

# BROKER UBEZPIECZENIOWY ROKU



## Wsparcie brokera czy bezpośrednia oferta ubezpieczyciela?

Zastanówmy się, jaką rolę pełni broker dla współpracującego z nim przedsiębiorstwa oraz zestawmy to z rolą, jaką pełni ubezpieczyciel.



Paweł Paluszyński

prezes zarządu,  
CEO GrECo Polska

Im większe przedsiębiorstwo, tym częściej sytuacja przedsiębiorcy oraz jego potrzeby ubezpieczeniowe stają się na tyle skomplikowane, że wymagają wsparcia profesjonalisty, czyli brokera ubezpieczeniowego.

Broker bierze udział nie tylko w samym zawarciu umowy ubezpieczenia, bo to jest tylko czynnością techniczną i nie wymaga zbyt wiele specjalistycznej wiedzy. Prawdziwa rola i znaczenie brokera ukazują się, kiedy na proces zarządzania ryzykiem spojrzysz w szerszym kontekście. Można tutaj wyodrębnić 5 kluczowych obszarów:

1. analiza i zmapowanie ryzyk występujących w przedsiębiorstwie;
2. ustalenie oczekiwań i potrzeb klienta co do zakresu ochrony ubezpieczeniowej;
3. sformułowanie i zarekomendowanie odpowiedniego programu ubezpieczeniowego oraz jego uplasowanie na rynku ubezpieczeniowym;
4. wsparcie w procesie likwidacji ewentualnych szkód;
5. monitoring rynku ubezpieczeniowego.

### Przedsiębiorstwo pod należytą ochroną

Patrząc na powyższą listę, jedynie broker jest w stanie dostarczyć swojemu klientowi wsparcia i specjalistycznych usług, dzięki którym przedsiębiorstwo będzie w należyty sposób chronione, a program ubezpieczeniowy dopasowany do jego potrzeb. Ubezpieczyciel z racji charakteru swojej działalności w większości zajmuje się „sprzedażą” wystandaryzowanych produktów ubezpieczeniowych i bez wyraźnego impulsu ze strony klienta nie jest skłonny do zmiany standardowych zapisów czy też kształtu tego produktu. Także inna grupa pośredników – agenci ubezpieczeniowi nie są w stanie dostarczyć takiego samego wsparcia jak broker, ze względu na ich charakter działalności i umocowanie prawne. W relacji pośrednik ubezpieczeniowy (a po wejściu w życie ustawy o dystrybucji ubezpieczeń – dystrybutor) – klient, tylko broker reprezentuje interesy swojego klienta wobec rynku ubezpieczeniowego, posiadając pełnomocnictwo do działania w jego imieniu i na jego rzecz. Agent ubezpieczeniowy posiada umocowanie od ubezpieczyciela do jego reprezentowania i sprzedaży jego produktów, czyli można stwierdzić, że staje po drugiej stronie wobec klienta.

### Gdy dochodzi do szkody

Jednym z najistotniejszych obszarów, w których współpraca z brokerem ma bezdyskusyjną przewagę nad bezpośrednią współpracą z ubezpieczycielem, jest chwila, gdy dochodzi do szkody. Ubezpieczyciel posiada wykwalifikowane zespoły ekspertów

specjalizujące się w likwidacji szkód, którymi rzadko dysponuje przedsiębiorstwo. Zatem może dojść do zaburzenia równowagi stron w relacji przedsiębiorca–ubezpieczyciel. Po jednej stronie mamy zespół ekspertów ubezpieczyciela, których zadaniem jest ustalenie odpowiedzialności ubezpieczyciela i jej zakresu, a po drugiej stronie przedsiębiorstwo, dla którego najważniejsze jest jak najszybsze uporanie się z sytuacją i przywrócenie niezakłóconej działalności. W takich chwilach nieocenionym staje się broker oraz jego wsparcie. Tylko broker oraz jego zespoły profesjonalistów są w stanie zweryfikować, czy proces likwidacji szkody prowadzony przez ubezpieczyciela jest prawidłowy, a ustalona odpowiedzialność i przyznane odszkodowanie odpowiada zawartej umowie ubezpieczenia. W przypadku odmowy uznania odpowiedzialności przez ubezpieczyciela bądź jej ograniczenia i zmniejszenia ustalonego odszkodowania, broker wspiera przedsiębiorstwa w rozmowach z ubezpieczycielem, wskazując na okoliczności i argumenty przemawiające za uznaniem racji przedsiębiorstwa i uzyskaniem satysfakcjonującego odszkodowania.

### Na zmieniającym się rynku

Rynek ubezpieczeniowy w Polsce podlega obecnie sporym zmianom – następuje jego konsolidacja. Wszyscy słyszeliśmy o przejęciach ubezpieczycieli – polskie spółki Axa będą przejęte przez Uniqa, Grupa VIG kupiła dawnego Gothaera (obecnie Wiener) oraz Skandię, Generali przejęło kontrolę nad Concordią. Takich wydarzeń w ostatnich latach było sporo. Oznacza to, że dostępność rozwiązań ubezpieczeniowych na polskim rynku

również będzie się zmieniała w sposób niekorzystny dla przedsiębiorców. Jeżeli nałożymy na to pewne trendy rynkowe – jak choćby dekarbonizacja rynków finansowych (i ograniczanie przez ubezpieczycieli możliwości współpracy z klientami, których działalność opiera się na wydobyciu bądź procesach produkcyjnych opartych na wykorzystaniu węgla), pogarszająca się kondycja np. branży budowlanej, wycofywanie się ubezpieczycieli z możliwości ubezpieczenia danych ubezpieczeń lub rodzajów ryzyk (np. ubezpieczenia budowlano-montażowe, odpowiedzialności cywilnej) – wówczas okazuje się, że możliwość uzyskania odpowiedniego rozwiązania ubezpieczeniowego na polskim rynku jest albo mocno ograniczona, albo niemożliwa. W takiej sytuacji tylko broker jest w stanie dostarczyć przedsiębiorstwu potrzebnych rozwiązań z rynków zagranicznych. Dzieje się to albo w formie transferu ryzyka bezpośrednio do ubezpieczyciela, która ma siedzibę poza Polską i działa na naszym rynku w ramach swobody świadczenia usług, będąc notyfikowanym przez Komisję Nadzoru Finansowego, albo poprzez znalezienie reasekuratora skłonnego ubezpieczyć w sposób pośredni ryzyko danego przedsiębiorstwa – ten model wymaga wyszukania ubezpieczyciela działającego na rynku polskim, który lokalnie sporządzi umowę ubezpieczenia na warunkach uzgodnionych wcześniej z reasekuratorem. Takie usługi są w stanie dostarczyć wyłącznie brokerzy, którzy posiadają sieć oddziałów bądź spółek z grupy poza Polską, dzięki czemu mają bezpośredni dostęp do rynków międzynarodowych.

