

**Wydawnictwo „RYNKI FINANSOWO-UBEZPIECZENIOWE W WARUNKACH KRYZYSU” pod redakcją A. Nowaka, St. Nowaka i A. Sopoćki.
Wydawnictwo Naukowe Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego.**

„WARTOŚĆ DODANA USŁUGI BROKERSKIEJ” – Jacek Kliszcz

Broker to specyficzny rodzaj uczestnika rynku ubezpieczeń. Wprawdzie ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym zalicza brokera do pośredników ubezpieczeniowych, ale cały katalog czynności wykonywanych w ramach usługi brokerskiej trudno zaliczyć do klasycznego pojęcia pośrednictwa, którego celem pozostaje doprowadzenie do skutecznego zawarcia umowy ubezpieczeniowej. Broker właściwie wykonujący swoje czynności pozostaje wyłącznym reprezentantem poszukującego ochrony. Obowiązki brokera wobec innych uczestników rynku ubezpieczeń można podzielić na :

- 1.ustawowe – wynikające z Ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym;
- 2.etyczne – wynikające z Kodeksu etyki Brokerów oraz Zasad dobrej praktyki.
- 3.umowne- wynikające z umów cywilno prawnych kształtujących stosunek prawny między brokerem i jego klientem na zasadzie swobody umów cywilno prawnych.

W doktrynie pojawia się również pogląd o zasadzie podwójnej reprezentacji i podwójnej odpowiedzialności zarówno w stosunku do zakładu ubezpieczeń jak i poszukującego ochrony. Na gruncie prawa polskiego znajduje on odzwierciedlenie w zapisie art.26pkt .6 Ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym z dnia 22 maja 2003 DZ.U. Nr 124 z2003 poz. 1154 z późniejszymi zmianami w brzmieniu „broker ubezpieczeniowy jest obowiązany: wykonywać działalność z poszanowaniem interesów stron umowy ubezpieczenia”.

Broker występuje w procesie zawierania ubezpieczeń w wielu rolach:

- 1.jako kreator – inicjujący nowe rozwiązania ubezpieczeniowe, sygnalizujący zmiany rynkowych oczekiwań klienta i tworzący nowe standardy umowne.
- 2.jako mediator – zbliżający oczekiwania klienta do aktualnych możliwości rynku ubezpieczeniowego.
- 3.jako dodatkowy element transferu ryzyka decyzyjnego – gwarantujący odpowiedzialność za błędy decyzyjne i wykonawcze z realną sumą zabezpieczenia wynikającą z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej brokera.
4. jako dodatkowy ośrodek wiedzy ubezpieczeniowej – odpowiedzialny za edukację osób zajmujących się kwestiami ubezpieczeniowymi po stronie klienta ,oraz monitorujący zmiany na rynku ubezpieczeń.
- 5.jako element zarządzania finansowego – poprzez planowanie z klientem środków na ubezpieczenie w okresach przyszłych , planowanie zaangażowania środków własnych na pokrycie ewentualnych szkód ,oraz proponowanie alternatywnych rozwiązań finansowych

/np. gwarancji bankowych lub ubezpieczeniowych, obniżanie ryzyka przez działania techniczne lub organizacyjne, ewentualne korzystanie z usług zewnętrznego wykonawcy itp./.

6. jako aktywny reprezentant klienta w dochodzeniu roszczeń-opracowujący instrukcję postępowania w przypadku zaistnienia szkody, biorący udział w likwidacji, mediujący w przypadku ewentualnej ugody, oraz reprezentujący klienta w procesach o odszkodowanie włącznie z zastępstwem procesowym.

