

Broker kreatorem rynku ubezpieczeniowego

Cyklicznie w Home&Market prezentujemy wyniki finansowe rynku brokerów ubezpieczeniowych. Tym razem przedstawienie najlepszych firm tego segmentu stworzyło pretekst do tego, by sprawdzić, na ile brokerzy są twórcami produktów ubezpieczeniowych, które klienci, czyli firmy kupują od zakładów ubezpieczeń.

Joanna Paciorek

Działalność brokerów ubezpieczeniowych polega na pośrednictwie pomiędzy zakładem ubezpieczeń a klientem – firmą, która ubezpieczenia potrzebuje. Wydawać by się mogło, że firmy mogłyby same zadbać o swój interes, ale praktyka oraz specjalizacja rynku wskazują na niezbędną rolę specjalistycznej firmy, która nie tylko rozpozna prawdziwe potrzeby swojego klienta, zaproponuje właściwy do nich zakres ubezpieczenia, a także odnajdzie firmę ubezpieczeniową, która będzie miała najlepszą ofertę w tym zakresie. W ten

sposób powstają polisy szyte na miarę, o czym mówią przedstawiciele brokerów, zapytani o ich wpływ na produkty ubezpieczeniowe.

Co może broker

Rola brokerów ubezpieczeniowych w kwestii obsługi firmy jest znacznie szersza, niż wydawać by się mogło z pobieżnego oglądu rynku. Przede wszystkim broker musi poznać charakter działalności firmy swojego klienta, aby mógł określić faktyczne potrzeby związane z tą działalnością. Im większa specjalizacja firmy, tym więcej problemów mery-

torycznych, z którymi musi zmierzyć się broker. Aby właściwie wypełnić swoje zadanie i nie zawiódł zaufania przedsiębiorcy, powinien doskonale poznać specyfikę branży, w której działa dana spółka. Innej wiedzy i innego rodzaju ubezpieczenia wymaga na przykład zakład przetwórstwa wędlin, innego przedsiębiorstwo stawów hodowlanych, a innego firma komputerowa. Stąd dla największych przedsiębiorstw w kraju oraz dla firm wysoko specjalistycznych ważna jest współpraca z brokerem, który zna ich specyfikę. Można to za-

RANKING BROKERÓW UBEZPIECZENIOWYCH

LP	Nazwa	Osoba prowadząca firmę	Przychody z działalności brokerskiej w pierwszym półroczu 2013 r.	Przychody z działalności brokerskiej w pierwszym półroczu 2012 r.	Wysokość składki przypisanej brutto w pierwszym półroczu 2013 r.	Wysokość składki przypisanej brutto w pierwszym półroczu 2012 r.	Liczba zatrudnionych brokerów licencjonowanych w pierwszym półroczu 2013 r.	Liczba zatrudnionych brokerów licencjonowanych w pierwszym półroczu 2012 r.
1	Gras Savoye Polska	Alexander Konopka	67733000	64 789 000	381 930 000	386 211 000	95	95
2	Aon Polska	Sławomir Bany	25522600	25368669	310150135	261376046	84	78
3	MAK Ubezpieczenia	Marcin Słotała, Błażej Szczerba	18473000	17.909.000	109 672 026,85	108 429 019,2	17	17
4	GrECo JLT Polska	Arkadiusz Jaśkowski	14366531,04	12875580,86	99 046 151,53	89 820 714,00	53	39
5	PWS KONSTANTA	Jacek Kliszcz	13560846,87	12 502 773,90	195 578 548	182 162 644	77	72
6	STBU Brokerzy Ubezpieczeniowi	Zbigniew Foltyniński	11900000	12800000	91500000	87100000	43	44
7	Maximus Broker	Remigiusz Breński	5570772,87	3982658,85	41931626,94	36313160,81	56	43
8	Grupa Brokrska Odys	Krzysztof Bethke	5025311	4.341.780,00	21.637.057,98	19.658.665,29	10	10
9	INTER-BROKER	Robert Kożuchowski	4940428,8	3.615.903,39	34.788.439,21	24.788.528,59	56	56
10	BDU „Merydian”	Andrzej Wychowaniec	3997980,25	4.276.149,54	100.403.975,87	111.579.557,61	22	18
11	Brokers Union	Filip Rybacki	2195112	1 622 189	27 438 901	21 282 3332	11	9
12	International Risk & Corporate Advisory (IRCA)	Jerzy Lisiecki	869305	727478	9504386	6455421	5	4
13	KB „Rożek Brokers Group” Bernard Rożek	inż. Bernard Rożek	530000	520000	2 850 000	2 700 000	2	2

gwarantować współpracując przez lata z jednym, zaufanym brokerem lub firmą brokerską, która zatrudnia wielu specjalistów od różnych dziedzin.

