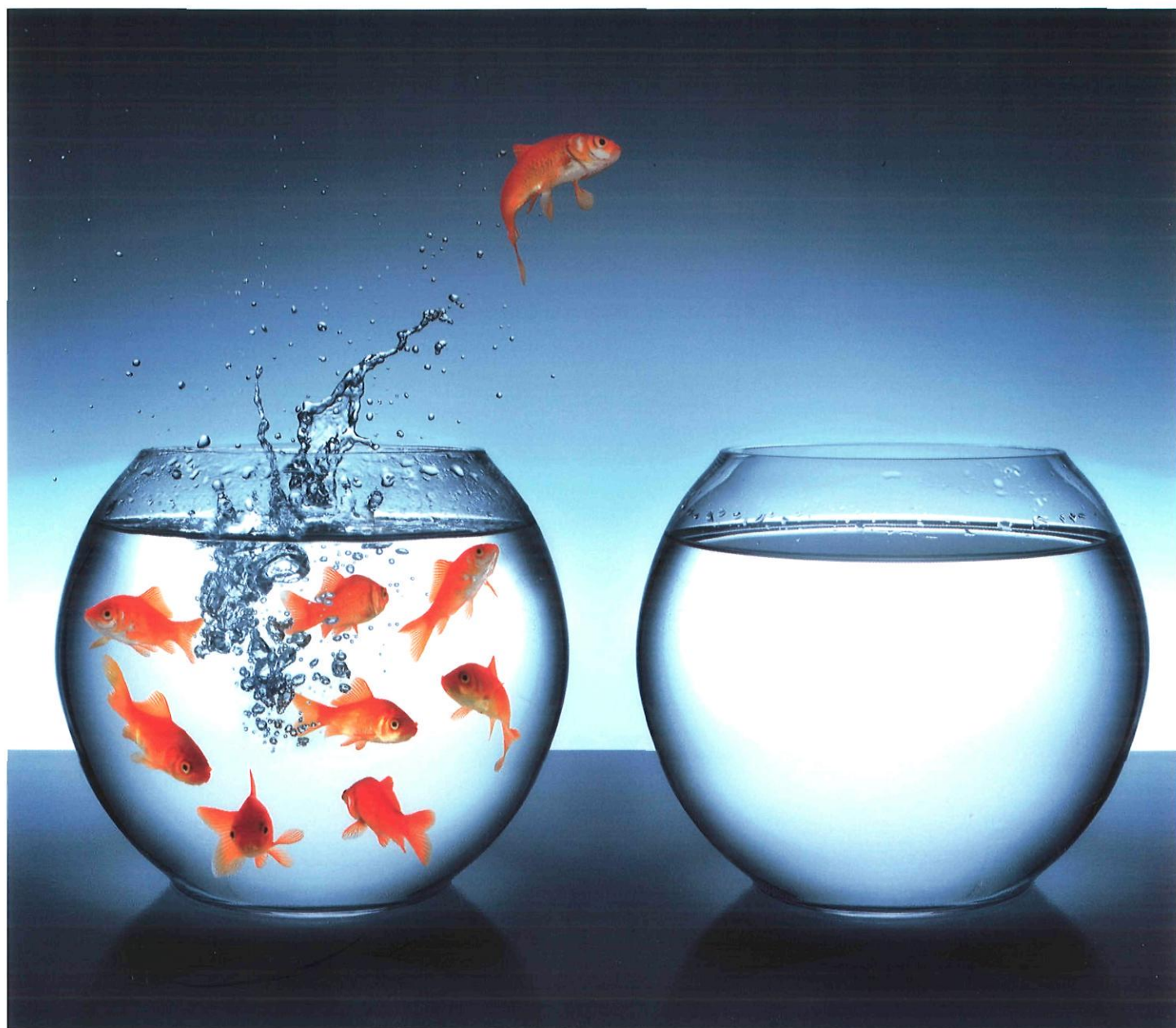


Miesięcznik

Ubezpieczeniowy

ISSN 1732-2413 • WSZYSTKO CO TRZEBA WIEDZIEĆ O RYNKU UBEZPIECZEŃ • TOM 12 I NUMER 5 I MAJ 2015



W N U M E R Z E :

Wyzwania i bolączki brokerów

Dane o kliencie – możliwości i ograniczenia

Odpowiedzialność zarządu/Placówki medyczne/Style zarządzania/Ubezpieczenia OC

BROKERZY

Kowalski u brokera

W ostatnich czasach sztywny podział na klientów agenta i klientów brokera uległ przeobrażeniu, dzięki czemu dzisiejszy broker dostrzegł istnienie Kowalskiego, zaś Kowalski – istnienie brokera. – JOANNA GEMLIK

Zwyczajowo przyjęło się stosować podział rynku ubezpieczeniowego na klienta indywidualnego oraz klienta korporacyjnego. Zwyczajowo również segment indywidualny brokerzy jeszcze do niedawna pozostawali dla swoich kolegów po fachu – agentów, zwracając się w kierunku dużych podmiotów.