### Aktualne informacje i prognozy

Monitoring rynku ubezpieczeniowego i jego trendów stanowi dodatkową przewagę współpracy z brokerem nad współpracą bezpośrednio z ubezpieczycielem. To brokerzy – zwłaszcza ci międzynarodowi, którzy na bieżąco analizują sytuację na rynku międzynarodowym – będą w stanie dostarczyć przedsiębiorcy informacji i prognoz związanych z trendami ubezpieczeniowymi. Zwłaszcza w chwili obecnej, gdzie polski rynek ubezpieczeniowy jest zdominowany przez kapitał zagraniczny, należy z uwagą obserwować trendy rynkowe, gdyż w dużej mierze to zagraniczne centrale ubezpieczycieli operujących w Polsce kształtują zarówno ich ofertę produktową, jak i apetyt na ryzyko.

Wzrost zainteresowania współpracą z brokerami ma odzwierciedlenie w liczbach – z ostatniego raportu opublikowanego przez KNF za rok 2018 wynika, że skala działalności brokerów rośnie i to mocno. W roku 2018 ubezpieczyciele zebrali 62 169 mln zł składki ogółem w Dziale I i II, wobec 62 353 mln zł w roku 2017 (spadek 0,3 proc. r/r), z czego za pośrednictwem brokerów zostało uplasowane w roku 2018 – 10 696 mln zł wobec 7 103 mln zł w roku 2017, co oznacza wzrost o 50,58 proc. Zatem udział uplasowanej przez brokerów składki w roku 2017 wynosił 11,3 proc. i wzrósł w roku 2018 do 17,2 proc. Na liczbach bezwzględnych widać, że rola brokerów w obrocie gospodarczym i ich udział w obsłudze przedsiębiorstw rośnie i nic nie zapowiada, aby w najbliższych czasach sytuacja miała się zmienić, z korzyścią oczywiście dla przedsiębiorców.

## BROKER UBEZPIECZENIOWY ROKU

## Premia brokerska – tak czy nie?

**Poza wyjątkiem określonym w art. 18 UDUiR, który wyłącza pobierania wynagrodzenia także przez osoby działające w imieniu i na rzecz ubezpieczającego, w polskim prawie nie zostały wprowadzone prawne ograniczenia czy zakazy, które uniemożliwiłyby wypłacanie przez brokera ubezpieczeniowego wynagrodzenia ubezpieczającym, również w postaci tzw. premii brokerskich.**

W polskim prawie nie obowiązują żadne przepisy, które w jakikolwiek sposób sankcjonowałyby lub normowały tę „formę rozliczeń” między zleceniobiorcą (tutaj: brokerem wykonującym czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego) a zleceniodawcą (klientem poszukującym ubezpieczenia przy pomocy tego brokera), w której zleceniobiorca zobowiązuje się wypłacić zleceniodawcy „premię” za wykonanie działań na rzecz tego zleceniodawcy. Ten brak przepisów regulujących powyższą formę gratyfikowania klientów przez brokerów ubezpieczeniowych, działających jako pośrednicy ubezpieczeniowi w imieniu i na ich rzecz, jest zaskakujący w kontekście rygorystycznych reguł dotyczących wykonywania działalności w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego obowiązujących na naszym rynku ubezpieczeniowym.

Działalność ta jest przecież szczegółowo normowana przepisami ustaw krajowych, dodatkowo powiązanych bezpośrednio lub pośrednio z regulacjami unijnymi.

**Spójne stanowienie norm**

Ustawowe określenie zasad prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i pośrednictwa ubezpieczeniowego (w tym m.in. szczegółowe dookreślenie zasad wynagradzania z tego tytułu) umożliwiło spójne stanowienie norm także w innych obszarach powiązanych bezpośrednio lub pośrednio z tymi działalnościami. Dotyczy to na przykład zobowiązań podatkowych, powstających na poszczególnych etapach świadczenia szeroko rozumianych usług ubezpieczeniowych. Obowiązujące regulacje podatkowe określają też m.in. zasady opodatkowywania czynności pośred-

nictwa ubezpieczeniowego czy świadczenia usług likwidacyjnych. Analiza obowiązujących podstaw prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i pośrednictwa ubezpieczeniowego w kontekście zjawiska „premi brokerskiej” wskazuje, że pojawienie się na regulowanym rynku ubezpieczeniowym takiej – nieprzewidzianej w prawie – formy gratyfikacji klientów prowadzić może do swego rodzaju kolizji między obszarami „regulowanymi” i „nieregulowanymi”. Dodatkowo analiza zjawiska „premi brokerskiej” w kontekście wszystkich możliwych postaci kauzy czynności prawnych – przy równoczesnej świadomości, że prawo cywilne co do zasady wymaga istnienia kauzy czynności prawnej przysparzającej dla jej ważności – prowadzi do powstania wątpliwości co do *causae* premii brokerskiej. Klient (ubezpieczający), jako strona tej czynności prawnej, zdaje się uzyskiwać premię pod tytułem darmym, co rodzić może choćby określone konsekwencje podatkowe.

**Wątpliwości w odniesieniu do tzw. premii brokerskiej**

Podsumowując powyższe, należałoby wskazać na następujące wątpli-

wości w odniesieniu do tzw. premii brokerskiej. Po pierwsze, zidentyfikować można ryzyko naruszenia zasad etyki, zwłaszcza w przypadku oferowania „premi brokerskiej” przez kolejnego brokera jako swoistej formy perswazyi wobec klienta przy próbie jego przejścia od dotychczasowego pośrednika, ponoszącego dotąd pełne koszty związane z obsługą tego klienta, refundowane dopiero w przyszłym kurtażu. Kolejny broker może w tej sytuacji zaoferować klientowi atrakcyjną „premię brokerską” ze spodziewanego kurtażu. Jest to tym prostsze, im mniejsze jest zaangażowanie przez nowego brokera własnych zasobów i środków przy doprowadzeniu do zawarcia ubezpieczenia, a tym samym im większe jest wykorzystywanie przez niego pracy i nakładów poniesionych przez poprzednika. Takie zachowanie może w określonych sytuacjach wypełniać znamiona czynu nieuczciwej konkurencji. Po drugie, wydaje się, że zjawisko „premi brokerskiej” może wiązać się z ryzykiem dla klienta (ubezpieczającego), w razie jej niewłaściwego rozpoznania na gruncie podatkowym. Spotykane w obrocie umowy o udzielenie premii brokerskiej rodzą liczne

wątpliwości co do właściwej kwalifikacji tego świadczenia. Najlepszym sposobem rozwiązania zasygnalizowanych problemów i wprowadzenia postulowanych zmian rynku będzie zaproszenie do pogłębionej refleksji uczestników rynku.

