

Być agentem czy brokerem?

Nie widzę większych różnic w działalności brokera czy agenta obsługującego klientów indywidualnych, a nawet małe i średnie podmioty gospodarcze. Mało tego, przy tych grupach klientów korzystniejszy wydaje się nawet status agenta z jego możliwością szybkiego zaprezentowania oferty kilku zakładów ubezpieczeń oraz bezpośredniego polisowania.

— ARKADIUSZ ŚWIERCZ

Decyzja o wyborze formy działalności zależy przede wszystkim od odpowiedzi na pytanie, do kogo zamierzają dotrzeć ze swoją ofertą obaj pośrednicy. W przypadku dużych klientów korporacyjnych, gdzie oczekiwania polegają na przygotowaniu kompleksowego programu ubezpieczeniowego, broker ubezpieczeniowy — najlepiej z międzynarodowymi kontaktami (choć nie jest to regułą) — wygrywa z agentem. Tu oprócz zaplecza merytorycznego liczy się też serwis, zarówno ten związany z obsługą bieżących spraw, jak i obsługą likwidacyjną. Nie przypadkowo przy dużych firmach brokerskich działają podmioty zajmujące się właśnie likwidacją szkód. Nawet jednak w takich przypadkach, gdzie mówimy o obsłudze dużych klientów, okazuje się, że agencja ma swoje niezaprzeczalne zalety, jak chociażby przytoczona już możliwość polisowania. Dlatego duże firmy brokerskie tworzą przy sobie również takie podmioty.

BROKER OBROTOWY

Przy zawieraniu umowy, broker pełni rolę „obrotowego” występuje w imieniu klienta o wystawienie polisy czy certyfikatu do zakładu, odbiera dokument i przekazuje klientowi. W przypadku agenta, sprawa wygląda prościej. Mając stosowne upoważnienia wystawia on polisę, co znacznie usprawnia obsługę. Z punktu widzenia klienta jest to istotne. Dla przeciętnego Kowalskiego, różnica między brokerem a agentem mającym w ofercie kilka towarzystw zaciera się, nie mówiąc już o znajomości uregulowań prawnych definiujących status każdego z pośredników.

SZYBKI AGENT

Zaletą agencji jest szybkość przedstawienia oferty. Broker musi otrzymać pełnomocnictwo, rozesłać slipy do zakładów, poczekać na odpowiedź, zestawić dla klienta otrzymana-



Arkadiusz Świercz

W branży ubezpieczeniowej od 1994 roku. Najpierw w PZU, następnie w firmie brokerskiej

Protector. Współzałożyciel firmy brokerskiej Polski Portal Ubezpieczeniowy S.A., która razem z agencją Expertia Sp. z o. o. wdrożyła w 2001 roku, jako pierwsza w Polsce, program sprzedaży ubezpieczeń on-line. Obecnie współwłaściciel i prezes agencji Expertia Sp. z o. o.

ne oferty w porównaniu. Agent mający stosowne uprawnienia może przygotować podobną ofertę znacznie szybciej. Oczywiście w przypadku większych klientów lub bardziej skomplikowanych ryzyk niezbędny będzie także i jego kontakt z oddziałem czy centralą ubezpieczyciela. Ale polisę na kilka samochodów plus mienie firmy jest w stanie wystawić od ręki. Znam multiagentów, którzy przedstawiają klientom oferty ubezpieczeń mieszkaniowych i komunikacyjnych nawet 10-12 towarzystw, a standardem jest 3-4. Taki sam wybór ma klient korzystający z usług brokera. Uważam przy tym, że znajomość niuansów oferty ubezpieczycieli jest wśród dobrych agentów taka sama, jeśli czasami nie większa niż w przypadku brokerów. Agent pracuje więcej z klientem indywidualnym, zdarza się, że co godzina przedstawia warunki innej firmy ubezpieczeniowej. Nic więc dziwnego, że zna je na wyrywki. Nie do końca jest też prawdą ogólne mniemanie, że broker jest w stanie wynegocjować lepsze zapisy dla klienta. Skłonność towarzystwa do zmian warunków zależy od wielkości klienta, znaczenia danego pośrednika dla placówki towarzystwa, a nie od jego statusu.

CO PO SZKODZIE?

