

W interesie samych brokerów jest doprowadzenie do powstania samorządu zrzeszającego przedstawicieli tego zawodu na zasadach obligatoryjności, dbającego o należyty poziom merytoryczny oferowanych usług, nieustanne podnoszenie kwalifikacji oraz szeroko pojęte zasady etyki zawodowej, a także – co szczególnie ważne – posiadającego skuteczne narzędzie egzekwowania narzuconych norm i zasad.

Potrzeba wielkiej zmiany

Rozmowa
z **Rafałem Kaszubowskim**,
prezesem zarządu EIB SA

„Gazeta Ubezpieczeniowa: – Jaki jest obecnie stan rynku brokerskiego w Polsce?

Rafał Kaszubowski: – Odpowiadając jednym słowem: jest dobrze, a dwoma słowami: nie-dobrze. Ten znany żart z brodą niestety doskonale oddaje sytuację.

Jest dobrze, bo brokerzy funkcjonujący na polskim rynku już od około 20 lat stali się dorośli. W ramach dojrzewania wykrystalizowali się wyraźni liderzy rynku, zarówno jeśli chodzi o wielkość firmy, jak i specjalizację w określonych ryzykach. Liczbowo wartość rynku usług brokerskich mierzona przychodami rośnie z roku na rok. Rośnie liczba klientów oraz szeregi profesjonalnych kadr pracujących w zawodzie.

A niedobrze, bo kryzys gospodarczy ostatnich lat znacząco podważył zaufanie do całego sektora finansowego, a słowo „ryzyko”, zamiast kojarzyć się z szansą, jednoznacznie zaczęło oznaczać stratę nim spowodowaną. Do tego dochodzi systematyczna w ostatnich latach degradacja społecznego znaczenia instytucji ubezpieczeń. Odbudowa zaufania klientów i nas samych jako uczestników rynku jest największym wyzwaniem dla całej branży.

Czy obserwowany wzrost wartości rynku brokerskiego oznacza jedynie jego rozwój pod względem ekonomicznym, ilościowym?

– W zdecydowanej większości przypadków ostra konkurencja wymusza stały rozwój jakości świadczonych usług. Nasi klienci wymagają od nas coraz więcej. Sami od siebie również nawzajem coraz więcej wymagamy. Zebrałiśmy jako branża cenne doświadczenia zarówno w zakresie relacji konkurencyjnej, jak i potrzeb klientów. Świadczone na naszym rynku usługi są na dobrym światowym poziomie. Tym różnimy się od innych, że nam się jeszcze wszystkim jako ludziom „bardzo chce” uczyć i pracować. To dobry prognostyk.

Rosnące obroty mogą uspić tych, którzy nie dostrzegają, w jakim

tempie zmienia się świat. W mojej opinii stoimy w przededniu wielkiej zmiany. Aby utrzymać pozycję zawodu, musimy się doskonale przygotować do zmian, których charakter może być rewolucyjny – pamiętając zwłaszcza o kwestii fundamentalnej, że rozwój rynku przesunął ciężar naszej użyteczności wobec klienta z pośrednika w stronę doradczy, na którym spoczywają obowiązki określone zarówno prawem, jak i zwyczajem.

Działając w rozproszeniu, mamy w polskich realiach niewielki wpływ na stanowienie prawa, dlatego też jako środowisko zawodowe musimy znacząco zwiększyć samoregulację zawodu, poprzez szybkie upowszechnianie i egzekwowanie zachowań zgodnych z wysokimi standardami zawodowymi i etycznymi. Droga do tego jest silny samorząd, zgodny z wzorcami wypracowanymi np. przez biegłych rewidentów.

W opinii wielu przedstawicieli nauki oraz samych brokerów reprezentujemy zawód zaufania publicznego – powierzają nam się przecież *de facto* bezpieczeństwo najważniejszych dla jednostek i organizacji dóbr materialnych i osobistych. Dynamiczny rozwój branży brokerskiej to z jednej strony większe profity, z drugiej zaś konieczność zwiększonej dbałości o jakość oferowanych usług. Wraz ze wzrostem liczby polis zawieranych za pośrednictwem brokera rośnie też ryzyko roszczeń z tytułu odpowiedzialności zawodowej, z którym to problemem musimy się wszyscy zmierzyć. Dlatego też, na tym etapie, za rozwojem ekonomicznym powinien pójść rozwój organizacyjny. Obecnie w Polsce nie funkcjonuje obligatoryjny samorząd zawodowy brokerów ubezpieczeniowych, jak to jest w przypadku na przykład zawodów prawniczych. Moim zdaniem polski rynek brokerski dojrzeje do takiego sposobu organizacji, ale podkreślam, że ze względu na dynamikę procesów zewnętrznych – w chwili obecnej stało się to wręcz



koniecznością. W interesie samych brokerów jest doprowadzenie do powstania samorządu zrzeszającego przedstawicieli tego zawodu na zasadach obligatoryjności, dbającego o należyty poziom merytoryczny oferowanych usług, nieustanne podnoszenie kwalifikacji oraz szeroko pojęte zasady etyki zawodowej, a także – co szczególnie ważne – posiadającego skuteczne narzędzie egzekwowania narzuconych norm i zasad. W chwili obecnej brokerzy zrzeszają się na zasadach dobrowolności. Największą organizacją jest Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych, skupiające silną reprezentację pracowników firm brokerskich oraz dużą część brokerów indywidualnych. Niestety, żadne dobrowolne zrzeszenia nie są zdolne do skutecznego kształtowania dobrych zwyczajów dla całego rynku, bowiem część „psujących rynek” pozostaje świadomie poza jakimikolwiek strukturami zawodowymi.

