

BROKERZY UBEZPIECZENIOWI



Polski rynek brokerski na tle globalnym

Tylko co trzecia polska firma zarządza ryzykiem, a jako podstawowe zagrożenie wskazywany jest wzrost konkurencji. Z drugiej strony, przy wyborze ubezpieczenia coraz częściej liczymy się z opiniami brokerów.



Barbara Timofiejuk

Kluczem do zrozumienia uwarunkowań kształtujących rynek usług brokerskich jest analiza stanowiska przedsiębiorców wobec zarządzania ryzykiem oraz ich podejście do ubezpieczeń. Odpowiedzi na podstawowe w tym zakresie pytania dostarcza przygotowany już po raz czwarty przez Aon Polska raport „Zarządzanie ryzykiem i ubezpieczeniami w firmach w Polsce”. Przedstawia charakterystykę rodzimego biznesu w zestawieniu z globalnymi trendami.

Polskie podejście do ryzyka

Przed działającymi w Polsce firmami wciąż wiele pracy na polu świadomego zarządzania ryzykiem. Choć 44 proc. z nich deklaruje posiadanie w swojej organizacji zespołu odpowiedzialnego za identyfikację i prze-



Jarosław A. Gniadek

ciwdziałanie zagrożeniom, to tylko 31 proc. opracowało politykę zarządzania ryzykiem, a 25 proc. ma ją określoną jedynie częściowo. To odpowiednio aż o 6 i 23 p.p. mniej w porównaniu z poprzednią, opublikowaną w 2014 r. edycją raportu. Co więcej, 40 proc. z tych firm nie monitoruje efektywności prowadzonych w tym zakresie działań. Nasze badanie wyraźnie pokazuje, że firmy w Polsce wciąż w mniejszym stopniu zajmują się kwestiami związanymi z zarządzaniem ryzykiem niż ma to miejsce w innych częściach Europy i świata. Globalnie 44 proc. przedsiębiorstw zadeklarowało, że działa w tym zakresie według określonej polityki, natomiast kolejne 32 proc. robi to częściowo. Można powiedzieć, że w Polsce niższa jest świadomość me-

chanizmów radzenia sobie z zagrożeniami biznesowymi. W pierwszej kolejności zwraca się ponadto uwagę na nieco inne ryzyka.

Poproszeni o wskazanie kluczowych rodzajów ryzyka przedsiębiorcy z polskiego rynku wymienili odpowiednio: wzrost konkurencji (po raz pierwszy na czele rankingu), spowolnienie gospodarcze, zmiany regulacji prawnych, utratę reputacji oraz ceny towarów i surowców. W poprzednich edycjach zestawienia najczęściej wskazywane były ryzyka spowolnienia gospodarczego (2014 i 2010 r.) oraz wahania kursów walut (2012 r.). W badaniu globalnym respondenci w pierwszej kolejności wskazywali: utratę reputacji, spowolnienie gospodarcze, zmiany w prawie, wzrost konkurencji oraz niezdolność do przyciągania i zatrzymywania talentów, która znalazła się dopiero na dziewiętnastym miejscu w opinii przedsiębiorców z Polski. Analizując grupę ryzyk wskazywanych zarówno przez polskie, jak i zagraniczne firmy warto zwrócić uwagę nie tylko na różnice w definiowaniu najważniejszych zagrożeń, ale też na realną możliwość skutecznego stawiania im czoła. Przede wszystkim przy użyciu ubezpieczeń. Spośród łącznie ok. 50 wskazywanych kategorii ryzyka rynek ubezpieczeniowy jest w stanie czę-

ściowo lub w całości ubezpieczyć niemal 60 proc. z nich. Dotyczy to również tzw. zagrożeń nowoczesności i współczesności, m.in. cyberprzestępczości, awarii systemów IT czy terroryzmu.

