

RYNEK BROKERÓW UBEZPIECZENIOWYCH



Do czego potrzebny jest broker ubezpieczeniowy?

Broker ubezpieczeniowy często postrzegany jest jako pośrednik reprezentujący klienta przed ubezpieczycielem. Czy naprawdę rolę brokera można zredukować do osoby, która jedynie pośredniczy przy zawarciu umowy ubezpieczenia?



Joanna **Suszczyk**

dyrektor marketingu,
Willis Towers Watson Polska

Dziś rola brokera mocno ewoluowała z wielu powodów. Po pierwsze wciąż gonimy „starą” Europę i jej standardy w zakresie obsługi klientów. Ponadto, bardzo ważne jest to, że sam rynek powoduje ewolucję tego zawodu. Pośrednictwo to już niewielką część zawodu brokera. Dziś broker ubezpieczeniowy to przede wszystkim doradca, ale to także designer, który tworzy kompleksowe programy ochrony oparte nie tylko na rozwiązaniach ubezpieczeniowych, lecz przede wszystkim na kompleksowym podejściu do zarządzania ryzykiem, w tym na mechanizmach samoubezpieczenia.

Zważywszy na konkurencyjność na rynku brokerów, brokerzy nieustannie poszukują wartości dodanej dla swoich klientów. Wdrażają innowacyjne rozwiązania w zakresie ubezpieczeń i dostarczają narzędzi do ich obsługi. Opracowują zaawansowane programy ubezpieczeniowe, w które wkomponowują rozwiązania umożliwiające wzrost przychodu dla klienta. Zapewniają kompleksową i dopasowaną do potrzeb ochronę interesów klienta – mienia, pracowników etc., oferują także dodatkowe usługi, takie jak na przykład raporty płacowe, które rozszerzają spektrum usług związanych z benefitami pracowni-

czymi i tym samym zarządzaniem zasobami ludzkimi. Brokerzy międzynarodowi oraz niektórzy lokalni oferują również dla firm międzynarodowych obsługę ubezpieczenia w różnych krajach, implementując i obsługując ubezpieczeniowe programy międzynarodowe.

Czy korzystanie z pomocy brokera się opłaca?

W zarządzaniu budżetami ubezpieczeniowymi, zwłaszcza w świetle ostatnich drastycznych zmian cenowych, rola brokera okazuje się zwykle kluczowa. Wzrosty stawek sięgały niedawno nawet ponad stu procent. Ponadto, ubezpieczyciele dokonywali tzw. „czyszczenia portfeli” zwłaszcza w ubezpieczeniach komunikacyjnych czy w branżach trudnych, takich jak branża meblarska czy hodowlana, nie przyjmowali do ubezpieczenia klientów z największym współczynnikiem szkodowości, czy największym prawdopodobieństwem wystąpienia szkody. W takiej sytuacji to brokerzy mieli za zadanie poszukiwanie i kreowanie dla swoich klientów możliwości jak najkorzystniejszych rozwiązań. Kluczowe przy opracowywaniu optymalnego programu zarządzania ryzykiem w takiej sytuacji są następujące aspekty:

- działania bezpośrednio zmniejszające wysokość składki ubezpieczeniowej
- działania pośrednio zmniejszające wysokość składki ubezpieczeniowej poprzez redukcję częstości szkód oraz ich wartości (redukcja szkodowości)

Wskazać optymalne rozwiązania

Składka ubezpieczeniowa kalkulowana jest na podstawie ryzyka oraz dotychczasowej szkodowości. Bez-

pośrednio możemy obniżyć ją, przejmując na siebie część ryzyka, czyli zwiększając udział własny (franszyzy), tworząc franszyzę zagregowaną (loss stop) lub nawet przejmując praktycznie całość ryzyka poprzez tworzenie captive’u ubezpieczeniowego. Zwykle im większe przedsiębiorstwo, tym bardziej opłacalne jest przenoszenie ryzyka na ubezpieczonego. Audyt ubezpieczeniowy przeprowadzony przez brokera pokaże nam, jakie rozwiązania będą optymalne. Na przykład dla ubezpieczeń bardzo dużej floty pojazdów rozwiązaniem optymalnym może okazać się przeniesienie na ubezpieczonego całości ryzyka w zakresie ubezpieczenia auto casco oraz nadwyżkowych ubezpieczeń OC w ramach własnego towarzystwa ubezpieczeniowego – captive. Jest to wewnętrzne towarzystwo ubezpieczeniowe, tworzone na rzecz danej grupy kapitałowej czy holdingu. Takie rozwiązanie opłacalne jest dla bardzo dużych podmiotów, najczęściej dotyczy dużych, zwykle międzynarodowych grup kapitałowych. Dla średniej wielkości firm dobrym rozwiązaniem mogą się okazać podwyższone franszyzy, których wysokość można praktycznie dowolnie kształtować.

Obniżyć szkodowość

Duże znaczenie przy negocjacji warunków ubezpieczenia, a zwłaszcza przy przedłużaniu umów ubezpieczenia, mają wyniki szkodowe. Wzrost stawek ubezpieczeniowych na rynku jest wynikiem właśnie wysokiej częstości i dużej wartości szkód. Ubezpieczyciele stosują często bardziej selektywne podejście do ryzyka. Kluczowym jest zatem, niezależnie od wyboru optymalnego rozwiązania w zakresie zatrzymania/ transferu ryzyka, obniżenie szkodowości. W tym również pomaga broker. Brokerzy mający własnych inżynierów ryzyka, pomogą zidentyfikować słabe punkty i wprowadzić programy, które wpłyną na obniżenie szkodowości. Pomogą

również uzyskać od ubezpieczyciela fundusze prewencyjne, które mogą zostać wydane na zainstalowanie zabezpieczeń przeciwpożarowych raz przeciwkradzieżowych, czy na szkolenia związane z uwrażliwianiem pracowników na niektóre sytuacje szkodowe. Słowem – na wszystko, co podniesie poziom bezpieczeństwa w przedsiębiorstwie.

Kluczowy element

Kluczowym dla klienta elementem i momentem prawdy jest moment wystąpienia szkody. To właśnie w tym momencie okazuje się czy klient dobrze wybrał ubezpieczenie i czy wybrany broker faktycznie spełnia swoją rolę. Zadaniem brokera jest być z klientem w tym momencie od początku do końca. Broker przyjmuje od klienta zgłoszenie szkody i instruuje go co do wszystkich kroków jakie ten powinien podjąć w celu sprawnej likwidacji szkody. Towarzyszy klientowi w negocjacjach z ubezpieczycielem, jest swego rodzaju ubezpieczeniowym „advokatem” klienta w całym procesie likwidacji szkody i uzyskiwania stosownego odszkodowania.

Korzystanie z usług profesjonalnego brokera, zapewniającego specjalizację w poszczególnych liniach ubezpieczeń, łączącego funkcje doradczę z obsługowymi, będzie gwarancją fachowej analizy potrzeb w zakresie ryzyka, czyli wykonania risk mappingu, który umożliwi dokonanie w następnej kolejności analizy opłacalności poszczególnych rozwiązań w zakresie zarządzania ryzykiem, a w konsekwencji skonstruowanie optymalnego programu ubezpieczeniowego i efektywne zarządzanie nim. Ponadto, w szczególności w ubezpieczeniach komunikacyjnych i osobowych, powyższe procesy będą tym efektywniejsze, im efektywniejsze będzie narzędzia informatyczne, które broker ma i daje do dyspozy-

cji klientowi do zarządzania ryzykiem i ubezpieczeniami.

