

TO NIE TRANSPARENTNOŚĆ, TO LOBBING!

„GAZETA UBEZPIECZENIOWA” – nr 36 (6 września 2011)

Rozmowa z Jackiem Kliszczem, prezesem Stowarzyszenia Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych POLBROKERS

„Gazeta Ubezpieczeniowa” : - Gratuluję ponownego wyboru na stanowisko prezesa Stowarzyszenia Brokerów! Przed Wami intensywny rok i dwie rocznice : 20-lecie Stowarzyszenia i 15-lecie Kongresu Brokerów. Z czym Pan wchodzi w ten rok ?

Jacek Kliszcz : - Z niezadowoleniem, że nie udało się nam zrobić wszystkiego, co zaplanowaliśmy. Wciąż nie jesteśmy dostatecznie zintegrowanym środowiskiem. Jest nas raptem kilka tysięcy, wspólne interesy powinny przeważać nad sporami wewnętrznymi.

Mówi Pan o Izbie Brokerów ?

Nie. Wspólne interesy można realizować niezależnie od organizacji, w której się działa. Ale ponieważ jest nas tak niewiele, rzeczywistą siłę możemy mieć tylko działając razem. Rozdrobnienie powoduje pauperyzację i złe postrzeganie całego zawodu brokera. Szczególnie biorąc pod uwagę procesy zachodzące w Unii Europejskiej, która pod wpływem lobbingu niektórych zakładów ubezpieczeń zmierza do dyskredytacji pośrednictwa jako takiego!

Dlaczego Pan tak uważa ?

Gra interesów jest bardzo poważna. Towarzystwa ubezpieczeniowe są zainteresowane marginalizacją jakichkolwiek form pośrednictwa, bo to prowadzi do większych zysków i większej kontroli rynku. Broker z natury rzeczy jest postrzegany jako ktoś, kto – gdy staje się profesjonalnym partnerem – patrzy ubezpieczycielowi na ręce, a jednocześnie powoduje obniżenie jego dochodów. Jest oczywiście także pewna wspólna płaszczyzna. Broker przygotowuje dla ubezpieczyciela profesjonalne materiały i ułatwia akwizycję. Jest też duża doza wzajemnej rywalizacji. Broker nie może utożsamiać się z zakładem ubezpieczeń. Broker ma utożsamiać się z klientem. To powoduje, jak mawiają Anglicy, że zdaniem niektórych towarzystw prowizja brokerska to... pierwsza szkoda! W związku z tym, pod hasłem transparentności, tworzy się przekonanie, że pośrednictwo to tak naprawdę szara strefa, gdzie klient nie ma świadomości, jak kształtuje się wynagrodzenie pośrednika.

A nie jest tak ?

Obrót gospodarczy polega na tym, że każdy docelowy odbiorca zastanawia się nad kosztem ostatecznym, a nie kosztem składowym. My doprowadziliśmy do takiej sytuacji, którą można porównać do tego, że klienci wybierają towar nie na podstawie ostatecznej ceny, ale na podstawie marży poszczególnych sklepów. Należałoby się zastanowić, czy te głosy w sprawie transparentności są na pewno właściwie formułowane. Czy aby nie są w istocie wyrazem lobbingu na rzecz zakładów ubezpieczeń ? Ja jestem tego zdania. Gdyby rzeczywiście brak pośrednictwa skutkował znaczącym obniżeniem ceny i poprawą jakości, to na polskim rynku, gdzie nie ma przymusu korzystania z usług brokerów, brokerzy sami by wyginęli na skutek konkurencji.

Różnica między brokerem a agentem, czy multiagentem jest taka, że broker ponosi odpowiedzialność za skutki swojego doradztwa. Jego rekomendacja oferty danego ubezpieczyciela musi być pisemna. Nie wyobrażam sobie, żeby broker mógł się w tym przypadku kierować wysokością prowizji. Multiagent wskazuje rozwiązania, ale nie odpowiada za nie. Może się więc kierować wysokością swoich korzyści. Ci, którzy najgłośniej krzyczą o transparentności, sami jej unikają, nie udostępniając klientom taryf. Trzeba jeszcze pamiętać, że klient korzystający z usług brokera otrzymuje dodatkową ochronę w postaci polisy OC brokera. Jak wycenić tę ochronę ?

W artykule „Śmierć prowizji” Mirosław Kowalski pisał w „Gazecie Ubezpieczeniowej” z 31 sierpnia br. o prokonsumenckim wymiarze transparentności wynagrodzeń pośredników.

