

Jacek Kliszcz - RYZYKO I BEZPIECZEŃSTWO, ROLA BROKERÓW UBEZPIECZENIOWYCH W UZYSKANIU OPTYMALNEJ OCHRONY.

„Gazeta Bankowa” listopad 2011

Zawód brokera ubezpieczeniowego wrócił na rynek polski po długich latach nieobecności ponad dwadzieścia lat temu. Mimo ukształtowanej pozycji na starych europejskich rynkach ubezpieczeniowych, a szczególnie na rynkach anglosaskich, nie jest to powrót łatwy. Szczególną trudność sprawia klientom zrozumienie rzeczywistej roli brokera, jego znaczenia dla klienta i różnic jakie powoduje korzystanie z usług tej specyficznej formy pośrednictwa w stosunku do innych form zawierania ubezpieczeń. Najważniejszym elementem usługi brokerskiej, poza profesjonalizmem, jest transfer ryzyka decyzyjnego. To jedyny zawód wśród szeroko pojętych form pośrednictwa finansowego, który łączy się z szeroką odpowiedzialnością finansową podmiotu doradzającego.

Ten fakt znajduje odzwierciedlenie w wyjątkowo wysokiej, jak na polskie warunki, minimalnej sumie gwarancyjnej obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania zawodu brokera. Wynosi ona 1 milion euro, na zdarzenie w agregacie na 1,5 miliona euro.

Broker to nie agent ubezpieczeniowy sprzedający standardowe produkty ubezpieczeniowe zakładów ubezpieczeń, to kreator nowych rozwiązań optymalnych z punktu widzenia klienta. To właśnie klient jest mocodawcą i głównym beneficjentem usługi brokerskiej. W przeciwieństwie do agenta - broker odpowiada za swoje działania nie przed zakładem ubezpieczeń, ale przed klientem, w jego imieniu i na jego rzecz działa w celu uzyskania optymalnej ochrony ubezpieczeniowej.

Historycznie nie do przecenienia jest rola brokerów w kształtowaniu polskiego rynku ubezpieczeń, szczególnie w sektorze ubezpieczeń komercyjnych. Nowe produkty, zmiany zakresów ochrony, ocena ryzyka, ograniczanie wyłączeń to niekwestionowany wkład środowiska w profesjonalizację polskiego rynku ubezpieczeniowego.

Usługa brokerska jest w swojej istocie usługą o wiele szerszą od sprzedaży ubezpieczeń. To usługa kompleksowego zarządzania ryzykiem i sposobem jego ewentualnego transferu. Prawdłowo realizowana rozpoczyna się od audytu mającego na celu, wspólnie z klientem, zidentyfikowanie ewentualnych zagrożeń i ich skutków dla działalności klienta. Etapem następnym jest próba znalezienia optymalnych sposobów minimalizacji ryzyka, nie zawsze za pomocą ubezpieczeń. Równie dobrym sposobem mogą być zmiany organizacyjne, jak i zabezpieczenia techniczne. Zakończenie pierwszego etapu prac pozwala na podjęcie decyzji, które ryzyka wymagają transferu za pomocą prawidłowo zawartych umów ubezpieczenia. Na tym etapie prac nie do przecenienia jest rola brokera w przygotowaniu optymalnego programu ubezpieczeń. Skuteczny program to taki, który uzyskuje szerokie spektrum zabezpieczeń nie tylko przed ryzykami związanymi ze zdarzeniami katastroficznymi, ale również skutkami roszczeń osób trzecich, kontrahentów oraz zabezpieczeniem

przed przewlekłą zwłoką w płatnościach należności, czy upadłością nabywcy towaru z odroczonym terminem płatności. To możliwość optymalizacji stosowanych w obrocie zabezpieczeń finansowych, związanych z gwarancjami na rzecz kontrahentów.

Sporządzenia prawidłowego i optymalnego programu to najważniejszy etap przed wystąpieniem na rynek zarówno krajowy, jak zagraniczny, w celu ulokowania umów ubezpieczeniowych w zakładzie ubezpieczeń. Po otrzymaniu i analizie ofert broker jest zobowiązany do sporządzenia pisemnej rekomendacji co do wyboru kontrahenta i zaoferowanych rozwiązań.