Wzrasta rola brokerów

Nasze badanie pokazało również, że coraz dojrzalej rodzimi biznesmeni podchodzą do wyboru chroniących ich ubezpieczeń. W tym zakresie w ostatnich latach możemy zauważyć znaczącą zmianę. Wyraźnego znaczenia nabrała działalność brokerów i niezależnych doradców, na których opinii polega obecnie 57 proc. respondentów. Pod tym względem polski rynek zrównał się ze standardami światowymi. Podobieństwa widoczne są także w przypadku zmian, jakich oczekują od rynku ubezpieczeniowego przedsiębiorcy w Polsce i na świecie. W obu przypadkach najważniejsze są: poszerzenie ochrony ubezpieczenia, większa elastyczność oraz otrzymanie niższej składki w zamian za skuteczne zarządzanie ryzykiem. Największe różnice w stosunku do odpowiedników w innych państwach możemy zauważyć w kryteriach wyboru ubezpieczyciela. W Polsce na pierwszym miejscu stawiane są długotrwałe relacje, tymczasem za granicą w procesie wyboru zdecydowanie najistotniejsza jest jakość ubez-

pieczenia (m.in. zakres i warunki ochrony, likwidacja szkód). Polskie firmy cenią sobie możliwość nawiązania dialogu z ubezpieczycielem, pragną negocjować i modyfikować standardowe warunki ubezpieczenia oraz w większym stopniu ekspozować zalety przyjętych wewnątrz organizacji rozwiązań w zakresie redukcji ryzyka, przy jednoczesnym oczekiwaniu ich odzwierciedlenia w warunkach oferty ubezpieczenia.

Podejście do ubezpieczeń w grupach kapitałowych

Ważnym elementem mającym wpływ na kształt polskiego rynku jest również poziom koordynacji zakupu ubezpieczeń w ramach grup kapitałowych. W Polsce najpowszechniej spotykanym podejściem jest ograniczenie ich zaangażowania w proces zakupu produktów dla poszczególnych spółek wchodzących w ich skład. Co więcej, jedna trzecia organizacji uczestniczących w naszym badaniu nie prowadzi jakiegokolwiek grupowej polityki ubezpieczeniowej. Takie stanowisko korporacji stwarza brokerom dodatkowe możliwości współpracy i pozwala na dywersyfikację rynku.

Barbara Timofiejuk jest chief commercial officer Aon Polska
Jarosław A. Gniadek jest chief broking officer Aon Polska

PRĘDZEJ CZY PÓŹNIEJ WYGRA

Choć zarówno agent, jak i broker ubezpieczeniowy otrzymują wynagrodzenie od zakładu ubezpieczeń, to szlify brokerskie są uznawane za ukoronowanie kariery pośrednika ubezpieczeń. Jakie są różnice między nimi, a co ich łączy?



dr Paweł Sikora

Firmy ubezpieczeniowe sprzedają swoje produkty poprzez liczne grono pośredników. Są to podmioty, które w ramach własnej działalności gospodarczej mają za zadanie dotrzeć bezpośrednio do klienta i poznawszy jego potrzeby, zaproponować mu odpowiednią umowę ubezpieczenia. Ten tradycyjny model dystrybucji funkcjonuje praktycznie na wszystkich rynkach europejskich i dalszych. Rzadkim wyjątkiem są kraje, w których dominuje system sprzedaży bezpośredniej (direct), tj. opartej o umowy zawierane telefonicznie i internetowo (np. Austria), czy system sprzedaży wspólnej z bankami (np. Francja). W naszym kraju od lat wyraźnie dominuje tradycyjne pośrednictwo. Przyjmuje ono dwie formy uzależnione od tego, czy pośrednik reprezentuje „poszukującego ochrony ubezpieczeniowej”, tj. klienta, czy też firmę ubezpieczeniową. Pośrednik otrzymujący pełnomocnictwo od klienta jest nazywany brokerem ubezpieczeniowym, zaś działający w imieniu i na rzecz ubezpieczyciela jest agentem.

