

Zasady wykonywania zawodu brokera

Z wielością pełnomocnictw mamy do czynienia w sytuacji, gdy decyduje klient, na etapie plasowania ryzyka pojawia się na rynku kilku brokerów. Gdy klient decyduje się na takie rozwiązanie, może to oznaczać, że nie ma on jasno sprecyzowanej wizji co do kształtu programu ubezpieczenia lub zależy mu tylko na najniższej cenie ubezpieczenia. W przypadku wielości pełnomocnictw brokerzy stają przed dylematem – jak się zachować, żeby wygrać rywalizację o kontrakt. Jak zwykle w takich sytuacjach bywa, są dwie drogi. Zachowanie w pełni profesjonalne,

Zwiększenie liczby brokerów, którzy stają się coraz ważniejszym partnerem w zakresie ubezpieczeń dla przedsiębiorstw i instytucji, a co za tym idzie – zwiększenie konkurencji na rynku usług brokerskich, powoduje, że coraz częściej stajemy przed sytuacjami, w których przy obsłudze jednego ryzyka pojawia się więcej niż jeden broker. Gdy do tego dochodzi, dwoma podstawowymi problemami, które pojawiają się w praktyce, jest wielość pełnomocnictw oraz przejście ryzyka przez nowego brokera.

identyczne zapytanie ofertowe, dotyczące danego klienta, a zakład ubezpieczeń, w przypadku otrzymania identycznych zapytań od kilku umocowanych brokerów, udzieli jednakowych odpowiedzi. Proszę zwrócić uwagę,

W przyszłości sprawa wielości pełnomocnictw powinna być jedną z głównych kwestii, uregulowaną w ramach zasad wykonywania zawodu określonych przez powszechny samorząd brokerski.

czyli skonstruowanie optymalnego programu ubezpieczenia i uplasowanie na rynku za jak najlepszą stawkę. Czysta konkurencja na idee oraz sprawność negocjacyjną.

Istnieje jednak niebezpieczeństwo, że w sytuacji coraz bardziej zaostrzającej się walki konkurencyjnej może dojść do głosu druga opcja, czyli zwycięstwo za wszelką cenę, a więc skonstruowanie programu minimum, na wysokich franszjach, który daje pewność, że klient usatysfakcjonowany niską ceną nie zwróci

że twórcy zasad przewidzieli wprowadzić sytuację wielości pełnomocnictw, nie przewidzieli jednakże, że dla danego ryzyka brokerzy mogą rekomendować inne rozwiązania ubezpieczeniowe. Z drugiej strony przepis zaleca równe traktowanie brokerów, co prowadzi do praktyki oferowania jednej ceny za jeden wybrany przez ubezpieczyciela program ubezpieczeniowy – i jest to sytuacja jeszcze dla brokerów korzystna, bo zdarza się skierowanie oferty do jednego wybranego albo i – o zgrozo! – nawet oferta bezpośrednia do klienta.

Drugą kwestią, którą należałoby uregulować, prowadzącą coraz częściej do sporów, jest zmiana brokera obsługującego klienta i związane z tym prawo do prowizji.

uwagi na jego mankamenty. Problem związany z koniecznością zarekomendowania klientowi takiego rozwiązania i poniesienia konsekwencji takiej rekomendacji może zostać odsunięty na dalszy plan – przecież jakoś to będzie. Na dodatek taki program łatwiej negocjuje się z ubezpieczycielem, a i w trakcie obsługi jest mniej roboty – bo franszyzy – co rekompensuje straty spowodowane niską ceną. Nieetyczne, prawda? To niemożliwe, żeby tak się działo na rynku – powiecie Państwo. No cóż – kto jest bez winy, niech pierwszy rzuci kamieniem i, mówiąc szczerze, życzyłbym sobie, aby utworzyła się jak największa ich góra.

