

Pośrednicy ubezpieczeniowi

BROKER PAN

Jak wspomniałem w poprzedniej publikacji, pozycja formalna brokera jest bardziej uprzywilejowana w stosunku do pozycji agenta ubezpieczeniowego. Poza tym, broker brzmi dumnie. To zawodowa arystokracja. Sama śmietanka. Agent to taki, przed którym należy gasić światło, gdy zostanie dostrzeżony w pobliżu miejsca zamieszkania klienta, spuścić psy, podłączyć prąd pod ogrodzenie. Co innego broker.

Gdy dzwoni do drzwi, na zapytanie: a kto tam? – grzecznie i z pewnością siebie odpowiada: broker, szanowny panie, broker. Potencjalny klient, co to z niejednej miski jadł, zaskoczony obco brzmiącym wyrazem, wpuści przybysza, no może czasami dopyta: a w jakiej sprawie? Nie zbity z pantałyku przedstawiciel zawodu ubezpieczeniowego odpowie, iż przyszedł wykonać nieodpłatną usługę finansową w interesie klienta. A któż nie chciałby takiej usługi we własnym interesie? To co, ma gościa nie wpuścić? Wpuści. Ktoś w tym momencie słusznie zauważy, że jak się jest arystokracją ubezpieczeniową, to po domach się nie chodzi. Chodzi się, chodzi, a jakże. Pieniądze nie śmierdzą, a pieniądze są klienta. To dla pocieszenia strapionych agentów ubezpieczeniowych. Brokerzy też wałą z buta, na ciepło i na zimno, z referencji i bez referencji. Sama nomenklatura zawodowa jeszcze drzwi nie otwiera. Na szczęście.

Z ubioru agenta i brokera nie sposób odróżnić, jeśli tylko przestrzegają podstawowych zasad obowiązujących w tym zawodzie. Gdy mają je w dolnym poważaniu, a jakże, i w sweterku, i w laczach paradują w pomieszczeniach służbowych, spotykają się z klientami i o zgrozo – bywają na oficjalnych imprezach. Taki szwedzki styl daje luz, pozwala nie wyróżniać się w tłumie. W końcu **Bill Gates**, człowiek z bajońską fortuną, biznesmen pełną gębą, też ubiera się na luzie, a przecież nikt nie może mu odmówić kompetencji zawodowych. To on w końcu dyktuje zasady obowiązujące w biznesie informatycznym. Aby ten wątek jakoś spuentować, praktyka dostarcza różnych przypadków, tak po jednej, jak i po drugiej stronie pośredników ubezpieczeniowych.

Kim jest broker? Czytam na jednym z portali internetowych, że agent to taki, co to odpęka obowiązkowe szkolenie organizowane pod szyldem jakiegoś towarzystwa ubezpieczeniowego, zostanie zarejestrowany przez organ nadzoru i po zdobyciu wstępnej, wymaganej ustawą o pośrednictwie ubezpieczeniowym, wiedzy rusza na podbój rynku ubezpieczeniowego w zamiarze wspomoczenia towarzystwa w składki ubezpieczeniowe mniej lub bardziej przypadkowego klienta. Takie jest jego podstawowe zadanie, wszak działa w interesie towarzystwa i chyba w domyśle – niekoniecznie na korzyść klienta. Można oczywiście przyjąć, że działa tak w interesie towarzystwa ubezpieczeniowego, jak w interesie klienta, któremu optymalnie rozwiązuje pewien problem finansowo-ubezpieczeniowy.

Ale nie, założenie ustawowe jest takie, że działa w imieniu i na rzecz towarzystwa. Podtekst jest kontrowersyjny i budzi niejednokrotnie wiele emocji w środowisku, ale również wśród klientów. Wydaje się – niepotrzebnie. Co ciekawe, informacja zamieszczona na rzeczonym portalu internetowym utwierdza w przekonaniu, że rola agenta sprowadza się wyłącznie do pozyskania klienta. Dosłownie brzmi to następująco: *Agent z reguły sprzedaje standardowe polisy towarzystwa. Wypisuje polisę i może zainkasować składkę, zaś jego kompetencje są ograniczone do określonych ryzyk i określonych sum ubezpieczenia. Obowiązki agenta kończą się w momencie zawarcia ubezpieczenia.*