Niejedna różnica

Oczywiście różnice na tym się nie kończą. Brokerzy na ogół zajmują się większymi ubezpieczeniami korporacyjnymi, agenci zaś zorientowani są raczej na klienta masowego, czyli na tzw. przeciętnego Kowalskiego. Brokerzy mają prawo (a nawet obowiązek) zarekomendować ofertę wybraną z większej ilości propozycji zakładów ubezpieczeń. Prawa do rekomendacji (doradztwa) nie ma już agent ubezpieczeniowy. Brokerzy w szerszym zakresie mogą też stosować postanowienia specjalne (tzw. klauzule brokerskie) stanowiące odstępstwo od standardowych warunków ubezpieczenia. Agent zwykle nie ma takich możliwości (a często i wiedzy w tym zakresie), gdyż sprzedaje produkt zestandaryzowany i masowy. Następną różnicą polega na tym, że brokerzy są kontrolowani przez Komisję Nadzoru Finansowego, agenci zaś jedynie przez własny zakład ubezpieczeń. I w końcu musimy dodać, że uzyskanie uprawnień brokerskich jest dość trudne. Nie dość, że wymaga zdania egzaminu państwowego (możliwe jest też uzyskanie uprawnień poprzez tzw. aplikację brokerską, jak i przez odbycie odpowiednich studiów), to jeszcze konieczna jest dwuletnia praktyka w ubezpieczeniach. Tymczasem egzamin dla agentów ubezpieczeniowych jest przeprowadzany przez zatrudniające ich firmy ubezpieczeniowe i należy do stosunkowo



łatwych. Doświadczenia zaś agent nabywa w trakcie pracy.

Cechy wspólne

Można też dostrzec między agentem a brokerem spore podobieństwa. Pierwsze i najważniejsze polega

na tym, że zarówno jeden, jak i drugi otrzymuje wynagrodzenie od zakładu ubezpieczeń. W przypadku agentów jest to prowizja wyliczana zwykle od wolumenu składki. W przypadku brokerów, prowizję nazywamy kurtażem, choć sposób jej wyliczenia jest

ten sam. Poza nazwą większej różnicy w wynagradzaniu nie ma. Oba rodzaje wynagrodzeń ustala i wylicza ubezpieczyciel, co niejednokrotnie rodzi u klienta wątpliwości co do obiektywizmu i uczciwości brokera jako reprezentującego jego interesy.

Najlepsi brokerzy ubezpieczeniowi po I kw. 2016 r.

	Nazwa Spółki	Przychody z działalności brokerskiej w I kwartale 2016 r.	Dynamika przychodów z działalności brokerskiej	Wysokość składki przypisanej brutto w I kwartale 2016 r.	Dynamika składki przypisanej brutto	Liczba zatrudnionych brokerów licencjonowanych w I kwartale 2016 r.	Suma pkt
1	Gras Savoye Polska	10	4,8	8	5,5	6	34,3
2	EIB	7	4,2	6	4	6	27,2
3	M.A.K. Ubezpieczenia	6,4	6	5,5	6	2	25,9
4	MENTOR	8,2	0	7,5	3	6	24,7
5	PWS Konstanta	6,4	3	6,5	4,5	4	24,4
6	Maximus Broker	5,8	2,4	4	5	4	21,2
7	Rożek Brokers Group	2,8	9	2,5	7	1	22,3
8	Nord Partner	2,2	8,4	0	0	6	16,6
9	Marsh & McLennan Companies w Polsce	1,6	0	7	0	5	13,6
10	REMA BROKER	3,4	4,2	3	6,5	1	18,1
11	International Risk & Corporate Advisory (IRCA)	2,2	7,2	2	3,5	1	15,9
12	Brokerski Dom Ubezpieczeniowy „Merydian”	4	5,4	5	0	1	15,4
13	Inter-Broker	5,2	3,6	3,5	0	3	15,3
14	GrECo JLT Polska	4,6	0	4,5	0	3	12,1
15	GrECo Ecclesia Hospital	1,6	0	1,5	0	0	3,1

źródło: firmy, oprac.: CBSF

Broker pośrednik

Zawód brokera ubezpieczeniowego regulowany jest pośrednio przez Ustawę o pośrednictwie ubezpieczeniowym oraz częściowo przez niedawno wdrożoną ustawę ubezpieczeniową. Jednak podstawą naszego porządku prawnego jest unijna dyrektywa o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Jak kształtuje się aktualnie rola brokera ubezpieczeniowego? Jaki zakres obowiązków został mu powierzony przez ustawodawcę i czy odpowiada on oczekiwaniom klienta?



