

Edukujmy klientów i edukujmy siebie

(XII Kongres Brokerów w Mikołajkach, 14-17 maja 2009 r.)

Tegoroczny Kongres, zorganizowany przez Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych, przebiegał pod hasłem edukacji oraz wyzwań i zagrożeń, które przynosi branży ubezpieczeniowej kryzys ekonomiczny.

- „W czasach kryzysu edukacja i uzyskiwana dzięki niej świadomość pozwalają racjonalizować zachowania i przetrwać ciężki okres.(...) Edukujmy klientów i edukujmy siebie!” – powiedział witając uczestników prezes Zarządu Stowarzyszenia - Jacek Kliszcz.

W przemówieniu inauguracyjnym obrady Kongresu prezes Jacek Kliszcz zaapelował do zgromadzonych o podpisanie listu otwartego w sprawie wprowadzenia do szkół ponadpodstawowych w ramach obowiązkowego systemu edukacji – programu podstaw wiedzy ekonomicznej, w tym ubezpieczeniowej. List został skierowany do Marszałka Sejmu RP, Ministra Finansów, Ministra Edukacji Narodowej oraz Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego.

„Ostatnie miesiące zmagania kryzysowych dogłębnie unaocznily brak powszechnej wiedzy na temat działania systemu finansowego i systemu ubezpieczeń w naszym kraju.” - czytamy w liście. „**Zgromadzeni** na XII Kongresie Brokerów, uczestnicy największej w kraju imprezy środowiska ubezpieczeniowego, gromadzącej przedstawicieli administracji państwowej, organu nadzoru, Ministerstwa Finansów, Rzecznika Ubezpieczonych, kierownictwa Polskiej Izby Ubezpieczeń, organizacji samorządowych pośredników ubezpieczeniowych, w tym brokerów, zakładów ubezpieczeń, przedstawicieli nauki, branżowych i ogólnopolskich mediów, **wyrażają opinię**, że gospodarka globalna oraz coraz bardziej skomplikowane stosunki gospodarcze, związane z szeroko pojętymi finansami wymagają podjęcia działań zmierzających do przygotowania odbiorców usług finansowych do właściwego podejmowania decyzji, tak w obrocie gospodarczym, jak i w życiu prywatnym.

Tylko świadomy odbiorca usług finansowych może podejmować właściwe decyzje oraz rozumieć ich skutki. Wszyscy praktycy rynku finansowego zauważają, że poziom wiedzy społeczeństwa, rozumienia procesów gospodarczych, roli instrumentów finansowych i ubezpieczeń jest w wysokim stopniu niewystarczający. Nie ma wątpliwości, że wprowadzenie przedmiotu podstaw wiedzy ekonomicznej, przewidującego spotkanie z praktykami bankowości, ubezpieczeń oraz rynku papierów wartościowych leży zarówno w interesie odbiorców usług finansowych, jak i instytucji oferujących te usługi.

Przedstawiciele branży ubezpieczeniowej od lat obserwujący opóźnienie rozwoju polskiego rynku ubezpieczeń w stosunku do ukształtowanych, dojrzałych rynków, są zgodnej opinii, że najpoważniejszą przyczyną tego stanu rzeczy jest brak powszechnej świadomości ubezpieczeniowej.(...)”

Inicjatywę Stowarzyszenia dotyczącą upowszechniania wiedzy finansowej poparł w swym wystąpieniu poseł na Sejm RP Andrzej Buła i obiecał, że na forum sejmowym będzie podejmował działania w tym zakresie.

W XII Kongresie wzięły udział 953 osoby (w tym: **381 brokerów**, 348 reprezentantów ubezpieczycieli, 119 obserwatorów, 56 gości i 49 przedstawicieli firm okołorynkowych). Wśród zaproszonych gości byli m.in.: Andrzej Buła – poseł na Sejm RP, Halina Olendzka - Rzecznik Ubezpieczonych, Jan Grzegorz Prądyński - obecnie prezes Polskiej Izby Ubezpieczeń, Adam Sankowski - prezes Polskiej Izby Pośredników Ubezpieczeniowych i Finansowych, Stanisław Nowak - prezes Izby Gospodarczej Ubezpieczeń i Obsługi Ryzyka, Leszek Niedałowski – prezes Zarządu Polskiej Izby Brokerów Ubezpieczeniowych i

Reasekuracyjnych, Aleksander Daszewski - prezes Fundacji Edukacji Ubezpieczeniowej, Danuta Wałcz - b. wieloletni prezes nadzoru ubezpieczeniowego, Tomasz Mintoft-Czyż - b. wieloletni prezes Stowarzyszenia.

