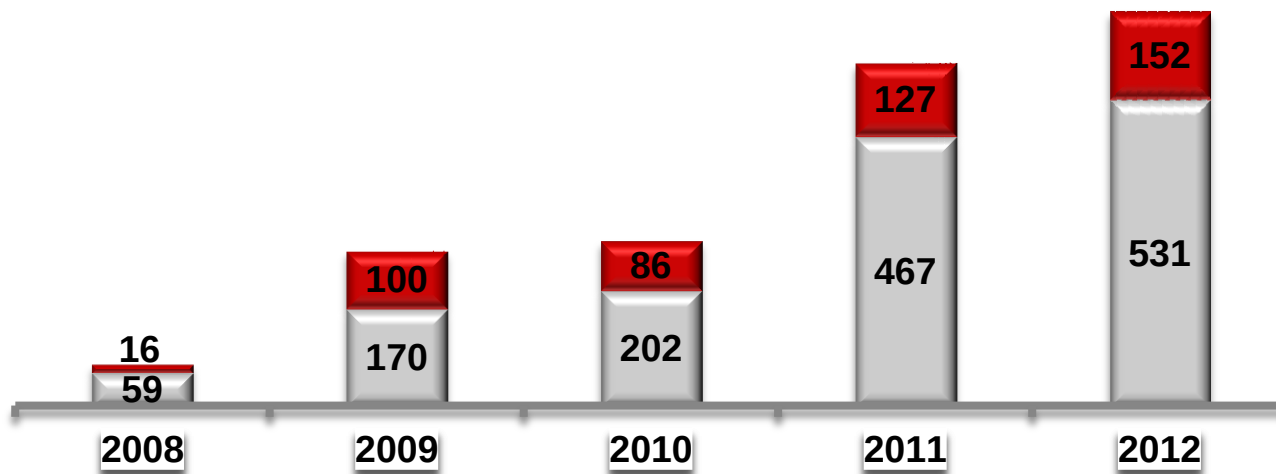


W 2011 roku liczba polis przekroczyła 2 mln sztuk.

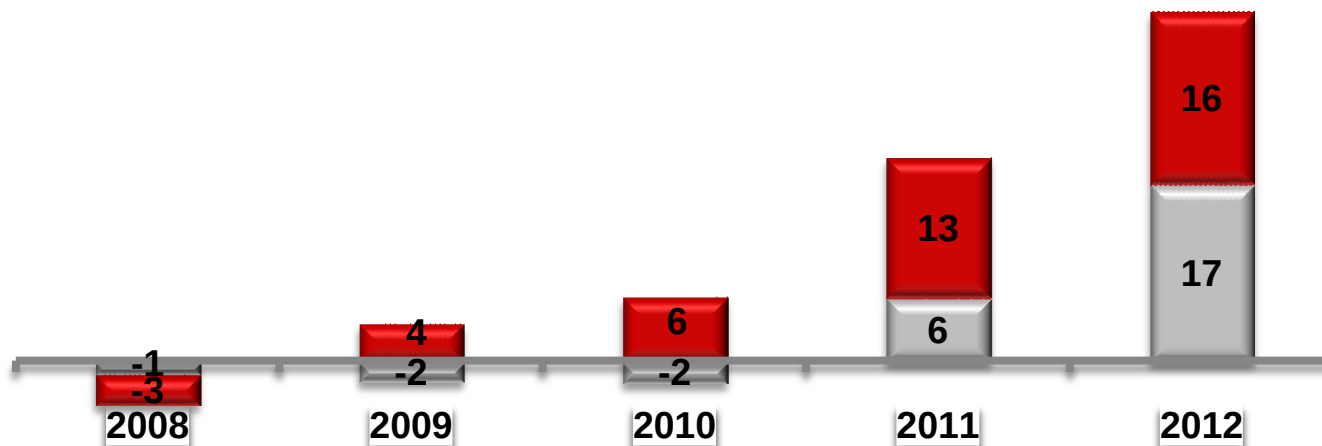
Składka i wynik brutto 2008 - 2012



Składka przypisana brutto w mln PLN



Wynik finansowy brutto w mln PLN



Udoskonalanie procesów obsługi klienta



Uproszczenie ścieżki likwidacji szkód w ubezpieczeniu LOCUM – wprowadzenie nowych trybów likwidacji, w tym przez telefon w terminie do 5 dni.