Przemysław Konopka

Dyrektywa unijna umożliwiła, przynajmniej w teorii, wprowadzenie ujednoliconych przepisów prawnych w krajach, które w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego mają zupełnie inne doświadczenia rynkowe.

Dzięki unijnym przepisom przede wszystkim klienci powinni czuć się bardziej bezpieczni, bo proklentkie podejście jest jednym z podstawowych założeń zarówno unijnego, jak i lokalnego legislatora.

Broker polski a europejski

Polski ustawodawca, prawdopodobnie z powodu braku lokalnych doświadczeń rynkowych, wprowadził wyraźny zakaz łączenia działalności brokerskiej w zakresie ubezpieczeń z działalnością w zakresie ich obsługi, w tym przede wszystkim dystrybu-

BROKER



”

Według najnowszej dyrektywy unijnej (IDD 2016/97) o pośrednictwie ubezpieczeniowym zarówno brokera jak i agenta obciążają praktycznie te same obowiązki informacyjne, szkoleniowe czy dokumentacyjne

rzy mają podpisane umowy z większą ilością firm ubezpieczeniowych. Agentów takich nazywamy „multiagentami” w odróżnieniu od agentów wyłącznych związanych tylko z jednym ubezpieczycielem. Agent posiadający umowy z większą ilością firm ubezpieczeniowych (multiagenta) zbliża do brokera również fakt posiadania takiego samego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zawodowej. Ubezpieczenia te mają identyczne minimalne sumy ubezpieczenia (prawie 2 mln euro) i dokładnie ten sam zakres ochrony.

W interesie klienta

Należy również wspomnieć o tym, że według najnowszej dyrektywy unijnej (IDD 2016/97) o pośrednictwie ubezpieczeniowym zarówno brokera,

jak i agenta obciążają praktycznie te same obowiązki informacyjne, szkoleniowe czy dokumentacyjne. Choć prawodawstwo często nie różnicuje agentów i brokerów ubezpieczeniowych, to należy jednak stwierdzić, że zawód brokera i jego praca jest cenniejsza niż praca agenta. Znajduje to przełożenie w podejściu firm ubezpieczeniowych do obu tych grup pośredników. Ubezpieczyciele widzą w brokerze cennego partnera dostarczającego wysoce rentowne ubezpieczenia majątkowe, gdy tymczasem agent przynosi najczęściej deficytowe ubezpieczenia komunikacyjne. Najważniejsze jest jednak to, że broker może posługiwać się argumentem, że jego wiedza, umiejętności i wysiłek wykorzystywane są wyłącznie w interesie klienta. Tymczasem agenta wiąże obowiązki narzucone mu w umowie agencyjnej i zakresie otrzymanego pełnomocnictwa.

Szlify brokerskie są uznawane za ukoronowanie kariery pośrednika ubezpieczeń. Warto je zdobyć przynajmniej z dwóch powodów: po pierwsze z powodu rosnących wymogów stawianych pośrednikom przez ustawodawstwo i po drugie z powodu rosnących wymogów stawianych przez samych klientów. Trudno, by klient mając do wyboru albo działającego na jego rzecz licencjonowanego profesjonalistę, albo być może kompetentnego, niemniej jednak związanego z zakładem ubezpieczeń agenta, wybrał tego ostatniego. W tej konfrontacji prędzej czy później wygra broker.

Autor jest prawnikiem, specjalistą ds. ubezpieczeń, kierownikiem merytorycznym studiów podyplomowych Broker Ubezpieczeniowy AFiB Vistula

Przychody z działalności brokerskiej w I kwartale 2016 r.

