



PRZEDKONGRESOWE PODSUMOWANIE

Brokerzy autorem i ofiarą własnego sukcesu

Brokerzy są stałym elementem polskiego rynku ubezpieczeniowego, dostawcą rozwiązań niezbędnych przedsiębiorcom i instytucjom. Możemy powiedzieć, że przez ostatnie kilkanaście lat jako brokerzy osiągnęliśmy prawdziwy sukces – sukces, który niesie jednak ze sobą pewne zagrożenia. Warto więc na przedkongresowych łamach zdiagnozować te zagrożenia i aktualne wyzwania rynku ubezpieczeniowego.

Niewątpliwie brokerzy, jako pośrednicy zawodowi o ugruntowanej już pozycji w świadomości kontrahentów, są autorami i ofiarami własnego sukcesu. Silna pozycja rynkowa znajduje potwierdzenie nie tylko w bezwzględnych wynikach finansowych. Specyficznym rodzajem „uznania” dla nas jest także fakt, że staliśmy się przedmiotem zainteresowania niektórych menedżerów ubezpieczeniowych, wskazujących na, ich zdaniem, istotny udział kosztów akwizycji w składce, czy też urzędników obiecujących znaczne oszczędności dzięki rezygnacji z pośrednictwa. Można powiedzieć: w sumie nic nowego.

Broker – partner wolnego rynku

Jednak ta dyskusja, niestety po raz kolejny, odbywa się w oderwaniu od realiów rynku, w którym broker jest poszukiwanym dostawcą rozwiązań niezbędnych przedsiębiorcom, instytucjom czy, szerzej, obrotowi gospodarczemu. Nie chciałbym w tym miejscu wyliczać zalet, jakie daje współpraca z profesjonalnym doradcą. Zresztą każdy z brokerów wie to najlepiej. Chciałbym wskazać jednak, że silny rozwój profesjonalnego doradztwa i pośrednictwa jest jednoznacznym dowodem na istnienie wolnego rynku. Rynku, na którym pośrednik wyszukuje ofertę zaspokajającą potrzeby wyartykułowane przez klientów. Często, poznając niestandardowe potrzeby klienta, tworzy produkty do nich dopasowane. Rozbudowuje i oferuje klientom katalog płatnych i bezpłatnych usług dodatkowych. Prowadzi racjonalną działalność, której fundamentem jest swoboda świadczonych usług i zaufanie do racjonalności wyborów dokonywanych przez uczestników obrotu gospodarczego.

Za prowadzenie działalności ubezpieczeniowej odpowiedzialni są inni ludzie i podmioty. To ich decyzje i zaniechania w największym stopniu kształtują rynek usług ubezpieczeniowych. Bolączki są wspólne dla całej współczesnej gospodarki: brak zaufania, chciwość, *short-termism*, brak szacunku dla zasobów (np. własnych kadr pracowniczych) czy wiara w kolejną Wunderwaffe. To właśnie te przesłanki wpływają na wzmogłą presję regulatora, która z kolei napędza spiralę kłopotów menedżerskich i podnosi koszty działalności. Trzymam gorąco kciuki za mądre decyzje ubezpieczycieli. Za zmianę perspektywy branży na długofalową, pozytywną obecność w świadomości klientów. Wiem niestety, że łatwo radzić, a trudniej wykonać.

Obserwowana od lat, wyniszczająca wojna cenowa przyniosła już efekty w postaci poważnych problemów niektórych graczy. Jej efektem były także dymisje osób za to odpowiedzialnych czy też precedensowe zalecenie KNF.

Broker – synonim jakości

Pamiętajmy jednak o tym, że to, co możemy nazywać „problemem niskich cen”, przyniosło nam także efekt korzystny. Klienci, w tym także korporacyjni, ciesząc się tanimi ubezpieczeniami, są w stanie,

paradoksalnie łatwiej, podejmować decyzje wydatkowe i poprawiać zakres stosowanych w swojej działalności instrumentów transferu ryzyka. Tu zwiększa się rola i odpowiedzialność brokera za przygotowanie klienta do zmian na rynku. Za nieustanne budowanie u niego świadomości, że rynek ubezpieczeń oferuje bardzo efektywne formy transferu zagrożeń, ale jego wadą jest podleganie wahaniom koniunktury. Niestety, nie tylko zagranicznym, ale także tym krajowym. Stąd też potrzeba planowania i realizacji polityki ubezpieczeniowej klientów w szerszym kontekście, obejmującym długą perspektywę czasową. Należy oszczędności z miękkiej fazy rynku przeznaczyć na lata trudne. Zupełnie jak w budżecie domowym.