Ot, robolek ubezpieczeniowy. I taka jest powszechna opinia na temat agencyjnego zawodu. Nic dodać, nic ująć. Za to broker ma możliwości nieograniczone. Może w zasadzie wszystko. Może oferować ubezpieczenia w wersjach standardowych (niemożliwe!), może negocjować indywidualne warunki ubezpieczenia, cokolwiek miałyby to oznaczać, oraz wysokość składki. Ponadto w ramach swoich obowiązków administruje ubezpieczeniem, jak również aktywnie uczestniczy w likwidacji szkód. Przepraszam, a agent takich obowiązków nie wykonuje? Niechby tylko spróbował ich zaniechać, a towarzystwo, którego interesy reprezentuje, pożegna go z największą ochotą, przejmując z uśmiechem na ustach jego portfel, ograniczając koszty akwizycji, ku uciechu akcjonariuszy. Rzecz w tym, że jednym obowiązkiem zawodowym zapisano w ustawie, innym w umowie agencyjnej, zwykle bardzo restrykcyjnej, z wszelkimi ograniczeniami, o których zapewne brokerom się nie śniło w najczarniejszych snach.

Broker. W założeniu ma wspomagać klienta w podejmowaniu decyzji ubezpieczeniowych, ma być profesjonalnym doradcą. Jego działalność polega na zawieraniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia w imieniu ubezpieczającego lub pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia na rzecz ubezpieczonego. Według Kodeksu Etycznego Brokera powinien on:

- Zapewnić swoim klientom rzeczową, obiektywną radę i wyjaśnienia w sprawach różnych rodzajów ubezpieczeń, praw, zobowiązań i związanych z tym kosztów, które w ich rozumieniu są odpowiednie dla zabezpieczenia się przed określonymi ryzykami,
- Udzielać rady i informacji jedynie w tych dziedzinach, w których jest w pełni kompetentny,
- W przypadku szkody starać się o prawidłowe prowadzenie sprawy i uzyskanie właściwego odszkodowania,
- Uzasadniony interes klienta i swoją lojalność zawsze przedkładać przed własnym zyskiem,
- Nadto, winien działać w ścisłym poszanowaniu tajemnicy zawodowej.

Na stronie internetowej jednego z brokerów ubezpieczeniowych czytam, dlaczego agent jest podgatunkiem, zaś broker gatunkiem gwarantującym przetrwanie społeczności ubezpieczeniowej.

Jakkolwiek by patrzeć, agent jednak jest narzędziem towarzystwa, również multiagent. Narzędzie, w dodatku na garnuszku towarzystwa, nie może być obiektywne. Co innego broker! Ten kroi zawsze na miarę. Nie wiem tylko, czy kroi klienta czy towarzystwo. Może kroi dla klienta właściwe rozwiązanie. Moją wątpliwość wyjaśnia kolejna część serwisu. Otóż okazuje się, że broker negocjuje warunki umów ubezpieczenia z wieloma ubezpieczycielami. Po przeanalizowaniu potrzeb klienta składa zapytania do wielu towarzystw ubezpieczeniowych (jak wielu?), zarówno pod względem zakresu ochrony, jak i ceny (szycie na miarę), a następnie przedstawia klientowi zebrane oferty ze swoją rekomendacją.

Tu mała dygresja. Przed wieloma tygodniami spotkałem swojego byłego klienta, który obecnie prowadzi ożywioną działalność gospodarczą. Nie za wielką, nie za małą, efektywną wszakże. Pochwalił mi się, że interesy idą świetnie, mimo światowego kryzysu gospodarczego. Ponieważ przez wiele lat pracował dla koncernów międzynarodowych jako przedstawiciel handlowy, postawił na zawodowstwo w każdym calu, również gdy chodzi o ubezpieczenia. Postanowił ubezpieczyć swój zakład produkcyjny w zakresie ryzyk *all risk*. Ponieważ, jak przyznał, nie bardzo się w tej materii orientuje, zgłosił problem jednemu z indywidualnych, lokalnych brokerów ubezpieczeniowych. Po miesięcznych negocjacjach z ubezpieczycielami broker przedstawił rozwiązanie, jedyne zresztą. Było to rozwiązanie, jak to się enigmatycznie mówi, lidera rynku ubezpieczeń majątkowych. Mój klient przyjął je, z pełnym przekonaniem o najlepszym wyborze. Nie otrzymał do wglądu innych ofert. Ów broker przez wiele lat był agentem ubezpieczeniowym lidera rynku. Wedle mojej wiedzy, nadal jest najlepszym agentem ubezpieczeniowym rynkowego lidera.