	Nazwa Spółki	Przychody z działalności brokerskiej w I kwartale 2016 r.
1	Gras Savoye Polska	44 623 000,00
2	M.A.K. Ubezpieczenia	13 942 540,84
3	Marsh & McLennan Companies w Polsce	13 922 089,00
4	MENTOR	13 385 265,54
5	Nord Partner	10 364 927,89
6	EIB	7 338 084,82
7	PWS Konstanta	6 284 246,53
8	GrECo JLT Polska	3 861 072,00
9	Inter-Broker	3 360 924,26
10	Maximus Broker	2 848 635,44
11	Brokerski Dom Ubezpieczeniowy „Merydian”	2 278 642,76
12	REMA BROKER	796 099,96
13	Rożek Brokers Group	476 043,00
14	International Risk & Corporate Advisory (IRCA)	353 477,00
15	GrECo Ecclesia Hospital	27 007,64

Dynamika przychodów

	Nazwa Spółki	Przychody z działalności brokerskiej w I kwartale 2016 r.	Przychody z działalności brokerskiej w I kwartale 2015 r.	dynamika przychodów z działalności brokerskiej
1	Rożek Brokers Group	476 043,00	365 698,00	30,17
2	Nord Partner	10 364 927,89	8 566 397,10	21,00
3	EIB	7 338 084,82	6 101 472,41	20,27
4	International Risk & Corporate Advisory (IRCA)	353 477,00	299 486,00	18,03
5	Maximus Broker	2 848 635,44	2 627 326,32	8,42
6	M.A.K. Ubezpieczenia	13 942 540,84	12 989 683,36	7,34
7	Brokerski Dom Ubezpieczeniowy „Merydian”	2 278 642,76	2 144 633,31	6,25
8	Gras Savoye Polska	44 623 000,00	42 118 000,00	5,95
9	REMA BROKER	796 099,96	760 284,37	4,71
10	Inter-Broker	3 360 924,26	3 217 890,55	4,44
11	PWS Konstanta	6 284 246,53	6 023 168,62	4,33
12	Marsh & McLennan Companies w Polsce	13 922 089,00	13 983 958,00	0,44
13	MENTOR	13 385 265,54	13 448 625,56	0,47
14	GrECo JLT Polska	3 861 072,00	7 023 489,00	-45,03

to przeszłość

cji. W Europie Zachodniej – mnie najlepiej znany jest przykład Francji – sytuacja jest bardzo odmienna. Klient ma w swoim brokerze ubezpieczeniowym wsparcie we wszystkich obszarach. Broker jest nie tylko doradcą i pośrednikiem, ale jest odpowiedzialny również za likwidację szkód, prowadzi call center, w którym zgłaszane są przedmiotowe szkody i przede wszystkim ma prawo prowadzić dla klienta dystrybucję ubezpieczeń masowych.

Broker na wyekspozowanej pozycji

W świetle rozwijającego się rynku ubezpieczeń bancassurance oraz innych kanałów dystrybucji, takich jak na przykład operatorzy telefonii komórkowej, możliwość zapewnienia klientowi pełnej obsługi przez jeden podmiot jest niewątpliwie wartością dodaną. Na przykład francuski bank, który wdraża produkty

ubezpieczeniowe dla swoich klientów powierza całą sferę ubezpieczeń swojemu brokerowi. Broker jest odpowiedzialny zarówno za koncepcję programu ubezpieczeniowego, jak i pełne jego wdrożenie, sprzedaż ubezpieczeń, dostarczenie narzędzi sprzedaży oraz serwis posprzedażowy. Brokerzy aranżują także programy ubezpieczeniowe łączące oferty kilku ubezpieczycieli. Cały taki rozbudowany program ubezpieczeniowy obsługuje na rzecz klienta, a równocześnie w imieniu zakładu ubezpieczeń, właśnie broker. Cały program jest więc dziełem brokera. Stąd nie dziwi, że często na dokumentach ubezpieczeniowych pojawia się logo brokera, a nie zakładu ubezpieczeń. Przecież to właśnie broker ubezpieczeniowy przeprowadził analizę rynku, zdecydował jakie produkty ubezpieczeniowe należy wdrożyć do sprzedaży i wynegocjował z ubezpieczycielem zakres ochrony, wycofując

niewygodne klauzule i wdrażając dodatkowe rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej. Poza tym kupujący ubezpieczenie czy zgłaszający szkodę klient indywidualny dzwoni do call center brokera. Nawet więc z praktycznych względów pozycja brokera musi być wyeksponowana.