Gdy broker rozpoczyna współpracę z firmą, powinien przeprowadzić analizę majątku pod względem zakresu ubezpieczeń, aby wyeliminować opłaty za ubezpieczenie tych elementów majątku, które nie są najważniejsze dla funkcjonowania firmy, a w pierwszej kolejności wziąć pod ochronę te składniki majątku, które stanowią o istocie jej funkcjonowania. Często praktyka wskazuje, że wartość księgowa składników majątku nie jest jednoznaczna z ich wagą dla działania firmy, dlatego potrzebne jest to rozróżnienie, by ochroną ubezpieczeniową objąć istotę funkcjonowania firmy.

Gdy działanie firmy opiera się na współpracy z licznymi kontrahentami, często jest niezbędne, by broker podjął trud przeprowadzenia audytu umów, jakie wiążą jego klienta, analizując zapisy ubezpieczeniowe, aby niedociągnięcia kontrahentów w jak najmniejszy sposób negatywnie odbiły się na poziomie bezpieczeństwa firmy klienta. Działanie takie powinno stawać się powoli standardem, choć jeszcze nie weszło na stałe do praktyki działalności brokerów, co wynika po części z nieświadomości przedsiębiorców z konsekwencji braku dbałości o ten zakres ochrony ubezpieczeniowej.

Oprócz standardowej obsługi brokerzy oferują swoim klientom obsługę prawną w zakresie ubezpieczeń, doradztwo w zakresie zarządzania ryzykiem, doradztwo w zakresie umów z kontrahentami, doradztwo w zakresie polityki ubezpieczeniowej. Ten poszerzony rodzaj współpracy dotyczy oczywiście przede wszystkim obsługi brokerskiej największych firm, ale w podstawowym zakresie powinien być uwzględniony w każdym kontakcie na styku broker – przedsiębiorca.

Brokerzy dysponują też i mogą udostępniać narzędzia grupowych ubezpieczeń i ubezpieczeń wymagających dużego nakładu pracy administracyjnej. W przypadku zatrudniania dużych ilości pracowników i/lub współpracowników ten rodzaj współpracy jest nie-

W jakim stopniu brokerzy mają wpływ na kształtowanie produktów ubezpieczeniowych?

International Risk & Corporate Advisory (IRCA) Sp. z o.o.

Kancelaria Brokerska Ubezpieczeniowa i Reasekuracyjna

Stopień ingerencji w ogólne warunki ubezpieczeń przez brokerów i ich wpływ na produkty ubezpieczeniowe zmieniły się w czasie. Jeszcze 15-20 lat temu prześcigano się w rozszerzaniu zakresu ochrony autorskimi klauzulami czy najnowszymi zapisami wynikającymi z doświadczenia obydwu stron rynku, czy to ubezpieczycieli, czy brokerów. Rynek premiował pionierów. Dziś, gdy mamy łatwiejszy dostęp do wiedzy, głównie poprzez Internet i inne środki masowego przekazu liczy się wnikliwsza analiza materiału, ryzyka i dopasowanie warunków do poszczególnego klienta. Wydaje się, że ubezpieczyciele z każdym kolejnym rokiem coraz bardziej wsluchują się w głos klienta i jego brokera, a co za tym idzie chętniej modyfikują swoje produkty, widząc w elastyczności swoją przewagę na tym konkurencyjnym i dynamicznym rynku. Wspecjalizowani pośrednicy, którzy są ekspertami w swoim fachu z pewnością wiele już zrobili i jeszcze wiele mają do zrobienia w kwestii wpływania na zakres ochrony i serwis oferowany przez towarzystwa ubezpieczeniowe w ich produktach.