Nowe kanały komunikacji z klientami w zakresie obsługi szkód i składania reklamacji (sms, skrzynki mailowe, nowy model obsługi telefonicznej).



Udział odwołań (skarg klientów) w liczbie zgłoszonych roszczeń wynosi ogółem 2,7% (obie spółki) – poprawa wskaźnika r/r o 30%.



Skrócenie średniego czasu realizacji roszczeń w spółce majątkowej w 2012 r. o 10% w stosunku do roku 2011.



Ubezpieczenia mają uśmiech dziecka



Niezwykła akcja CSR łącząca sprzedaż ubezpieczeń z pomocą dzieciom.

Kupując wybrane ubezpieczenia w Banku Zachodnim WBK można było wesprzeć jedną z ponad **osiemdziesięciu organizacji pożytku publicznego z całego kraju** niosących pomoc dzieciom.

Ponad **620 000 zł** przekazanych na pomoc dzieciom w 2012 r.

Kolejna edycja akcji od lipca 2013 r.



Nasze wyróżnienia

Perła Polskiej Gospodarki
2012



Firma Przyjazna Klientowi
2011, 2012, 2013



**Przyjazna Firma
Ubezpieczeniowa**
2011



Order Finansowy 2011 – wyróżnienie dla
ubezpieczenia **BIZNES GWARANT** w plebiscycie
najlepszych produktów finansowych 2011, w kategorii
ubezpieczeń dla klienta biznesowego.