Spółki serwisowe

W Polsce takie sytuacje należą do rzadkości. Nasz system prawny, aby uniknąć konfliktu interesów, zabrania brokerowi dystrybuowania produktów ubezpieczeniowych w imieniu zakładu ubezpieczeń. Jednak potrzeba służenia klientowi i dostarczenia mu pełnej obsługi w danym obszarze, stała się motorem poszukiwania efektywnych rozwiązań, które ułatwiłyby życie klientom biznesowym zajmującym się dystrybucją ubezpieczeń.

W Polsce brokerzy ubezpieczeniowi, którzy decydują się na usługi

związane z dystrybucją ubezpieczeń dla klientów biznesowych, takich jak banki, operatorzy telefoniczni, sieci sklepów czy firmy leasingowe, muszą szukać wsparcia w spółkach serwisowych. Najczęściej stosowanym rozwiązaniem jest powołanie w ramach grupy kapitałowej odrębnej spółki, która przejmuje część obsługową projektu. W grupie takiej jedna ze spółek odpowiada za koncepcję programu, negocjacje produktów ubezpieczeniowych i obsługę brokerską, druga spółka świadczy natomiast dodatkowe usługi, takie jak dystrybucja produktów ubezpieczeniowych, wsparcie w zakresie narzędzi IT, serwis posprzedażowy itp. Poruszając się w ramach wytyczonych przez polski system legislacyjny polscy brokerzy również tworzą i obsługują programy ubezpieczeniowe w modelu B2B2 C i w pełni je obsługują. Jednak wy-

maga to zaangażowania dwóch odrębnych podmiotów prawnych – spółki brokerskiej odpowiedzialnej za koncepcję programów ubezpieczeniowych, jak i spółki serwisowej, świadczącej usługi w zakresie dystrybucji polis, systemów sprzedaży czy likwidacji szkód. Jako broker jesteśmy doradcą, pomagamy klientowi w momencie wystąpienia szkody, będąc jego adwokatem wobec zakładu ubezpieczeń. Zawsze klient jest w centrum wszelkich rozwiązań, które oferujemy. Staramy się naszą ofertę, a nawet nasze struktury prawne dostosować do jego potrzeb tak, aby przejąć na siebie wszelkie kwestie związane z obsługą ubezpieczeń. Broker pośrednik to już przeszłość. Przyszłość to broker, który spełnia wszystkie powyższe role.

Autor jest wiceprezesem zarządu Izby Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych oraz wiceprezesem zarządu Gras Savoye Polska

Czasem udaje się wybrać dobrze

Pytanie z pozoru proste: jak wybrać brokera? Na stronach internetowych można znaleźć wiele konkursów i przetargów na wybór brokera – jest się więc na czym wzorować.



Joanna Miazek-Pyplacz

Wcale nie jest łatwo wybrać brokera. Wybierając go pamiętajmy, że:

1. Broker ma być przede wszystkim doradcą. Nie pośrednikiem, nie likwidatorem szkód, ale właśnie doradcą. To oznacza, że czasami trzeba z brokerem omówić

2. Broker jest nam potrzebny, bo potrzebujemy usługi szytej na miarę, bo ginimy w tłumie klientów korporacyjnych danego ubezpieczyciela, bo chcemy, żeby ktoś dbał o nasze interesy. Czy wobec tego rzeczywiście interesujące są liczby w postaci ilości zatrudnionych brokerów, czy raczej powinniśmy się dowiedzieć, kto będzie dedykowany do naszej obsługi, jakie posiada doświadczenie, ilu obsługuje klientów oraz jak często będziemy mieli okazję z nim

mie brokerskiej może spowodować, że nie dostaniemy obsługi „szytej na miarę”, a będziemy jednym z wielu klientów obsługiwanych przez korporacyjnego brokera. Broker zatrudniający setki pracowników to już korporacja. Najwięksi brokerzy w Polsce zatrudniają więcej pracowników niż niektórzy ubezpieczyciele. 5. Podobnie sprawa dotyczy wymogów wysokości sumy gwarancyjnej ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania zawodu

być klienta, ale ustawianie wymogów w oparciu o wyłącznie ogólne dane nie pozwala zweryfikować w czym dany broker się specjalizuje. Warto pytać i słuchać, co mają do zaoferowania brokerzy – może się zresztą czasem okazać, że nasza wiedza o zakresie oferowanych przez brokera usług jest niepełna.

