

Broker ubezpieczeniowy – pośrednik czy ktoś więcej



© archiwum

Prezes zarządu
GRAS SAVOYE
POLSKA

Unia Europejska reguluje już praktycznie wszystkie obszary gospodarki. Nie pozostała również obojętna na rozwój sektora ubezpieczeń, w tym pośrednictwa ubezpieczeniowego. W sektorze tym, podobnie jak w innych branżach, unijny ustawodawca postawił sobie dwa podstawowe cele – pierwszym z nich była harmonizacja przepisów prawnych w tym obszarze we wszystkich państwach członkowskich, drugim zaś ochrona konsumenta. Jak udało się zrealizować unijne założenia pokazuje praktyka rynkowa.

Siedem lat temu, w grudniu 2002 r. Parlament Europejski i Rada uchwaliły dyrektywę o pośrednictwie ubezpieczeniowym (2002/92/WE). Dyrektywa ta miała między innymi za zadanie koordynację poszczególnych systemów legislacyjnych w zakresie wymogów zawodowych, rejestracji pośredników ubezpieczeniowych oraz nadzoru nad ich działalnością. Miała również ułatwić swobodne świadczenie usług pośrednikowi jednego państwa członkowskiego na terenie innego unijnego kraju. Przepisy UE wprowadziły również minimalne sumy gwarancyjne dla obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej podmiotów prowadzących działalność pośrednictwa ubezpieczeniowego. Termin transpozycji dyrektywy wyznaczono na 14 stycznia 2005 r. Dodatkowo dwa lata na transpozycję przyznano tylko „najświeższym” członkom UE, a mianowicie Bułgarii i Rumunii.

Specyfika aktu prawnego jakim jest dyrektywa polega jednak na tym, że wytycza on podstawowe kierunki działania i pozostawia znaczną swobodę ustawodawcy lokalnemu w zakresie dostosowania ich do uwarunkowań danego państwa. Tak też stało się z unijną dyrektywą o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Dobrym tego przykładem może być porównanie Francji i Polski – rynków ubezpieczeniowych o różnej historii i zróżnicowanych praktykach.

Unijna dyrektywa pojawiła się w momencie prowadzenia w Polsce burzliwych prac legislacyjnych, których wynikiem były reformy w całym sektorze ubezpieczeniowym. W 2003 r. wdrożono pakiet ustaw reformujący cały rynek ubezpieczeń zarówno w zakresie działalności zakładów ubezpieczeń, jak i w obszarze ubezpieczeń obowiązkowych oraz właśnie pośrednictwa ubezpieczeniowego. Polsce udało się więc transponować unijną dyrektywę z niemal dwuletnim wyprzedzeniem, poza kilkoma przepisami, które zaimplementowane zostały później, ministerialnymi rozporządzeniami.

Francja okazała się mniej zdyscyplinowanym krajem, gdyż unijne przepisy zaczęły tam obowiązywać dopiero od listopada 2006 r. To właśnie w 2006 r. na podstawie rozporządzenia zreformowano francuski Kodeks Ubezpieczeń w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego.

Dyrektywa unijna umożliwiła, przynajmniej w teorii, wprowadzenie ujednoliconych przepisów prawnych w krajach, które w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego mają zupełnie inne doświadczenia rynkowe. Dzięki unijnym przepisom przede wszystkim klienci powinni czuć się bardziej bezpieczni. Na obszarze całej Unii Europejskiej każdy pośrednik ubezpieczeniowy zobowiązany jest posiadać ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej zawodowej z minimalną sumą gwarancyjną 1 mln EUR na zdarzenie i 1,5 mln EUR na wszystkie zdarzenia. Teoretycznie przepis prawny jest taki sam i stosuje się do wszystkich pośredników we wszystkich państwach członkowskich. Okazuje się jednak, że państwo takie jak Francja, z ponad wiekową tradycją w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego, mogłoby obyć się bez takiego przepisu. Pośrednicy ubezpieczeniowi, a zwłaszcza pośrednicy działający na rynku dużych przedsiębiorstw, mają na tyle wysoką świadomość ubezpieczeniową, że wykupują ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zawodowej ze znacznie wyższymi niż nakazane przez UE sumami gwarancyjnymi.

W Polsce natomiast, kraju, który cały czas jeszcze dogania zarówno pod względem zamożności, jak i pod względem świadomości ubezpieczeniowej „starą Unię”, wymóg posiadania tak wysokich w naszym mniemaniu sum gwarancyjnych wykluczył z rynku z sektora pośrednictwa wiele małych podmiotów. Pomimo, że brokerzy aranżują programy ubezpieczeniowe dla firm o złożonej strukturze i dużej ekspozycji na ryzyko, wciąż jeszcze bardzo niewiele z nich decyduje się na dobrowolne zwiększenie sumy gwarancyjnej z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zawodowej. Wyższe sumy gwarancyjne to nie tylko bezpieczeństwo brokera, ale również zwiększenie jego wiarygodności wobec klienta i zapewnienie obu stronom komfortu we współpracy.

W przypadku sum gwarancyjnych transpozycja dyrektywy była praktycznie identyczna we wszystkich państwach członkowskich, a mimo to różnice w praktykach rynkowych pozostały. Okazuje

się jednak, że jest wiele innych obszarów, gdzie pozostawiony lokalnemu ustawodawcy margines swobody był na tyle duży, że wdrożone przepisy zupełnie inaczej określiły rolę i pozycję brokera ubezpieczeniowego. Najważniejszym z tych obszarów jest zakres działalności pośrednika, a w szczególności brokera ubezpieczeniowego.