W całościowo wykonywanym modelu usługi brokerskiej można wyróżnić osiem etapów pracy na rzecz klienta:

1. etap wstępny po udzieleniu pełnomocnictwa – audyt istniejącej ochrony ubezpieczeniowej.
2. etap identyfikacji ryzyk a następnie propozycje dotyczące sposobu ich minimalizacji.
3. przygotowanie programu ubezpieczeń w stosunku do ryzyk, które mają być objęte ochroną za pomocą umów ubezpieczeniowych transferujących ryzyko na zakład ubezpieczeń.
4. przygotowanie właściwego slipu ubezpieczeniowego i rozpoznanie rynku, z uwzględnieniem oferowanego zakresu ochrony, jak i optymalnej ceny.
5. ocena ofert ubezpieczycieli i rekomendacje pisemne dla klienta.
6. zawarcie umów ubezpieczenia i ocena prawidłowości wystawionych dokumentów ubezpieczenia.
7. stały nadzór nad przebiegiem trwania ochrony, i aktywne działania zmierzające do monitorowania umowy w czasie jej trwania zmierzające do jej dostosowania do zmieniających się warunków ekonomicznych i prawnych, w tym wypełnianie obowiązków informacyjnych w stosunku do zakładu ubezpieczeń.
8. ewentualne działania zmierzające do prawidłowej likwidacji występujących szkód oraz tworzenia właściwych instrukcji działania w przypadku zdarzeń powodujących szkodę.

Oczywiście ten modelowy opis może być modyfikowany ze względu na specyfikę umowy brokerskiej łączącej klienta poszukującego ochrony z brokerem oraz oczekiwania klienta. Na każdym z tych etapów broker wnosi wartość dodaną wynikającą z potencjału wiedzy fachowej, posiadanych relacji z zakładami ubezpieczeń / np. „gra portfelem”, znajomości procedur stosowanych w zakładach ubezpieczeń / oraz odpowiedzialności zawodowej gwarantowanej posiadaną sumą gwarancyjną odpowiedzialności cywilnej.

Etap pierwszy związany z audytem posiadanej ochrony ubezpieczeniowej wymaga dogłębnej analizy warunków udzielanej dotychczas ochrony. Broker znający możliwości stosowania optymalnych rozwiązań ubezpieczeniowych powinien na tym etapie sprawdzić czy w całości zostały wykorzystane możliwości transferu ryzyka. Najważniejszym elementem jest dogłębna analiza wyłączeń odpowiedzialności nie tylko przez sprawdzenie enumeratywnie wyliczonych przypadków ale również poprzez analizę treści całej umowy i stosowane definicje. Na tym etapie konieczne jest również przeanalizowanie sum ubezpieczenia, pod kątem potrzeb klienta oraz zagrożeń związanych z zastosowaniem przez zakład ubezpieczeń zasady proporcji powodującej obniżenia wysokości należnego odszkodowania.

Ewentualne zmiany otoczenia ekonomicznego i prawnego powodujące wadliwość umowy powinny zostać zasygnalizowane klientowi w raporcie audytorskim. Możliwe jest również odniesienie się do praktyki odszkodowawczej i ewentualnego stanu finansowego dotychczasowego ubezpieczyciela. W przypadku stwierdzenia braków i błędów w zawartych umowach broker zobowiązany po wskazaniu ich klientowi, zaproponować rozwiązania zmierzające do sanacji wadliwie zawartych umów.

Etap drugi ma charakter bardziej złożony i związany jest ze ścisłą współpracą ze służbami finansowymi i technicznymi klienta. Niejednokrotnie wymagane jest przeprowadzenie zewnętrznego audytu oceny ryzyka przez wyspecjalizowany podmiot określający PML szkodowy czyli maksymalną prognozowaną szkodę oraz wskazujący na obszary zagrożeń a także rekomendujący podjęcie działań zmierzających do ograniczenia ryzyka. Działania te mogą dotyczyć zarówno zmian organizacyjnych jak i przedsięwzięć o charakterze technicznym minimalizujących możliwość występowania zdarzeń powodujących szkody.

W czasie realizacji tego zadania należy również we współpracy z klientem ustalić poziom akceptacji klienta do zatrzymania części ryzyka na udziale własnym. W czasie prac identyfikujących ryzyko jednym z najważniejszych zadań jest również ustalenie prawidłowych sum ubezpieczenia pozwalających uniknąć zarówno nad jak i niedoubezpieczenia. Zadaniem najtrudniejszym jest określenie prawidłowej ekspozycji na ryzyko odpowiedzialności cywilnej zarówno w sferze przyczyn powstania obowiązku odszkodowawczego jak i w sferze właściwych sum gwarancyjnych. Na tym etapie konieczne jest rozstrzygnięcie zakresu transferu ryzyk z uwzględnieniem specyfiki działalności.