7. Nie ma ustalonych kryteriów jakości obsługi. Często jest to know-how danego przedsiębiorstwa. Niektóre firmy mają narzędzia infor-

W większości przypadków są to konkursy piękności: w pierwszym etapie takiego konkursu kandydaci mają do spełnienia wymagania formalne polegające na potwierdzeniu posiadania potencjału wystarczającego do realizacji zadania. Najczęściej nie są one wygórowane i potrafi je spełnić kilku albo kilkunastu brokerów.

Koncepcja obsługi brokerskiej

W drugim etapie broker przedstawia gotową – stworzoną na podstawie własnego doświadczenia i niemającą wiele wspólnego z potrzebami klienta – koncepcję obsługi brokerskiej, która jest oceniana w sposób miękki, i która tak naprawdę decyduje o wyborze. Koncepcja nie jest potem wykorzystywana, bo dopiero po konkursie broker dowiaduje się na czym zależy klientowi, ale konkurs się odbył.

Inną formułą jest pójście „na ilość” i punktowanie: liczby klientów, referencji, przetargów, zatrudnionych (koniecznie na umowę o pracę!), którymi może wylegitymować się broker. Taki konkurs „na ilość” nie ma nic wspólnego z szukaniem doradcy dopasowanego do naszych potrzeb.

projekty, które dotyczą biznesu jeszcze na etapie planów, podzielić się obawami, w innym przypadku oszacować koszt ubezpieczenia inwestycji lub przedyskutować zdarzenie, które może w przyszłości rodzić naszą odpowiedzialność. Taką osobą klient powinien darzyć zaufaniem. W trakcie ponad dwudziestu lat pracy najlepszą współpracę i najlepsze efekty osiągnęliśmy z klientami, którzy darzyli nas szczerym zaufaniem.

porozmawiać?

3. Wielkość brokera ma znaczenie wtedy, gdy obsługa dotyczy bardzo dużego koncernu czy grupy kapitałowej. Kiedy współpraca dotyczy wielu podmiotów, często rozproszonych na terenie całego kraju. Gdy klient prowadzi działalność nie tylko w Polsce, ale także poza jej granicami. Wtedy obsługa brokerska będzie angażowała dużą grupę brokerów.

4. Kiedy swojego brokera poszukuje firma prowadząca działalność w Polsce w jednej lokalizacji albo gdy jest to jednostka samorządowa, stawianie wymogu zatrudniania kilkudziesięciu brokerów wydaje się działaniem nieco na wyrost. Co więcej, bycie jednym z tysięcy klientów w bardzo dużej fir-

brokera. Ubezpieczenie jest obowiązkowe z sumą gwarancyjną w wysokości 1 250 618 euro na jedno zdarzenie, jednak wszystkie większe firmy brokerskie mają znacznie wyższe polisy ubezpieczenia OC. Normą jest 10-15 mln euro, a nierzadko sięgają 20-40 mln euro. Można bez wątpliwości stwierdzić, że brokerzy ubezpieczeniowi są najwyżej ubezpieczoną grupą zawodową. Oczywiście wysoka suma ubezpieczenia OC brokera jest gwarancją bezpieczeństwa klienta, ale i tu warto o refleksję nad celowością tak wysokich sum ubezpieczenia.

6. Brokerzy mają swoje specjalizacje. Oczywiście nie oznacza to, że nie będą startować do przetargu w innych branżach – każdy chce zdo-

matyczne pozwalające na znacznie sprawniejszą obsługę. Inne posiadają zaplecze międzynarodowe, które pozwala czerpać doświadczenie z różnych rynków.