Program Kongresu był bogaty i urozmaicony, zawierał merytoryczne wykłady poświęcone ubezpieczeniom i związanym z nimi problemom ekonomicznym, a także nieco „lżejsze”, ale bardzo potrzebne i cieszące się dużym zainteresowaniem prezentacje, dotyczące psychologicznych aspektów pracy menedżerów.

Merytoryczną część obrad otworzył **prof. zw. dr hab. Jerzy Łańcucki**, kierownik Katedry Znormalizowanych Systemów Zarządzania na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu, redaktor naczelny „Prawa Asekuracyjnego”, wygłaszając wykład **„Rola edukacji w kształtowaniu rynku finansowego”**. Stwierdził, iż uważa się, że najpoważniejszą konsekwencją kryzysu ekonomicznego jest awersja do ryzyka oraz kryzys zaufania do instytucji finansowych. Proces odbudowy tego zaufania jest długotrwały i wymaga podejmowania wielu działań, adresowanych zarówno do konsumentów, jak i instytucji finansowych. Istotną rolę powinna tu odegrać edukacja finansowa, której częścią jest edukacja ubezpieczeniowa.

Prof. J. Łańcucki przytoczył definicję edukacji, na którą składają się trzy elementy: informacja, proces uczenia się i doradzanie. Przedstawił międzynarodowe inicjatywy dotyczące rozwoju edukacji, takie jak np. wspierany przez Komisję Europejską system DOLCETA. Pokreślił, że model edukacji powinien być dostosowany do potrzeb konkretnych grup docelowych. W Polsce programy edukacyjne są realizowane przez kilka instytucji, ale nie daje to oczekiwanych rezultatów. Zdaniem prof. J. Łańcuckiego, konieczne jest opracowanie narodowej strategii w zakresie edukacji finansowej, a rola inicjatora i koordynatora powinna być powierzona Komisji Nadzoru Finansowego¹.

Następnie zabrały głos **Katarzyna Dzikusko-Kaszczyńska**, dyrektor Departamentu Pośredników Finansowych Komisji Nadzoru Finansowego, która podkreśliła dobrą współpracę Urzędu ze Stowarzyszeniem Brokerów przy nowelizacji przepisów m.in. w zakresie sprawozdawczości oraz **Katarzyna Przewalska**, wicedyrektor Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego Ministerstwa Finansów, która poinformowała o pracach Rady Rozwoju Rynku Finansowego oraz o tym, jakie instytucje zajmują się w Polsce edukacją finansową, a także o planowanym w przyszłym roku podwyższeniu minimalnych sum gwarancyjnych w ubezpieczeniu OC pośredników ubezpieczeniowych.

Błyskotliwy wykład **„Sztuka komunikowania się w czasach kryzysu”** wygłosił **prof. Jerzy Bralczyk**, językoznawca, m.in. wykładowca w Instytucie Dziennikarstwa Uniwersytetu Warszawskiego. Zauważył, że powinniśmy przywiązywać większą wagę do wypowiedzianych słów i precyzji wypowiedzi, podkreślił znaczenie intonacji i gestów. Komunikowanie się, które powinno prowadzić do porozumienia, jest sztuką, której można się jednak nauczyć.

Interesujące było wystąpienie **Enrico Bertagna**, dyrektora regionalnego Lloyd'sa na Europę **„Kryzys ekonomiczny: zagrożenie czy szansa dla branży ubezpieczeniowej”**. Stwierdził, że ekonomiści są zaskoczeni skalą i zasięgiem obecnego kryzysu, do czego przyczyniła się globalizacja. Kryzys – jego zdaniem – dotyczy głównie bankowości, chociaż spowolnienie gospodarki ma wpływ również na ubezpieczenia. Należy jednak potraktować kryzys jako szansę, zmuszającą do zastosowania nowych rozwiązań, współpracy między organami nadzoru (Solvency II), stworzenia mechanizmów szybkiego rozpoznawania zagrożeń i reagowania na nie. Lloyd's jest firmą z długoletnią tradycją, dobrze radzi sobie w trudnych czasach, co wynika m.in. z dobrego zarządzania ryzykiem, preferowania

¹ Patrz też J. Łańcucki, *Rola edukacji w rozwoju rynku ubezpieczeniowego*, Prawo Asekuracyjne 2009, nr 2, s. 7.

tradycyjnych produktów i bezpiecznych lokat. Firma docenia znaczenie budowania świadomości ubezpieczeniowej i wspiera działalność edukacyjną w ramach europejskich szkół biznesu.