*\* Opracowanie: zespół ekspertów Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych: dr Jan Bogutyn, były wiceminister finansów, wieloletni prezes towarzystwa ubezpieczeniowych, aktualnie członek rad nadzorczych zakładów ubezpieczeń w Gruzji i Lotwie; Zdzisława Cwalińska-Weychert – wiceprezes Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, Aleksander Daszewski – radca prawny, prezes Fundacji Edukacji Ubezpieczeniowej, od wielu lat związany z Rzecznikiem Ubezpieczonych, a obecnie z Rzecznikiem Finansowym, Jacek Kliszcz – przewodniczący Komisji Etyki SPBUiR, prezes firmy brokerskiej PWS Konstanta, wieloletni prezes SPBUiR, Anna Lal-Chojnacka – dyrektor Biura Zarządzania Kanalem Brokerskim grupy PZU, prof. UAM dr hab. Marcin Orlicki – radca prawny, członek rad nadzorczych zakładów ubezpieczeń, wykładowca akademicki Wydziału Prawa Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, prof. UAM dr hab. Jakub Pokrzywniak – radca prawny, partner w kancelarii prawnej WKB Wierciński Kwieciński Baehr, wykładowca akademicki Wydziału Prawa Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu.*

## Jak wybrać brokera ubezpieczeniowego?

**Rola brokera ubezpieczeniowego na przestrzeni ostatnich 25 lat zmieniła się istotnie. Dziś broker jest nie tylko pośrednikiem w zakresie aranżowania pokrycia ubezpieczeniowego, ale przede wszystkim profesjonalnym doradcą w obszarze zarządzania ryzykiem. Klienci powierzają nam pod opiekę często cały swój majątek i prowadzoną działalność, zatem wybór brokera nie może być przypadkowy.**



Izabela Żurawska

broker dyrektor, Dział Klienta Strategicznego, Marsh Polska

Na rynku działa obecnie wiele firm, które mogą pochwalić się szeroką wiedzą, bogatym doświadczeniem, silną specjalizacją i najwyższymi standardami obsługi. Jak zatem wybrać właściwego partnera?

**Podstawowe kryteria**

Podstawowym kryterium w wyborze profesjonalnego doradcy powinna być jego wiedza i doświadczenie w zakresie aranżowania programów ubezpieczenia i likwidacji szkód. Klienci reprezentują bardzo różne, często wyspecjalizowane branże – np. energetyczną, przemysł ciężki, lotniczą, spożywczą, farmaceutyczną, sektor publiczny i wiele innych. Chcą mieć pewność, że broker zna i rozumie specyfikę prowadzonej przez

nich działalności, stosowanych procedur i przepisów (np. Ustawa Prawo Zamówień Publicznych) i tym samym będzie potrafił zaaranżować odpowiednio dopasowany program ubezpieczenia.

**Wyspecjalizowani**

Wiele firm brokerskich skoncentrowało się na tworzeniu specjalizacji, tak aby w pełni odpowiedzieć na potrzeby klientów. Wartością dodaną są autorskie warunki ubezpieczenia tzw. wordingi dedykowane konkretnym branżom, sprawdzone z sukcesami w procesach likwidacji szkód. Niezwykle cenne jest również doświadczenie i rozwiązania stosowane w innych krajach, szczególnie dla przedsiębiorstw, które nie mają zbyt wielu odpowiedników na rynku polskim i tym samym możliwości porównania. Dostęp do międzynarodowych rynków ubezpieczeniowych jest kluczowy dla ryzyk trudnych bądź wysoce wyspecjalizowanych, np. ryzyka upstream.

**Zakres świadczonych usług**

Kolejnym istotnym parametrem wyboru jest zakres świadczonych usług.

Dzięki rosnącej świadomości klientów w obszarze ubezpieczeń zwiększają się również ich oczekiwania. Zweryfikowanie potrzeb klienta, przygotowanie i wdrożenie programu ubezpieczenia, a następnie jego pełna obsługa administracyjna uzupełniane są szeregiem usług dodatkowych, obejmujących m.in.: advokaturą szkodową, inżynieryjną oceną ryzyka – audyty techniczne, specjalistyczne narzędzia informatyczne wspierające obsługę polisowo-szkodową, platformy analityczne, dostęp do baz międzynarodowych (benchmarking), szkolenia czy doradztwo ubezpieczeniowe, w tym np. przygotowywanie i opiniowanie zapisów ubezpieczeniowych w umowach z kontrahentami, wsparcie w przygotowaniu polityki ubezpieczeniowej firmy.

**Jakość**

Powyższe kryteria zawsze oceniane są przez pryzmat jakości bieżącej obsługi. Większość klientów podkreśla, iż podstawą we współpracy z brokerem jest zaufanie oraz umiejętność zidentyfikowania i zrozumienia ich potrzeb. Za standard rynkowy można przyjąć model, w którym klient zyskuje dedykowany zespół ekspertów (brokerów, specjalistów ds. likwidacji szkód, inżynierów ds. oceny ryzyka), posiadający wiedzę i doświadczenie w zakresie poszczególnych linii ubezpieczeniowych. Członkowie zespołu mają ściśle określone role i zadania, a każdy broker obsługujący ma wyznaczo-

nego zastępcę. Istotną w ocenie tego obszaru może być liczba zatrudnionych specjalistów, ale i zasięg prowadzonej działalności, dostęp do know-how i nowych produktów ubezpieczeniowych (także na rynkach międzynarodowych).

**Dobre praktyki**

Broker działa w imieniu klienta, zatem coraz częściej klienci oczekują, aby przestrzegał tych samych zasad, czy kierował się tymi samymi dobrymi praktykami, które są stosowane w ich działalności w zakresie np. kodeksu etyki, bhp, ochrony środowiska czy wpływu na społeczeństwo. Tym samym obszar ten również jest brany pod uwagę przy wyborze dostawcy usług.

Warto podkreślić, że istnieje także grupa kryteriów, tzw. formalnych, które każdorazowo powinny zostać zweryfikowane przed podjęciem współpracy z danym brokerem. Należą do nich m.in.: zezwolenie na prowadzenie działalności brokerskiej, wpis do rejestru brokerów, wysokość sumy gwarancyjnej w polisie odpowiedzialności cywilnej czy poziom przychodów, który definiuje skalę prowadzonej działalności.

Wybór brokera powinien być decyzją długoterminową, która rozpocznie wspólną, nieustającą pracę nad właściwym zrozumieniem, polepszeniem, kontrolą i prezentacją ryzyka przed ubezpieczycielami, tak aby uzyskać jak najlepsze warunki ubezpieczenia.



**Broker działa w imieniu klienta, zatem coraz częściej klienci oczekują, aby przestrzegał tych samych zasad, czy kierował się tymi samymi dobrymi praktykami, które są stosowane w ich działalności w zakresie np. kodeksu etyki, bhp, ochrony środowiska czy wpływu na społeczeństwo.**

## BROKER UBEZPIECZENIOWY ROKU

**Szanowni Państwo,**

jak wybrać brokera ubezpieczeniowego? I czy w ogóle warto korzystać z usług brokerów? Co mogą zaoferować przedsiębiorcy, czego nie da mu bezpośrednio ubezpieczyciel bądź pośrednik? Jakie firmy funkcjonują na rynku ubezpieczeń i czym się charakteryzują? Tego i innych kwestii ważnych

z punktu widzenia sektora dowiedzą się Państwo z wypowiedzi ekspertów, którzy zechcieli podzielić się z nami swoją wiedzą i z zestawienia Broker Roku 2019, w którym firmy dzielą się z nami informacjami na temat swojej działalności, profilu i osiągnięć. Zapraszamy do lektury.