Nie tylko pośrednik

Broker już nie jest postrzegany tylko jako pośrednik między klientem i zakładem ubezpieczeń. Już w 2014 roku, według badania przeprowadzonego przez PwC, wśród osób zajmujących się w przedsiębiorstwach zakupem ubezpieczeń, broker dla 67 proc. respondentów jest zaufanym doradcą, dla 63 proc. dostawcą usług, dla 48 proc. dostawcą rozwiązań, a tylko dla 46 proc. respondentów jest podmiotem transferującym ryzyko na rynek ubezpieczeniowy. Rozwój zakresu usług brokerskich to jest na pewno kierunek, w którym podążają brokerzy, spełniając, ale też antycypując oczekiwania swoich klientów. Broker ma być doradcą we wszelkich kwestiach związanych z zarządzaniem ryzykiem, od identyfikacji tych ryzyk, poprzez decyzję, jak zostaną one opanowane, aż po pełne wsparcie w przypadku wystąpienia szkody oraz dostarczanie narzędzi do zarządzania ryzykiem. Broker pomoże klientowi podjąć decyzję, czy ryzyko należy zatrzymać, opanować, czy przenieść na ubezpieczyciela i w jakich proporcjach należy to zrobić. Niezależnie od tego, czy ryzyko zostanie przeniesione na ubezpieczyciela, czy też zatrzymane u klienta, w obu tych sytuacjach jest miejsce dla brokera. Nawet jeśli broker nie będzie na rzecz swojego klienta transferować ryzyka do towarzystwa ubezpieczeniowego, zajmie się zarządzaniem funduszem szkodowym, likwidacją szkód czy założeniem i obsługą captive’u ubezpieczeniowego. Rozwój sektora brokerskiego zmierz w kierunku rozszerzenia katalogu usług brokerskich i towarzyszenia klientowi na każdym etapie zarządzania ryzykiem. Broker przestaje być tylko pośrednikiem, staje się doradcą pomagającym opanować ryzyko w przedsiębiorstwie.

RYNEK BROKERÓW UBEZPIECZENIOWYCH

Nowe technologie zmieniają rynek brokerów ubezpieczeniowych

Dostrzegając zalety współpracy z brokerami, firmy chętnie korzystają z ich usług. Z kolei brokerzy, aby sprostać stawianym przed nimi wyzwaniom, coraz częściej sięgają po nowoczesne rozwiązania, takie jak internetowe platformy ubezpieczeń.

Według danych Komisji Nadzoru Finansowego dotyczących rynku brokerskiego, w 2016 roku brokerzy zarobili 1,05 mld zł z tytułu prowizji od ubezpieczycieli, co stanowi aż 16 proc. wzrost w porównaniu z rokiem ubiegłym. Przyczyną przedstawionego wzrostu przychodów generowanych przez brokerów jest wiele – pozytywny wpływ na rynek miało m.in. wprowadzenie regulacji prawnych ułatwiających dostęp do wykonywania działalności brokerskiej, co przełożyło się na zwiększenie liczby brokerów. Oplacalność korzystania z usług brokerów zwiększa się jednak również dzięki korzystaniu przez nich z nowoczesnych technologii.

Nowy standard – obsługa online

W opublikowanym przed rokiem raporcie analitycy KPMG wskazywali, że w ciągu najbliższych pięciu lat standardem wśród największych ubezpieczycieli będzie obsługa klienta online. Przebadani przez KPMG klienci w obliczu wyboru oferty ubezpieczenia cenią doradztwo pośrednika i ofertę dopasowaną do potrzeb ich firmy. Możliwość przedstawienia klientowi rozwiązania jak najlepiej spełniającego jego oczekiwania w jak najkrótszym czasie staje się zatem wyzwaniem dla ubezpieczycieli i współpracujących z nimi brokerów, szczególnie tych, którzy obsługują znaczący wolumen drobnych wniosków ubezpiecze-



niowych. Prawdopodobnie największym wsparciem dla rynku ubezpieczeniowego i rozwiązaniem w tym zakresie staną się platformy internetowe stworzone z myślą o brokerach i agentach ubezpieczeniowych. – Dzięki platformom online, przygotowanie dopasowa-

nej oferty i dostosowanie jej do potrzeb klienta zajmuje tylko kilka minut. Dzięki nowemu narzędziu, broker jest w stanie szybko wygenerować polisę gotową do wysłania klientowi. Podobne rozwiązania to przyszłość rynku ubezpieczeń i ogromna korzyść zarówno dla

pośredników, jak również dla klientów – przekonuje Dariusz Baran, dyrektor Działu Grupowych Ubezpieczeń Osobowych w AIG.

Specjalistyczne usługi

Popyt na wysokospecjalistyczne usługi w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego będzie prawdopodobnie zwiększał się w najbliższych latach. Przedsiębiorstwa poszukujące ochrony nadal będą bazować na przywiązaniu i zaufaniu do brokera; coraz istotniejszą rolę zaczyna pełnić dla nich również „kompetencja technologiczna” specjalisty. Warto pamiętać, że innowacyjne narzędzia, oprócz ułatwień w obsłudze klienta i wsparcia w procesie przygotowania polisy, zapewniają też inne korzyści – przyczyniają się do poprawy rentowności firm ubezpieczeniowych i odciążają brokerów ubezpieczeniowych w procesie sprzedaży

REKLAMA



exitobroker

**PRZEJMujemy ODPOWIEDZIALNOŚĆ
ZA UBEZPIECZENIA FIRM**

- zarządzamy ryzykiem, dbamy o bezpieczeństwo Twojej firmy

www.exitobroker.pl

+48 501 455 555



oceniemy

Sprawdzimy Twoje polisy i przeanalizujemy, czy ich cena równoważy zakres ochrony, którą Ci zapewniają. I czy ta ochrona jest wystarczająca.



zbudujemy

Stworzymy nowy program ubezpieczeń i oprzemy go na solidnych fundamentach: naszej wiedzy i doświadczeniu oraz znajomości Twoich potrzeb.



wynegocjujemy

Wesprzemy Cię w wyborze ubezpieczyciela, a potem w ustaleniu z nim najkorzystniejszych dla Ciebie warunków umowy.



wesprzemy

Rozwój twojej firmy przestaną hamować ryzyko związane z działalnością, wymogi dotyczące gwarancji, wydatki na składki.

RYNEK BROKERÓW UBEZPIECZENIOWYCH

ZESTAWIENIE NAJLEPSZYCH BROKERÓW UBEZPIECZENIOWYCH

Szanowni Państwo

oddajemy w Państwa ręce zestawienie brokerów ubezpieczeniowych. Zwróciliśmy się do przedstawicieli branży z prośbą o przesłanie nam opisowych informacji na temat swojej działalności. Wybraliśmy 10 najbardziej interesujących w naszej ocenie firm, które swoim

klientom są w stanie świadczyć kompleksowe usługi. Poza zestawieniem, znajdziecie Państwo w raporcie także komentarze ekspertów, znawców rynku brokerów ubezpieczeniowych. Jaka przyszłość czeka ten sektor? Co jest jego bolączką, a co ułatwia funkcjonowanie? Mamy nadzieję, że prezentowane materiały choć w niewielkim stopniu odpowiedzą Państwu na te pytania.