Opracowanie programu powinno dotyczyć wszystkich form aktywności klienta, w tym ubezpieczeń realizowanych w formie grupowej dla załogi. Nieodzowne jest zbadanie konieczności zastosowania ubezpieczeń finansowych, w tym gwarancji i ubezpieczeń kredytu kupieckiego. W niektórych przypadkach należy również uwzględnić specyfikę klienta wymagającą zaproponowania nietypowych i dedykowanych rozwiązań np. produktów bankowych czy ubezpieczenia akcji nawrotowej.

W trzecim etapie konieczne jest uzgodnienie z klientem szczegółów związanych z planowanym transferem ryzyka, w tym akceptowalnych wyłączeń odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, wysokości zastosowanych fransyz, oraz ryzyk pozostawionych na udziale własnym. Właściwe opracowanie programu jest częścią całościowego procesu zarządzania ryzykiem korporacyjnym i powinno znaleźć odzwierciedlenie w dokumentacji klienta dotyczącej zarządzania ryzykiem. Na tym etapie konieczne jest również ustalenie wynikających z procesu identyfikacji ryzyk działań zmierzających do ich zminimalizowania.

Prawidłowo przeprowadzony trzeci etap wymaga wyjątkowo ścisłej współpracy z klientem i należy do najtrudniejszych i jednocześnie najbardziej zagrożonych ewentualną odpowiedzialnością zawodową brokera. Stopień szczegółowości przygotowanego programu przesądza o łatwości porównywania ofert otrzymanych na następnych etapach procesu ubezpieczeń. Optymalne byłoby, o ile to możliwe stworzenie wystandaryzowanych zarysów warunków umowy ubezpieczeń pozwalających porównywać zaoferowaną przez ubezpieczyciela cenę w stosunku do identycznego produktu ubezpieczeniowego.

Etap czwarty to w zasadzie profesjonalne przygotowanie zapytania ofertowego z uwzględnieniem wypracowanych wspólnie z klientem oczekiwań co do zakresu ochrony. Konieczne jest uwzględnienie wszystkich ustaleń i profesjonalne przygotowanie slipu. W zależności od stosowanych procedur slip ofertowy jako istotne warunki zamówienia stanowi załącznik do dokumentacji przetargowej lub jest podstawą zapytania skierowanego do ubezpieczycieli. W praktyce ubezpieczeniowej w przypadkach zastosowania procedury wynikającej z zamówień publicznych najkorzystniejsze jest stosowanie trybu negocjacji z ogłoszeniem, który wymaga wprowadzić więcej czasu ale pozwala na zastosowanie najkorzystniejszych dla klienta zarówno warunków cenowych jak i zapisów dotyczących zakresu oferowanej ochrony.

Na tym etapie broker powinien jeszcze raz przeanalizować zakres terytorialny oferowanej ochrony, prawidłowość wyliczenia sum gwarancyjnych, dopuszczalność wyłączeń zastosowanych przez ubezpieczycieli oraz praktykę odszkodowawczą i interpretacyjną zakładów ubezpieczeń. Otwartym pytaniem pozostaje zakres rozpoznania rynku. W większości przypadków wydaje się wystarczające rozpoznanie ofert zakładów ubezpieczeń kraju macierzystego, co wynika z łatwości dostępu do ubezpieczyciela jak i ewentualnej właściwości sądów w przypadku zaistnienia sporów. Koszty obsługi ubezpieczenia też powinny wpływać na konkurencyjność cen krajowych zakładów ubezpieczeń. Jednak w przypadku niektórych niestandardowych ryzyk konieczne wydaje się rozpoznanie rynków i ofert zakładów ubezpieczeń działających na terenie całej Unii Europejskiej. Produkty wyspecjalizowane oferowane na dojrzałych rynkach Ubezpieczeniowych niejednokrotnie jakością i ceną przewyższają te dostępne na rynku polskim.