Jak już wspominałem, ludzie nie wyczuwają różnicy między agentem a brokerem, tym bardziej, że w polskich warunkach nie przykłada się jeszcze wagi do serwisu po sprzedaży, a w szczególności po szkodzie. Agent nie może tego robić, jest przecież związany z towarzystwem. Broker nie robi, bo obecny system wynagradzania nie promuje tego typu działań. Obaj dostają prowizję za sprzedaż, różnica w jej wysokości nie istnieje lub jest niewielka, nic więc dziwnego, że broker nie chce brać na siebie takiego obciążenia, jak nadzorowanie procedury likwidacji szkody, szczególnie dla pojedynczych przypadków. Trudno w końcu oczekiwać od zakładów ubezpieczeń, że będą finansowały podmiot, który po szkodzie będzie je ponaglał, wytykał błędy. Oczywiście dla liczących się klientów zrobi wyjątek, ale trudno się spodziewać, że będą to częste przypadki: na naszym rynku broker wciąż głównie pośredniczy tylko w sprzedaży. Tymczasem podjęcie się pomocy w likwidacji szkody mogłoby być istotnym wyróżnikiem brokera na tle agenta i przekonać do skorzystania z jego usług.

MNIEJ PAPIERKOWEJ ROBOTY

Minusem działalności agencji jest konieczność wykonywania olbrzymiej „papierkowej roboty”, z której w dużej części zwolniony jest broker. Szczególnie po wejściu w życie nowego prawa ta dolegliwość jest większa w związku z koniecznością przekazania przez firmy ubezpieczeniowe informacji o zawartych umowach OC komunikacyjnego do UFG. Zakład ubezpieczeń ma na to 7 dni, więc daje agentom 2-4 dni na przekazanie jemu z kolei tej informacji. Dla multiagencji z rozległą siecią sprzedaży, nie korzystającej ze sprawnego systemu informatycznego, to istotny problem. Ubezpieczyciele też przecież wymagają coraz szybszych terminów rozliczeń. Generalnie nieuchronne są inwestycje

w zorganizowanie sprawnego obrotu informacją w ramach sieci multiagencyjnej. Nie mówię tu o polisowaniu on-line, bo to dla wielu jeszcze droga technologia, niedostępna przez to dla wszystkich na rynku, ale o prostych systemach sprawozdawczych. W przypadku brokera kwestia organizacji przepływu informacji jest w większym stopniu jego wewnętrzną sprawą. Choć z pewnością taki system ułatwia zarządzanie firmą.

OC WYMUSI KONSOLIDACJĘ

Analizując sposób działania agentów i brokerów nie sposób odnieść się także do zmian wprowadzonych przez nowe prawo, jak chociażby drastyczne zwiększenie limitu sumy gwarancyjnej na polisach OC brokerów i multiagentów od stycznia 2005 roku. Wymóg ten – przy założeniu utrzymania aktualnego status quo – przyczyni się moim zdaniem do zmian na tym rynku, a przede wszystkim konsolidacji w szeroko rozumianej branży pośrednictwa ubezpieczeniowego. To oczywiście trudny i złożony proces. W większych organizacjach robi się due diligence i wtedy mniej więcej wiadomo, jaka jest wartość firm, jak podzielić udziały w nowym

podmiocie, czy też ile zapłacić za ewentualne jego przejęcie. W mniejszych firmach procesy te będą pewnie uproszczone, co nie znaczy, że łatwe w przeprowadzeniu. W naszych warunkach nie ma jeszcze świadomości, że ważne jest nie tyle to, ile firma przynosi w danym momencie składki, ile dostaje prowizji czy ilu ma klientów, ale jaka jest stabilność portfela i jakie będą te parametry w przyszłości. To tak zwana budowa wartości firmy, którą tworzy się wiele lat. W przypadku małych podmiotów, kluczowe będzie więc wzajemne zaufanie, dlatego sądzę, że konsolidacja będzie miała charakter regionalny. Innym modelem może być przyjmowanie samodzielnych brokerów pod skrzydła większych organizacji na zasadzie kontraktów menedżerskich. Również agenci będą rozważali czy skoncentrować się na współpracy z jednym towarzystwem czy też łączyć się w jakieś większe struktury np. spółki prawa handlowego. Generalnie łącznie się podmiotów może przynieść dwojakie korzyści: rozbić kosztów polisy OC na kilka osób i większy wolumen obrotów, co zawsze poprawia pozycję negocjacyjną z towarzystwem, zarówno w zakresie prowizji, jak i warunków ubezpieczenia. □



