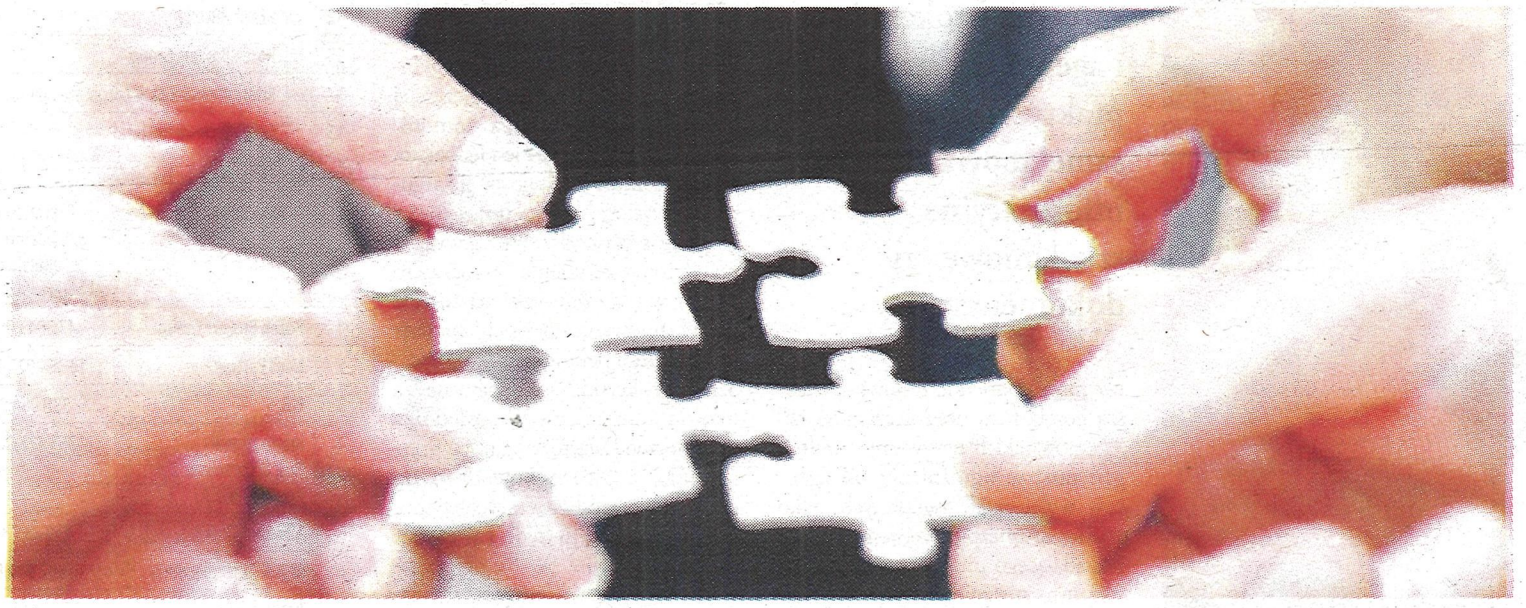
GAZETA FINANSOWA
1 – 14 lipca 2016 r.
BIZNES RAPORT

Czasem udaje się wybrać dobrze

Pytanie z pozoru proste: jak wybrać brokera? Na stronach internetowych można znaleźć wiele konkursów i przetargów na wybór brokera – jest się więc na czym wzorować.

Joanna **Miazek-Pypłacz**



W większości przypadków są to konkursy piękności: w pierwszym etapie takiego konkursu kandydaci mają do spełnienia wymagania formalne polegające na potwierdzeniu posiadania potencjału wystarczającego do realizacji zadania. Najczęściej nie są one wygórowane i potrafi je spełnić kilku albo kilkunastu brokerów.

Koncepcja obsługi brokerskiej

W drugim etapie broker przedstawia gotową – stworzoną na podstawie własnego doświadczenia i niemającą wiele wspólnego z potrzebami klienta – koncepcję *obsługi brokerskiej, która jest* oceniana w sposób miękki, i która tak naprawdę decyduje o wyborze. Koncepcja nie jest potem wykorzystywana, bo dopiero po konkursie broker dowiaduje się na czym zależy klientowi, ale konkurs się odbył.