Redakcja

Nazwa firmy	Ubezpieczyciele z największym udziałem (w kolejności alfabetycznej)	Kluczowe specjalizacje	Najważniejsze fakty ze spółki w 2019 roku	Opis spółki
Aon Polska	Generali, PZU, PZU Życie, STU Ergo Hestia, TuiR Warta	Branże: instytucje finansowe, przemysł spożywczy (FAB), budownictwo/infrastruktura, przemysł petrochemiczny, górniczy i wydobywczy, produkcja, dystrybucja, handel i usługi (FMCG), transport, spedycja, logistyka (TLS) Produkty: ubezpieczenia należności handlowych, ubezpieczenia osobowe, ubezpieczenia budowlano-montażowe, komunikacja i leasingi, majątek i OC	I tura kampanii wdrożeniowej Pracowniczych Planów Kapitałowych zakończona sukcesem – Aon podpisał ponad 100 umów dot. wsparcia przy wdrożeniu programów u największych pracodawców. Wzrost w sektorze klienta strategicznego, obejmującym największe przedsiębiorstwa w Polsce. Ponad 10-procentowy wzrost przychodów firmy rok do roku przy wzroście rentowności. Publikacja raportu „Zarządzania ryzykiem i ubezpieczeniami w firmach w Polsce” – dzięki wysokiemu udziałowi respondentów z Polski już po raz szósty opracowano raport poświęcony rynkowi lokalnemu. Otwarcie biura regionalnego w Krakowie w nowoczesnej lokalizacji. Kolejny rok ze świetnym wynikiem badania zaangażowania pracowników: 77 proc. zaangażowanych pracowników przy rekordowej partycypacji – ankietę wypełniło 97 proc. uprawnionych pracowników. Wzrost zaangażowania firmy i pracowników w działalność CSR i proekologiczną – ponad 30 wolontariuszy pracowało na rzecz potrzebujących dzieci, przeprowadzono wewnętrzną kampanię promującą ekologiczny styl życia (w biurze i w domu).	Firma Aon Polska jest częścią światowego koncernu Aon plc, wiodącego dostawcy profesjonalnych usług doradztwa i rozwiązań w dziedzinach takich jak zarządzanie ryzykiem, emerytury i zdrowie w czasach, gdy zagadnienia te mają wyjątkowe znaczenie dla globalnej gospodarki. Aon specjalizuje się w zakresie zarządzania ryzykiem i usług pośrednictwa ubezpieczeniowego, dostarczając innowacyjne rozwiązania dopasowane do indywidualnych potrzeb klienta. Sporządzane przez ekspertów Aon analizy oparte na pogłębionych danych pozwalają klientom maksymalizować osiągnięte rezultaty. Globalny zasięg umożliwia zdobywanie i wymianę doświadczeń, które są wykorzystywane w pracy z klientami przy tworzeniu sprawdzonych rozwiązań.
EKO BROKER	AXA, COLONNADE, INTERRISK, PZU, TUW	Ubezpieczenia dla branży środowiskowej, w tym zagospodarowania odpadów, gospodarki wodno-ściekowej	Pozyskanie kluczowych klientów branżowych, budowa dedykowanego programu ochrony ubezpieczeniowej dla Zakładów Zagospodarowania Odpadów, kontynuacja współpracy z organizacjami branżowymi w formule pro publico bono.	Grupa ekspertów zarządzania ryzykiem, brokerów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych. Pasją członków zespołu jest praca dla ludzi i z ludźmi, którzy stawiają interes swojej firmy na pierwszym miejscu, gdzie kompetentna usługa w zakresie pośrednictwa przy budowaniu i aranżowaniu ochrony ubezpieczeniowej jest optymalnym uzupełnieniem bezpieczeństwa, odpowiedzialności i ciągłości działania każdego przedsiębiorstwa. Firma jest brokerem ubezpieczeniowym, ale nie w tradycyjnym rozumieniu. Ponieważ jako dedykowany podmiotom branży środowiskowej, w tym zagospodarowania odpadów, specjalizuje się wyłącznie w obsłudze podmiotów tej branży, a wszystkie jej działania koncentrują się wokół ich problemów ubezpieczeniowych. Jako branżowy „in-house broker” oferuje kompleksowe usługi zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym, gwarantujące pełne pokrycie ryzyka oraz szybką likwidację szkód.
EXITO BROKER	AXA, ERGO HESTIA, GENERALI, PZU, WARTA	Gwarancje ubezpieczeniowe, kontrakty infrastrukturalne w zakresie ubezpieczenia ryzyka budowy, ubezpieczenia morskie, w tym ubezpieczenia budowy statków i armatorskie, ubezpieczenia dla przemysłu i usług	Wdrożenie nowatorskich strategii w zakresie zarządzania pojemnościami gwarancyjnymi w korporacjach budowlanych, pozyskanie kilku kluczowych klientów branży morskiej, podjęcie eksperckiej działalności w organizacjach branżowych, budownictwa, gazownictwa, okrętowej.	Firma świadczy usługi doradztwa i pośrednictwa ubezpieczeniowego. Dostarcza kompetentną i wiarygodną ochronę ubezpieczeniową, pomimo wysokiej specjalizacji branżowej, również we wszystkich pozostałych zakresach ubezpieczeń, na równie wysokim poziomie. Poprzez konsekwentne podnoszenie kwalifikacji i zebrane doświadczenie, dbanie o jakość i kompetencję, firma ugruntowała swoją wiarygodność, dzięki czemu w krótkim czasie zafuła jej wielu znamienitych klientów. Realizujemy programy światowe, również w ramach współpracy z rynkami innych krajów, w tym z rynkiem londyńskim. Firma zatrudnia najlepszych brokerów ubezpieczeniowych w Polsce. Zapewnia sprawną i szybką likwidację szkód. Konsekwencją transparentności i etycznego prowadzenia biznesu są certyfikaty Solidna Firma, wyróżnienia nagrodami – Diamenty Infrastruktury w kategorii Doradca Ubezpieczeniowy Roku, a także Gazele Biznesu oraz Gepardy Biznesu. Firma działa na terenie całego kraju w formule: 24/7.
GrECo Polska	AXA Group, AXA Ubezpieczenia TuiR, Aviva TUO, Colonnade, Generali TU, InterRisk TU, PZU, PZU Życie, STU Ergo Hestia, TUIR Allianz Polska, TUIR Warta, TUW Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych, Uniqa TU, WIENER TU	Branża budowlana, energetyka i górnictwo, branża lotnicza, kościoły (związki wyznaniowe), szpitale (branża medyczna), żywność i rolnictwo, instytucje finansowe, transport i logistyka	Kwiecień 2019 – wzmocnienie austriackiej struktury właścicielskiej GrECo (rodzina Neubrand): Dzięki wykupieniu 20 proc. udziałów JLT (Jardine Lloyd Thompson Group plc) firma GrECo uzyskała 100 proc. udziałów, co stanowi o jej niezależności. Maj 2019 – Zmiany strukturalne i strategiczne: 1. nasza nowa sieć – GrECo nova (Niezależność. Elastyczność. Najwyższa jakość) GrECo nova to światowa sieć ekspertów ubezpieczeniowych, gwarantująca klientom wyraźne korzyści we wszystkich prowadzonych przez nich przedsięwzięciach. Firma zastąpiła JLT nowymi partnerami biznesowymi, z którymi współpracowała już wcześniej, a którzy gwarantują najwyższą jakość obsługi klientów; 2. zmiana nazwy spółki – GrECo Polska Sp. z o.o. GrECo już bez JLT w nazwie... Celem działań na przestrzeni ostatnich dwóch lat było pokazanie, że GrECo jest firmą dostępną dla wszystkich oraz podkreślenie emocji i osobistego charakteru; 3. nowe Hasło: „GrECo, matter of trust”. Hasło akcentuje i komunikuje ugruntowaną pozycję firmy oraz podstawę marki. Formuluje, w możliwie jak najkrótszy sposób, istotę relacji z firmą. Ta krótka wiadomość opisuje, czym jest i co reprezentuje firma: zarządza ryzykiem i jest lojalnym, godnym zaufania partnerem – oferuje rozwiązania dostosowane do potrzeb swoich klientów. 4. Nowa strona internetowa: www.greco.services.	„GrECo Polska to oparty na prywatnym kapitale (100 proc. udziałów GrECo International Holding AG) dostawca ubezpieczeniowych usług brokerskich oraz usług w zakresie zarządzania ryzykiem. Firma posiada biura w Warszawie, Wrocławiu, Katowicach i Gdańsku. Obsługuje klientów z różnych sektorów gospodarki (również podmioty medyczne). Z wiedzy i rozwiązań wdrażanych przez zespół korzystają czołowe korporacje na rynku polskim, jak i firmy z sektora małych i średnich przedsiębiorstw. GrECo – broker ubezpieczeniowy – to firma rodzinna z głęboko zakorzenioną niezależnością. Z siedziby głównej w Wiedniu zarządza 57 filiami i ponad tysiącem pracowników w 16 krajach. Dzięki sieci GrECo nova, która powstała podczas ostatnich zmian strategicznych, GrECo oferuje klientom światową sieć specjalistów ubezpieczeniowych, składającą się z wieloletnich partnerów, a także nowych współpracowników, którzy stanowią wartość dodaną dla klientów, poprzez swoją specjalizację, obecność na lokalnym rynku lub wiodącą pozycję rynkową”.