Ważna inicjatywa, podjęta przez Stowarzyszenie Brokerów, dotyczy obowiązkowej przynależności brokerów do samorządu brokerskiego, która ma zapewnić realny udział środowiska brokerskiego w pracach legislacyjnych, a także uproszczenie i ujednoczenie ogólnych warunków ubezpieczenia OC brokera. To tylko niektóre z „**20 powodów, dla których brokerzy powinni należeć do samorządu branżowego**”, a które zaprezentował na otwartym posiedzeniu Zarządu Stowarzyszenia pierwszego dnia Kongresu **prof. zw. dr hab. Eugeniusz Kowalewski**.

W czasie sesji popołudniowej odbyło się otwarcie „saloników prasowych” (przeгляд prasy branżowej, portale informacyjne i szkoleniowe), dających okazję do bezpośrednich kontaktów i zapoznania się z ofertami ubezpieczycieli. Rozpoczęły się także spotkania panelowe organizowane przez firmy ubezpieczeniowe, niektóre odbywały się w tym samym czasie, i trzeba było dokonać trudnego nieraz wyboru, w którym spotkaniu uczestniczyć.

Dzień drugi obrad (sesja popołudniowa) rozpoczęła **prof. dr hab. Elżbieta Mączyńska**, prezes Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego, wykładowca w Katedrze Zarządzania Finansami Szkoły Głównej Handlowej („**Spółczeństwo ryzyka – wyzwania dla sektora ubezpieczeń**”). Stwierdziła m.in., że obecny kryzys globalny uwydatnia potrzebę przewartościowania niektórych uznanych teorii ekonomicznych oraz pokazuje luki badawcze, „mgliste” rozpoznanie problematyki bankructw, marginalizowanie nurtu naprawczego w postępowaniu upadłościowym. Kryzys może jednak stanowić *katharsis*, bowiem – jak powiedział Soichiro Honda – „*Sukces można osiągnąć tylko dzięki powtarzającym się porażkom, które ciągle należy analizować. Tak naprawdę sukces to 1% pracy wykonanej w 99% dzięki niepowodzeniom.*”

Dużą frekwencją cieszyło się wystąpienie **Jacka Santorskiego**, psychologa i terapeuty biznesu („**Drogi i bezdroża zaufania. Jak edukować ludzi, którzy utracili nadzieję**”), który podzielił się swym doświadczeniem w zakresie radzenia sobie ze stresem i budowania zaufania w kontaktach biznesowych. Wymiary zaufania są następujące: osobista ufność i wiarygodność – zaufanie w relacjach – w organizacjach – na rynku – kapitał zaufania społecznego. Zaufanie musi być jednak selektywne („ufam, ale rozważnie”). Menedżer powinien być realistą i zarazem zachować optymizm oraz wiarę w sukces.

Moderatorem dyskusji podsumowującej wystąpienia kongresowe był znany publicysta **Jacek Żakowski**, a udział w niej wzięli: prof. J. Łańcucki, prof. J. Bralczyk, prof. E. Mączyńska, J. Kliszczyk, G. Prądyński, J. Santorski. Uczestnicy podkreślili wagę edukacji m.in. w zakresie kształtowania świadomości ubezpieczeniowej, znajomości podstawowych terminów ekonomicznych, produktów ubezpieczeniowych i emerytalnych, a także konieczność powrotu do tradycyjnych wartości: uczciwości, odpowiedzialności i etyki zawodowej.

Wystąpienie wiceprezesa (obecnie prezesa) PIU **Jana Grzegorza Prądyńskiego** („**Rola Polskiej Izby Ubezpieczeń jako ubezpieczeniowego samorządu gospodarczego**”) oraz wręczenie nagród „**Fair Play**” (przyznanych przez brokerów ubezpieczycielom, z którymi najlepiej im się współpracuje) zakończyło XII Kongres.

Po raz kolejny **nagrodę główną otrzymała Ergo Hestia**, zarówno w kategorii ubezpieczeń majątkowych, jak i ubezpieczeń na życie. Drugie miejsce w obu kategoriach zajęła **Warta**, trzecie – **Allianz**. Nagrody przyznano na podstawie wyników badania przeprowadzonego przez firmę ATKearney na zlecenie Stowarzyszenia (pytania dotyczyły m.in. komunikacji, produktów, realizacji polis, wizerunku, opiekunów).