8. Jakość? Nie pamiętam konkursu ani przetargu, w trakcie którego pytano mnie o jakość... zresztą jak ją zmierzyć u doradcy?

Jak więc wybierać brokera? Nie ma dobrej odpowiedzi.

Najprościej jest wtedy, gdy wyboru dokonuje właściciel firmy jednocześnie zarządzający firmą. Wszystko jest wtedy jasne i proste. Brokerzy prezentują zakres oferowanych usług i albo wzbudzają zaufanie, albo nie. Jeżeli obsługa jest taka, jak obiecano, często współpraca trwa całe lata. Kiedy jakość usługi jest niższa niż zakładano, broker jest zmieniany.

Inaczej jest wtedy, gdy wyboru dokonuje zarząd „najemny”, dyrekcja, np. szpitala lub władze samorządowe. Z jednej strony Urząd Zamówień Publicznych w opublikowanej opinii potwierdził, iż wybór brokera wynagradzanego prowizyjnie przez zakład ubezpieczeń nie wymaga przeprowadzenia postępowania w trybie zamówień publicznych. Z drugiej strony nikt nie dokona wyboru bez przeprowadzenia konkursu lub przetargu. Często nie pozwalają na to procedury wewnętrzne.

Czasem jednak udaje się wybrać dobrze. Musimy tylko wiedzieć, czego potrzebujemy, stawiać pytania i mieć otwartą głowę.

Autorka jest wiceprezesem zarządu Akma-Brokers Sp. z o.o.



Dynamika wysokości składki przypisanej brutto (I kw. 2016r.)

	Nazwa Spółki	Wysokość składki przypisanej brutto w I kwartale 2016 r.	Wysokość składki przypisanej brutto w I kwartale 2015 r.	Dynamika składki przypisanej brutto
1	Rożek Brokers Group	2 704 000,00	2 240 000,00	20,71
2	REMA BROKER	6 115 250,00	5 498 563,00	11,22
3	M.A.K. Ubezpieczenia	66 247 619,00	61 385 657,00	7,92
4	Gras Savoye Polska	267 535 000,00	251 874 000,00	6,22
5	Maximus Broker	31 992 050,44	30 345 254,22	5,43
6	PWS Konstanta	79 996 408,00	76 642 218,00	4,38
7	EIB	74 283 923,41	71 729 451,96	3,56
8	Inter-Broker	23 309 577,61	22 525 513,01	3,48
9	MENTOR	141 620 974,46	141 081 564,47	0,38
10	Brokerski Dom Ubezpieczeniowy „Merydian”	55 666 580,92	58 623 680,67	-5,04
11	International Risk & Corporate Advisory (IRCA)	1 493 043,00	1 780 102,00	-16,13
12	Marsh & McLennan Companies w Polsce	141 040 633,00	197 795 595,00	-28,69
13	GrECo JLT Polska	34 944 291,00	53 951 376,00	-35,23
14	GrECo Ecclesia Hospital	106 538,00	43 843,00	-143,00

Wysokość składki przypisanej brutto (I kw. 2016r.)

	Nazwa Spółki	Wysokość składki przypisanej brutto w I kwartale 2016 r.
1	Gras Savoye Polska	267 535 000,00
2	MENTOR	141 620 974,46
3	Marsh & McLennan Companies w Polsce	141 040 633,00
4	PWS Konstanta	79 996 408,00
5	EIB	74 283 923,41
6	M.A.K. Ubezpieczenia	66 247 619,00
7	Brokerski Dom Ubezpieczeniowy „Merydian”	55 666 580,92
8	GrECo JLT Polska	34 944 291,00
9	Maximus Broker	31 992 050,44
10	Inter-Broker	23 309 577,61
11	REMA BROKER	6 115 250,00
12	Rożek Brokers Group	2 704 000,00
13	International Risk & Corporate Advisory (IRCA)	1 493 043,00
14	GrECo Ecclesia Hospital	106 538,00