## BROKER UBEZPIECZENIOWY ROKU

Grupa Brokerska QUANTUM	AVIVA Tunż, AVIVA TUO, AXA Ubezpieczenia TUIR, AXA Życie TU, Coface Poland, Colonnade Insurance, KUKE, PZU, PZU Życie, STU Ergo Hestia, TU Euler Hermes, TUIR Warta, Wiener TU, Unum Życie TUIR	Branże: przemysł mięsny, przemysł spożywczy, przemysł budowlany, przemysł chemiczny, farmacja, dystrybucja, handel i usługi, transport, spedycja, logistyka, budownictwo; Produkty: ubezpieczenia mienia, ubezpieczenia OC, ubezpieczenia finansowe i profesjonalne, ubezpieczenie należności handlowych, ubezpieczenia gwarancyjne, ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia medyczne	13 tys. obsługiwanych rocznie umów ubezpieczenia, ponad 1000 obsługiwanych rocznie szkód	Grupa Brokerska Quantum powstała w 1998 r. Zatrudnia ponad 70 osób w biurach w Łodzi, Warszawie, Katowicach, Krakowie, Wrocławiu, Płocku i Tarnowie. Wspiera pracę ponad 2 tys. podmiotów reprezentujących różne branże i wszelkie formy działalności z terenu całej Polski. Dzięki doświadczeniu i ugruntowanej, stabilnej pozycji na rynku ubezpieczeniowym, firma dostarcza swoim klientom nowoczesne rozwiązania, budując i wdrażając specjalistyczne programy ubezpieczeniowe, sporządzane na podstawie kompleksowej oceny ryzyk zagrażających danemu przedsiębiorstwu. Wprowadzenie rekomendowanych programów gwarantuje kompleksową ochronę przedsiębiorstwa, przy jednoczesnej optymalizacji kosztów ponoszonych na ubezpieczenia.
Howden Donoria	Aviva, Chubb, Ergo Hestia, Grupa PZU, Interrisk, Warta	Przemysł drzewny, ciężki, FMCG, TSL, IT, sektor finansowy, real estate, sport. Produkty: majątek i OC, bud-mont i gwarancje, flotowe, osobowe, affinity i reasekuracja.	Według wstępnych danych, w ostatnim roku obrotowym Howden Donoria przy 10-procentowym organicznym wzroście przychodów zanotowała wzrost EBITDA aż o 27 proc. W 2019 r. zapadła decyzja o zmianie marki spółki z Donoria na Howden Donoria. Połączenie dwóch marek z jednej strony ma podkreślić przynależność do międzynarodowej Grupy Howden, a z drugiej – przywiązanie do wartości i tradycji firmy.	Howden Donoria na rynku brokerskim działa już od 18 lat i plasuje się w pierwszej dziesiątce branżowych rankingów. Jest liderem we wdrażaniu innowacyjnych rozwiązań i produktów ubezpieczeniowych w Polsce. Posiada jedną z największych sieci placówek lokalnych w naszym kraju. Oprócz centrali w Toruniu ma 11 przedstawicielstw w całej Polsce. Grupa zatrudnia ponad 130 pracowników. Howden Donoria od 2014 r. jest częścią międzynarodowej grupy brokerskiej Howden. Międzynarodowa sieć brokerska Howden One, którą tworzą spółki grupy i firmy stowarzyszone, jest już obecna w prawie 100 krajach. Pracuje dla niej ponad 10 tys. specjalistów. To oznacza, że klienci Donorii, inwestujący za granicą lub planujący ekspansję, mogą liczyć na jeden, najwyższy standard obsługi, wszędzie tam gdzie eksportują, tworzą lub kupują nowe spółki.
Marsh & McLennan Companies w Polsce (Marsh, Mercer (Polska), Guy Carpenter & Company GmbH, Oliver Wyman)	AIG Europe Limited Oddział w Polsce, Atradius Credito y Caucion, AXA TU, AXA Życie TU, Chubb European Group Limited Oddział w Polsce, COFACE Oddział w Polsce, Compensa TUNŻ, Compensa TU, Generali TU, Generali Życie, GRUPA VIG (InterRisk TU), KUKE, MetLife Tunż, Pramerica Tunż, PZU, PZU Życie, STU Ergo Hestia, STUNŻ Ergo Hestia, TUIR Allianz Polska, TU Allianz Życie Polska, TU Euler Hermes, TUIR Warta, TUNŻ Warta, UNIQA TU, UNIQA Tunż	Specjalizacje: ubezpieczenia majątkowe i OC, ubezpieczenia należności handlowych, ubezpieczenia finansowe i profesjonalne (m.in.: D&O, ryzyka cybernetyczne, fuzje i przejęcia), ubezpieczenia komunikacyjne i rozwiązania dla flot pojazdów / masowe programy ubezpieczeniowe (affinity), gwarancje ubezpieczeniowe, doradztwo związane z szeroko pojętym zarządzaniem zasobami ludzkimi, ubezpieczenia na życie i wypadkowe, programy opieki medycznej, plany emerytalne i oszczędnościowe, usługi doradcze w zakresie zarządzania ryzykiem / konsulting w ramach strategii usług finansowych oraz regulacji prawnych, reasekuracja, programy międzynarodowe Branże: paliwowo-petrochemiczna, energetyczna, budownictwo i infrastruktura, instytucje finansowe, sektor publiczny, kolejowa, TSL, przemysł motoryzacyjny, morski, spożywczy, chemiczny, farmaceutyczny, lotniczy, wydobywczy, telekomunikacja i nowe technologie, ochrona zdrowia, centra usług wspólnych	Ponad 1 300 000 000 zł składki plasowanej brutto, ponad 1300 pracowników, w tym 129 brokerów ubezpieczeniowych, 16 ekspertów w zakresie reasekuracji, ponad 2500 klientów; 5 biur w Polsce: Warszawa, Poznań, Gdańsk, Kraków, Wrocław; likwidacja ponad 6500 szkód rocznie – wartość największej likwidowanej przez zespół szkody (majątkowa oraz utrata zysku) przekracza 2 miliardy złotych; nowatorskie rozwiązania produktowe, poparte międzynarodowym doświadczeniem	Marsh jest światowym liderem w zakresie ubezpieczeń i innowacyjnych rozwiązań w obszarze zarządzania ryzykiem. Każdego dnia ponad 35 tys. ekspertów w ponad 130 krajach na świecie doradza klientom indywidualnym oraz korporacyjnym o różnej wielkości. Mercer jest światowym liderem w zakresie nowoczesnych, opartych na najnowszych technologiach rozwiązań w zakresie szeroko pojętego zarządzania zasobami ludzkimi, w szczególności w obszarze wynagrodzeń oraz świadczeń pracowniczych. Marsh oraz Mercer są spółkami zależnymi Marsh & McLennan Companies (NYSE: MMC), grupy wiodącej 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 76 tys. pracowników na całym świecie, a jej roczne przychody osiągają prawie 17 miliardów dolarów. 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 oraz Oliver Wyman – doradca klientom z sektora prywatnego oraz rządowego w zakresie strategii usług finansowych i wizerunkowych.