Nazwa firmy	Kluczowi ubezpieczyciele	Specjalizacja/ Branże	Opis
AON	PZU, STU Ergo Hestia, TUIR Warta, Generali, PZU Życie	Branże: instytucje finansowe, przemysł spożywczy (FAB), budownictwo/infrastruktura, przemysł petrochemiczny, górniczy i wydobywczy, produkcja, dystrybucja, handel i usługi (FMCG), transport, spedycja, logistyka (TSL). Produkty: ubezpieczenia należności handlowych, ubezpieczenia osobowe, ubezpieczenia budowlano-montażowe, komunikacja i leasing, majątek i OC, usługi doradcze w zakresie zarządzania ryzykiem.	Aon Polska jest częścią światowego koncernu Aon plc, wiodącego dostawcy profesjonalnych usług doradztwa i rozwiązań w dziedzinach takich jak ryzyko, emerytury i zdrowie w czasach, gdy zagadnienia te mają wyjątkowe znaczenie dla globalnej gospodarki. Aon na świecie zatrudnia ponad 50 tys. osób, w 500 biurach zlokalizowanych w ponad 120 krajach. Akcje korporacji Aon notowane są na giełdzie w Nowym Jorku (symbol NYSE: AON). W Polsce Aon działa od 1992 roku i zatrudnia ponad 1 400 osób w biurach na terenie całego kraju: w Warszawie, Gdańsku, Katowicach, Krakowie, Poznaniu, Szczecinie. Specjalizuje się w zakresie zarządzania ryzykiem i usług pośrednictwa ubezpieczeniowego oraz consultingiem HR, dostarczając innowacyjnych rozwiązań dopasowanych do indywidualnych potrzeb klienta. Sporządzane przez ekspertów Aon analizy oparte na pogłębionych danych pozwalają klientom maksymalizować osiągnięte rezultaty. Globalny zasięg umożliwił zdobywanie i wymianę doświadczeń, które są wykorzystywane w pracy z klientami przy tworzeniu sprawdzonych rozwiązań.
Attis Broker	TUIR Allianz Polska, AXA Ubezpieczenia TuiR, CHUBB EG Ltd O./PL, Compensa TU, STU ERGO Hestia, Generali TU, Gothaer TU, InterRisk TU, KUKI, PZU, PZU na Życie, TUIR WARTA, UNIQUA TU	ubezpieczenia finansowe, ubezpieczenia morskie, ubezpieczenia osobowe	Oferta firmy łączy kompleksową obsługę ubezpieczeniową firm z ubezpieczeniami osobowymi ich zespołów pracowniczych. Attis Broker nie ogranicza się wyłącznie do przygotowania programu ubezpieczenia, profesjonalnego porównania ofert, przedstawienia rekomendacji i zawarcia umowy ubezpieczenia. Prowadzi wspólnie z klientem proces likwidacji szkód, dbając, by należne odszkodowanie zostało wypłacone przez ubezpieczyciela. Regularnie przygotowuje również szkolenia dla pracowników w zakresie tematycznym związanym z obsługą i funkcjonowaniem umów ubezpieczenia. Standardem w działaniach firmy jest audyt ubezpieczeniowy – szczegółowa analiza posiadanych przez firmę ubezpieczeń w odniesieniu do profilu jej działalności oraz majątku, co w połączeniu z przeprowadzonym w miarę potrzeb survey'em ubezpieczeniowym określa potencjalne zagrożenia związane z działalnością klientów a także z wykonywaniem zawartych umów ubezpieczeniowych.
Donoria	Grupa Allianz, Grupa Ergo Hestia, Grupa Generali, Grupa PZU, Grupa Warta	Przemysł drzewny, ciężki, FMCG, TSL, IT, sektor finansowy, nieruchomości, sport.	Donoria na rynku brokerskim działa już od 16 lat. Jest liderem we wdrażaniu innowacyjnych rozwiązań dla biznesu. W ostatnim roku obrachunkowym, który zakończył się 30 września, przychody grupy Donorii, którą tworzą firma brokerska i DUAL Polska, przekroczyły 20 mln zł, odnotowując kolejny, kilkunastoprocentowy wzrost. Donoria posiada jedną z największych sieci placówek lokalnych w Polsce. Oprócz centrali w Toruniu ma 15 przedstawicielstw w całej Polsce. Grupa Donorii zatrudnia blisko 150 pracowników. Donoria, która obecnie jest w pierwszej dziesiątce rankingu największych brokerów w Polsce, od czterech lat jest częścią międzynarodowej grupy brokerskiej Howden. W ostatnim roku finansowym, zamkniętym 30 września 2017, przychody Howden Broking Group wyniosły ponad 200 mln GBP. Dzięki rozwojowi międzynarodowej sieci przedstawicielstw, w ramach struktury Howden One, grupa jest obecna w 80 krajach. Pracuje dla niej ponad 5000 specjalistów.
Exito Broker	STU Ergo Hestia, TUIR WARTA, PZU, AXA Ubezpieczenia	budownictwo, branża morska i stoczniowa	Exito Broker to broker ubezpieczeniowy, obecny na polskim rynku od 2006 roku. Swoim klientom serwuje kompleksową obsługę w zakresie zarządzania ryzykiem i ubezpieczeń przedsiębiorstw. Świadczy usługi doradztwa i pośrednictwa ubezpieczeniowego na najwyższym poziomie. Specjalizuje się w branży budownictwa infrastrukturalnego i przemysłowego, branży stoczniowej i armatorskiej, oraz wszystkich tych obszarach, które wymagają zindywidualizowanego programu ochrony. Benefitem działań firmy dla jej klientów są efektywne wdrożenie kompleksowego programu ubezpieczeniowego, oszczędność czasu i obniżenie kosztów ubezpieczeniowych poprzez kompletne zarządzanie ryzykiem ubezpieczeniowym przedsiębiorstwa. Ważnym elementem jest pełne przeniesienie odpowiedzialności finansowej za prawidłowość procesów ubezpieczenia firmy klienta na exito Broker.
GK WDB Brokerzy Ubezpieczeniowi	PZU, STU Ergo Hestia, InterRisk, Vienna Insurance Group, Collonade Insurance	Specjalizacja produktowa: majątek, na życie, transportowe, komunikacja, flota, OC ogólne	Licencjonowany broker ubezpieczeniowy posiadający zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego nr 1490/07, który w 2010 roku zadebiutował na rynku NewConnect. Spółka z wieloletnim doświadczeniem ubezpieczeniowym na rynku b2b, która działając kompleksowo z pozycji lidera innowacyjnej grupy kapitałowej, wspiera swoich klientów w zakresie zabezpieczenia mienia i życia.
Grupa Brokerska Odys	UNIQA TU, PZU, PZU ŻYCIE, INTERRISK, ALLIANZ POLSKA, ERGO HESTIA, WARTA TUIR, GÖTHAER TU, GENERALI TU, AVIVA TU OGÓLNYCH	Specjalizacje produktowe: Majątek, ubezpieczenia na życie, finansowe, floty, medyczne. Branżowe: przedsiębiorstwa sektorów gospodarowania odpadami, przemysł ciężki, budownictwo i mieszkalnictwo, rolnictwo, handel, ochrona zdrowia, transport i logistyka, jednostki samorządu terytorialnego.	Grupa Brokerska Odys funkcjonuje na polskim rynku pośrednictwa ubezpieczeniowego i doradztwa w zakresie oceny ryzyka, nieprzerwanie od 1996 roku, jako broker w formie spółki kapitałowej od 2000 roku. Firmie zaufało ponad 1200 firm i instytucji oraz 2000 klientów indywidualnych. Rocznie spółka pomaga w likwidacji 1000 szkód, a łączny zbiór składki przez podmioty wchodzące w skład Grupy przekracza 70 mln. Zespół firmy liczy blisko 70 osób, w tym 30 brokerów ubezpieczeniowych a także brokerów reasekuracyjnych. Bezpieczeństwo i ochrona danych to priorytet w działalności Grupy Brokerskiej Odys, realizowany poprzez wprowadzenie zabezpieczeń spełniających wymogi RODO, jak i dostosowanie umów do ustawy o dystrybucji ubezpieczeń. Jako licencjonowany doradca nie tylko dba o swój własny rozwój, lecz także aktywnie wspiera liczne inicjatywy społeczne, edukacyjne, akcje charytatywne, jak i wydarzenia sportowe i kulturalne.
Marsh & McLennan Companies w Polsce (Marsh Sp. z o.o., Mercer (Polska) Sp. z o.o., Guy Carpenter & Company GmbH, Oliver Wyman)	PZU, PZU Życie, TUIR Allianz Polska, STU Ergo Hestia, TU Euler Hermes, TUIR Warta, AIG Europe Limited Oddział w Polsce, GRUPA VIG (InterRisk TU, Compensa TU, Compensa TunŻ), Generali TU, Generali Życie, UNIQA TU, UNIQA TU Un Ż. COFACE Oddział w Polsce, Chubb European Group Limited Oddział w Polsce, Pramerica TunŻ, AXA TU, Atradius Credito y Caucion, KUKI.	Specjalizacje: ubezpieczenia majątkowe i OC, ubezpieczenia należności handlowych, ubezpieczenia finansowe i profesjonalne, ubezpieczenia komunikacyjne i rozwiązania dla flot pojazdów, gwarancje ubezpieczeniowe, doradztwo związane z szeroko pojętym zarządzaniem zasobami ludzkimi /ubezpieczenia na życie i medyczne, usługi doradcze w zakresie zarządzania ryzykiem, reasekuracja, programy międzynarodowe. Branże: paliwowa, energetyczna, budownictwo, instytucje finansowe, sektor publiczny, kolejowa, transport, przemysł motoryzacyjny, morski, spożywczy, chemiczny, farmaceutyczny, lotniczy, wydobywczy.	Marsh jest światowym liderem w zakresie ubezpieczeń i innowacyjnych rozwiązań w obszarze zarządzania ryzykiem. Każdego dnia ponad 30 000 naszych ekspertów w ponad 130 krajach na świecie doradza klientom indywidualnym oraz korporacyjnym o różnej wielkości. Marsh jest spółką zależną Marsh & McLennan Companies (NYSE: MMC), Grupy wiodących na rynku dostawców specjalistycznych usług, które obejmują doradztwo i tworzenie nowych rozwiązań w takich obszarach, jak zarządzanie ryzykiem, strategia usług finansowych czy zarządzanie zasobami ludzkimi. Grupa zatrudnia około 60 000 pracowników na całym świecie, a jej roczne przychody przekraczają 13 miliardów USD. W coraz bardziej dynamicznym i złożonym środowisku biznesowym eksperci z Grupy MMC zapewniają klientom wsparcie poprzez projektowanie i dostarczanie innowacyjnych rozwiązań. W skład Grupy wchodzi także: Guy Carpenter – dostawca zaawansowanych rozwiązań w zakresie reasekuracji, które pomagają klientom osiągać zysk i rozwijać ich działalność; Mercer – lider w zakresie nowoczesnych, opartych na najnowszych technologiach rozwiązań w zakresie szeroko pojętego zarządzania zasobami ludzkimi oraz Oliver Wyman – doradca klientom z sektora prywatnego oraz rządowego w zakresie strategii usług finansowych i wizerunkowych.
Maximus Broker	InterRisk TU VIG, Compensa TU VIG, UNIQA TU, TUIR WARTA, STU Ergo Hestia, PZU, Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych TUW, Concordia Polska TUW, Collonade TU, PZU Życie, Compensa TU UnŻ, TU UnŻ WARTA.	Obsługa jednostek sektora finansów publicznych oraz dużych i średnich przedsiębiorstw, procedury wyłonienia ubezpieczyciela w trybach przewidzianych ustawą PZP, programy branżowe na ubezpieczenia na życie.	Maximus Broker została utworzona w 2001 roku i jako jedyny broker w Polsce od samego powstania firmy specjalizuje się w obsłudze jednostek samorządu terytorialnego oraz spółek komunalnych. Aktualnie jest największą firmą brokerską w zakresie obsługi jednostek samorządu terytorialnego, obsługującą ponad 550 jednostek samorządowych na terenie całego kraju. Zespół ponad 100 profesjonalnych doradców zapewnia pełną gamę usług brokera ubezpieczeniowego. Domeną i profesją Maximus Broker jest obsługa dużych i średnich przedsiębiorstw oraz podmiotów prawa zamówień publicznych. Kilkuset strategicznie ustalonych klientów stanowi o jakości usług firmy. Profesjonalizm jej działań wymagał, aby każdy element obsługi był prowadzony przez wyspecjalizowaną komórkę organizacyjną spółki, a ścisła współpraca pomiędzy poszczególnymi komórkami była nadzorowana przez jedną osobę wyznaczoną do opieki nad klientem.
PWS KONSTANTA	PZU, PZU Życie, STU Ergo Hestia, TUIR Warta, InterRisk TU, TUIR Allianz, AXA Ubezpieczenia TUIR, TU Euler Hermes, KUKI, Generali TU, Collonade Insurance, Chubb European Group Limited.	Specjalizacje: ubezpieczenia mienia, ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia komunikacyjne, ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, ubezpieczenia finansowe i gwarancje ubezpieczeniowe, ubezpieczenia techniczne. Branże: przemysł, służba zdrowia, samorządy, grupy zawodowe, administracja państwowa, instytucje finansowe.	Misją firmy jest zapewnienie obsługiwanym klientom kompleksowej ochrony ubezpieczeniowej mienia i działalności poprzez wybór najkorzystniejszych warunków dostępnych na rynku ubezpieczeń i reasekuracji. Kierując się zasadą, że każdy klient jest równie ważny, firma oferuje indywidualne podejście do każdego z partnerów. Celem zapewnienia optymalnych rozwiązań w obszarze zarządzania ryzykiem stale unowocześnia i powiększa ofertę produktów oraz usług z zakresu ubezpieczeń i reasekuracji, dostosowując ją do nowych wymagań rynku. Istotą działań firmy jest zdobywanie i zadowolenie klientów poprzez kreatywność, elastyczność oraz otwartość na ich zmieniające się potrzeby.
Willis Towers Watson w Polsce	AVIVA TunŻ, PZU, STU Ergo Hestia, TUIR WARTA, AXA Ubezpieczenia TuiR, InterRisk TU Vienna Insurance Group, TUIR Allianz Polska, Compensa TU, Generali T.U., Cardif Assurance Risques Divers Oddział w Polsce, Inter Partner Assistance Oddział w Polsce, Gothaer TU, TU UnŻ Warta, AIG Europe Oddział w Polsce	Banki i instytucje finansowe, przedsiębiorstwa, instytucje publiczne, energetyka i za zasoby naturalne, transport, branża motoryzacyjna, budownictwo i nieruchomości, branża spożywcza, grupy zawodowe, sieci handlowe i dystrybucja, technologia, media i komunikacja, przetwórstwo przemysłowe;	W Polsce pierwsza spółka stanowiąca obecnie część Grupy Willis Towers Watson została założona w 1987 roku, zaś druga trzy lata później. Willis Towers Watson jest aktualnie brokerem ubezpieczeniowym nr 1 na polskim rynku oraz jednym z trzech największych brokerów na światowym rynku ubezpieczeniowym. W celu pełnej obsługi klientów ściśle współpracuje ze spółką WTW Services. Chcąc wyjść naprzeciw oczekiwaniom klientów, firma dostosowała swoją strukturę w ramach grupy tak, aby móc przejąć na siebie cały obszar obsługi ubezpieczeniowej – od koncepcji programu ubezpieczeniowego, poprzez jego zarządzanie, dystrybucję produktów, dostarczanie dodatkowych usług, aż po kompleksową asystę szkodową. Willis Towers Watson Polska proponuje klientom swoje usługi w zakresie: pośrednictwa ubezpieczeniowego na rynku polskim oraz na rynkach międzynarodowych, doradztwa w zakresie ubezpieczeń i zarządzania ryzykiem, reasekuracji, wsparcia w zakresie likwidacji szkód.