Nie chciałbym jednak, aby z mojej wypowiedzi ktoś wysnuł wniosek, że zawód brokera ma problem z profesjonalizmem. Znakomita większość brokerów prowadzi swoją działalność w sposób rzetelny, uczciwy i z najwyższą zawodową starannością. Niemniej jednak, nie możemy zamykać oczu na potencjalne zagrożenia, które zawczasu należy przewidywać i eliminować.

Kiedy może dokonać się ta ważna zmiana brokera w zawód zaufania publicznego?

– Oby jak najszybciej. Jest świetny, przemyślany projekt, poparcie autorytetów nauki oraz deklaracje najwyższych czynników dla wsparcia idei samorządności. To doskonały kapitał.

Brakuje nam głębokiego upowszechnienia idei wewnątrz środowiska, pełnej mobilizacji jej członków oraz upowszechnienia przekonania, że obowiązkowy samorząd

brokerski nie popadnie w pułapkę łatwego korporacjonizmu szkodliwego dla konsumentów.

Nie ma takich zagrożeń? A ataki na zawody prawnicze? Nawoływanie do ich deregulacji?

– Cóż, wynikają one wprost z pewnego naturalnego monopolu, jaki mają notariusze czy adwokaci. Sytuacja brokera jest diametralnie inna. My jako zawód monopolu mieć nigdy nie będziemy. Klient zawsze może kupić ubezpieczenie bezpośrednio od agenta, towarzystwa czy w banku.

Aby wzmocnić rangę zawodu i by klient dostrzegał korzyść z naszych usług, musimy zadbać o najwyższą jakość konkurencji zgodnej z zasadami. Tylko my sami możemy tego dokonać, korzystając z merytorycznego wsparcia przedstawicieli nauki. Państwo jako regulator z różnych względów tym dynamicznym wyzwaniom nie odpowiada, zarówno przy stanowieniu jak i egzekwowaniu prawa.

Podkreślam z całą mocą, że nie ma zagrożenia w postaci monopolu. Jest za to znacznie poważniejsze zagrożenie w postaci możliwej nieuczciwej konkurencji, a musimy pamiętać, że wszelkie nadużycia są dla branży śmiertelnie groźne.

Reprezentuje Pan firmę brokerską, o której można powiedzieć, że odniosła sukces na polskim rynku pośrednictwa ubezpieczeniowego. Jaką firmą jest teraz EIB SA?

– To prawda – przez ponad 16 lat działalności udało nam się rozwinąć działalność i ugruntować pozycję firmy na rynku brokerskim. Jak wiadomo, początek naszej działalności to przemysł elektroenergetyczny, z czasem wyspecjalizowaliśmy się w wielu innych branżach. Dziś z naszych usług korzystają człowie polscy przedsiębiorcy reprezentujący wiele dziedzin przemysłu, handlu i usług. EIB SA należy w tej chwili do liderów w branży brokerskiej. Cieszy fakt, że przedsiębiorcy

doceniają nas jako rzetelnych i skutecznych partnerów. Nasz sukces jest pochodną naszej pracy.

Jak zatem prezentują się liczby, które odzwierciedlają pozycję EIB SA?

– EIB SA obsługuje obecnie ponad 500 podmiotów instytucjonalnych. Nasze programy ubezpieczeniowe chronią majątek wart 80 mld zł oraz zdrowie i życie ponad 32 tys. osób. W 2010 r. za pośrednictwem EIB SA trafiło do ubezpieczycieli ok. 200 mln zł składki. Przychód firmy wyniósł 27,9 mln zł, zaś zysk 5,6 mln zł. Wzięliśmy udział w ponad 400 postępowaniach prowadzonych w trybie ustawy Prawo zamówień publicznych. Od 2000 r. przeprowadziliśmy 15 000 postępowań likwidacji szkód. Te liczby to nie tylko powód do dumy i satysfakcji, ale także wielkie zobowiązanie wobec tych, którzy obdarzyli nas swoim zaufaniem.

Rynek brokerski w Polsce jest bardzo konkurencyjny. Jakie są największe atuty EIB SA?

– Rzeczywiście, dziś sukces odnieść mogą tylko najlepsi. Także w branży ubezpieczeniowej nie ma miejsca na przeciętność. Standardy jakości EIB SA gwarantują wysoki poziom usługi brokerskiej. Nieustannie podnosimy kwalifikacje pracowników, zapewniamy kontrahentom dostęp do najnowszych produktów i rozwiązań. Od zawsze misją EIB SA jest profesjonalne i kompleksowe doradztwo na każdym etapie współpracy oraz indywidualne podejście do potrzeb naszych klientów. Ze względu na rodzaj obsługiwanych podmiotów, kładziemy również duży nacisk na ochronę informacji powierzonych przez klientów. Jako pierwszy broker w Polsce wdrożyliśmy Zintegrowany System Zarządzania oparty na wymaganiach norm ISO 9001 (jakość) i ISO 27001 (bezpieczeństwo informacji). Widzimy doskonale, że tylko takie podejście do usług brokerskich gwarantuje sukces w biznesie. ■