W tym miejscu chciałbym zwrócić uwagę na to, co się dzieje w sytuacji, gdy wszyscy uczestnicy załatwiają sprawę profesjonalnie i w zgodzie z zasadami, także etycznymi. Do ubezpieczyciela wpływa kilka zapytań, których finałowymi rozwiązaniami można by obdzielić niejedną konferencję poświęconą innowacjom w ochronie ubezpieczeniowej. I co? I nic! Bo przecież underwriter nie ma czasu, ani przede wszystkim ochoty, na przeliczanie poszczególnych klauzul i różnicowanie oferty cenowej, a o późniejszych negocjacjach ceny w ogóle nie ma mowy.

Niezgodne z zasadami – znów Państwo powiecie. Otóż nie do końca. Przypominam, że zgodnie z pkt 4 *Kodeksu dobrych praktyk* – broker przedkłada wybranym zakładom ubezpieczeń

Abstrahując od przepływu *know-how* między uczestniczącymi brokerami, pytaniem retorycznym pozostaje, dla kogo korzystniejsze są warunki tak ukształtowanej ochrony? Oczywiście najprostsze w tej sytuacji wydaje się niedopuszczanie do wielości pełnomocnictw. I tak powinniśmy postępować. Jednak ważne jest, aby taka praktyka była powszechnie akceptowana zarówno przez rynek brokerski jak i ubezpieczeniowy. Przyszłościowo, sprawa ta powinna być jedną z głównych kwestii uregulowaną w ramach zasad wykonywania zawodu określonych przez powszechny samorząd brokerski. Dzisiaj jednak można i należy, moim zdaniem, podjąć

Namawiam do elastycznego podejścia do kwestii klauzuli wyłączności. W ostatecznym rozrachunku w dłuższej perspektywie występujemy w takich sytuacjach zarówno jako „stary” jak i „nowy” broker.

dyskusję w ramach *Kodeksu dobrych praktyk* i doprecyzować nieco istniejące zapisy.

Drugą kwestią, którą należałoby uregulować w ramach zasad wykonywania zawodu, prowadzącą coraz częściej do sporów, jest zmiana brokera obsługującego klienta i związane z tym prawo do prowizji. Dziś już nie ma wątpliwości, że w przypadku pełnej obsługi brokerskiej opartej na kurtażu, należy się ona za czynność brokerską polegającą



Łukasz Zoń

na doprowadzeniu do zawarcia umowy ubezpieczenia. Działając jako reprezentant klienta i w jego interesie, broker nie może być przecież wynagradzany przez ubezpieczyciela za czynności związane z obsługą zawartej umowy – w szczególności w sprawach o odszkodowanie.

Problem pojawia się jednak wtedy, gdy zmiana brokera następuje przy okazji odnowienia, stara umowa zostaje

w sprawie przejścia obowiązków. Namawiam w tym miejscu kolegów do elastycznego podejścia do kwestii klauzuli wyłączności. Przecież w ostatecznym rozrachunku w dłuższej perspektywie występujemy w takich sytuacjach zarówno jako „stary” jak i „nowy” broker.

Za chwilę spotkamy się na Kongresie Brokerów. Jest okazja, żeby, obok przyswajania sobie wiedzy w ramach zorganizowanych paneli, podyskutować o sposobie właściwego ukształtowania zasad wykonywania naszego zawodu. Namawiam również kolegów, aby, w nieco luźniejszej atmosferze, wykrzystalizowali okazję do załatwienia między sobą spraw spornych. Uważam, że opisywana hermetyczność środowiska nie jest taka zła. To chyba dobrze, że swoje sprawy potrafimy załatwiać we własnym gronie i dążymy do tego, aby otoczenie zewnętrzne nie miało wątpliwości co do sposobu naszego działania. Kształtujmy go w taki sposób, aby rozwijał nasz zawód oraz naszą ofertę rynkową.

Łukasz Zoń
wiceprezes zarządu
Stowarzyszenia Polskich Brokerów
Ubezpieczeniowych
i Reasekuracyjnych