RYNEK BROKERÓW UBEZPIECZENIOWYCH

Przyszłość pełna nowych rozwiązań

W obserwowanych na rynku ciągłych zmianach technologicznych w biznesie i konieczności konstruowania co chwilę nowych rozwiązań (organizacyjnych, produktowych) wskazuje się, że dostosowanie brokera do zmieniających się wymagań klientów jest kluczowe dla osiągnięcia sukcesu samego brokera, jak i jego zleceniodawcy.

dr hab. Krzysztof **Łyskawa**

Katedra Ubezpieczeń, Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

Kto za co odpowiada?

Większość firm nie chce w pełni zintegrować swojego pośrednika ubezpieczeniowego z procesem

konsolidacja. Rozwój technologiczny, znaczne rozdrobnienie rynku brokerskiego, a przede wszystkim konkurencja – często oznaczająca również konieczność ograniczenia stawek prowizyjnych – prowadzą do pewnej dysfunkcjonalności pracy brokera.

Konsekwencją jest poszukiwanie atrakcyjnej formy sprzedaży całych podmiotów brokerskich, posiadanych kontaktów, czy portfela klien-

tów. Wycena takiej transakcji jest dość trudna, czego przykłady mieliśmy już na naszym rynku. Wynika to z faktu, że usługa brokerska jako towar jest trudna do wyceny. W wielu przypadkach to przede wszystkim relacje, a te niezmiernie trudno wycenić w kontekście długoterminowości biznesu.

Kolejny istotny element w przyszłości rynku ubezpieczeniowego jest rozwój tak zwanych insur-

cje w zakresie dystrybucji nie podlegają dyskusji i miały zabezpieczyć interesy ubezpieczonych. Jednak istnieje obawa, że przetrzeją się one raczej w kolejne formularze, znaczną biurokracją a nie w faktyczny dialog pomiędzy stronami – poszukującym ochrony ubezpieczeniowej i dystrybutorem, czyli w naszym przypadku brokerem.

