

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 nieoczekiwanym 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 wpiera 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 Axia 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 ubezpieczania 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 skłonного 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 ubezpieczycieli jest zdominowany przez kapitał zagraniczny, należy z uwagą obserwować trendy rynkowe, gdyż w dużej mierze to zagraniczne centra 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 zebraли 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 nie nie zapowiada, aby w najbliższych czasach sytuacja miała się zmienić, z korzyścią oczywiście dla przedsiębiorców.