Kierunki rozwoju 2013 - 2015



Kierunki rozwoju 2013 - 2015



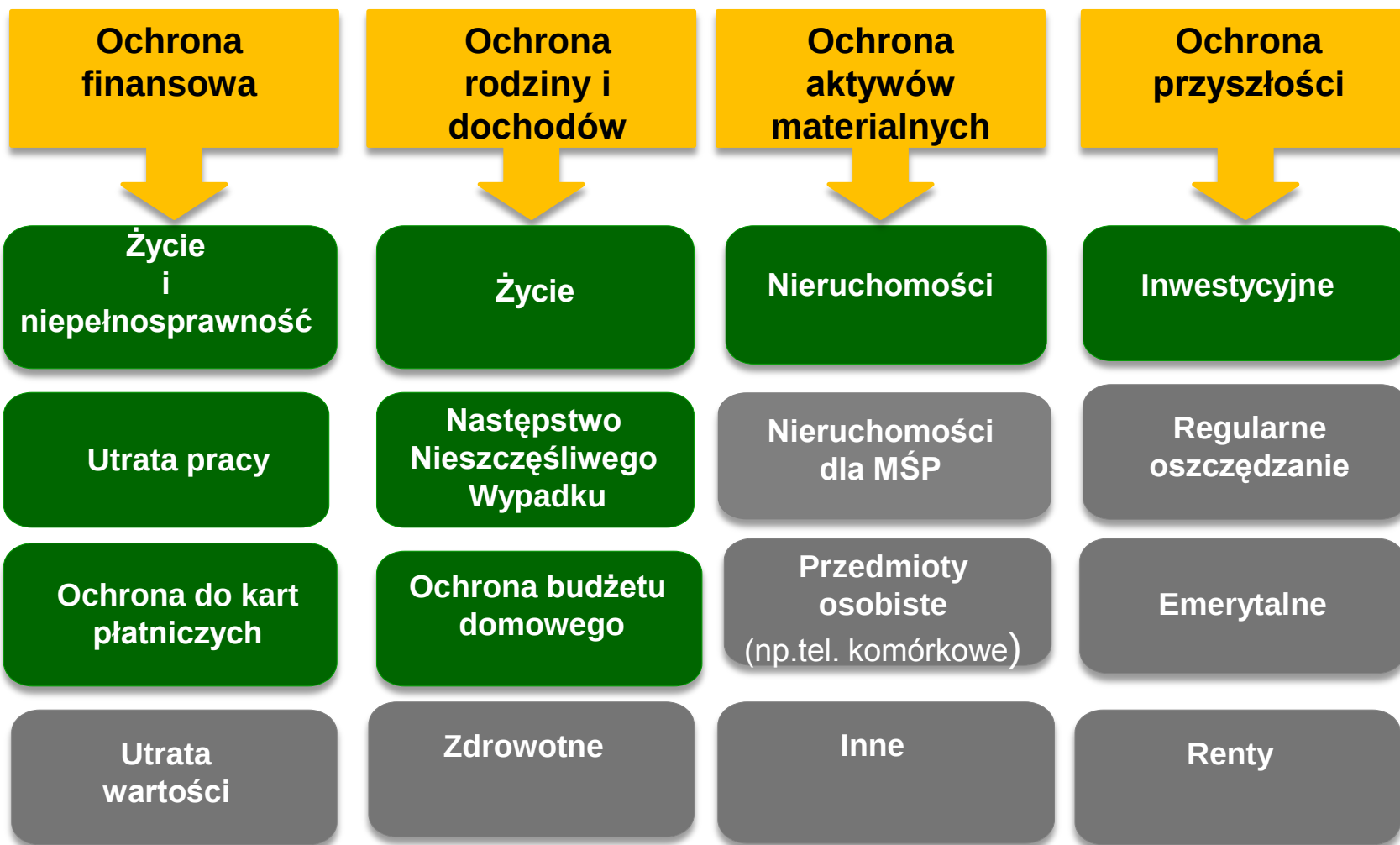
Składka przypisana brutto wzrost średnio 20% rok/roku

**Rozwój oferty produktów ubezpieczeniowych
niepowiązanych z produktami kredytowymi**

**Wzrost satysfakcji klientów, szczególnie w zakresie
jakości i szybkości obsługi roszczeń**

**Rozszerzenie dystrybucji poprzez kanały mobilne:
- Internet i telefon**

Nasza oferta vs potrzeby ubezpieczeniowe



bieżąca oferta



perspektywa



CEL - zwiększenie udziału produktów niepowiązanych w sprzedaży ubezpieczeń ochronnych (zarówno indywidualnych, jak i MŚP).



Dywersyfikacja grup produktowych.
Aktualny udział tzw. ubezpieczeń niepowiązanych w portfelu wynosi 10%.



60% sprzedaży ubezpieczenia domów i mieszkań LOCUM jest realizowana w oderwaniu od kredytu hipotecznego.



Ponad 50 tys. osób objętych ubezpieczeniem Ochrona Płatności zabezpieczającym budżet domowy na wypadek utraty pracy lub choroby.

Opiekun Rodziny – **nowość**



w ofercie produktów niepowiązanych

Zabezpieczenie finansowe dla rodzin na wypadek najtrudniejszych sytuacji losowych

Ochrona na **100 tys. zł**
za 2,40 dziennie
(przykład dla osoby w wieku 35 lat)