Aby oferować wyjątkowe usługi doradcze, konieczne jest przejście od usługi zorientowanej na produkt ubezpieczeniowy (to co rynek ubezpieczeniowy daje) do usługi zorientowanej na klienta. Działalność brokera i świadczone przez niego usługi muszą wynikać z potrzeb zleceniodawcy i konkretnych, indywidualnych problemów, a nie z konieczności zawierania umów ubezpieczenia. Ale to oznacza konieczność posiadania dużej wiedzy o samej dziedzinie funkcjonowania takiego przedsiębiorstwa, właściwościach postrzegania ryzyka (zobacz wcześniejszy punkt o zarządzaniu ryzykiem) oraz zdolność do kreowania nowych rozwiązań ubezpieczeniowych. Choć funkcja dostarczania ochrony ubezpieczeniowej jest ważną częścią zadań brokera, to aspekty konsultacyjne (doradcze) szybko zyskują na popularności. W materiałach z rynku podkreśla się, że chodzi o dobrą osobistą relację między brokerami i klientami (to nadal jest bardzo ważne, a może nawet kluczowe) oraz nieograniczoną znajomości klienta i branży.

Charakter działalności klienta firmy brokerskiej ma duży wpływ na pożądaną funkcję brokera. Dotychczas wysoko specjalistyczna wiedza była domeną brokerów obsługujących przemysł farmaceutyczny, chemiczny, czy kopalnie. Podmioty te mają bardzo wysokie poziomy ekspozycji na jednostkowe straty (ryzyko) i wymagają profesjonalnego doradztwa w zakresie zarządzania ryzykiem. Ale sytuacja dynamicznie się zmienia i dziś praktycznie w każdej branży, gdzie następuje znaczna kumulacja majątku lub pojawia się konieczność zawarcia ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej na wysokie sumy – konieczna staje się specjalistyczna wiedza o branży, zasadach technologicznych czy regułach panujących na rynku (ubezpieczenie kredytu kupieckiego).

Przyszłości rynku to również obserwowana powoli zmiana w cyklu koniunkturalnym ubezpieczeń, czyli stopniowe podnoszenie stawek ubezpieczeń majątkowych. Połączenie tego zjawiska z koniecznością stosowania regulacji solwency 2 wymusza również na brokerach zmianę podejścia do opisu przedmiotu ubezpieczenia, a być może wymusi na największych firmach brokerskich posiadanie własnych działów statystycznych i aktuarialnych.

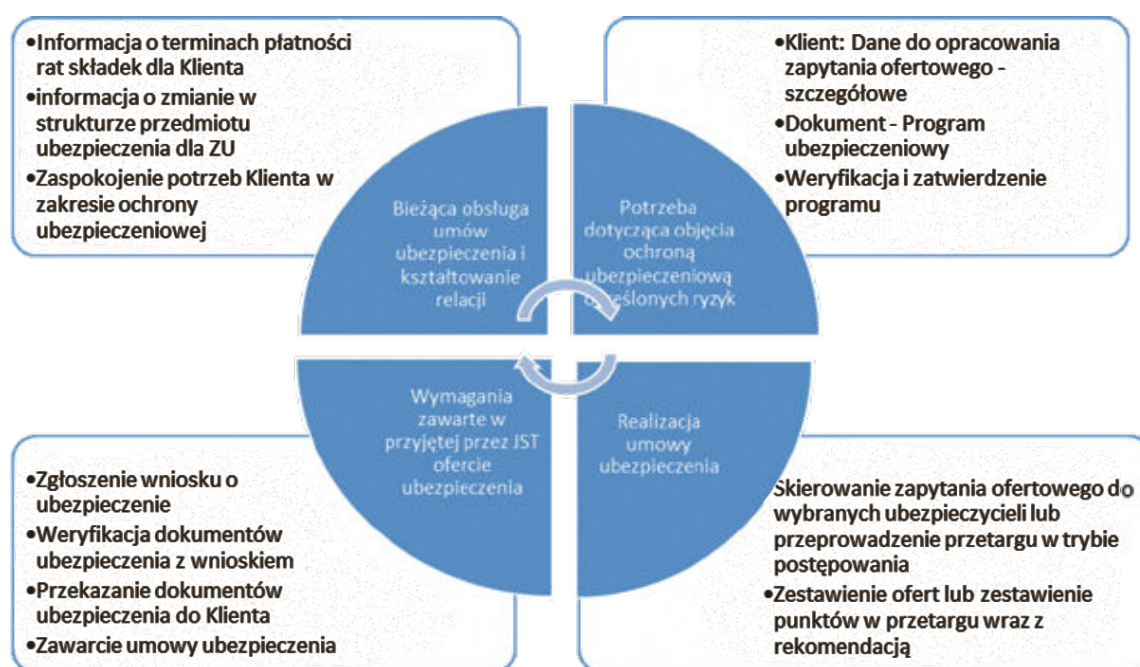
Dlatego broker jest uzupełnieniem, a często jedynym źródłem wiedzy o możliwościach rynku ubezpieczeniowego. Zakres obowiązków, które przejmują na siebie kancelarie brokerskie jest coraz szerszy (mówimy tu o zjawisku w charakterze ogólnym, a nie każdego podmiotu). Już dawno dobrze funkcjonujący broker przestał być tylko dostawcą polisy, a jego aktywność w kształtowaniu polityki zarządzania ryzykiem, poszukiwaniu nowych rozwiązań ubezpieczeniowych czy skrupulatnej obsłudze posprzedażowej (np. w procesie likwidacji szkód) stała się faktem. Zakres podstawowych działań brokerskich obrazuje poniższy graf.

Zmiany w zakresie funkcjonowania rynku

Również w zakresie codziennego funkcjonowania rynku ubezpieczeniowego wiele się zmienia i działania, które kiedyś wykonywali pracownicy zakładów ubezpieczeń, dziś stają się powinnością pośrednika ubezpieczeniowego. A jeśli go nie ma – przerzucane są na ubezpieczonego.

Dotyczy to z jednej strony czynności w sposób zrozumiały przypisanych brokerom: opis przedmiotu ubezpieczenia, określenie podstawowych warunków do underwritingu, dbałość o informowanie o zmianach w przedmiocie ubezpieczenia, zgłaszanie szkody, czy gromadzenie dokumentów w celu przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego. Ale w imię automatyzacji wiele zakładów ubezpieczeń udostępniło końcówki do swoich systemów komputerowych. W konsekwencji broker sam przygotowuje sobie ofertę w standardowych lub sub-standardowych warunkach, wystawia polisę z „faksymile” pracownika zakładu ubezpieczeń, na bieżąco aktualizując wykazy pojazdów i mienia w danej polisie. W konsekwencji część obowiązków przerzucana jest na brokerów. I z chęcią przez nich przyjmowana, bo skraca czas wystawiania dokumentów związanych z ubezpieczeniem i niweluje czasochłonne błędy w dokumentach ubezpieczenia inspirowane bardzo często przez zapracowanych pracowników zakładów ubezpieczeń.

Rysunek 1. Schemat realizacji usługi brokerskiej na przykładzie jednostek samorządu terytorialnego (JST)



Źródło: M. Janowicz-Lomott, K. Łyskawa, M. Wojtkowiak, „Rola brokera w aranżowaniu programów ubezpieczeniowych dla JST”, w: Ubezpieczenia na rzecz gospodarki globalnej, sektorów i regionów (red. I. Jędrzejczyk), SGGW, Warszawa 2015, s.223.

zarządzania ryzykiem we własnej organizacji. Wynika to z faktu obawy o zachowanie niezależności względem własnych celów brokera (teoria agencji) i w mniejszym stopniu zakładów ubezpieczeń. Dodatkowo podmioty zarządzające specyficznym ryzykiem (często niepowtarzalnym na rynku co do rodzaju lub skali działalności) obawiają się ujawniania własnego know-how lub wewnętrznych właściwości organizacji. W związku z tym wskazuje się, że duże organizacje zatrudniają selektywnie brokerów w tych obszarach, w których brakuje im kompetencji do zbudowania własnych rozwiązań ubezpieczeniowych.

Zgodnie z tymi filozofiami biznesowymi, klienci coraz częściej oczekują od brokerów konceptualizacji i zaprojektowania swoich usług zgodnie z potrzebami i problemami klienta. Pytanie, które coraz częściej jest stawiane przez uczestników rynku ubezpieczeniowego to: kto za co odpowiada?