**Sławomir Bany
prezes AON**

Wpływ pośredników ubezpieczeniowych na kształtowanie produktu ubezpieczeniowego zaznacza się w dwóch głównych obszarach:

A/

Pośrednik ubezpieczeniowy, z natury wykonywanego zawodu, pracuje bezpośrednio z klientem, przygotowując i planując model zarządzania ryzykiem, w tym transfer ryzyka na rynek ubezpieczeniowy. Produkt jest więc indywidualnie dopasowany przez pośrednika do określonego modelu zarządzania ryzykiem.

B/

Pośrednicy często rozwijają się na rynku lokalnym w oparciu o wyselekcjonowane segmenty rynku, transferując wiedzę i doświadczenie swoich organizacji w rozwój specyficznych dla danego segmentu produktów. Siłą rzeczy stają się oni głównym źródłem inspiracji dla ubezpieczycieli w udoskonalaniu ich oferty produktowej.

Jest to jednak zaledwie początek drogi, jeśli chodzi o rynek polski. Nadal mamy dużo do zrobienia w obszarze innowacyjności produktowej, wzorem rynków o zdecydowanie większych doświadczeniach niż nasz. Etap ten przyspieszy się znacznie w miarę stabilizacji koniunkturalnych wahań rynkowych cen, niestety, nadal mocno obecnych na polskim rynku ubezpieczeniowym. Konkurencja cenowa przeciwdziała rozwojowi innowacyjności – innowacyjność jest bowiem miernikiem jakości, a walka cenowa jej nie sprzyja.

**Lilianna Izdebska-Piskorska
PR ManagerGrECo JLT Polska Sp. z o.o.**

Brokerzy wpływają na kształtowanie produktów ubezpieczeniowych przede wszystkim przekazując wszystkie informacje o potrzebach i oczekiwaniach klienta ubezpieczycielom. Dzięki tym danym, przy współudziale brokera można przygotować indywidualne produkty szyte na miarę, które będą dopasowane do potrzeb nawet najbardziej wymagających klientów, a także ich pracowników.

Robert Godziuk
dyrektor zarządzający MAK Ubezpieczenia Sp. z o.o.

Broker w przeciwieństwie do agenta nie sprzedaje standardowych polis towarzystwa, z którym jest związany. Reprezentując interesy Klienta broker ma możliwość negocjacji indywidualnych warunków ubezpieczenia w zasadzie bez żadnych ograniczeń. Występując w tej roli broker czynnie uczestniczy w dopasowaniu produktów i warunków ubezpieczenia do potrzeb i oczekiwań klienta. Ten proces trwa nieustannie, od dnia kiedy zawód brokera jest obecny na rynku pośrednictwa ubezpieczeniowego. Nasza praca to profesjonalne działanie na rzecz jak najlepszej jakości ochrony dostarczonej klientom. W tym celu brokerzy ingerują w zapisy ogólnych warunków ubezpieczeń opracowanych przez ubezpieczycieli tworząc klauzule brokerskie lub umowy ubezpieczenia zastępujące ogólne warunki. W perspektywie kilku lat taka aktywność brokerów na rynku powoduje, że ubezpieczyciele przyjmują jako powszechnie obowiązujące proponowane przez nich rozwiązania.

Proces ten nie pozostaje obojętny również dla agenta – wyższej jakości produkty ubezpieczeniowe stają się powszechnie dostępne dla segmentu klientów MSP który jest zdominowany przez agentów. Można to zjawisko porównać z procesami występującymi na rynku

motoryzacyjnym - sprawdzone na torach F1 czy trasach rajdów WRC rozwiązania ostatecznie trafiają do samochodu dla Kowalskiego.

W zasadzie można stwierdzić, że nie ma produktu ubezpieczeniowego, który uchroniłby się przed ingerencją ze strony brokera. Nawet typowo agencyjny produkt jak ubezpieczenie mieszkania lub domu jest w kręgu zainteresowania brokera, który zrobi wiele, aby klient był odpowiednio obsłużony. Odpowiednio to może znaczyć dla klienta „bez konieczności sporządzania wykazu cennego mienia”, z kolei dla innego klienta odpowiednio to „z zapewnieniem zastępczego mieszkania do czasu uprzątnięcia skutków szkody” etc. Broker doskonale sprawdza się w roli słuchacza i reaguje na oczekiwania i potrzeby klientów. Nie oznacza to wyłącznie dbałości o zapisy umowy i warunków ubezpieczenia, ale to również kreowanie nowych produktów, nowych sposobów i kanałów dystrybucji.