Etap piąty opisany i wymagany przez ustawę o pośrednictwie ubezpieczeniowym wymaga oceny złożonych przez ubezpieczycieli ofert oraz sporządzenia pisemnych rekomendacji brokera dotyczących wyboru proponowanych rozwiązań. Problemem otwartym pozostaje jakie przesłanki do rekomendacji wybierze broker. Czy będą to warunki cenowe czy też zakresowe oferowanej ochrony? Prawidłowa rekomendacja powinna uwzględniać oba elementy i może również dotyczyć znanej brokerowi praktyki odszkodowawczej. Skłonność do zawierania ugody w przypadku skomplikowanych szkód, szybkość wypłaconych odszkodowań, sprawność procedur likwidacyjnych to równie ważne przesłanki pozytywnej rekomendacji.

W etapie szóstym po wyborze ubezpieczyciela profesjonalny broker odpowiedzialny jest za prawidłowość wystawienia dokumentów potwierdzających zawartą umowę. Powinien monitorować obowiązki wynikające z konieczności opłacenia składek w terminie.

Najważniejszy etap kontroli dokumentów to sprawdzenie zgodności zapisów umowy i wystawionych polis z wcześniejszą zaakceptowaną przez klienta ofertą. W przypadku upływu czasu między wystawieniem dokumentów a rozpoczęciem ochrony konieczna jest analiza stanu ryzyka pod kątem konieczności wypełniania obowiązków informacyjnych wobec zakładu ubezpieczeń obciążających nie tylko ubezpieczonego ale i jego pełnomocnika.

W siódmym etapie modelowej usługi brokerskiej broker zobowiązany jest do nadzoru na prawidłowością przebiegu umowy. W tym okresie zobowiązany jest do monitorowania zarówno zmieniających się warunków ekonomicznych jak i prawnych mogących mieć wpływ na skuteczność ochrony. Zmiany cen surowców i usług mogą mieć wpływ na prawidłowość zastosowanych sum ubezpieczenia i powodować niedoubezpieczenie lub nadoubezpieczenie. Z kolei zmiany w orzecznictwie szczególnie w zakresie odpowiedzialności cywilnej mogą

powodować konieczność waloryzacji stosowanych sum gwarancyjnych z uwzględnieniem rzeczywistej ekspozycji na ryzyko. Również zmiany ustawodawcze mają wpływ na dezaktualizację stosowanych wcześniej rozwiązań / vide implementacja dyrektywy UE dotycząca szkód w środowisku/. W przypadku ubezpieczenia utraty zysku koniunktura lub dekonunktura w określonych branżach ma wpływ na prawidłowe wyliczenie sum ubezpieczenia deklarowanych na początku trwania umowy. Również zmiany organizacyjne i techniczne mogą być przesłanką zarzutu zakładu ubezpieczeń odmowy wypłaty odszkodowania w związku z niespełnieniem obowiązków informacyjnych. Dynamika zmian występująca w procesach gospodarczych powoduje, że zawarta okresowo umowa musi być ciągle monitorowana a ewentualne braki na bieżąco usuwane.

Ósmy etap pracy brokera jest etapem równolegle realizowanym z etapem siódmym. Polega on na monitorowaniu przebiegu procesów likwidacyjnych realizowanych w przypadku wystąpienia szkody objętej ochroną ubezpieczeniową. Profesjonalny broker po zawarciu umów ubezpieczenia powinien przygotować instrukcje działania w przypadku wystąpienia szkody. W skomplikowanych strukturach gospodarczych wiedza o zakresie ochrony oraz sposobach postępowania w przypadku zaistnienia szkody powinna być powszechnie znana osobom, które pierwsze na stanowiskach pracy powezmą wiadomość o jej wystąpieniu. Na tym etapie zasadna wydaje się również współpraca z wyspecjalizowanymi firmami przygotowanymi profesjonalnie do zabezpieczania miejsca wystąpienia szkody jak i minimalizacji jej skutków.

