

Miesięcznik

Ubezpieczeniowy

ISSN 1732-2413 • WSZYSTKO, CO TRZEBA WIEDZIEĆ O RYNKU UBEZPIECZEŃ • TOM 21 | NUMER 1 | STYCZEŃ 2024 • 5 STYCZNIA 2024



© Midjourney

W N U M E R Z E :

Zdrowotne: wyzwania, trendy, stawki

Zarządzanie ryzykiem z perspektywy ubezpieczycieli i brokerów

Bezpieczeństwo/Gwarancje ubezpieczeniowe/Nowe możliwości/Podatki



IRENEUSZ DRZEWIECKI

broker, specjalista ds. oceny ryzyka

Biuro Zarządzania Ryzykiem Departament Rozwoju EIB

Nowa era zarządzania ryzykiem

Rynek nieustannie ewoluuje – w tym sektor ubezpieczeń. Zmieniają się taryfy, warunki ubezpieczeń, ludzie czy nastawienie do biznesu. A jak to wygląda w sferze zarządzania ryzykiem? Tu oczywiście też trzeba dynamicznie reagować na nowe wyzwania. Przede wszystkim po to, żeby zminimalizować ryzyko powstania dużej szkody, która spowoduje przerwę w działalności i wysokie straty. Co możemy zatem zrobić? Choć katastrofom naturalnym nie jesteśmy w stanie zapobiec, to już w kwestii ochrony pozarowej mamy znacznie więcej do powiedzenia. – **IRENEUSZ DRZEWIECKI**

Większość zakładów ubezpieczeń posiada własny dział, zespół, czy nawet odrębny podmiot zależny, zajmujący się oceną ryzyka technicznego. Pracują w nich specjaliści, którzy oceniają środki zaradcze stosowane przez firmy i wrażliwość przedsiębiorców na zagrożenia mogące doprowadzić do nieszczęścia. Ich rolą jest przeprowadzenie audytu przed podjęciem decyzji o udzieleniu ochrony ubezpieczeniowej. Opinia tych specjalistów często determinuje wręcz chęć współpracy ubezpieczyciela z ocenianym przedsiębiorcą.

Oczywiście nie każdy klient podlega tak szczegółowej weryfikacji. Najczęściej jest ona uzależniona od branży i rodzaju oraz wielkości chronionego majątku, czasem od podatności klienta na częste występowanie szkód. Jednak – o czym warto pamiętać – ubezpieczyciele posiadają zazwyczaj własne regulacje, dotyczące podejścia do określonej działalności i to co jeden uzna za branżę w miarę bezpieczną, inny sklasyfikuje negatywnie i wprowadzi na swoją tzw. czarną listę, odmawiając ubezpieczenia.

PLATFORMA WSPÓŁPRACY

W wyniku audytów ubezpieczeniowych powstają raporty oceniające stan bezpieczeństwa z propozycjami poprawy warunków. Choć **może się zdarzyć, że inżynier oceny ryzyka oceni firmę negatywnie i zarekomenduje odmowę udzielenia ochrony lub wprowadzenie drakońskich obostrzeń w umowie**. I tu pojawia się nowa, do niedawna mało znana jeszcze, płaszczyzna współpracy ubezpieczycieli, ubezpieczonych oraz brokerów. Inżynierowie ubezpieczycieli proponują pewne

rozwiązania, których wprowadzenie pozwoli na zwiększenie bezpieczeństwa i niejednokrotnie wyeliminowanie zagrożeń mogących doprowadzić do pożarów, czy uszkodzeń urządzeń. Bardzo ważne na tym etapie współpracy jest obopólne zrozumienie. Pracownicy zakładów ubezpieczeń powinni zrozumieć klienta – specyfikę jego działalności, możliwości rozwojowe, środowisko działania. Klient natomiast powinien zrozumieć, że propozycje i rekomendacje ubezpieczycieli wynikają przede wszystkim z doświadczeń rynku ubezpieczeniowego w prewencji niespodziewanych zdarzeń.

Rekomendacje specjalistów dzieli się najczęściej na: wymagane natychmiast, wymagane z odroczonym okresem realizacji i zalecane, ale nie wymagane, wynikające z dobrych praktyk.

Taki audyt ubezpieczycieli to niewątpliwie wartość dodana do kontraktu ubezpieczeniowego. Klient dostaje rekomendacje, które z pewnością znacząco podniosą poziom bezpieczeństwa w zakładzie, a ubezpieczyciel będzie miał większą pewność, że choć do pożaru może dojść, to z mniejszym prawdopodobieństwem – oczywiście pod warunkiem, że klient weźmie sobie zalecenia głęboko do serca i z pełną pokorą, punkt po punkcie wykona wszystkie zmiany. Z tym niestety już nie jest tak różowo. Najczęściej propozycje poprawy bezpieczeństwa wiążą się z określonymi nakładami finansowymi, a biorąc pod uwagę obecną sytuację rynkową, ogólne „zaciskanie pasa”, wyłożenie kwoty np. 5 mln zł na instalację tryskaczową jest często nierealne.