Polski ustawodawca, prawdopodobnie z powodu braku lokalnych doświadczeń rynkowych, wprowadził wyraźny zakaz łączenia działalności brokerskiej w zakresie ubezpieczeń z działalnością w zakresie ich obsługi, w tym przede wszystkim dystrybucji. We Francji sytuacja jest bardzo odmienna – klient ma w swoim brokerze ubezpieczeniowym wsparcie we wszystkich obszarach. Broker jest nie tylko doradcą i pośrednikiem. Broker jest odpowiedzialny również za likwidację szkód, broker prowadzi call center, w którym zgłaszane są przedmiotowe szkody i przede wszystkim broker ma prawo prowadzić dla klienta dystrybucję ubezpieczeń masowych.

W świetle rozwijającego się rynku ubezpieczeń bancassurance oraz innych kanałów dystrybucji takich jak na przykład operatorzy telefonii, możliwość zapewnienia klientowi pełnej obsługi przez jeden podmiot jest niewątpliwą wartością dodaną. Na przykład francuski bank, który wdraża produkty ubezpieczeniowe dla swoich klientów powierza całą sferę ubezpieczeń swojemu brokerowi. Broker jest więc zarówno odpowiedzialny za koncepcję programu ubezpieczeniowego, jak i pełne jego wdrożenie, sprzedaż ubezpieczeń, dostarczenie narzędzi sprzedaży oraz serwis posprzedażowy. Brokerzy aranżują także programy ubezpieczeniowe łączące oferty kilku ubezpieczycieli. Cały taki rozbudowany program ubezpieczeniowy może obsługiwać na rzecz klienta, a równocześnie w imieniu zakładu ubezpieczeń broker. Program taki jest więc praktycznie całkowicie dziełem brokera. Stąd nie dziwi, że często na dokumentach ubezpieczeniowych pojawia się logo brokera w miejsce logo zakładu ubezpieczeń. Przecież to broker ubezpieczeniowy przeprowadził analizę rynku, zdecydował jakie produkty ubezpieczeniowe należy wdrożyć do sprzedaży i wynegocjował z ubezpieczycielem zakres ochrony, wycofując na przykład niewygodne klauzule i wdrażając dodatkowe rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej. Poza tym kupujący ubezpieczenie czy zgłaszający szkodę klient indywidualny dzwoni do call center brokera. Nawet więc z praktycznych względów pozycja brokera musi być wyeksponowana.

W Polsce sytuacje takie należą do rzadkości. Prawodawstwo zabrania brokerowi dystrybuowania produktów ubezpieczeniowych w imieniu zakładu ubezpieczeń. Jednak potrzeba służenia klientowi i dostarczenia mu jak najlepszych rozwiązań stała się motorem poszukiwania innowacyjnych rozwiązań.

Chcąc działać więc kompleksowo najwięksi pośrednicy ubezpieczeniowi, śladem największych grup ubezpieczeniowych, funkcjonują w ramach grup kapitałowych. Ponieważ niemożliwe jest równoczesne prowadzenie działalności ubezpieczeniowej w zakresie ubezpieczeń na życie oraz ubezpieczeń majątkowych, większość firm ubezpieczeniowych działa jako grupy kapitałowe, w których jedna ze spółek zajmuje się wyłącznie ubezpieczeniami na życie, druga zaś pozostałymi grupami ubezpieczeń. Ten dualny model przejął polski rynek pośrednictwa ubezpieczeniowego. W grupie kapitałowej jedna ze spółek odpowiada za koncepcję i brokerską obsługę programu ubezpieczeniowego, druga zaś może świadczyć dodatkowe usługi takie jak dystrybucja produktów ubezpieczeniowych.

GRAS SAVOYE wykształciła w Polsce strukturę umożliwiającą przejęcie kompleksowej obsługi klienta i zaproponowanie co najmniej tak szerokiego wachlarza usług jaki oferuje francuski broker ubezpieczeniowy. Poruszając się w ramach wytyczonych przez polski system legislacyjny, z większym wprawdzie wysiłkiem niż nasza spółka matka, ale również tworzymy programy ubezpieczeniowe złożone z ofert kilku ubezpieczycieli i w pełni je obsługujemy. Jednak wymaga to zaangażowania zarówno GRAS SAVOYE POLSKA – spółki brokerskiej odpowiedzialnej koncepcję programów ubezpieczeniowych, jak i spółki POL-ASSISTANCE świadczącej usługi w zakresie dystrybucji produktów ubezpieczeniowych i likwidacji szkód. Pewnie dlatego, w niektórych obsługiwanych programach klienci sami sugerują nam umieszczenie naszego logo na dokumentach ubezpieczeniowych.

Dyrektywa wytyczyła kierunki rozwoju rynku pośrednictwa ubezpieczeniowego i stworzyła bardzo szerokie ramy prawne działalności pośredników ubezpieczeniowych. Jednak specyficzne praktyki rynkowe w poszczególnych państwach członkowskich okazały się silniejsze niż Unijne wytyczne. Z jednej strony jest to dobra wiadomość świadcząca o poszanowaniu przez Wspólnotę europejskich różnorodności. Z drugiej zaś strony, dla polskiego młodego rynku brokerskiego oraz dla samych pośredników ubezpieczeniowych to swoiste ćwiczenie na inteligencję w poszukiwaniu rozwiązań, które w aktualnych ramach prawnych umożliwią obsługę klienta odpowiadającą zachodnioeuropejskim standardom. ■