Inną formułą jest pójście „na ilość" i punktowanie: liczby klientów, referencji, przetargów, zatrudnionych (koniecznie na umowę o pracę!), którymi może wylegitymować się broker. Taki konkurs „na ilość" nie ma nic wspólnego z szukaniem doradcy dopasowanego do naszych potrzeb.

Wcale nie jest łatwo wybrać brokera. Wybierając go pamiętajmy, że:

1. Broker ma być przede wszystkim doradcą. Nie pośrednikiem, nie likwidatorem szkód, ale właśnie doradcą. To oznacza, że czasami trzeba z brokerem omówić projekty, które dotyczą biznesu jeszcze na etapie planów, podzielić się obawami, w innym przypadku oszacować koszt ubezpieczenia inwestycji lub przedyskutować zdarzenie, które może w przyszłości rodzić naszą odpowiedzialność. Taką osobę klient powinien darzyć zaufaniem. W trakcie ponad dwudziestu lat pracy najlepszą współpracę i najlepsze efekty osiągaliśmy z klientami, którzy darzyli nas szerokim zaufaniem .

2. Broker jest nam potrzebny, bo potrzebujemy usługi szytej na miarę, bo giniemy w tłumie klientów korporacyjnych danego ubezpieczyciela, bo chcemy, żeby ktoś dbał o nasze interesy. Czy wobec tego rzeczywiście interesujące są liczby w postaci ilości zatrudnionych brokerów, czy raczej powinniśmy się dowiedzieć, kto będzie dedykowany do naszej obsługi, jakie posiada doświadczenie, ilu obsługuje klientów oraz jak często będziemy mieli okazję z nim porozmawiać?

3. Wielkość brokera ma znaczenie wtedy, gdy obsługa dotyczy bardzo dużego koncernu czy grupy kapitałowej. Kiedy współpraca dotyczy wielu podmiotów, często rozproszonych na terenie całego kraju. Gdy klient prowadzi działalność nie tylko w Polsce, ale także poza jej granicami. Wtedy obsługa brokerska będzie angażowała duża grupę brokerów.

4. Kiedy swojego brokera poszukuje firma prowadząca działalność w Polsce w jednej lokalizacji albo gdy jest to jednostka samorządowa, stawianie wymogu zatrudniania kilkudziesięciu brokerów wydaje się działaniem nieco na wyrost. Co więcej, bycie jednym z tysięcy klientów w bardzo dużej firmie brokerskiej może spowodować, że nie dostaniemy obsługi „szytej na miarę", a będziemy jednym z wielu klientów obsługiwanych przez korporacyjnego brokera. Broker zatrudniający setki pracowników to już korporacja. Najwięksi brokerzy w Polsce zatrudniają więcej pracowników niż niektórzy ubezpieczyciele.

5. Podobnie sprawa dotyczy wymogów wysokości sumy gwarancyjnej ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania zawodu brokera. Ubezpieczenie jest obowiązkowe z sumą gwarancyjną w wysokości 1 250 618 euro na jedno zdarzenie, jednak wszystkie większe firmy brokerskie mają znacznie wyższe polisy ubezpieczenia OC. Normą jest 10 -15 mln euro, a nierzadko sięgają 20 – 40 mln euro. Można bez wątpienia stwierdzić, że brokerzy ubezpieczeniowi są najwyżej ubezpieczoną grupą zawodowa. Oczywiście wysoka suma ubezpieczenia OC brokera jest gwarancją bezpieczeństwa klienta, ale i tu warto o refleksję nad celowością tak wysokich sum ubezpieczenia.

6. Brokerzy mają swoje specjalizacje. Oczywiście nie oznacza to, że nie będą startować do przetargu w innych branżach – każdy chce zdobyć klienta, ale ustawianie wymogów w oparciu o wyłącznie ogólne dane nie pozwala zweryfikować w czym dany broker się specjalizuje. Warto pytać i słuchać, co mają do zaoferowania brokerzy – może się zresztą czasem okazać, że nasza wiedza o zakresie oferowanych przez brokera usług jest niepełna.