Wielka zmiana oczekiwana przez większość, w ślad za zmianą w przestrzeni politycznej, dotknie nieuchronnie gospodarki, a wraz z nią sektora finansowego

Zwiększa się rola i odpowiedzialność brokera za przygotowanie klienta do zmian na rynku. Za nieustanne budowanie u niego świadomości, że rynek ubezpieczeń oferuje bardzo efektywne formy transferu zagrożeń, ale jego wadą jest podleganie wahaniom koniunktury. Niestety, nie tylko zagranicznym, ale także ściśle krajowym. Stąd też potrzeba planowania i realizacji polityki ubezpieczeniowej klientów w szerszym kontekście, obejmującym długą perspektywę.

i ubezpieczeń. Znamienne, że właśnie w obszarze ubezpieczeń zmiany te są pozornie najszybsze. Branża silnie konkurencyjna, która odeszła od monopolu nie tylko dlatego, że oferta była jedna – ale dlatego, że inni dawali naprawdę korzystniejsze warunki. Klienci poszukiwali ochrony za znacząco niższe koszty, godząc się, że w tym obszarze poniosą koszty profesjonalnego pośrednictwa. Pośrednictwa nastawionego na budowanie efektów jakościowych. Stąd płynie wniosek, że znaczący udział brokerów w obrocie profesjonalnym to nie przypadek, ale odpowiedź na zapotrzebowanie klientów. Jeśli chcą państwo dowodu – takim bez wątpienia jest powszechne i niewymuszone korzystanie z usług brokerów przez szpitale, gdzie wcześniej przez wiele lat słusznie minionych lat była „ta jedna”, jakże niedoskonała oferta.

TUW – rewolucja

Duża część podmiotów efektywnie korzystających z usług ubezpieczeniowych dodatkowo zobowiązana jest do stosowania reguł zamówień publicznych, łatwego medialnie „chłopca do bicia”, bo kojarzącego się z uciążliwymi procedurami. W ubezpieczeniach pozornie mamy łatwą furtkę z możliwością obejścia tego ograniczenia dzięki idei TUW-u. Rewolucyjny pomysł na odskoczenie od konkurentów od lat skutecznie skracających dystans do Lidera. Zakład ubezpieczeń zmuszany do konkurencji zakłada TUW, który – reasekurowany w 95% w firmie matce – jest jedynie formułą do obejścia przymusu konkurencji na wolnym rynku. Klienci pojawiają się

sami po każdym „niezobowiązującym” zaproszeniu.

To droga na skróty i ewidentnie ma charakter Wunderwaffe, która – w zamierzeniu dowódców – ma wreszcie i nieodwołalnie odwrócić losy wojny. Systemowo to działanie ahistoryczne, groźne dla klientów, wolnego rynku i samej instytucji. Jest lekarstwem, które niesie ze sobą ryzyko niepożądanych działań leczniczych i skutków ubocznych. Zastosowane w większych dawkach grozi zatruciem organizmu pacjenta. Żal świetnych fachowców, zaangażowanych pracowników i renomy budowanej przez lata. Wszyscy zainteresowani sprawą obserwatorzy wiedzą doskonale, że to nasze polskie „Wunderwaffe” to tylko miraż. Iluzja, oparta na pominięciu szerszego kontekstu prawnego, jaki wnoszą do naszego porządku prawnego jednoznaczne dyrektywy europejskie. Ta iluzja może być atrakcyjna wyłącznie na krótką

metę. W moim przekonaniu jest dramatycznie groźna i dla ubezpieczonych klientów, i ich decydentów.