Nowy system badania wypłacalności ubezpieczycieli, nad którym pracuje obecnie Komisja Europejska w ramach projektu Solvency II, jako jeden z celów stawia sobie unowocześnienie mechanizmu oceny stabilności finansowej towarzystwa ubezpieczeniowego i dostosowanie go do zmieniających się wymogów rynkowych. Obecnie ocena kondycji towarzystwa opiera się raczej na danych z przeszłości. Nowy system każe zwracać większą uwagę na to, co się dzieje w firmie obecnie i co może dziać się w przyszłości przy określonym sposobie działania firmy. Dotychczasowy system funkcjonuje już od 30 lat i jeśli tylko ktoś, czy to właściciele firmy, czy to nadzór, rozpoznawał mechanizm i dynamikę wskaźników bezpieczeństwa, to stanowiły one dobry miernik. Pod warunkiem, że podejmowano działania, gdy wskaźniki ulegały pogorszeniu i wykazywały trend spadkowy, a nie dopiero jak przekroczyły wartości krytyczne. Nowy system ma być oparty na trzech filarach, rozwiązaniu zbliżonym do systemu bankowego. Pierwszy filar będzie bardzo kwantyfikowalny. W jakiejś części zostaną przejęte te formuły, które dzisiaj mamy, np. dotyczące sposobu liczenia marginesu wypłacalności. Zostaną jednak dodane rygory dotyczące m.in. jakości i wielkości aktywów, jakości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.

NADZÓR NAD ZARZĄDZANIEM

Drugi filar, można go nazwać kontrolnym, będzie łączył w sobie elementy nadzoru instytucjonalnego zewnętrznego, jak również systemu kontroli wewnętrznej w spółce



Lepiej być multiagentem

Rezygnując ze statusu agenta wyłącznego, rozważałem podjęcie działalności jako multiagent lub broker. Doszedłem do wniosku, że mając w większości do czynienia z klientami indywidualnymi oraz małymi firmami to pierwsze rozwiązanie będzie wygodniejsze i bardziej elastyczne. Jako agent dysponuję polisami i pełnomocnictwem do zawarcia umowy z klientem. Jest to bardzo istotne dla zapewnienia płynności i szybkości obsługi klienta. Przy większości umów do ich zawarcia dochodzi podczas jednego spotkania będącego jednocześnie prezentacją oferty. W przypadku brokera opłacalność pośredniczenia przy umowach zawieranych przez klientów indywidualnych drastycznie spada. Problem z polisowaniem w przypadku działalności brokerskiej najczęściej pojawia się w przypadku umów ubezpieczeń komunikacyjnych (zawieranych przez klienta w ostatniej chwili) turystycznych itp. W przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych zaletą agenta jest też posiadanie pełnomocnictwa do przyjęcia raty składki po określonym terminie po dokonaniu oględzin pojazdu. Także do ubezpieczenia małych firm nie są konieczne dodatkowe konsultacje (gotowe rozwiązania przewidziane w pakietach dla tych firm i tak często przerastają ich potrzeby i możliwości), gdyż zdecydowana większość przypadków mieści się w zakresie pełnomocnictwa agenta. Stąd częsta praktyka wśród brokerów współpracy przy obsłudze mniejszych klientów z agentami lub nawet tworzenie spółek-córek agencyjnych. Natomiast przy dużym kliencie solidny agent (nawet jeśli przekracza to jego pełnomocnictwa) ma do wykonania bardzo podobną pracę co broker. W praktyce jednak otrzyma za to najczęściej dużo niższą prowizję za tzw. doprowadzenie, choćby napracował się przy zawieraniu umowy tak samo jak broker, ale to już kwestia wewnętrzna agenta i zakładu ubezpieczeń. Stąd często mechanizm działa w drugą stronę i agent oddaje duże ryzyko u pozyskanego klienta znajomemu brokerowi – a i tak obaj niezłe zarabiają. □

FILIP WOLFART, multiagent ubezpieczeniowy