Polska Kancelaria Brokerska	AIG EUROPE, ALLIANZ, ATRADIUS CREDIT INSURANCE, AVIVA, AXA, BALCIA INSURANCE, CHUBB EUROPEAN, COLONNADE INSURANCE, COMPENSA, ERGO HESTIA, EULER HERMES, EUROPA, GENERALI, INTER POLSKA, INTERRISK, KUKE, LINK4, NATIONALE-NEDERLANDEN, SIGNAL IDUNA, PZU, UNIQA, WARTA, WIENER	Zarządzanie nieruchomościami, transport, przemysł, budownictwo, grupy zawodowe, banki/finanse, służba zdrowia, administracja państwowa, lotnictwo, przemysł morski, handel i usługi	Największa w historii spółki ekspozycja rynkowa przekraczająca akumulację składki ponad 100 mln złotych. Utworzenie nowych oddziałów firmy w Białymstoku, Krakowie i Katowicach. Nagroda Eksperti Rynku 2019 przyznawana przez Stowarzyszenie Brokerów Ubezpieczeniowych w Polsce. Utrzymanie pozycji lidera rynku ubezpieczeniowego, wyrażone po raz trzeci tytułem Rekina przyznany przez „Miesięcznik Ubezpieczeniowy”. Wdrożenie ponad 100 tys. uczestników PPK w ramach usług doradczych. Stworzenie wyjątkowych produktów dla branży logistyczno-spedycyjnej, przemysłowej, zarządców nieruchomości i spółdzielni mieszkaniowych.	Polska Kancelaria Brokerska od ponad 20 lat, pod zarządem Pawła Janczaka, oferuje na rynku ubezpieczeniowym profesjonalny serwis brokerski, który zagwarantował jej status uznanego i niekwestionowanego lidera branży. Na co dzień PKB zarządza ryzykiem ubezpieczeniowym tysięcy firm z różnych sektorów gospodarki. Jest uznanym pośrednikiem wśród zarządców nieruchomości, przedstawicieli sektora publicznego, transportu czy przemysłu, głównie za sprawą rzetelnego doradztwa, wszechstronnej znajomości produktów i rynku, rekomendowaniu najlepszych nowatorskich rozwiązań i skutecznej likwidacji szkód. Zawsze po Twojej stronie – to misja PKB, którą w każdym swoim działaniu realizuje kilkudziesięcioosobowy team, stanowiąca kluczowy element zarówno we współpracy z klientami, partnerami, jak i w relacjach wewnątrz organizacji. Dzięki progresywnemu zarządzaniu firmą, Polska Kancelaria Brokerska dzisiaj może pochwalić się licznymi wyróżnieniami i nagrodami, m.in. I miejsce w Rankingu Brokerów z polskim kapitałem, przyznany już po raz 3 prestiżowy tytuł Rekina Rynku Brokerskiego, czy też miejsce wśród liderów największych 10 brokerów w Rankingu Brokerów. Ponadto PKB dysponuje nowoczesnymi systemami IT w zakresie oceny ryzyka, co stanowi dla zakładów ubezpieczeń solidnego partnera negocyjacyjnego, a klientom daje poczucie, że pracują z brokerem, który jest zawsze po ich stronie.
Q Broker	Compensa, Medicovert, PZU Życie, PZU, Uniqa, Warta Życie	Ubezpieczenia grupowe na życie, ubezpieczenia zdrowotne, ubezpieczenia dla firm MSP, ubezpieczenia flotowe, gwarancje ubezpieczeniowe	Wzrost przychodów spółki o 175 proc. rok do roku 2017 – 346 346,00 zł 2018 – 696 652,00 zł 2019 – 1 218 594,00 zł 13 672 osoby w obsłudze w ubezpieczeniach grupowych na życie i ubezpieczeniach medycznych	Q Broker działa w segmencie małych i średnich przedsiębiorstw, specjalizując się głównie w ubezpieczeniach grupowych na życie i ubezpieczeniach medycznych. Przez 4 lata działania zespół firmy odbył 3 189 spotkań z klientami, pozyskał 1 164 pełnomocnictw i obsługuje 893 polisy ubezpieczeniowe. Misją przewodnią spółki jest być zawsze po stronie klienta.
Willis Towers Watson Polska	ALLIANZ, AVIVA, AXA, COLONNADE, COMPENSA, ERGO HESTIA, GENERALI, INTERRISK, PZU, WARTA	Banki i instytucje finansowe, przedsiębiorstwa, instytucje publiczne, energetyka i zasoby naturalne. Transport, branża motoryzacyjna, budownictwo i nieruchomości, branża spożywcza, grupy zawodowe, sieci handlowe i dystrybucja, technologia, media i komunikacja, przetwórstwo przemysłowe	Prezesem spółki zostaje Barbara Timofiejuk. Rozwój ubezpieczeń dla grup zawodowych – Krajowa Izba Radców Prawnych wybiera Willis Towers Watson jako swojego brokera, ubezpieczenie zaaranżowane przez Willis Towers Watson obejmie około 35 tys. tysięcy radców prawnych, Poszerzenie oferty produktowej Willis Towers Watson o nowe rozwiązania w zakresie Alternatywnego Transferu Ryzyk.	W Polsce pierwsza spółka stanowiąca część Grupy Willis Towers Watson została założona w 1987 r. Willis Towers Watson Polska jest na polskim rynku brokerem nr 1 pod względem plasowanej składki ubezpieczeniowej. Grupa WTW w Polsce zatrudnia około 600 pracowników, w tym 175 licencjonowanych brokerów i plasuje rocznie około 1,5 mld zł składki ubezpieczeniowej. Grupa w Polsce funkcjonuje w ramach trzech spółek: firmy brokerskiej Willis Towers Watson Polska, firmy serwisowo-agencyjnej WTW Services oraz WTW Consulting, która świadczy usługi doradcze w obszarze ubezpieczeń i HR. Willis Towers Watson Polska świadczy wszystkie usługi związane z zarządzaniem ryzykiem w przedsiębiorstwie – od analizy ryzyka, przez koncepcję programu ubezpieczeniowego, negocjacje z rynkiem ubezpieczeniowym, zarządzanie tym programem, aż po kompleksową asystę szkodową. Grupa Willis Towers Watson obecna jest na świecie w 140 krajach i zatrudnia 45 tys. pracowników.