Tradycyjnie ważną częścią Kongresu były „saloniki prasowe” oraz spotkania panelowe zorganizowane przez ubezpieczycieli takich, jak m.in.: PZU, Warta, Ergo Hestia, Uniqa, Allianz, Axa, Signal Iduna, Lloyd’s, ACE European Group, Aviva Commercial Union.

Uczestnicy brali aktywny udział w spotkaniach i dyskusji, chociaż kusiły liczne atrakcje i piękne otoczenie hotelu „Gołębiowski” w Mikołajkach. W tym roku tematykę zdominował kryzys, ale nie zabrakło też prezentacji poświęconych nowym produktom oferowanym przez poszczególne firmy oraz kwestiom istotnym dla całego rynku.

I tak Uniqa przedstawiła problemy aktuariatu, zaś prezentacja Ergo Hestii dotyczyła szkód ekologicznych, Aviva Commercial Union przygotowała panel na temat platformy e-Cargo, a Signal Iduna – na temat ubezpieczeń zdrowotnych. Z dużym zainteresowaniem spotkał się panel Lloyd’sa dotyczący m.in. ubezpieczenia D&O (OC członków zarządu spółek), które także w Polsce zyskuje na popularności w sytuacji wzrostu zagrożenia roszczeniami wobec władz spółek za nietrafne decyzje i straty. Problemom związanym z ubezpieczeniem D&O w czasach kryzysu poświęcony był również panel ACE. Valerie Devaux-Piger omówiła także przepisy UE dotyczące szkód w środowisku (lista substancji, które mają negatywny wpływ na środowisko i zdrowie ludzi), które Polska będzie musiała wdrożyć. Zwróciła uwagę na pozwy grupowe (*class action*) jako łatwy sposób zgłaszania roszczeń, dający możliwość uzyskania wyższego odszkodowania i jednocześnie niebezpieczny dla zakładów ubezpieczeń. Dotychczas popularne w Stanach Zjednoczonych, zaczynają być wprowadzane także w Europie.

Nie zbrakło też atrakcji „lżejszego kalibru”, jak pokaz magii i otwarcie „Jachtu Królewskiego” (połączone z prezentacją PZU Pomoc), zorganizowane przez Grupę PZU.

Zasługi Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych w zakresie propagowania wiedzy ubezpieczeniowej to nie tylko organizacja co roku kongresów dla środowiska ubezpieczeniowego. Stowarzyszenie prowadzi bowiem szkolenia dla brokerów, aby ułatwić im odbycie obowiązkowego pensum szkoleń (50 godzin w ciągu 3 lat). Doceniając całokształt działalności edukacyjnej Stowarzyszenia Brokerów - Izba Gospodarcza Ubezpieczeń i Obsługi Ryzyka **uznała Stowarzyszenie za Lidera Edukacji Ubezpieczeniowej**, przyznając mu **Nagrodę Honorową im. Profesora Tadeusza Sangowskiego**. Dyplom i statuetkę z rąk dr Stanisława Nowaka odebrał prezes Stowarzyszenia - Jacek Kliszcz. W uzasadnieniu przyznania nagrody dr Katarzyna Malinowska – sekretarz Kapituły wymieniła przedsięwzięcia Stowarzyszenia w dziedzinie edukacji ubezpieczeniowej, podkreślając m.in., że działania Stowarzyszenia w tym zakresie *„wpisują się w inicjatywę Komisji Europejskiej, która przyjęła w 2007 r. „Komunikat w sprawie edukacji finansowej” jako jeden z elementów pakietu „Jednolity Rynek dla Europy XXI wieku”*.

Miłym akcentem - z okazji 15-lecia kwartalnika „Prawo Asekuracyjne” – były gratulacje i życzenia dla redaktora naczelnego prof. Jerzego Łańcuckiego oraz zespołu redakcyjnego.

Na zakończenie prezes Stowarzyszenia podziękował wszystkim, którzy przyczynili się do zorganizowania XII Kongresu.

Należy mieć nadzieję, że zdobyta wiedza i nawiązane kontakty przełożą się na sukcesy w pracy zawodowej brokerów i ubezpieczycieli.

Izabella Sapińska-Binda

* * *