W pewnym uproszczeniu możemy przyjąć, że działania brokera zmierzają do tego, aby klient kupił polisę i był zadowolony z obsługi również w przypadku szkody. Tym samym dochodzimy do bardzo istotnej kwestii, czyli sprawdzenia się produktu dostarczonego przez brokera. Bo przecież od profesjonalisty, jakim bez wątpienia w oczach Klienta jest broker, należy wymagać, aby produkt gwarantował wypłatę odszkodowania. Zatem dążenie do osiągnięcia tego celu jest motorem działania brokera w procesie kształtowania produktów.

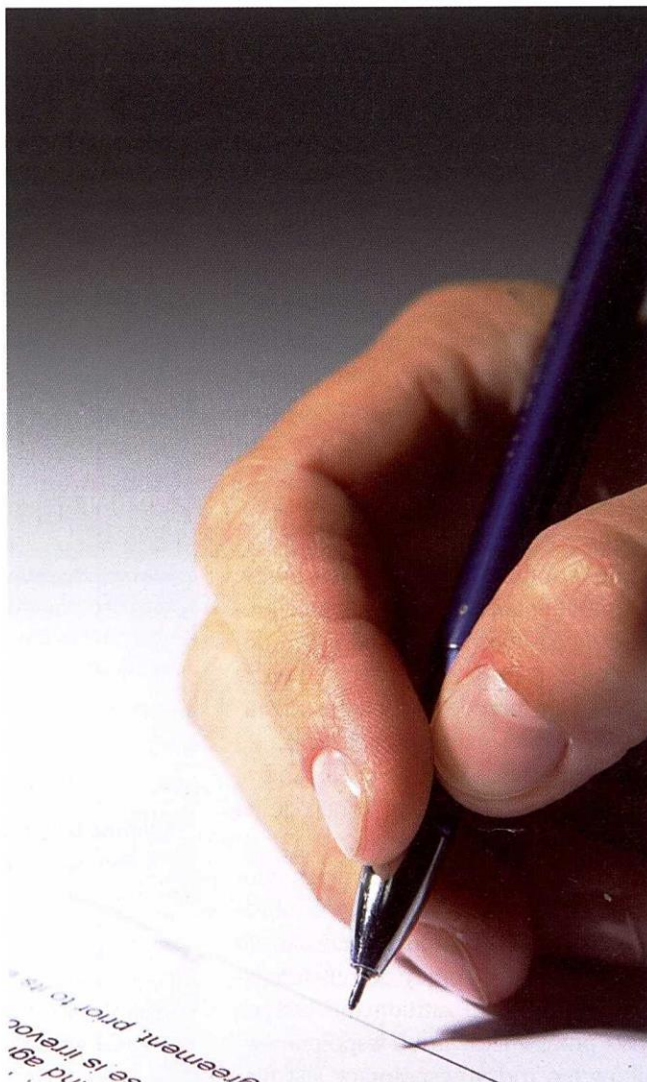
Alexander Konopka
prezes zarządu Gras Savoye Polska

Broker to doradca. Musi doskonale znać się na ubezpieczeniach oraz na działalności swojego klienta i na jego potrzebach w zakresie zarządzania ryzykiem. W odróżnieniu od agenta reprezentującego zakład ubezpieczeń i sprzedającego gotowy produkt ubezpieczeniowy, broker reprezentuje Klienta i na jego rzecz negocjuje z ubezpieczycielem najlepiej dopasowany do potrzeb program. Im większy wpływ ma broker na produkt ubezpieczeniowy, tym lepiej wykonuje on swoją pracę.