## BROKER UBEZPIECZENIOWY ROKU

## Gwarancja współpracy ze specjalistą

**Nasze doświadczenia, ale również obserwacja rynku usług brokerskich w Polsce pokazują, że dla przedsiębiorców czy też jednostek samorządowych bardziej korzystna jest współpraca z brokerem ubezpieczeniowym.**



**Remigiusz Breński**

prezes zarządu, Maximus Broker

Broker to specjalista w dziedzinie ubezpieczeń, który za klienta (przedsiębiorcę, jednostkę samorządową, itp.) dokona analizy rynku ubezpieczeniowego i produktów ubezpieczeniowych dostępnych oraz wynegocjuje możliwie najkorzystniejsze warunki ubezpieczenia.

#### Pod możliwie najszerszą ochroną ubezpieczeniową

Mówiąc o najkorzystniejszych warunkach ubezpieczenia, mam tutaj przede wszystkim na myśli warunki najlepiej dostosowane do potrzeb i oczekiwań klienta oraz dające mu możliwie najszerszą ochronę ubezpieczeniową. W przypadku składania oferty ubezpieczenia bezpośrednio przez ubezpieczyciela, niekoniecznie w interesie ubezpieczyciela będzie, aby oferta ubezpieczenia przedstawiona przez niego była możliwie jak najszersza. Oferty składane bezpośrednio przez ubezpieczycieli są składane zazwyczaj na bazie ogólnych warunków ubezpieczenia stosowanych przez danego ubezpieczyciela i choć zapisy OWU

ubezpieczycieli zmieniają się z roku na rok i oferują ubezpieczonym coraz szerszą ochronę, to nie zastąpią one indywidualnych programów ubezpieczenia klienta opracowanych przez brokera, który jest „bliżej klienta”, zna jego specyfikę i potrzeby oraz przygotowuje program „skrojony na miarę”. Ponadto nie do przecenienia jest wsparcie, jakie daje broker w obszarze likwidacji szkód. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej bezpośrednio przez ubezpieczyciela, ubezpieczony nie otrzymuje takiego wsparcia i często bardzo skomplikowany proces likwidacji szkód musi przejść samodzielnie.

#### O zakresie kompetencji brokera ubezpieczeniowego

Podstawowym aktem prawnym regulującym działalność brokera ubezpieczeniowego jest Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń. Zgodnie z jej zapisami broker ubezpieczeniowy oznacza osobę fizyczną albo osobę prawną, posiadającą wydane przez organ nadzoru zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej w zakresie ubezpieczeń, wpisaną do rejestru brokerów. Broker ubezpieczeniowy jest profesjonalnym pośrednikiem, który zajmuje się dystrybucją ubezpieczeń, tj. prowadzi działalność polegającą m.in. na: doradztwie, proponowaniu lub wykonywaniu innych czynności przygotowawczych, zmierzających do zawarcia umów ubezpieczenia

lub umów gwarancji ubezpieczeniowych, udzielaniu pomocy w administrowaniu umowami ubezpieczenia lub umowami gwarancji ubezpieczeniowych i ich wykonywaniu, także w sprawach o odszkodowanie lub świadczenie. Wykonuje czynności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń w imieniu i na rzecz klienta, zwane czynnościami brokerskimi w zakresie ubezpieczeń.

Bardzo ważne jest, aby broker, wykonując ww. czynności brokerskie, działał w sposób uczciwy, rzetelny i profesjonalny, zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia przez jego klienta powinien analizować jego wymagania i potrzeby w zakresie ubezpieczeń i tak dobrać produkty ubezpieczeniowe ubezpieczycieli (w takim kierunku negocjować i analizować oferty), aby możliwie jak najlepiej były one dopasowane do specyfiki i oczekiwań klienta, przy czym każdy klient może

mieć trochę inne wymagania. Jeden będzie oczekiwał, aby składka ubezpieczeniowa była jak najniższa, a inny będzie zainteresowany jak najszerszą ochroną ubezpieczeniową. W praktyce zazwyczaj broker musi pogodzić obydwie ww. oczekiwania klienta, a przy tym znać się na przepisach regulujących działalność danego klienta, prawie budowlanym, przepisach przeciwpożarowych i posiadać szeroką wiedzę na temat rynku ubezpieczeniowego i zasad prowadzenia działalności gospodarczej. Broker to zawód wymagający bardzo dużego profesjonalizmu i zaangażowania ze strony osób, które go wykonują oraz wymagający ciągłego poszerzania wiedzy i kompetencji, ale dzięki temu jest to zawód bardzo ciekawy.