Wybór i zawarcie umów ubezpieczeniowych to ważny etap, ale nie zamyka on korzystania z usługi brokerskiej. Równie ważna jest bieżąca administracja ryzykiem, związana z jego zmianami w czasie trwania ochrony. Jest to związane zarówno ze zmianami składników zarządzanego majątku, zmianami wartości i lokalizacji, jak i ze zmianami w otoczeniu prawnym.

Wreszcie broker to przedstawiciel klienta w czasie ewentualnego dochodzenia roszczeń i realizacji umowy. W imieniu klienta i na jego rzecz występuje w całym procesie odszkodowawczym, zmierzając zarówno do terminowego, jak i pełnego zrealizowania umowy.

Ten skomplikowany charakter usługi brokerskiej nie jest powszechnie rozumiany, co powoduje zaburzenia wzajemnych relacji broker - klient poprzez udzielanie wielości pełnomocnictw przez niektórych klientów. Wbrew pozorom praktyka ta osłabia pozycję klienta w stosunku do zakładów ubezpieczeń.

Brokerzy mając świadomość złożoności procesów związanych z wykonywaniem zawodu, jak i konieczności regulacji wewnętrznego środowiska, powołali prawie dwadzieścia lat temu Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych, którego niekwestionowanym dorobkiem jest powstanie kodeksu etyki, który pod nazwą Karty Sobieszewskiej od 15 lat reguluje wzajemne relacje zarówno wewnątrz środowiskowe, jak i relacje z klientem oraz zakładem ubezpieczeń. Z inicjatywy środowiska podpisano również zasady dobrych praktyk rynkowych między Stowarzyszeniem Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych a Polską Izbą Ubezpieczeń.

15 lat temu Stowarzyszenie Brokerów wystąpiło z inicjatywą corocznych kongresów brokerskich, które stały się największą polską imprezą cykliczną środowisk ubezpieczeniowych, podczas której corocznie brokerzy i przedstawiciele zakładów ubezpieczeń i instytucji ubezpieczeniowych dyskutują nad najważniejszymi problemami polskiego rynku ubezpieczeń.

Inicjatywą środowiska jest również dążenie do uznania zawodu brokera za zawód zaufania publicznego i objęcie, poprzez powszechną samorządność, wszystkich osób wykonujących ten zawód podwyższonymi normami staranności i profesjonalizmu.

Wzajemne relacje brokerów i ubezpieczycieli umacnia coroczna nagroda *fair play*, wręczana na

kongresach ubezpieczycielom wybranym na podstawie ankiet, przeprowadzanych w środowisku brokerów przez uznaną międzynarodową firmę audytorską. Nagroda ta stała się cennym wyróżnieniem, o które ubiegają się corocznie zakłady ubezpieczeń, świadczącym zarówno o profesjonalizmie, jak i wysokim standardzie etycznym ubezpieczycieli wyróżnionych przez środowisko.

Zawód brokera, mimo wszystkich problemów związanych z jego postrzeganiem, staje się coraz bardziej potrzebnym, szczególnie w okresie pojawienia się problemów nie znanych dotychczas polskiemu rynkowi. Tym problemem jest ciągle rosnący koszt ochrony ubezpieczeniowej w czasach twardniejącego rynku światowej reasekuracji, jak i zwiększający się poziom niechęci ubezpieczycieli do przedstawiania ofert ochrony niektórym branżom, uznanym za szczególnie ryzykowne .

Zagrożeniem dla rynku ubezpieczeniowego jest również próba nadregulacji ustawowej rynku. Dotyczy to zarówno prób ograniczania swobody rynku w zakresie normowania pośrednictwa ubezpieczeniowego, jak i tworzenie nadmiernej ilości ubezpieczeń obowiązkowych, a co gorsza bardzo ułomnym systemem sankcji i sposobów kontroli wykonania obowiązku.

Świadomość ubezpieczeniowa to delikatna dziedzina, wymagająca ciągłej edukacji i czuła na zdarzenia wywołujące pogorszenie zaufania co do konieczności i skuteczności prowadzenia właściwej polityki ubezpieczeniowej.

Dzięki ugruntowanej praktyce, nadzieją na zapobieganie tego typu zjawiskom jest znaczący udział Stowarzyszenia w tworzeniu prawa poprzez uczestniczenie doradcze w komisjach sejmowych, tworzących nowe regulacje prawne, jak i aktywną politykę edukacyjną Stowarzyszenia, skierowaną zarówno do środowiska, jak i klientów.

Jacek Kliszcz

Prezes Zarządu Stowarzyszenia Polskich Brokerów
Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych

* * *