Co nas czeka w przyszłości

Bardzo ważnym zagadnieniem odnoszącym się do najbliższej przyszłości rynku brokerskiego, jest



Już dawno dobrze funkcjonujący broker przestał być tylko dostawcą polisy, a jego aktywność w kształtowaniu polityki zarządzania ryzykiem, poszukiwaniu nowych rozwiązań ubezpieczeniowych czy skrupulatnej obsłudze posprzedażowej (np. w procesie likwidacji szkód) stała się faktem.

-tech. Nowe zjawiska w postaci blockchain, sztuczna inteligencja, Big-Data, internet rzeczy, wykorzystywanie telematyki i aplikacji mobilnych czy zdjęć satelitarnych prowadzą nas do nowej rzeczywistości. Według wielu specjalistów w tej nowej rzeczywistości może braknąć miejsca dla tradycyjnych zakładów ubezpieczeń, a zatem również dla tradycyjnych pośredników ubezpieczeniowych. Pokolenie millenialsów jako korzystających z usługi ubezpieczeniowej sprawia, że albo trzeba nadążać za tymi oczekiwanymi zmianami, albo w ramach konsolidacji przejść do tych, którzy już tych zmian dokonali.

W obliczu wyzwań

Najnowsze regulacje w zakresie RODO, czy ustawy o dystrybucji z pewnością są dużymi wyzwaniami dla rynku brokerskiego, ale zakres perturbacji z tym związany zależy od faktycznego egzekwowania przepisów przez stosowne organy. Na dziś z pewnością przewagę mają te podmioty, które zastosowały nowe rozwiązania technologiczne w celu przygotowania się do nowych zjawisk. Nowe regula-

RYNEK BROKERÓW UBEZPIECZENIOWYCH

Działalność brokerska po implementacji

Dyrektywa Unii Europejskiej o dystrybucji ubezpieczeń (IDD), która weszła w życie 23 lutego 2016 roku, ma na celu zapewnienie lepszej ochrony klientów korzystających z ubezpieczeń, obejmując wszystkie kanały dystrybucji i nakładając na podmioty działające na rynku ubezpieczeń zwiększone obowiązki. To nowe prawo zastało wprowadzone do polskich przepisów na początku 2018 roku.



Łukasz Zoń

prezes zarządu Stowarzyszenia
Polskich Brokerów
Ubezpieczeniowych
i Reasekuracyjnych

Projekt nowych przepisów został skierowany przez rząd pod obrady parlamentu. W projekcie nowej ustawy o dystrybucji ubezpieczeń przyjęto koncepcję minimalnej harmonizacji w zakresie nowych obowiązków nakładanych na rynek ubezpieczeń w połączeniu z pozostawieniem rozwiązań charakterystycznych dla naszego kraju. Implementacja nie jest wyłącznie czynnością techniczną odzwierciedlającą idee zawarte w dyrektywie. Zapisy dyrektywy ustanawiają reguły minimalne w zakresie spraw których dotyczą, pozostawiając państwom członkowskim uprawnienie do rozszerzania nakładanych obowiązków. W ramach poszczególnych systemów prawnych europejscy ustawodawcy mają więc prawo do podjęcia suwerennych decyzji. W toku dyskusji nad projektem bardzo ważne jest nie tylko właściwe osiągnięcie założonych przez dyrektywę celów, ale również dostosowanie nowych przepisów do aktualnej sytuacji polskiego rynku ubezpieczeniowego i uwzględnienie interesów wszystkich uczestników tego rynku. Nie ulega przy tym żadnej wątpliwości, że głównym beneficjentem nowych przepisów pozostają konsumenci, których pozycja w związku z wprowadzeniem nowych rozwiązań ulegnie jeszcze większemu wzmocnieniu i którzy uzyskają jeszcze większe uprawnienia oraz ochronę w ramach zawieranych umów ubezpieczenia. Należy jednak zadbać o to, aby ochrona konsumenta była mu przydatna tj. aby osiągnął on wymierną korzyść z nowych rozwiązań. Jednocześnie należy dążyć do tego, aby nieuniknione w takim wypadku zwiększone koszty działalności podmiotów oferujących ubezpieczenia były jak najmniejsze i w jak najmniejszym stopniu obciążały budżety odbiorców usług. Krajowy rynek ubezpieczeniowy nie osiągnął jeszcze możliwego poziomu rozwoju i nowe rozwiązania powinny ten rozwój ułatwiać.

Konieczność dostosowania

Skutkiem wprowadzenia ustawy o dystrybucji ubezpieczeń będzie konieczność dostosowania swojej działalności do nowej rzeczywistości prawnej przez wszystkie podmioty zajmujące się oferowaniem ubezpieczeń. Idee konsumeryzmu leżące u podstaw nowych rozwiązań przekładają się na to, że konsumenci uzyskują lepszą pozycję poprzez uzyskanie jeszcze większych uprawnień oraz ochrony w ramach zawieranych umów ubezpieczenia. Należy jednak pamiętać, że ustawa o dystrybucji ubezpieczeń stworzy wprawdzie nowe ramy prawne dla działalności ale właściwe wypełnienie ich praktyczną treścią będzie kluczowe nie tylko dla klientów, ale również dla wszystkich dystrybutorów ubezpieczeń nie tylko ze względu na zwiększone koszty, ale przede wszystkim odpowiedzialność. Nowe obowiązki trzeba nałożyć na dotychczasową praktykę dokonując właściwej oceny wprowadzanych rozwiązań pod kątem zabezpieczenia interesów klienta.

Nowe przepisy w odniesieniu do brokerów ubezpieczeniowych rozszerzają pojęcie dystrybutora poza powszechne rozumienie tego pojęcia i przyjmują, że broker ubezpieczeniowy jest także dystrybutorem ubezpieczeń. Tymczasem broker ubezpieczeniowy działając w imieniu i na rzecz klientów jest nabywcą ochrony ubezpieczeniowej. Wprawdzie istotą działalności brokerskiej jest, często daleko idąca, ingerencja w warunki ubezpieczenia i tworzenie rozwiązań indywidualnych jednak w ramach prowadzonej działalności jest to propozycja skierowana do ubezpieczycieli, która w wyniku negocjacji przybiera ostateczny kształt umów ubezpieczenia. Ustawodawca europejski przyjął jednak koncepcję poddania całego rynku ubezpieczeń przepisom dyrektywy. Ważne jest również to, że przyjął zasadę tzw. level playing field, a więc równego traktowania wszystkich kanałów dystrybucji w zakresie ich zobowiązań wobec konsumentów, zauważając jednocześnie wiodącą rolę pośredników ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych w tym obszarze. Przyjęcie zasady równego traktowania było tym bardziej uzasadnione, że w początkowej fazie dyskusji nad przyszłym kształtem dyrektywy można było odnieść wrażenie, jakoby wszyscy szermujący hasłami konsumeryzmu w jakiś szczególny sposób „ukochali” sobie profesję brokera ubezpieczeniowego i postanowili maksymalnie zredukować jego znaczenie w proce-

sie kreowania i sprzedaży usługi ubezpieczeniowej. Wynika to zapewne ze szczególnego umiejscowienia brokera ubezpieczeniowego w łańcuchu sprzedaży ubezpieczeń. Jest to jedna z wielu profesji na rynku pośrednictwa w ogóle, która w tak wyraźny sposób związana jest z odbiorcą oferowanej przez rynek usługi – w tym wypadku ubezpieczeń. Broker posiadając specjalistyczną wiedzę, którą oddaje na usługi klienta, stanowi dla pozostałej części rynku naturalną, bardzo poważną konkurencję. Jednak wykształcona na rynku ubezpieczeń praktyka wypłacania wynagrodzenia w postaci prowizji przez zakłady ubezpieczeń powoduje pewną konfuzję po stronie klienta, co prowadzi do tego, że umiejętnie podsycane zakusy zmierzające do marginalizacji lub też do całkowitej likwidacji profesji znajdowały i znajdują nadal podatny grunt. Tymczasem prowizja brokerska jest to przecież część składki opłaconą przez klienta, która i tak jest przeznaczana na koszty dystrybucji. Z punktu widzenia klienta, chyba lepiej jest że otrzyma ją broker stojący po jego stronie niż reprezentujący ubezpieczyciela agent. Trzeba z całą mocą podkreślić, że działania osłabiające pozycję brokera wobec innych kanałów dystrybucji są szkodliwe dla klientów, gdyż pozbawiają ich sojusznika, który pomaga im poruszać się na niełatwym terenie związanym z ubezpieczeniami czy też, nawet szerzej, z zarządzaniem ryzykiem.