Ochrona dla ubezpieczonego i współmałżonka w razie poważnego zachorowania

Nowość! Ubezpieczenie Opiekun Rodziny



Ochrona na 100 000 zł
już od 2,40 zł dziennie

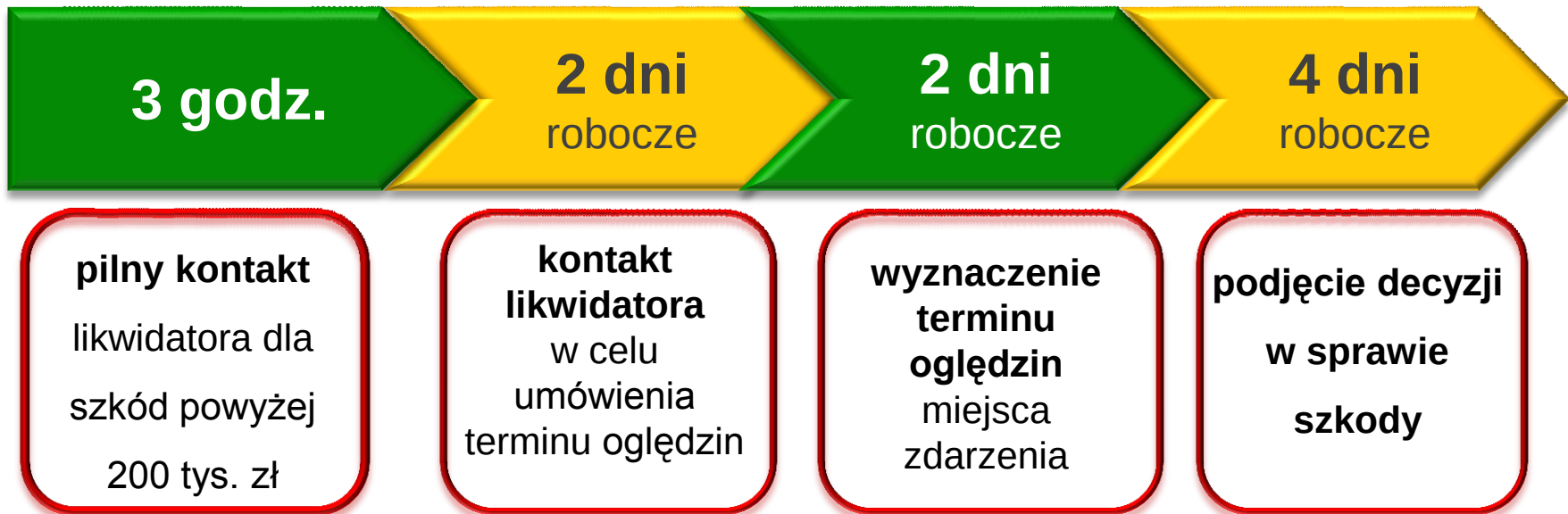
Obejmij ich opieką



Wysoka jakość obsługi klientów – specjalny pakiet i telefon powitalny

Prosty proces zakupu (np. brak wstępnych badań medycznych)