Nadmierne prokonsumenckie rozwiązania działają antykonsumencko! Ludzie powinni mieć jak największe możliwości samodzielnego decydowania o sobie, bez udziału zewnętrznych organów. Weźmy przykład obowiązkowych ubezpieczeń rolniczych. Wykonanie tego obowiązku po katastrofach jest weryfikowane przez wcześniejszy sposób wyceny nieruchomości. Ile tak naprawdę dostaje rolnik po klęsce żywiołowej ? Nadmierna prokonsumenckość zazwyczaj jest wyrazem lobbingu określonej grupy o określonym interesie. Pamiętajmy o tym. Nadmierna ochrona konsumenta powoduje jego ubezwłasnowolnienie! Z człowieka świadomego, podejmującego lub nie, określone ryzyka, tworzy się kogoś, kto spycha wszystko na innych.

Państwo nie jest w stanie zagwarantować wywiązywania się z własnych zobowiązań. Mamy system opieki zdrowotnej i system emerytalny, który tak naprawdę nikomu nic nie gwarantuje i jest totalnie antykonsumencki. Oczekiwanie, że państwo będzie gwarantować określony przebieg obrotu gospodarczego, jest moim zdaniem naiwne.

Jakie są losy koncepcji brokera jako zawodu zaufania publicznego ?

My jako środowisko powinniśmy być zainteresowani, żeby być zawodem zaufania publicznego, z dwóch powodów. Po pierwsze, to by wpływało na zewnętrzne postrzeganie naszej profesji. Po drugie, wszystkie problemy jakie nas trapią, można by rozwiązać wewnątrz w ramach powszechnego samorządu. Powszechność wywołuje zobowiązania, a zobowiązania i sankcje powodują ich przestrzeganie. To wszystko pozwoliłoby uniknąć całej masy problemów, takich jak wielość pełnomocnictw czy sposób postępowania w sytuacjach konfliktowych. W środowisku brokerskim występuje na dużą skalę coś, co można nazwać kradzieżą intelektualną, polegającą na przejmowaniu klienta z gotowym programem i czerpaniu z tego tytułu określonych korzyści. Wielu brokerów nierzetelnie informuje klientów o swoich przewagach konkurencyjnych, nierzetelnie się reklamuje. Pomawia swoich kolegów. Korporacyjność powinna być celem wszystkich brokerów. To jest nasz cel na kolejną kadencję Stowarzyszenia, ale trzeba pamiętać, że to nie my zmieniamy prawo, ale ustawodawca. Wiele zależy od wyborów w październiku. My możemy jedynie rekomendować określone rozwiązania.

Ludzie nie bardzo chcą poddawać się zewnętrznym rygorom...

Zapominają, że sami tworzyliby te „rygory”, jeśli by zaangażowali się w działalność samorządu. Tak muszą podlegać „rygorom” narzuconym z zewnątrz przez ustawodawcę.

Temat jest zawieszony na czas przedwyborczy ?

Nie, wręcz przeciwnie. Cały czas intensywnie działamy wewnątrz, przekonując nieprzekonanych. Praca społeczna w naszym środowisku nie jest nadmiernie popularna. Chętnie bym stanął do rywalizacji z innym kandydatem z mocnym – konkurencyjnym – programem. Na razie nie ma nikogo takiego. Łatwo jest kontestować, jednocześnie nie proponując nic od siebie. Łatwo krytykować pomysł obowiązkowego samorządu, ale trudno przyjść na spotkanie w tej sprawie i podjąć merytoryczną polemikę. Brak aktywności wiąże się z brakiem świadomości tego, co się dzieje wokół.

Stowarzyszenie co roku przyznaje nagrody *fair play*. Rozważacie wręczenie „nagrody dwudziestolecia” ?

Nie, to by było trudne, ponieważ praktycznie nie ma w Polsce zakładu ubezpieczeń, który w ciągu minionych 20 lat nie zmienił częściowo lub całkowicie akcjonariatu... Trzeba byłoby nagradzać za cudze zasługi! Może powinniśmy, tak jak to się robi w Hollywood, przyznawać „ubezpieczeniowe maliny” dla najgorszych ubezpieczycieli ? Oczywiście żartuję. Rolą brokera jest zmniejszanie napięć, a nie ich pomnażanie. Dobry broker to mediator, który pozwala zawrzeć umowę jak najkorzystniejszą dla wszystkich zaangażowanych stron.

Czego Panu życzyć w nadchodzących miesiącach ?

Zwiększenia aktywności brokerów w tym ważnym dla nas wszystkich okresie, kiedy inni chcą decydować za nas.

Dziękujemy za rozmowę.

* * *