Wunderwaffe, która uderzy we wszystkich

Bomba została podłożona jeszcze w latach minionych, a jej spektakularna detonacja zachwieje możliwością realizacji nowych, lepiej dopracowanych projektów. Takich jak promowanie idei powszechności ubezpieczeń. Idei rozumianej jako działania mające na celu wzrost świadomości obywateli co do konieczności zakupu ubezpieczeń i tym samym wzmacniania ich bezpieczeństwa. Także takich jak koncepcja krzewienia rzeczywistych wartości, jakie wiąże się ze wzajemnymi ubezpieczeniami określonych grup interesów, dla których oferta rynkowa jest ograniczona lub nieatrakcyjna. Powoływanie się na tradycję lub statystyki światowe, mające uzasadniać stworzenie Wunderwaffe przez komercyjny zakład ubezpieczeń, będący ciągle liderem na lokalnym rynku, jest co najmniej wprowadzaniem w błąd opinii publicznej.

Czas rewolucji

Rok 2016 to dla wszystkich ludzi branży początek wielkiej zmiany. Zmiany zarówno oczekiwanej, jak i budzącej obawy. To naturalne, że szybko przyzwyczajamy się do rzeczywistości i uznajemy ją za trudną do zmiany. Na dodatek są tacy, którzy tego nie wiedzą i zmieniają rzeczywistość. W realiach społecznych bardzo często określamy ich mianem rewolucjonistów, a efekty ich działań przechodzą do historii jako

rewolucje (od *revolutio* – przewrót). Zupełnie teoretycznie w tym miejscu i bez żadnych analogii do współczesności poszukajmy w historii ich cech charakterystycznych, wspólnych zarówno dla wielkich rewolucji, jak i różnych pomniejszych rewolt:

1. Stosunkowo wąska grupa interesariuszy zmiany, skutecznie kwestionujących dotychczasowy porządek jako zły i nieefektywny,

2. Posiadanie przez nich siły dostatecznej do zainicjowania zmiany (gorzej bywa z jej kontrolą),

3. Odkrycie jednego leku na całe zło (np. dowolnie: likwidacja instytucji, ograniczenie wolności gospodarczej, odebranie ziemi, kapitałów),

4. Do tego niezbędne jest pokazanie wroga (ścięcie króla, cara, rozkułaczenie bogatych, kapitalistów, inteligencji, konkurencji),

5. Niezbędna jest też całkowita bierność elit i przynajmniej przyzwolenie mas.

Zawsze dla wszystkich rewolucjonistów wspólne jest fundamentalne uproszczenie co do diagnozy, jak też stosowanie najprostszyc metod. Wolny rynek jest zły? To go zlikwidujemy. „Obcy” są od nas lepsi? To ich wygnajmy. Chłopi nas nie wspierają? To niech umierają z głodu. Przykłady można mnożyć, ale jeszcze jedno jest wspólne – pozorne działanie z „wyższych” pobudek. Każda rewolucja jednak się kończy, życie po niej nie jest już takie samo, ale wraca do normy.

Zachęcam do obserwowania rozwoju tej TUW-owskiej rewolucji: wybuchu, przebiegu i wreszcie tego, co po niej pozostanie. Analogie z każdą rewolucją będą oczywiste.

Cieszmy się, że w pracach reprezentacji środowiska, jakim jest SPBUIR, nie marnujemy czasu na czcze dyskusje o potrzebie promocji zawodu i konieczności samodoskonalenia. Wiemy już wszyscy, że najlepszą promocję wypełniamy my sami, intensywnie poszerzając bazę klientów i profesjonalizując swoją działalność. Ugruntowując również relacje z rynkiem ubezpieczeniowym, będąc jego ważną i wiarygodną częścią. Wskazując priorytety, konsekwentnie skupiamy się na twórczym dialogu nad nieuchronnymi zmianami regulacyjnymi. Myślę, że wszyscy dostrzegamy sukcesy tej polityki i oczekujemy na dalsze jej efekty. Temu ma służyć zainicjowana praca nad nową ustawą o pośrednictwie ubezpieczeniowym, która, mamy nadzieję, dzięki zaangażowaniu wybitnych przedstawicieli nauki, stanie się doskonałą bazą do prawdziwej i koniecznej zmiany.

Dlatego na zakończenie polecam mądre słowa naszego pierwszego wieszcza, **Jana Kochanowskiego**: „Nie porzucaj nadzieje, Jakoć się kolwiek dzieje: Bo nie już słońce ostatnie zachodzi, A po złej chwili piękny dzień przychodzi”.

Rafał Kaszubowski
prezes zarządu EIB SA