Skomplikowany charakter działalności gospodarczej jak i dynamika zmian technologicznych powodują, że optymalnym rozwiązaniem w przypadku wystąpienia szkody jest próba mediacji zmierzająca do zawarcia ugody. Rozwiązuje to wiele problemów związanych z zarzutami ubezpieczycieli dotyczącymi rzekomej modernizacji czy też rozliczeń rachunków związanych z wykonawstwem własnymi siłami ubezpieczonego. Likwiduje też problem sporów dotyczących wartości tak zwanych pozostałości po szkodzie. Możliwa jest również optymalizacja podatkowa. W przypadkach sporów broker przejmuje na siebie procedury odwoławcze a w razie ich nieskuteczności reprezentuje klienta w ewentualnym sporze prowadzonym na drodze sądowej.

Doświadczenia związane z występującymi szkodami to przyczynek do zmiany rozwiązań stosowanych w etapie siódmym i możliwość zarówno modyfikacji zapisów umowy jak i inicjowania zmian organizacyjnych i technicznych zapobiegających w przyszłości potencjalnym szkodom. Nie wolno też zapominać o konieczności monitorowania terminów związanych zarówno z obowiązkami ubezpieczonego / termin zawiadomienia o szkodzie/ jak i obowiązkami zakładu ubezpieczeń / terminy na przeprowadzenie oględzin, oraz terminy na wypłatę należnego odszkodowania.

Na rynku ubezpieczeń, gdzie nierówność stron stosunku prawnego jest wyraźnie widoczna, wyspecjalizowany podmiot jakim jest broker ubezpieczeniowy wyraźnie zmniejsza przewagę ubezpieczyciela wynikającą z jego profesjonalizmu. Złożoność umowy ubezpieczeniowej, jej specyfika, oraz hermetyczność języka ubezpieczeniowego wyraźnie przemawiają za wyborem tej formy pośrednictwa przez wszystkich prowadzących działalność gospodarczą i poszukujących ochrony.

Ważnym parametrem jest element kosztowy. Usługa brokerska jako element zmniejszający koszty akwizycji po stronie zakładu ubezpieczeń nie powoduje zwiększenia całości kosztów ponoszonych na uzyskanie prawidłowo działającej ochrony ubezpieczeniowej. Prawidłowo prowadzone przez brokera negocjacje z wykorzystaniem konkurencji wśród ubezpieczycieli wprost prowadzą do obniżenia kosztów oraz zapewniają maksymalnie możliwą i optymalną ochronę.

Klient korzystający z usług brokera otrzymuje również najważniejszą wartość dodaną wynikającą z transferu ryzyka decyzyjnego. To „ubezpieczenie dodatkowe” wynikające z odpowiedzialności zawodowej podmiotu wykonującego usługę brokerską. Dodatkowo bezpieczeństwo wynika z systemu obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej brokera z sumą minimalną 1,5 miliona Euro w agregacie i jednego miliona Euro na zdarzenie.

Praktyką jest ,że wielu profesjonalnych brokerów korzysta z ochrony ubezpieczycieli na znacząco wyższym poziomie, zdarzają się sumy gwarancyjne na poziomie 20 milionów Euro.

To bezpieczeństwo nie tylko odpowiedzialności podmiotu zewnętrznego ale również realna gwarancja wiarygodności finansowej i wypłacalności.

Nie tylko prawne aspekty odpowiedzialności brokera stanowią jedną z najważniejszych wartości dodanych, również aspekt etyczny związany z koniecznością przestrzegania zasad wynikających z Kodeksu Etyki brokera powoduje, że korzystający z usługi brokera wybierają najlepszy ze sposobów zabezpieczenia swoich interesów związanych z zarządzaniem ryzykiem, profesjonalnie, odpowiedzialnie i etycznie.

Jacek Kliszczyk

Prezes brokerskiej firmy PWS KONSTANTA
Prezes Zarządu Stowarzyszenia Polskich Brokerów

* * *