ZALECENIA WYZWANIEM

Zdarzają się też sytuacje, kiedy klienci zupełnie nie reagują na jakiegokolwiek propozycje poprawy bezpieczeństwa, twierdząc, że ich to nie dotyczy, że mają wszystko zrobione zgodnie z obowiązującymi przepisami i nie ma potrzeby wprowadzanie dodatkowych środków prewencyjnych. Takie podejście jest krótkowzroczne i niestety może skończyć się tym, że taki klient nie znajdzie na rynku firmy ubezpieczeniowej, która bezwarunkowo podejmie się ochrony. Te czasy, kiedy wszyscy (zakłady ubezpieczeń) brali wszystko i walczyli o klientów już się skończyły.

Obowiązujące przepisy dotyczące zabezpieczeń ppoż. są dość liberalne i w wielu przypadkach spełnienie ich niestety nie wystarcza, by zakład ubezpieczeń ocenił je przychylnie. Czy np. dwukilogramowa gaśnica na 100 m² hali magazynowej może być wystarczającym zabezpieczeniem? Daje się zauważyć coraz większą dysproporcję między regulacjami a zaleceniami ubezpieczycieli. Zdarza się jeszcze, że klienci nie są gotowi, by to zrozumieć i dochodzi na tym tle do nieporozumień.

Jednak także **ze strony zakładów ubezpieczeń daje się niestety zauważyć również mocne usztywnienie stanowiska w kwestii proponowanych rozwiązań prewencyjnych**. Czasem nie ma chęci i woli do zmiany stanowiska. Zdarza się też tak, że wprowadzone w jednym roku rekomendacje stają się nieaktualne i niewystarczające, więc w kolejnym roku ten sam ubezpieczyciel rekomenduje dodatkowe rozwiązania, które wymagają kolejnych nakładów finansowych.

Dlatego tak ważny jest dialog i porozumienie. Dobrze by było, gdyby ubezpieczyciele brali pod uwagę wszystkie okoliczności, wpływające na funkcjonowanie przedsiębiorstwa. Warto w miejsce rekomendacji risk inżynierów, które są trudne lub wręcz niemożliwe do spełnienia, proponować rozwiązania alternatywne. Klienci z kolei powinni zrozumieć stanowisko ubezpieczycieli i nie opierać się zmianom, gdyż wszystkie te działania prowadzą przede wszystkim do poprawy bezpieczeństwa, na czym obu stronom powinno zależeć. To, że np. proponuje się cykliczne audyty termowizyjne czy częste kontrole miejsc wykonywania prac niebezpiecznych pożarowo, wynika przede wszystkim z doświadczeń szkodowych, a nie z subiektywnej oceny audytora.

Prawdopodobnie nie zawsze da się dojść do porozumienia, ale – jak mawiał klasyk – warto rozmawiać.

LEPSZA ŚWIADOMOŚĆ

Ogólnie należy jednak zauważyć, że świadomość bezpieczeństwa w przedsiębiorstwach wzrosła znacząco w ostatnich latach. Przyczynili się do tego oczywiście ubezpieczyciele, ale również firmy brokerskie. Już coraz więcej znaczących firm brokerskich zatrudnia w swoich szeregach specjalistów ds. oceny ryzyka ubezpieczeniowego. Są to osoby z doświadczeniem, najczęściej z pracy w zakładach ubezpieczeń. Klient korzystający z usług brokera zatrudniającego risk inżyniera, otrzymuje dodatkowe serwisy w postaci oceny ryzyka, oceny zagrożeń wraz z propozycjami poprawy stanu bezpieczeństwa. Analizuje się też dokumentację związaną z bezpieczeństwem i wskazuje na obszary wymagające korekty. Dodatkowo, wychodząc naprzeciw rekomendacjom zakładów ubezpieczeń, klient może być często poddany wspomnianemu audytowi termowizyjnemu. Raport z niego jest niewątpliwie doskonałym narzędziem prewencyjnym, ponieważ może skutecznie wskazać miejsca szczególnie narażone na powstanie zagrożenia pożarowego.

Należy też wspomnieć o współpracy na linii broker – ubezpieczyciel. Większe zakłady ubezpieczeń organizują chętnie różnego rodzaju szkolenia podnoszące wiedzę z zakresu ogólnej pojętej prewencji pożarowej. Kierowane są głównie do brokerów, choć chętnie korzystają z nich także inne podmioty. Takich spotkań jest coraz więcej i cieszą się popularnością, ponieważ stale pojawiają się zarówno nowe rozwiązania zabezpieczające, jak i zagrożenia wynikające z rozwoju technologii.

Wypracowanie nowych rozwiązań prewencyjnych i zabezpieczeń wymaga kolejnych doświadczeń, niestety zazwyczaj ze zdarzeń szkodowych. Przykładowo, nikt nie zdawał sobie sprawy ze skali ryzyka, jakie stwarzają instalacja fotowoltaiczna czy samochody elektryczne, dopóki nie doszło do pożarów z ich przyczyny. Jednak nie wszystko da się przewidzieć, dlatego im częściej będziemy dzielić się wiedzą i współpracować ze sobą w kwestii prewencji, tym mniej będzie pożarów. Także tych na linii komunikacji pomiędzy nami, gdzie zdarza się, że ponosimy niepotrzebne koszty „gaszenia” takich pożarów, aby powrócić do rozsądnej, merytorycznej i biznesowej rozmowy na temat polisy dla naszych klientów. □