Broker ubezpieczeniowy, z którego serwisu korzystam, przyznaje, iż od 15 stycznia 2005 r. każdy z brokerów oraz agentów ubezpieczeniowych działających na rzecz więcej niż jednego ubezpieczyciela ma ustawowy obowiązek wykupienia polisy odpowiedzialności cywilnej zawodowej z limitem 1 miliona euro na jedno zdarzenie oraz 1,5 miliona euro na wszystkie zdarzenia. Okazuje się zatem, że punktem styczonym łączącym dwa zawody jest odpowiedzialność cywilna z tytułu prowadzonej działalności. Dalej jednak broker oznajmia, że dla przygotowania właściwej oferty ubezpieczeniowej potrzebuje czasu, wszak czasu potrzebują pracownicy zakładów ubezpieczeń. Nie wspomina, chyba poprzez zwykłe zapomnienie, roztargnienie, że np. taki multiagent wymaga dokładnie tyle samo czasu na przedstawienie „zależnej” oferty wielu towarzystw ubezpieczeniowych. Nieistotny szczegół.

Wydawać się może, że istotną granicą rozdzielającą możliwości zawodowe agenta i brokera jest kwestia reprezentacji klienta w sądach w sprawach dotyczących zawartych umów ubezpieczenia. W końcu, z definicji, to broker reprezentuje interesy klienta. Jednak formalnie, na mocy przepisów kodeksu cywilnego (nowelizacja, która weszła w życie z dniem 3 lutego 2005 r.), taka reprezentacja przysługuje zarówno agentowi, jak i brokerowi.

Podobno agentom nie staje się, z uwagi na ich małą wiedzę zawodową, by pokusić się o taką reprezentację. Co innego brokerzy. Ci są encyklopedią wiedzy wszelakiej, niezbędnej do obrony słusznym interesów klientów, wynikających z zawartych umów ubezpieczenia. Nowelizacja kodeksu cywilnego stworzyła na szczęście równe możliwości reprezentowania spraw klientów przed sądami cywilnymi. Niestety, nie dysponuję danymi, które ukazywałyby

zaangażowanie przedstawicieli obydwu zawodów pośrednictwa ubezpieczeniowego w tej kategorii spraw z zakresu prawa cywilnego. Jak podkreślają niektórzy autorzy, kwestia warta jest zabiegania, wszak chodzi o dobre przychody, niestojące w sprzeczności z przepisami ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym.

Niezależny broker ubezpieczeniowy żali się na swoim portalu, że towarzystwa nie chcą z nim współpracować, szukając oszczędności, zaś w reklamach wspominają wyłącznie o agentach ubezpieczeniowych, zupełnie pomijając brokerów. I dodaje: jest to nieuczciwe względem konkurencji (dosłownie!, ale o co chodzi?). Broker agentem chciałby być, czy jednak brokerem? Inny broker stwierdza, że co prawda multiagent jest w stanie przygotować wiele ofert dla klienta, ale sprowadza się to wyłącznie do porównania ofert cenowych. A co on robi? Niestety na tak proste pytanie brak odpowiedzi.

Zupełnie pomijam kwestię kurtazu brokerskiego, która wciąż pozostaje drażliwa i nie za bardzo pozwala wierzyć w brokerską uczciwość. Utwierdza mnie w tym przekonaniu rozmowa z dyrektorem oddziału firmy ubezpieczeniowej, który podkreśla wyraźnie, że tak zwana współpraca z brokerami kojarzy mu się głównie z mrówczą pracą nad przygotowaniem oferty dla brokera i poczuciem jelenia podstawionego dla zrealizowania kontraktu ubezpieczeniowego pod szyldem innej, z góry upatrzonej firmy, bez względu na faktyczne korzyści dla klienta. A już za skandaliczne uznaje praktyki, gdy broker wchodzi na istniejący kontrakt agencyjny, przejmowany na podstawie pełnomocnictwa klienta. Za sowitym wynagrodzeniem oczywiście. Kwiatkiem do kozucha jest znana przed laty afery spółki brokerskiej JARGO, która pośredniczyła w zakupie polisy dla elektrociepłowni Opole, powodując przy okazji afery korupcyjnej aferę polityczną. Ale to już całkiem inna kwestia.

Sławomir Dąblewski

* * *