Nowa forma

Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń dotyczy więc całego rynku i dodatkowo wprowadza obok dotychczas znanych kanałów dystrybucji (tj. zakładów ubezpieczeń, reasekuracji i ich pracowników oraz pośredników ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych) nową formę działania, jaką są agenci oferujący ubezpieczenia uzupełniające.

W tym miejscu należy wskazać, że w zakresie podziału pośredników ubezpieczeniowych dyrektywa IDD utrzymuje dotychczasową koncepcję podziału na pośredników zależnych i niezależnych² utrzymując tzw. przedmiotowy podział pośredników ubezpieczeniowych, zależny od charakteru relacji z ubezpieczycielem i klientem w danym stosunku ubezpieczenia. Oznacza to, że jeden i ten sam podmiot w zależności od tego, w jaki sposób i na czyją rzecz, może wykonywać czynności pośrednictwa jako agent ubezpieczeniowy czy broker. Projekt polskiej ustawy o dystrybucji zakłada jednak utrzymanie podziału podmiotowego pośredników, przyjmując tradycyjny i wynikający z dotychczasowych przepisów podział na agentów, multiagentów i brokerów. Jednocześnie polskie przepisy wprost zakazują łączenia tych funkcji. Nie ulega żadnej wątpliwości, że to właśnie podział przedmiotowy pośrednictwa obowiązujący

w Unii Europejskiej spowodował konieczność uściślenia i zwiększenia obowiązków informacyjnych wobec klientów. Przyjęcie koncepcji podziału podmiotowego pośredników w Polsce powoduje, że polscy klienci mają pewność co do statusu prawnego obsługującego go pośrednika. Polski ustawodawca przewiduje więc o wiele dalej idącą ochronę interesów klientów niż rozwiązania wynikające z podziału przedmiotowego pośredników funkcjonujące powszechnie w krajach Unii.

Jednocześnie w ślad za dyrektywą polska ustawa wymaga aby dystrybutor ubezpieczeń wykonując swoje obowiązki postępował uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z najlepiej pojętym interesem osób poszukujących ochrony ubezpieczeniowej lub klientów. Takie rozwiązanie powoduje poważne konsekwencje dla praktyki obrotu. Do tej pory polski prawodawca konsekwentnie przesuwał pozycję brokera ubezpieczeniowego od ścisłego związania wyłącznie z interesem klienta w kierunku działania w interesie stron umowy ubezpieczenia³. Obowiązek działania wszystkich dystrybutorów zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta odwraca sytuację o 180 stopni. Już nie tylko brokerzy ubezpieczeniowi jako działający w imieniu i na rzecz swoich klientów, ale wszyscy uczestnicy rynku muszą w swojej działalności brać go pod uwagę. Przyjęte rozwiązanie jako charakterystyczne dla idei konsumeryzmu będzie miało bardzo daleko idące konsekwencje w zakresie możliwości działania niezadowolonych klientów wobec osób, które zaoferowały im dane ubezpieczenie.

Przepisy ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, w ślad za dyrektywą IDD skupiają się przede wszystkim na wzmocnieniu sytuacji klientów w fazie zawierania umowy ubezpieczenia. Nowe obowiązki tzw. dystrybutorów ubezpieczeń można w związku z tym podzielić na:

- obowiązki w zakresie tworzenia produktów ubezpieczeniowych,
- obowiązki w zakresie identyfikacji potrzeb klienta
- obowiązki informacyjne
- obowiązki w zakresie doskonalenia zawodowego.

Suma działań w każdym z powyższych obszarów składać się będzie na nową rzeczywistość rynku ubezpieczeń, a poprzez powszechność i ujednolicenie wymagań w odniesieniu do wszystkich działających na nim podmiotów tworzyć nowe warunki konkurencji.

Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń przewiduje, że informacje o umowie ubezpieczenia majątkowego lub umowie gwarancji ubezpieczeniowej są przekazywane w postaci ustandaryzowanego dokumentu sporządzanego przez zakład ubezpieczeń, brokera ubezpieczeniowego lub agenta ubezpieczeniowego, którzy tworzą produkt ubezpieczeniowy czyli tzw.



„Dokument zawierający informacje o umowie ubezpieczenia”.

Stworzenie tego dokumentu będzie wyzwaniem dla wszystkich dystrybutorów, gdyż wymagania ustawowe co do jego kształtu wzajemnie się wykluczają. Z jednej strony ma to być krótki i odrębny dokument o przejrzystym układzie, a z drugiej strony wymagana przez prawo zawartość dokumentu sprawia że powinien on stanowić właściwie powtórzenie wszystkich warunków ubezpieczenia. Najważniejsze jest jednak to, że dokument ten nie jest w żadnym razie częścią umowy ubezpieczenia i Klienci powinni mieć tego świadomość, gdyż pełne informacje podawane przed zawarciem umowy oraz dotyczące samej umowy zawarte są w innych dokumentach. Podstawowym niebezpieczeństwem w zakresie stosowania dokumentu informacyjnego jest to, że Klienci mogą traktować go jako część umowy ubezpieczenia i wywodzić z jego treści skutki prawne w zakresie warunków ochrony.

W obliczu zmian

Obowiązki wszystkich dystrybutorów w zakresie identyfikacji potrzeb klienta stanowią dla brokerów

RYNEK BROKERÓW UBEZPIECZENIOWYCH

dyrektywy o dystrybucji ubezpieczeń



ubezpieczeniowych najmniej dolegliwą dla nich zmianę wynikającą z nowych przepisów. Od zawsze praktyka brokerska opierała się właśnie na właściwym przeprowadzeniu postępowania zmierzającego do określenia jakiego zakresu ochrony potrzebuje każdy klient. Bez względu na przyjęty sposób działania (analiza majątku, ankieta brokerska, analiza polis, wywiad z klientem) jest to podstawa każdego postępowania. W nowym stanie prawnym proces identyfikacji potrzeb wymaga od brokerów jedynie pewnego sformalizowania i sporządzenia odrębnej analizy. Ważne jest też to, że nowe przepisy powodują powstanie pewnych obowiązków po stronie Klientów, gdyż analizę przeprowadza się na podstawie uzyskanych od poszukującego ochrony ubezpieczeniowej informacji. W ramach analizy należy określić wymagania i potrzeby Klienta oraz podać mu w zrozumiałej formie obiektywne informacje o umowie ubezpieczenia lub umowie gwarancji ubezpieczeniowej w celu umożliwienia mu podjęcia świadomej decyzji. Analiza potrzeb nie jest doradztwem (poradą). Jest to nowe zobowiązanie nałożone przez

dyrektywę IDD i jest kolejnym elementem procesu zawierania umowy ubezpieczenia dzięki któremu klient uzyskuje dodatkową informację, ale również uzyskuje możliwość powołania się na uchybienie dystrybutora w tym zakresie.

W konsekwencji komfort w podejmowaniu decyzji w zakresie zakupu produktu ubezpieczeniowego w ramach danego kanału dystrybucji, wynikający z rozbudowanych obowiązków informacyjnych sprawia, że w nowym stanie prawnym klienci uzyskują pozycję, której nie mieli dotychczas.

Obok przedstawionych powyżej obowiązków wynikających z tworzenia produktów ubezpieczeniowych oraz analizy potrzeb, obowiązki informacyjne dystrybutora ubezpieczeń dotyczą przekazania informacji ogólnych o dystrybutorze oraz dotyczących charakteru w jakim występuje on wobec klienta i zakładu ubezpieczeń, w tym czy prowadzi on doradztwo, przekazania informacji związanych z zarządzaniem konfliktem interesów i transparentnością, przekazanie poszerzonych informacji w przypadku dystrybucji ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych.

Ponieważ polskie przepisy przewidują pozostawienie w ustawie podmiotowego podziału pośredników, wprowadzenie obowiązków informacyjnych o dystrybutorze wynika wyłącznie z konieczności implementacji przepisów dyrektywy IDD. Korzystając z brokerskiego bądź agencyjnego kanału dystrybucji polski klient ma pewność co do umiejscowienia tego pośrednika w systemie i charakteru łączących go stosunków z ubezpieczycielem. Dodatkowo obowiązek działania każdego dystrybutora zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta powoduje, że z tego punktu widzenia najistotniejszymi informacjami są te związane z transparentnością i zapobieganiem konfliktowi interesów tj. ewentualnymi powiązaniem kapitałowymi pośrednika z zakładem ubezpieczeń oraz charakteru otrzymywanego wynagrodzenia.