Na stronach internetowych największych polskich brokerów napotykamy wpisy: *nasza oferta skierowana jest do podmiotów gospodarczych, podmiotów stosujących ustawę prawo zamówień publicznych; jesteśmy doradcą największych przedsiębiorstw branż sektora przemysłu, handlu i usług; firma specjalizuje się w obsłudze klientów biznesowych.*

Innymi słowy – agent postrzegany jest jako swego rodzaju sprzedawca detaliczny, sprzedający proste gotowe produkty, a broker zdecydowanie wybiera rolę hurtownika, przygotowuje „szyty na miarę” program ubezpieczenia, uwzględniając indywidualne, specyficzne wymagania każdego ze swoich klientów, do niedawna – jak wspomniano – wyłącznie klientów korporacyjnych. W ostatnich czasach jednak ten sztywny porządek rzeczy uległ przeobrażeniu, dzięki czemu dzisiejszy broker dostrzegł istnienie Kowalskiego, zaś Kowalski – istnienie brokera.

CZY KOWALSKI MA CZEGO SZUKAĆ U BROKERA?

Jeżeli największy polski ubezpieczyciel deklaruje w swoich raportach, że ponad dwukrotnie większy zysk generuje w ubezpieczeniach masowych (czyli ubezpieczając Kowalskich) aniżeli w ubezpieczeniach korporacyjnych (czyli w ubezpieczaniu podmiotów, które tradycyjnie upodobali sobie brokerzy), nierozsądnym byłoby rezygnować z tak atrakcyjnego obszaru.

Firmy brokerskie, chcąc mieć swój udział w owym rynku ubezpieczeń indywidualnych, musiały wypracować rozwiązania pozwalające na otwarcie drzwi Kowalskiemu. Postrzega on bowiem wciąż mylnie brokera jako agenta pracującego dla kilku towarzystw – a i broker nie za bardzo chce zajmować się przeprowadzaniem audytu ubezpieczeniowego mieszkania Kowalskiego, dodatkowo nie dyspo-



Joanna Gemlik jest brokerem w Akma-Brokers.

nując wystarczającymi narzędziami, aby od ręki przygotować właściwą polisę.

JAK TO ROBI BROKER?

Brokerzy, hołdując zasadom, że proponowane przez nich rozwiązania nie są gotowym produktem, który można kupić w każdym okienku, oraz że zdecydowanie są „hurtownikami”, przygotowali dla klientów indywidualnych całą masę różnego rodzaju programów grupowych.

JAKIE SĄ WADY TAKICH ROZWIĄZAŃ?

Z całą pewnością za wadę polis grupowych można uznać brak indywidualnego podejścia do potrzeb pojedynczego Kowalskiego. Dla wszystkich ubezpieczonych zakres ochrony jest taki sam, nie będzie dostosowany do indywidualnych oczekiwań. Wszyscy, bez względu na własne uwarunkowania, płacą składkę w tej samej wysokości. Kowalski, lubiący mieć wszystko zaoferowane „specjalnie pod siebie”, zapewne się skrzywi – przecież jest zupełnie inny niż wszyscy Kowalscy. Warto jednak, by spojrzął uważniej i zastanowił się, czy pewnych cech każdego Kowalskiego nie dałoby się uznać wspólnymi...

NIE TAKI DIABEŁ STRASZNY

Jedną z głównych zalet, jeśli nie podstawową, polis grupowych jest to, że są znacząco tańsze od indywidualnych ubezpieczeń o takich samych parametrach. Oferują one szeroki zakres ochrony, często niemożliwy do uzyskania indywidualnie. Dodatkowo broker zadba, aby niekorzystne zapisy pojawiające się w ogólnych warunkach ubezpieczenia zostały zmienione bądź usunięte. Ponadto nie sposób nie docenić minimum formalności, jakie oferuje zawarcie ubezpiecze-

nia na bazie umowy grupowej. Nie trzeba wypełniać wielostronicowych wniosków, nikt nie pyta o stan zdrowia, zabezpieczenia czy o dotychczasowe szkody bądź roszczenia.

Kowalski, korzystając z pomocy brokera, unika samodzielnego przeprowadzania czasochłonnej i narażonej na błędną ocenę procedury wyboru spośród wielu ofert ubezpieczeniowych oraz konieczności przebrnięcia przez zawilgości warunków ubezpieczenia – wszystko zostaje przedstawione w syntetycznej, czytelnej formie. Wartością dodaną jest wsparcie przy sporach z ubezpieczycielem w kwestii wypłaty świadczeń/odszkodowań.

JAK POWSTAJE PROGRAM?

Na wstępie należy zaznaczyć, że podane poniżej rozwiązania nie są jedynymi dostępnymi na rynku, ale z całą pewnością są najbardziej popularne. Zaczniemy od zdefiniowania grupy docelowej oraz identyfikacji jej potrzeb. Przykładowo, klientem „hurtowym” brokera niech będzie urząd miasta.

Więc do dzieła. Na pierwszy ogień oczywiście grupowe ubezpieczenie na życie. Wydawać by się mogło, że na tym koniec, ale tu z pomocą przychodzi nam ustawodawca. W 2011 r. powołano do życia ustawę o odpowiedzialności majątkowej funkcjonariuszy publicznych za rażące naruszenie prawa, która wprowadziła instrumenty prawne, na podstawie których funkcjonariusze publiczni Skarbu Państwa, jednostek samorządu i innych podmiotów ponoszą odpowiedzialność majątkową z tytułu szkód wyrządzonych przy wykonywaniu funkcji publicznej. Na pracujących w naszym urzędzie padł błdy strach. Może nie zabrzmi to zbyt dobrze, ale nie sposób nie przyznać, że to też ich cecha wspólna – przynajmniej z punktu widzenia profesjonalnego brokera. Ten od razu pospieszył z pomocą i przygotował dla funkcjonariuszy Kowalskich grupowy program ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej – Kowalskiemu zdecydowanie poprawił się humor.