Dlaczego? Jeśli broker faktycznie potrafi dla klienta „uszyć produkt na miarę” to oznacza, że poznał jego potrzeby i zna rynek ubezpieczeniowy. Broker z jednej strony powinien wsłuchiwać się w potrzeby klienta, analizować związane z jego działalnością ryzyka, ryzyka związane z daną firmą, jej oddziałami, pracownikami, dostawcami, z otoczeniem w jakim ona działa. Powinnością brokera jest poznanie i analiza potencjalnych ryzyk klienta.

Z drugiej strony broker musi doskonale poruszać się na rynku ubezpieczeniowym. Musi wiedzieć, u jakich ubezpieczycieli szukać odpowiednich produktów, a nade wszystko być dla ubezpieczyciela poważnym partnerem do rozmów - partnerem, z którym ubezpieczyciel będzie chciał rozmawiać zarówno o warunkach ubezpieczenia, jak i o jego cenie.

Cieszę, że udaje nam się negocjować dla naszych klientów bardzo zindywidualizowane i korzystne produkty. Równie pozytywny jest fakt, że wysiłki Gras Savoye w tym zakresie są dostrzegane i doceniane zarówno przez Klientów jak i przez ubezpieczycieli. Było mi niezmiernie miło przeczytać w naszym branżowym medium – "Dzienniku Ubezpieczeniowym", że Gras Savoye jest jednym z najlepszych przykładów, jak dobrze może się rozwijać biznes oparty na zasadach partnerstwa i dbania o obopólne korzyści stron. [...] Może czasem twardo. Ale zawsze etycznie. Takie słowa przekonują nas o słuszności obranej strategii opartej na partnerstwie i motywują do dalszych wysiłków.



ocenioną pomocą i usprawnia pracę działów kadr przedsiębiorcy.

Jak wybrać brokera i ubezpieczenie

Kryteria wyboru brokera ubezpieczeniowego przez przedsiębiorców są dość ograniczone. Najczęściej współpracują oni z tymi, którzy dotychczas ich obsługują. Rozpoczynając współpracę chętnie korzystają z rekomendacji. Z praktyki naszej redakcji wynika, że opierają się także na publikowanych w Home&Market co pół roku rankingach, które są podstawą do poznania branży brokerskiej dla tych, którzy wcześniej nie mieli z nią do czynienia, a także wskazują największych graczy tego rynku i ich rosnącą bądź słabnącą na nim rolę. Firmy szukają także informacji o doświadczeniu brokera w danej branży, aby znaleźć najlepiej zorientowaną w niej obsługę. Ważną rolę pełnią też certyfikaty, takie jak ISO itp., którymi może pochwalić się dana firma brokerska. Większość firm jest szczególnie zainteresowana jak najlepszą współpracą brokera w sytuacji likwidacji szkód. Gdy dochodzi do zaistnienia szkody, doskonała praca brokera jest dla przedsiębiorcy szczególnie ważna.

Natomiast gdy dochodzi do wyboru oferty ubezpieczeniowej, broket szuka dla przedsiębiorstwa najlepszych rozwiązań i najczęściej powinien przedstawić klientowi kilka produktów oraz rekomendować najlepsze jego zdaniem rozwiązanie. Zapytani o to przedsiębiorcy, chętnie przyznają, że brokerska rekomendacja jest jednym z najważniejszych kryteriów wyboru produktów ubezpieczeniowych. Na drugim miejscu dopiero stawiają ich cenę. Jest to oczywiście wartościowanie deklarowane, a doświadczenie brokerów uczy, że klienci są skłonni szukać rozwiązań tańszych, czasem nawet ponosząc ryzyko nie najlepszego ubezpieczenia. Trudno jednak potępiać całkiem to działanie wobec kosztów, które największe firmy muszą ponosić na właściwe ubezpieczenie. Tym istotniejsze staje się idealne dopasowanie produktów ubezpieczeniowych do prawdziwych potrzeb klientów-przedsiębiorców. Tu właśnie rola współpracujących z oboma stronami brokerów. O tym, na ile są kreatorami produktów ubezpieczeniowych, mówią w naszej ankiecie ich przedstawiciele.