Nowy standard obsługi szkody



Następny krok w 3 kwartale 2013

gwarancje terminów obsługi szkody

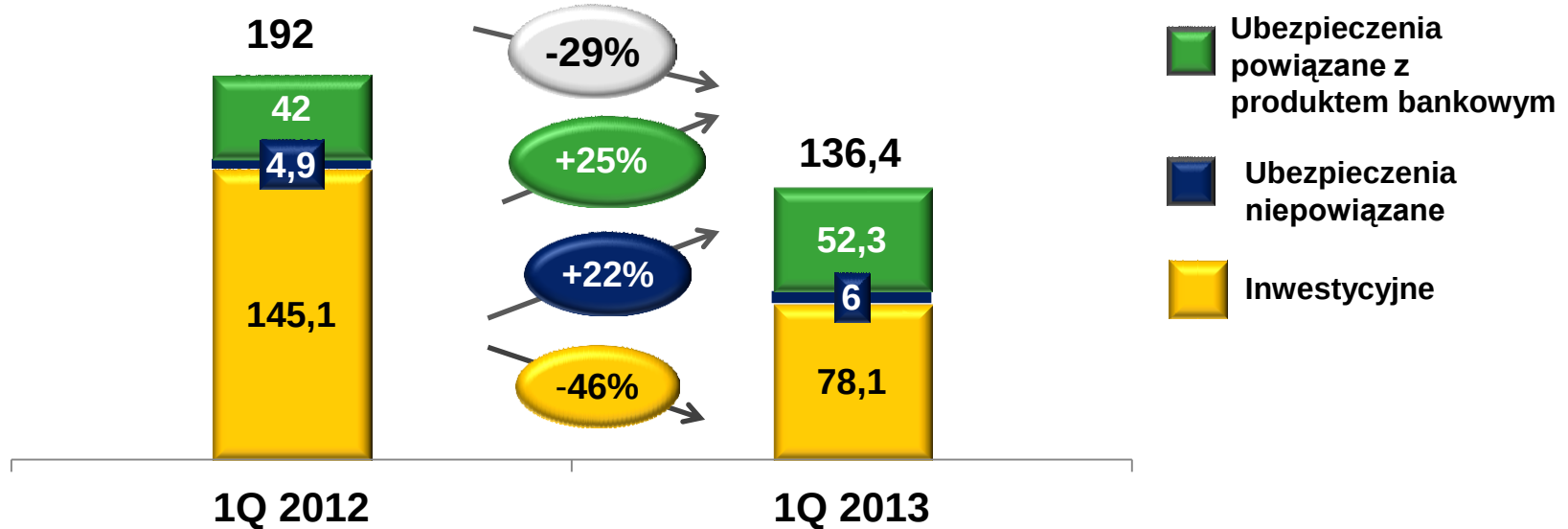
w ubezpieczeniu domów i mieszkań LOCUM.

W przypadku niedotrzymania zobowiązań klient otrzyma zwrot
rocznej opłaty za udostępnienie ubezpieczenia.

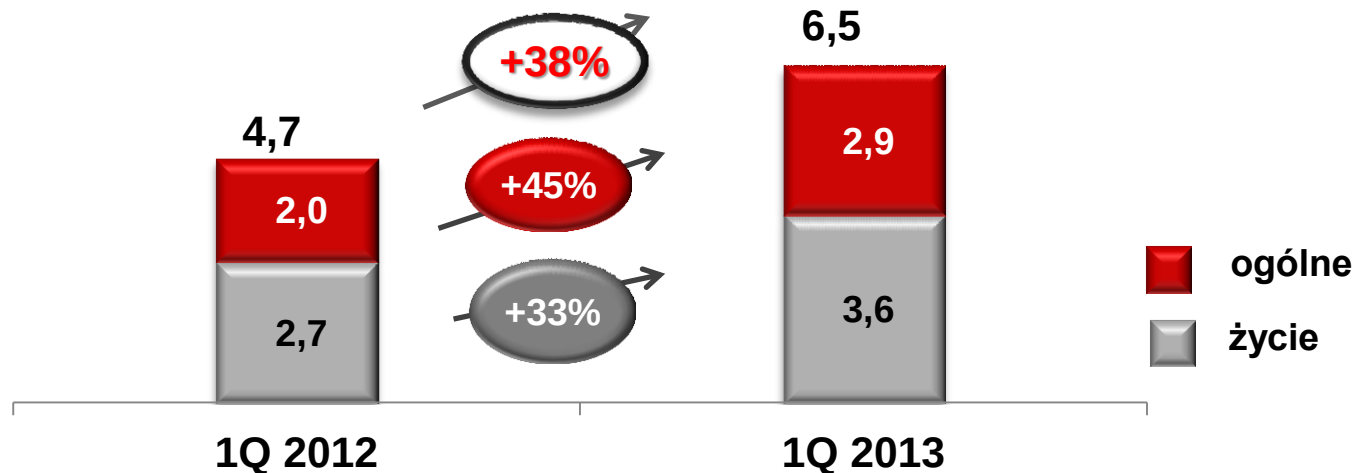
Wyniki po I kwartale 2013



Składka przypisana brutto w mln PLN



Wynik finansowy brutto w mln PLN





Dziękujemy za uwagę