#### Wybrać brokera ubezpieczeniowego

Wybór brokera jest bardzo istotną kwestią dla każdego podmiotu, który zamierza korzystać z pomocy pośred-

nika poszukując ochrony ubezpieczeniowej. Intencją jest wybór osoby, która posiada stosowne doświadczenie i wiedzę, pozwalającą jej świadczyć usługę pośrednictwa na najwyższym poziomie. Klient dokonując wyboru brokera ubezpieczeniowego powinien kierować się przede wszystkim jego doświadczeniem, tj. długością prowadzenia działalności brokerskiej, ilością obsługiwanych klientów z danej branży oraz tym, w obsłudze jakiej branży się specjalizuje. Ważne jest, aby nie był to broker „jednoosobowy”, ponieważ proces obsługi brokerskiej jest tak skomplikowany, że wymaga zaangażowania wielu osób, którzy specjalizują się w danej dziedzinie, np. specjaliści w zakresie prawa zamówień publicznych, w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej czy też ubezpieczeń na życie, jak również w zakresie obsługi procesu likwidacji szkód. Na rynku funkcjonuje dużo firm brokerskich, jednak ważnym aspektem jest wąska specjalizacja. Przykładowo firma Maximus Broker sp. z o.o. jest kancelarią brokerską, która prowadzi działalność od 2001 r. i od początku swojego istnienia specjalizuje się w obsłudze jednostek samorządu terytorialnego oraz spółek komunalnych. Aktualnie obsługuje prawie 600 jednostek samorządu terytorialnego oraz ponad 200 spółek prawa handlowego. Zatrudnia prawie 100 pracowników, z czego 66 posiada zdany egzamin brokerski. Każdego roku przeprowadza ponad 100 postępowań przetargowych w trybie ustawy – Prawo zamówień publicznych na wybór ubezpieczyciela dla naszych klientów, a liczba obsługiwanych szkód naszych klientów w roku 2019 przekroczyła 8 000.



## Nowe trendy na rynku brokerów ubezpieczeniowych

**Ponad połowa (51 proc.) klientów wskazuje stronę internetową jako najwygodniejszą formę obsługi przez ubezpieczyciela, 33 proc. wybrało e-mail, a 18 proc. aplikację mobilną<sup>1</sup>. Nowe trendy, zarówno wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań, jak i odpowiedź na wyzwania związane ze środowiskiem, muszą znaleźć swoje odzwierciedlenie także w działalności towarzystw ubezpieczeniowych. W jaki sposób ubezpieczyciele na nie odpowiadają?**

#### Zmiany klimatu a ubezpieczenia środowiskowe

Gwałtowne zjawiska pogodowe, rosnący poziom mórz – świat już odczuwa skutki globalnego ocieplenia. Polska nie jest w tym kontekście wyjątkiem. Ekspertki przekonują, że jeśli w wyniku globalnego ocieplenia Morze Bałtyckie podniesie się o metr lub więcej, zostaną zalane nie tylko obecne plaże, ale także Trójmiasto. Według Polskiej Izby Ubezpieczeń jedynie systemowe podejście do zarządzania ryzykiem, obejmujące zarówno samorządy, ubezpieczycieli, jak i rząd, pozwolą na ograniczenie szkód spowodowa-

nych zmianami środowiskowymi<sup>2</sup>. Jeśli chodzi o sektor ubezpieczeniowy, kwestie środowiskowe to temat coraz istotniejszy dla brokerów. Na pewno miało na to wpływ większe w ostatnim czasie włączenie do debaty publicznej kwestii zmian klimatycznych i dbałości o środowisko. Jednak podstawowe znaczenie miała ostatnia nowelizacja ustawy o odpadach, która nakłada nowe obowiązki na przedsiębiorstwa, działające w oparciu o pozwolenie na zbieranie i przetwarzanie odpadów – jednym z nich jest obowiązek zabezpieczenia roszczeń, m.in. poprzez umowę ubezpieczenia.

#### Nowe technologie w ubezpieczeniach

Zmiany środowiskowe to jedno z wyzwań, z jakimi będą musieli się zmierzyć ubezpieczyciele. Innym, równie ważnym, jest fakt, że chcąc pozostać konkurencyjnym, towarzystwa muszą iść z duchem czasu i zacząć na szerszą skalę wykorzystywać nowe technologie. Warto przy tym zauważyć, że innowacyjne rozwiązania to nie tylko te oparte na sztucznej inteligencji czy Internecie rzeczy. Sektor ubezpieczeniowy pokazuje, jak praktycznie stosować nowe technologie, które mają przede wszystkim usprawniać procesy i odpowiadać na potrzeby klientów. Dane potwierdzają, że na przykład wykorzystywanie termowizji w trakcie audytów pozwala na znaczne podnoszenie poziomu ochrony przeciwpożarowej, a także obniżenie o 75 proc. liczby awarii maszyn. Takie rozwiązania umożliwiają lepszą kontrolę, a także planowanie odpowiednich działań związanych z konserwacją

urządzeń. Jednym z ciekawszych kierunków w działalności prewencyjnej jest także wibroakustyka i pomiary drgań. To metody zdecydowanie skuteczniejsze niż „słuch absolutny” pracowników.

#### Wspólne wyzwania

Biorąc pod uwagę wyzwania – tak klimatyczne, jak i związane z nowymi technologiami – można stwierdzić, że jedyne, czego ubezpieczyciele mogą być pewni, to fakt, że cały sektor będzie doświadczał różnych zmian. Aby nie stracić wpływu na otoczenie, w którym funkcjonują, towarzystwa ubezpieczeniowe muszą te zmiany współtworzyć, a nie tylko się im poddawać. Ekspertki podkreślają, że skala tak skuteczności działań przeciwko globalnemu ociepleniu, jak i korzyści płynących z rozwiązań cyfrowych zależą od tego, czy są realizowane pojedynczo, czy też wdrożone do całego ekosystemu. Z tego względu współpraca pomiędzy towarzystwami ubezpieczeniowymi a brokerami jest niezbędna.

– Postępujący rozwój technologii wymusza na poszczególnych podmiotach, zarówno brokerach, jak i ubezpieczycielach, wprowadzanie zmian w sposobie zarządzania i organizacji. Dzięki współpracy i wymianie doświadczeń między tymi dwoma grupami możliwe będzie wypracowanie nowych mechanizmów, które pozwolą na jak najlepsze dopasowanie się do klienta i jego oczekiwań. Dlatego tak ważny jest udział przedstawicieli towarzystw, takich jak Colonnade na Kongresie Brokerów, gdzie możemy wymienić się doświadczeniami i razem zastanowić się, jaką przyszłość chcemy stworzyć dla naszych klientów – mówi Marek Gurbala, Head of Sales and Marketing w Colonnade Insurance.

[1] Eksplozja InsurTech wśród millenialsów wciąż przed nami.

[2] PIU, Klimat ryzyka: działania prewencyjne i ubezpieczenia zmniejszają koszty katastrof naturalnych.

\* Tekst powstał na podstawie wniosków wyciągniętych po XXII Kongresie Brokerów.