Ranking po półroczu

Prezentowany ranking brokerów pokazuje największe firmy na rynku z tym zastrzeżeniem, że nie wszystkie firmy z czołówek decydują się na ujawnienie danych półrocznych, stąd brak kilku marek. Ranking sporządzono na podstawie wysokości przychodów z działalności brokerskiej w pierwszym półroczu 2013 roku. Mogą Państwo porównać osiągnięte wyniki z analogicznymi danymi za 2012 rok. Wynika z nich, że ci, którzy zdecydowali się upublicznić swoje wyniki finansowe, notują wzrost przychodów, co, inaczej niż ma to miejsce w przypadku rankingów firm np. wierzycielskich, wskazuje na rozwój polskiej gospodarki. Rzecz jasna patrzymy wyłącznie na największe firmy na tym rynku, ale i w tej branży mamy do czynienia od kilku lat z procesem wyłaniania liderów, którzy w pewnym sensie, jeśli nie monopolizują rynku, bo z tym na pewno nie mamy do czynienia, to przejmują coraz większą część tego segmentu. Ich stała obecność w naszych rankingach i na czele liderów rynku świadczy o tym, że ta branża mocno już okrzepła, a wiodące firmy zdobyły na trwałe zaufanie klientów. ■

Krzysztof Bethke prezes zarządu GB Odys

Uważamy że 90 proc. klauzul w dzisiejszych OWU to zasługa brokerów.

Klauzule generalne zaczęły funkcjonować na rynku ubezpieczeniowym jako dodatek do umów ubezpieczenia i OWU już w pierwszej połowie lat 90. i w dużej mierze zostały inkorporowane do aktualnych treści owu zakładów ubezpieczeń, dzisiaj trudno byłoby sobie wyobrazić OWU bez chociażby klauzul: wyłączenia proporcji, szybkiej likwidacji, reprezentantów, przeoczenia, płatności, konsumpcji sumy itp. Ich kształt w OWU różni się często od tego jaki proponują brokerzy, ale to właśnie oni są prekursorami tych bardzo istotnych zapisów, mających wpływ zarówno na obecne produkty ubezpieczeniowe, jak i bezpieczeństwo obsługiwanych przez nich klientów.

MERYDIAN Brokerski Dom Ubezpieczeniowy Spółka Akcyjna

W naszej ocenie wpływ brokerów na kształtowanie produktów ubezpieczeniowych jest niezmiernie wysoki.

Brokerzy, znając charakterystykę przedsiębiorstwa, towarzyszące jego działalności zagrożenia, a także spectrum szkód, które wystąpiły w dotychczasowej historii, potrafią wyspecyfikować potrzeby klienta. Przełożenie tych informacji na język ubezpieczeniowy poprzez dialog z zakładami ubezpieczeń ma swoje odzwierciedlenie w postaci nowej, lepszej umowy.

Zapisy szczególne w umowach ubezpieczeniowych (np. poprzez klauzule brokerskie) z czasem przenikają do ogólnych warunków ubezpieczeń, często stając się ich podstawą.

W warunkach silnej konkurencji, brokerzy mogą ugruntować swoją pozycję ekspertów dziedzinie ubezpieczeń tylko poprzez ciągły rozwój i doskonalenie. Zatem cały cykl kształtowania doskonalenia produktów ubezpieczeniowych jest procesem nieustającym.

Patrycja Danilczuk wiceprezes BrokersUnion

Wzrastające oczekiwania i zmieniające się potrzeby Klientów przekładają się na tworzenie nowych produktów ubezpieczeniowych. To właśnie broker - reprezentując klienta - jako pierwszy sygnalizuje ubezpieczycielowi niedostrzegane dotychczas przez rynek ryzyka. Jego rola nie kończy się tylko na inicjowaniu działań zmierzających do tworzenia nowych produktów ubezpieczeniowych. Broker, współtworząc z ubezpieczycielem program sztytu na miarę potrzeb swojego klienta, ma realny wpływ na kształt produktów ubezpieczeniowych, które będą oferowane w przyszłości. Ponadto broker, znając produkty funkcjonujące na rynkach zagranicznych, ma możliwość przenoszenia na polski grunt nowych rozwiązań, opartych o światowe standardy. Wreszcie należy wspomnieć o roli brokera w kształtowaniu ram prawnych ubezpieczeń obowiązkowych, których wprowadzenie poprzedzają zawsze konsultacje ze środowiskiem ubezpieczeniowym.