7. Nie ma ustalonych kryteriów jakościowych obsługi. Często jest to know-how danego przedsiębiorstwa. Niektóre firmy mają narzędzia informatyczne pozwalające na znacznie sprawniejszą obsługę. Inne posiadają zaplecze międzynarodowe, które pozwala czerpać doświadczenie z różnych rynków.

8. Jakość? Nie pamiętam konkursu ani przetargu, w trakcie którego pytano mnie o jakość… zresztą jak ją zmierzyć u doradcy?

Jak więc wybierać brokera? Nie ma dobrej odpowiedzi.

Najprościej jest wtedy, gdy wyboru dokonuje właściciel firmy jednocześnie zarządzający firmą. Wszystko jest wtedy jasne i proste. Brokerzy prezentują zakres oferowanych usług i albo wzbudzają zaufanie, albo nie. Jeżeli obsługa jest taka, jak obiecano, często współpraca trwa całe lata. Kiedy jakość usługi jest niższa niż zakładano, broker jest zmieniany.

Inaczej jest wtedy, gdy wyboru dokonuje zarząd „najemny", dyrekcja, np. szpitala lub władze samorządowe. Z jednej strony Urząd Zamówień Publicznych w opublikowanej opinii potwierdził, iż wybór brokera wynagradzanego prowizyjnie przez zakład ubezpieczeń nie wymaga przeprowadzenia postępowania w trybie zamówień publicznych. Z drugiej strony nikt nie dokona wyboru bez przeprowadzenia konkursu lub przetargu. Często nie pozwalają na to procedury wewnętrzne.

Czasem jednak udaje się wybrać dobrze. Musimy tylko wiedzieć, czego potrzebujemy, stawiać pytania i mieć otwartą głowę.

Autorka jest wiceprezesem zarządu Akma-Brokers Sp. z.o.o.

Dynamika wysokości składki przypisanej brutto (I kw. 2016r.)

	Nazwa Spółki	Wysokość składki przypisanej brutto w I kwartale 2016 r.	Wysokość składki przypisanej brutto w I kwartale 2015 r.	Dynamika składki przypisanej brutto
1	Rożek Brokers Group	2 704 000,00	2 240 000,00	20,71
2	REMA BROKER	6 115 250,00	5 498 563,00	11,22
3	M.A.K. Ubezpieczenia	66 247 619,00	61 385 657,00	7,92
4	Gras Savoye Polska	267 535 000,00	251 874 000,00	6,22
5	Maximus Broker	31 992 050,44	30 345 254,22	5,43
6	PWS Konstanta	79 996 408,00	76 642 218,00	4,38
7	EIB	74 283 923,41	71 729 451,96	3,56
8	Inter-Broker	23 309 577,61	22 525 513,01	3,48
9	MENTOR	141 620 974,46	141 081 564,47	0,38
10	Brokerski Dom Ubezpieczeniowy „Merydian"	55 666 580,92	58 623 680,67	-5,04
11	International Risk & Corporate Advisory (IRCA)	1 493 043,00	1 780 102,00	-16,13
12	Marsh & McLennan Companies w Polsce	141 040 633,00	197 795 595,00	-28,69
13	GrECo JLT Polska	34 944 291,00	53 951 376,00	-35,23
14	GrECo Ecclesia Hospital	106 538,00	43 843,00	-143,00

Wysokość składki przypisanej brutto (I kw. 2016r.)

	Nazwa Spółki	Wysokość składki przypisanej brutto w I kwartale 2016 r.
1	Gras Savoye Polska	267 535 000,00
2	MENTOR	141 620 974,46
3	Marsh & McLennan Companies w Polsce	141 040 633,00
4	PWS Konstanta	79 996 408,00
5	EIB	74 283 923,41
6	M.A.K. Ubezpieczenia	66 247 619,00
7	Brokerski Dom Ubezpieczeniowy „Merydian"	55 666 580,92
8	GrECo JLT Polska	34 944 291,00
9	Maximus Broker	31 992 050,44
10	Inter-Broker	23 309 577,61
11	REMA BROKER	6 115 250,00
12	Rożek Brokers Group	2 704 000,00
13	International Risk & Corporate Advisory (IRCA)	1 493 043,00
14	GrECo Ecclesia Hospital	106 538,00