Obowiązek przekazania specjalnego, poszerzonego pakietu informacji, w tym informacji o wszystkich kosztach, projekt ustawy nakłada na dystrybutorów ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych, czyli tzw. „polisolokat”.

W zakresie implementacji obowiązków informacyjnych przewidzianych przez dyrektywę IDD należy wskazać, że zakres tych obowiązków jest zakresowany bardzo szeroko jednak skorzystano z możliwości ograniczenia obowiązków informacyjnych tylko do obrotu konsumenckiego, gdyż nowych przepisów nie stosuje się do tzw. dużych ryzyk. Jest to dobre rozwiązanie, gdyż praktyka wyraźnie pokazuje, że w obrocie profesjonalnym, z uwagi m.in. na większą stałość stosunków, zakreślone obowiązki informacyjne są niepotrzebne, natomiast wymagania klientów w odniesieniu do prezentacji przez brokera rekomendowanych produktów ubezpieczeniowych są dostosowane do ich indywidualnych potrzeb i w niektórych aspektach przekraczają wymogi ustawowe.

Implementacja

Dyrektywa IDD w przypadku świadczenia doradztwa przed zawarciem każdej konkretnej umowy wymaga od dystrybutora ubezpieczeń, aby udzielił klientowi zindywidualizowanej rekomendacji, wyjaśniając, dlaczego dany produkt najlepiej spełnia wymagania i potrzeby Klienta. Informacje te dostosowuje się do stopnia złożoności proponowanego produktu ubezpieczeniowego oraz rodzaju Klienta. Jednocześnie projekt ustawy o dystrybucji ubezpieczeń nakłada na brokerów ubezpieczeniowych przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub gwarancji obowiązek udzielenia na piśmie porady, w oparciu o rzetelną analizę dostępnych na rynku umów ubezpieczenia lub umów gwarancji ubezpieczeniowych w liczbie wystarczającej do opracowania rekomendacji najwłaściwszej umowy oraz pisemnego wyjaśnienia podstawy,

na których opiera się rekomendacja, chyba że poszukujący ochrony ubezpieczeniowej pisemnie oświadczy o rezygnacji z udzielenia porady. Takie ukształtowanie rekomendacji brokerskiej odbywa się z korzyścią dla klienta. Polskie prawo wymagało dotychczas aby rekomendacja brokerska była dokonywana na podstawie składowanych ofert. Dziś broker nie będzie mógł, tak jak dotychczas, opierać się wyłącznie na rozwiązaniach zaproponowanych przez ubezpieczycieli składających ofertę w danym konkursie, ale również będzie musiał wziąć pod uwagę ofertę całego rynku, a przede wszystkim swoje własne doświadczenie. Stanowi to nową jakość na naszym rynku. Ważne jest również to, że na życzenie klienta można od porady odstąpić, gdyż w wielu przypadkach sporządzanie rekomendacji nie ma sensu, w sytuacjach gdy Klient akceptuje np. ofertę przedłużenia ochrony na dotychczasowych warunkach, następuje objęcie ochroną dodatkowego mienia czy też nawet Klient wskazuje konkretnego ubezpieczyciela z którym chce zawrzeć umowę.

Implementacja przepisów IDD dotycząca obowiązków w zakresie ustawicznego szkolenia i doskonalenia zawodowego w celu utrzymania odpowiedniego poziomu świadczonych usług przywraca do polskiego porządku prawnego mechanizmy zniesione „ustawą deregulacyjną”. Na pozytywną ocenę proponowanej regulacji wpływa fakt, że obowiązek odbycia co najmniej 15 godzin szkolenia lub doskonalenia zawodowego rocznie, został nałożony przy uwzględnieniu charakteru proponowanych umów ubezpieczenia lub umów gwarancji ubezpieczeniowych, rodzaju dystrybutora oraz zakresu wykonywanych czynności. Jednocześnie przyjęto zasadę, że doskonalenie zawodowe odbywa się z wybranych tematów określonych w załączniku do ustawy. Wskazać w tym miejscu należy, że po zniesieniu obowiązków szkoleniowych bardzo wielu brokerów ubezpieczeniowych kontynuowało programy doskonalenia zawodowego. Współczesny rynek konkurencyjny wymusza na brokerach dostosowanie do zmieniającej się rzeczywistości i powoduje, że nałożone z powrotem przez ustawę obowiązki szkoleniowe będą wyłącznie minimalną bazą.

Najdonioślejszym dla praktyki wykonywania dystrybucji ubezpieczeń, jest implementowany w ślad za dyrektywą zapis art. 9 ust. 3 projektu ustawy zgodnie z którym proponowana umowa ubezpieczenia lub umowa gwarancji ubezpieczeniowej powinna być zgodna z wymaganiami i potrzebami poszukującego ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ochrony ubezpieczeniowej. Dla każdego praktyka ubezpieczeń jasnym jest, że powyższy przepis należy rozumieć mając na uwadze cel regulacji a nie dosłowne brzmienie. Nie

istnieje bowiem na rynku umowa ubezpieczenia spełniająca powyższe wymagania, gdyż jest to po prostu niemożliwe. Zapis jest jednak najistotniejszy z punktu widzenia zabezpieczenia interesów klienta. Przed doktryną i judykaturą stanie ogromne zadanie takiego ukształtowania praktyki wykonywania przepisu, który będzie odnosił się do realizacji jego celu. A tym celem jest wyeliminowanie sprzedaży produktów wadliwych i niepotrzebnych klientom – tzw. misseling. Ze względu na brzmienie przepisu bardzo łatwo może dojść jednak do przekroczenia granicy zdrowego rozsądku przy jego stosowaniu, a skutki dowolnego korzystania z przyznanego uprawnienia mogą się obrócić przeciwko ogółowi Klientów, którzy przecież wspólnie tworzą fundusze ubezpieczycieli.

Zapisy dyrektywy w wielu kwestiach wprowadzają cały rynek ubezpieczeniowy na obszary dotąd nieznane. Jednocześnie w odniesieniu do pewnych obszarów działalności brokerów ubezpieczeniowych niektóre rozwiązania sankcjonują lub formalizują dotychczasową praktykę działania. Nie ulega również wątpliwości, że wprowadzenie ich w życie wymagać będzie nie tylko określonych nakładów finansowych, ale poważnej zmiany dotychczasowych sposobów działania i mentalności przede wszystkim dystrybutorów ubezpieczeń, ale również i Klientów. Po wejściu w życie nowych przepisów najważniejszym wyzwaniem dla całego rynku ubezpieczeń będzie takie ukształtowanie praktyki działania, aby zapewnić Klientom odpowiedni poziom usług jak najniższym kosztem.

Po ponad ćwierćwieczu działalności na nowym, wolnym rynku ubezpieczeniowym, obecna rewolucyjna zmiana w podejściu do klienta to zagrożenie oraz szansa. Szansa dla tych którzy we właściwy sposób odnajdą się w nowej rzeczywistości i odpowiedzą na wyzwania współczesnego konsumeryzmu. Nie ulega wątpliwości, że polscy brokerzy, którzy od zawsze stawiali dobro klienta na pierwszym miejscu będą w stanie tego dokonać. 1 Zgodnie z pkt. 4 preambuły „Pośrednicy ubezpieczeniowi i reasekuracyjni odgrywają główną rolę w dystrybucji produktów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych w Unii”. 2 Zgodnie z pkt 17 preambuły pośrednikami zależnymi (tied insurance intermediaries) są pośrednicy ubezpieczeniowi mający umowny obowiązek prowadzenia działalności z zakresu dystrybucji ubezpieczeń wyłącznie na rzecz jednego lub większej liczby zakładów ubezpieczeń. W związku z powyższym należy uznać, że pośrednikami zależnymi w polskim systemie prawnym są agenci i multiagenci, a pośrednikami niezależnymi są brokerzy ubezpieczeniowi.

3 Por. art. 26 ust. 1 pkt 6 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym