

## ROLA BROKERA

# Światowo i lokalnie

Broker bywa często pierwszą osobą, do której zwraca się klient, jeżeli potrzebuje informacji o zasadach gwarantowanej przez międzynarodowy program ochrony. – ANTONINA KONDRASIUK

Międzynarodowe grupy kapitałowe otwierają swoje filie na całym świecie, aby rozszerzać działalność poprzez zdobywanie nowych rynków. Tę stale rozwijającą się, ekspansywną politykę, ułatwiają zmiany geopolityczne, np. wzrost liczby krajów członkowskich Unii Europejskiej.

### PO CO I DLA KOGO?

Wchodząc na nowy rynek, firma zagraniczna często przejmuje lokalne przedsiębiorstwa, włączając je do grupy. W efekcie takich przejęć powstają międzynarodowe koncerny, które posiadają oddziały w krajach o różnym poziomie rozwoju ekonomicznego i co za tym idzie, o różnej świadomości ubezpieczeniowej i jakości usług w tym zakresie. Takie zjawisko stanowi poważny problem dla całej korporacji w aspekcie oceny i zarządzania ryzykiem, w którym ubezpieczenia są ostatnim ogniwem. W takiej sytuacji pojawia się potrzeba utworzenia jednolitego dla całej grupy programu ubezpieczeniowego, który zapewni podobną ochronę wszystkim spółkom wchodzącym w jej skład, bez względu na to, w jakim kraju działają. Aby osiągnąć ten cel, tworzone są międzynarodowe programy ubezpieczeniowe, zwane także programami światowymi.

Podmiotem programów światowych są duże, rozwojowe grupy kapitałowe, generujące wysoki obrót i posiadające znaczną liczbę oddziałów zagranicznych. Ubezpieczenie ich w ramach programu ma na celu m.in.:

- unifikację i standaryzację ochrony ubezpieczeniowej i dostosowanie jej do specyfiki działalności grupy – jednolite dla wszystkich oddziałów sumy ubezpieczenia, franszyzy, stawki;
- umożliwienie risk menedżerowi grupy kontroli jakości ochrony ubezpieczeniowej we wszystkich spółkach;
- uzyskanie korzystnych warunków cenowych poprzez wykorzystanie efektu skali – składka z tytułu ubezpieczenia w ramach programu światowego jest zazwyczaj niższa niż cena rynkowa takiego ubezpieczenia dla danej branży;
- prowadzenie polityki zarządzania ryzykiem poprzez zabezpieczenie firmy przed szkodami katastroficznymi, mo-



**Antonina Kondrasiuk,**  
senior broker w Departamencie Obsługi Klientów Francuskich Grasp Savoye Polska.

gącymi zagrozić jej istnieniu (wysokie limity), przy jednoczesnym samoubezpieczeniu dla mniejszych szkód (wysokie franszyzy);

- poprawa standardu istniejących w firmie zabezpieczeń poprzez wypełnianie zaleceń ubezpieczyciela przekazanych w czasie *surveyów* ubezpieczeniowych, wykonywanych regularnie w firmach objętych programem.

### OCHRONA W RAMACH PROGRAMU

Programem światowym objęte są (najczęściej obligatoryjnie) wszystkie spółki, które wchodzi w skład grupy lub przynajmniej te, w których udział kapitału spółki matki jest większy niż 50% (choć nie jest to regułą). W ramach programu może zostać ubezpieczony majątek i utrata zysku, OC, ryzyka techniczne, mienie w transporcie, sprzeniewierzenie, flota samochodowa i inne mienie/elementy działalności spółki w zależności od potrzeb.

Ubezpieczyciel, który centralnie obsługuje program, wybierany jest spośród towarzystw posiadających wiarygodną pozycję rynkową i dysponujących siecią oddziałów zagranicznych, mających doświadczenie w obsłudze programów międzynarodowych.

Powstanie programu poprzedzają często długie i żmudne negocjacje, prowadzone przez dyrekcję ubezpieczeniową grupy oraz ubezpieczycieli przy udziale brokera.

Uzgodniane są następujące kwestie:

- ➔ **Zakres ochrony**, który powinien być możliwie jak najszerszy, tzn. posiadać jak najmniej wykluczeń i być adekwatny do prowadzonej przez spółki grupy działalności (zazwyczaj umowa ubezpieczenia konstruowana jest dla konkretnego klienta).

- ➔ **Sumy ubezpieczenia i limity** dla niektórych gwarancji – ponad polisę podstawową tworzy się tzw. polisy nadwyżkowe, zabezpieczające interes ubezpieczonego w przypadku bardzo dużych szkód.
- ➔ **Franszyzy**, które w programach międzynarodowych są zwykle wyższe niż standard rynkowy, co korzystnie wpływa na wysokość składki.
- ➔ **Koszt ochrony** – relatywnie niski w stosunku do stawek lokalnych i uzyskane-go zakresu ochrony ubezpieczeniowej.
- ➔ **Dotychczasowa szkodowość** w obrębie całej grupy – analizuje się zwłaszcza duże szkody i szkody powtarzające się oraz ryzyko wystąpienia szkód w przyszłości.
- ➔ **Procedura likwidacji szkód**, która także jest jednolita dla całej grupy.
- ➔ **System wzajemnych rozliczeń** między stronami umowy.

Negocjacje, mające na celu wypracowanie najbardziej doskonałego produktu, trwają czasem wiele miesięcy – **nawet w sytuacji, gdy program jest przewidziany na kilka lat, co roku od nowa ustalane są stawki**. Mimo że głównym celem programu jest ujednolicenie warunków ochrony, zdarza się czasem, że dla poszczególnych krajów, gdzie zlokalizowane są spółki z grupy, ustala się odmienne warunki w zakresie wysokości limitów dla niektórych gwarancji czy wielkości fransyz. Dotyczy to zwłaszcza tych krajów, gdzie wystąpienie konkretnego ryzyka jest bardziej prawdopodobne niż w pozostałych lub gdy wielkość spółki w danym kraju znacząco odbiega od pozostałych spółek grupy.

### JAK WDRÓŻYĆ PROGRAM ŚWIATOWY?

Gdy powstanie już ramowy program ubezpieczeniowy dla całej grupy i dla poszczególnych linii ubezpieczeń, pora na wdrożenie go w krajach, gdzie działają spółki grupy. Możliwe są trzy rozwiązania:

#### Fronting

Jest rozwiązaniem nadal popularnym, zwłaszcza jeżeli chodzi o ubezpieczenie OC, także w krajach Unii Europejskiej,

gdzie istnieje możliwość wolnego przepływu usług. W krajach, które nie są członkami Unii (do 2004 r. dotyczyło to także Polski), fronting jest stosowany także przy innych liniach ubezpieczeniowych. Polega na obsłudze lokalnego klienta przez lokalne towarzystwo ubezpieczeniowe – tzw. frontera, działające w imieniu ubezpieczyciela światowego (będące najczęściej jego przedstawicielem lub towarzystwem, z którym została zawarta umowa o współpracy). Fronter otrzymuje od ubezpieczyciela zagranicznego niezbędne warunki programu i instrukcje dotyczące rozliczeń i likwidacji szkód. Na tej podstawie przygotowuje polisę, w której są przytoczone ogólne warunki lokalnego ubezpieczyciela, ale znajduje się też odwołanie do warunków programu światowego, którego postanowienia są zawsze nadrzędne w stosunku do warunków lokalnych. Całość odpowiedzialności związanej z ochroną, a także składka z tytułu ubezpieczenia należą do ubezpieczyciela światowego. Zwyczajowo składka pomniejszona jest o wynagrodzenie frontera (*override*), należne z tytułu administracji polisą lokalną i udziału w likwidacji szkód, jak również o prowizję brokera lokalnego.

Przy frontingu nie sposób nie wspomnieć o tzw. klauzulach DIC/DIL (*difference in condition/difference in limit*). To one właśnie stanowią odwołanie do zapisów programu międzynarodowego. Kiedy zakres ochrony gwarantowany lokalnie jest węższy od zapewnionego przez program światowy, w wypadku szkody może zostać uruchomiona klauzula DIC (różnicy w warunkach/zakresie ochrony). W sytuacji, gdy zaistniała szkoda przekroczy limit gwarantowany polisą lokalną, różnica jest automatycznie pokrywana przez polisę główną (*master policy*) przy zastosowaniu klauzuli DIL (różnicy w limitach).

### Polisa *non-admitted*

Ten rodzaj ubezpieczenia powszechnie definiowany jest jako ochrona udzielona przez podmiot zagraniczny, nie spełniający wymogów lokalnego prawa, tzn. nie posiadający licencji na prowadzenie ubezpieczeń w kraju, którego ubezpieczenie dotyczy (dla ubezpieczycieli spoza Unii Europejskiej) lub nie jest w nim notyfikowany (dla ubezpieczycieli z krajów członkowskich UE). W tym wypadku nie jest wystawiana polisa lokalna i cała administracja, a także likwidacja szkód prowadzona jest bezpośrednio przez ubezpieczyciela zagranicznego prowadzącego program, co obniża koszty ochrony.

### Swobodny przepływ usług w UE

Ten sposób implementacji programu przypomina polisę *non-admitted*. Zasadnicza różnica polega na tym, że ubezpieczyciel światowy musi posiadać notyfikację w kraju, gdzie działa spółka, której ubezpieczenie dotyczy. Ochrona udzielana jest bezpośrednio przez *master policy*, nie jest wystawiana polisa lokalna (na życzenie ubezpieczony może otrzymać certyfikat potwierdzający ochronę, podpisany przez ubezpieczyciela światowego). Składka płacona jest bezpośrednio ubezpieczy-

zawartego programu, w postaci tzw. *insurance manual*.

### Broker lokalny

Tak jak broker światowy obsługuje program na poziomie centrali korporacji, broker lokalny pełni podobną rolę wobec lokalnej spółki, objętej programem światowym grupy. Ma to istotne znaczenie – zwłaszcza, jeżeli program funkcjonuje na zasadach frontingu.

Broker lokalny jest na ogół przedstawicielem filii brokera światowego, choć są wy-

## Broker lokalny a OC

*Rola brokera lokalnego jest nie do przecenienia, szczególnie w przypadku ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej. Na polskim rynku stosowana jest inna konstrukcja ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, niż to ma miejsce w większości programów międzynarodowych, gdzie ubezpieczenie zostaje zawarte na bazie wszystkich ryzyk – z podaniem tego, co jest wyłączone z ochrony. W Polsce polisa OC powstaje w wersji bazowej, a wyłączone przez ogólne warunki ubezpieczenia zakres ochrony rozszerzany jest poprzez włączenie dodatkowych klauzul. Aby polisa lokalna wystawiana przez frontera była jak najbliżej programu światowego, powinny się w niej znaleźć klauzule, które gwarantują zakres ochrony, przewidziany w programie. Ułatwia to likwidację szkód, która odbywa się wówczas lokalnie na bazie polisy wystawionej przez frontera.*

cielowi prowadzącemu program, który zajmuje się również likwidacją szkód. Po wejściu Polski do Unii Europejskiej większość programów obejmujących linie ubezpieczenia, inne niż odpowiedzialność cywilna, funkcjonuje na zasadzie *freedom of services/FOS*.

### ROLA BROKERA W OBSŁUDZE

#### Broker światowy

W negocjacjach warunków ubezpieczenia programu dla dużej korporacji najczęściej bierze udział jej broker światowy. Jego rola jako podmiotu reprezentującego interes klienta i specjalisty dobrze znającego produkty ubezpieczeniowe oraz rynek ubezpieczycieli jest niezwykle istotna.

W porozumieniu z dyrekcją ubezpieczeniową korporacji broker organizuje ubezpieczenie, rozpoznając potrzeby klienta oraz analizując i negocjując oferty ubezpieczycieli.

Gdy program jest wdrożony, broker światowy pośredniczy między ubezpieczonym a ubezpieczycielem, nadzorując przygotowywanie dokumentów ubezpieczeniowych, monitorując opłacenie składek i udzielając klientowi wszelkich informacji, dotyczących warunków programu.

Jego rola to także przygotowywanie sprawozdań i analiz oraz pośredniczenie w procedurach likwidacji szkód. Broker światowy przygotowuje również dla klienta obszerną informację o warunkach

jątki od tej reguły. Czasem, kiedy po kilku latach obsługi zmienia się broker światowy, na poziomie lokalnym dotychczasowy broker kontynuuje współpracę z klientem. Broker lokalny nie bierze udziału w przygotowaniu programu, a gotowe instrukcje otrzymuje od brokera światowego. Często natomiast proszony jest o uzyskanie od klienta lokalnego danych potrzebnych do przygotowania ubezpieczenia, takich jak wartość majątku, wysokość obrotów, informacja o rodzaju prowadzonej działalności, konstrukcja ubezpieczanych budynków, wielkość ubezpieczanej powierzchni czy istniejących w spółce zabezpieczeniach przeciwpożarowych. To właśnie broker lokalny najlepiej zna specyfikę włączanej do programu grupy spółki, jej potrzeby i wymagania. Zna także lokalny rynek ubezpieczeniowy i postanowienia lokalnego prawa, co jest bardzo pomocne dla brokera światowego przy przygotowywaniu programu dla całości grupy.

Po otrzymaniu stosownych instrukcji od brokera światowego, jego rolą jest poinformowanie lokalnego ubezpieczonego o warunkach programu – obowiązujących wykluczeniach, limitach, franszyzach, procedurach likwidacji szkód. Na życzenie klienta broker lokalny przygotowuje prezentację programu w formie szkolenia dla osób, które odpowiedzialne

- ▶ są w danej spółce za kontakty w sprawie ubezpieczeń, a jeżeli istnieje taka potrzeba, także dla szerszego grona pracowników, np. reprezentujących oddziały klienta w całym kraju.

Zawarte w *insurance manual* instrukcje nie zawsze są wystarczające i często powstaje potrzeba uściślenia z ubezpieczycielem niektórych postanowień programu. Tym również zajmuje się broker lokalny, odpowiadając na pytania ubezpieczonego i kontaktując się z brokerem światowym w celu uzyskania brakujących informacji. Jeżeli mamy polisę lokalną, wystawianą przez frontera, broker lokalny dba o to, żeby oferowany przez nią zakres ochrony spełniał warunki tzw. *good local standard* i był jak najbardziej zbliżony do warunków programu światowego, w zakresie akceptowanym przez ubezpieczyciela światowego.

W procesie likwidacji szkód broker lokalny ponownie występuje jako pośrednik między klientem a likwidującym szkodę fronterem (w przypadku frontingu) lub brokerem światowym (w przypadku obsługi na zasadzie FOS lub polisy *non-admitted*). Kompletuje wraz z klientem niezbędną dokumentację, jest w kontakcie z ubezpieczycielem, pilnuje terminowości wypłacanego odszkodowania. W razie potrzeby konsultuje przebieg likwidacji z ubezpieczycielem programowym, za pośrednictwem brokera światowego.

### KORZYŚĆ DLA KLIENTA

Obecność brokera lokalnego w programie jest bardzo wygodna dla klienta, który może się do niego zwrócić, jeżeli potrzebuje informacji o zasadach gwarantowanej przez program ochrony, a także (czy raczej przede wszystkim) w momencie, gdy wydarzy się szkoda. W Polsce dotyczy to także programów obsługiwanych na zasadach FOS, gdzie – co do zasady – rola brokera powinna być zdecydowanie bardziej ograniczona niż przy frontingu. **Samodzielne kontakty z ubezpieczycielem, bez pomocy brokera są często dla klienta trudne i niewygodne**, między innymi ze względu na barierę językową, brak znajomości terminologii ubezpieczeniowej czy doświadczenia i bieżących kontaktów z dyrekcją ubezpieczeniową grupy.

Po wejściu Polski do Unii Europejskiej większość programów światowych lokalnie jest obsługiwana na zasadach FOS. Nadal jednak objęte nimi spółki lokalne bardzo chętnie korzystają z pomocy doświadczonego w obsłudze tego typu ubezpieczeń brokera, którego po prostu trudno zastąpić. □