

Monika Małecka

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

BROKERZY UBEZPIECZENIOWI NA RYNKU UBEZPIECZEŃ MAJĄTKOWYCH I NA ŻYCIE

Streszczenie: Analiza danych zawartych w raportach wskazuje, że działalność brokerów ubezpieczeniowych to jeden z głównych kanałów dystrybucji usług ubezpieczeniowych. Ze względu na specyfikę tego zawodu większego znaczenia nabiera działalność w zakresie ubezpieczeń majątkowych. Preferowanym przez brokerów klientem są przedsiębiorstwa.

Rynek ubezpieczeń na życie jest niejako częścią marginalną w zakresie działalności brokerskiej, jednak nie oznacza to, że nie ma nim zainteresowania, jest ono jednak skierowane zwłaszcza ku grupowym ubezpieczeniom na życie.

Słowa kluczowe: dystrybucja, broker, ubezpieczenia, przedsiębiorstwa.

1. Wstęp

Jak wynika z analiz danych zawartych w raportach Komisji Nadzoru Finansowego, brokerzy ubezpieczeniowi stanowią jeden z kilku kanałów dystrybucji usług ubezpieczeniowych. Ze względu na specyfikę tego zawodu większego znaczenia nabiera działalność w zakresie ubezpieczeń majątkowych. Ubezpieczenia na życie sprzedawane są przede wszystkim przez pracowników zakładów ubezpieczeń (sprzedaż bezpośrednia) oraz przez agentów ubezpieczeniowych. Rynek ubezpieczeń na życie jest niejako częścią marginalną w zakresie działalności brokerskiej. Taki stan rzeczy może występować z kilku powodów, o których szerzej będzie mowa w dalszej części artykułu.

Brokerzy ubezpieczeniowi kierują swoją działalność ku obsłudze podmiotów gospodarczych i ich majątkowi, ponieważ jeżeli firma jest zdecydowana na zawarcie umowy ubezpieczenia, to praca brokera zostanie odpowiednio i adekwatnie do włożonego wysiłku wynagrodzona. Decyzję o zawarciu takiego ubezpieczenia najczęściej podejmuje prezes lub właściciel firmy (decyzja zależy od jednej osoby lub kilku osób). W przypadku grupowych ubezpieczeń na życie znacznie trudniej zachęcić dużą grupę pracowników do skorzystania z przedstawionej oferty. Co prawda decyzję o wprowadzeniu ubezpieczenia na życie pracowników może podjąć pracodawca, jednak pracownik, aby stać się ubezpieczonym, musi wyrazić na to zgodę i najczęściej dodatkowo zgodzić się na odciążanie składek z pensji. Ostateczna decyzja o ubezpieczeniu leży po stronie „rozproszonego” odbiorcy.

Celem artykułu jest zaprezentowanie działalności brokerów ubezpieczeniowych na tle innych kanałów dystrybucji ubezpieczeń, a także wskazanie ich preferencji w zakresie obsługiwanych klientów oraz oferowanych produktów.

2. Kanały dystrybucji ubezpieczeń

Dystrybucja obejmuje decyzje i czynności związane z wyborem sposobu udostępniania oferowanych przez firmę usług ich finalnym konsumentom. Z jednej strony dystrybucja zwiększa atrakcyjność oferty przez umożliwienie klientowi zakupu i korzystania z usługi w dogodnym dla niego miejscu i czasie, odpowiednią prezentację oferty, zapewnienie możliwości wyboru, przekazywanie informacji o usługach, stosowanie różnych form sprzedaży, świadczenie wielu dodatkowych usług itp. Z drugiej strony koszty dystrybucji przyczyniają się do wzrostu ceny usługi i zmniejszają postrzeganą przez nabywców wartość oferty [Czubała 2006, s. 1].

W procesie nabywania usług wyróżnić można cztery fazy [Ustawa z dnia 22 maja 2003 r...., s. 95]:

- fazę przedsprzedażną, gdy klient poszukuje informacji o wytwórcach, poziomie usług, analizuje oferty i wybiera usługodawcę,
- fazę nabywania, w której klient ustala warunki wykonania usługi, precyzuje zawartość usługowego produktu, formułuje zlecenia, niekiedy płaci też za usługę, która będzie wykonana w przyszłości,
- fazę świadczenia i konsumowania obejmującą wykonanie usługi, ocenę jakości wykonania zlecenia, rozliczenie i zapłatę należności,
- fazę posprzedażną, w której klient formułuje opinie o jakości usług, korzysta z obsługi gwarancyjnej, składa reklamacje i skargi.

Kanał dystrybucji usług ubezpieczeniowych jest to system, który składa się z uczestników *sensu stricto*, tj. podmiotów uczestniczących w świadczeniu usług ubezpieczeniowych, oraz uczestników *sensu largo*, tj. podmiotów wspomagających funkcjonowanie kanału w zakresie realizacji pojedynczych funkcji. Między tymi uczestnikami występują więzi poziome i pionowe umożliwiające przepływ strumieni obligatoryjnych pomiędzy usługodawcą, czyli zakładem ubezpieczeń, i usługobiorcą.

Rola kanału dystrybucji usług ubezpieczeniowych wykracza poza tradycyjne dostarczanie usług ubezpieczeniowych (ich sprzedaż). Odgrywa on również rolę: czynnika produkcji, dostawcy czynników produkcji zewnętrznych oraz kooperatora rozumianego jako uczestnik procesów produkcyjnych, w tym również procesu kombinacji i transformacji czynników produkcji [Działalność brokerów... 2008, s. 49].

W ramach realizowanej strategii dystrybucji towarzystwo ubezpieczeniowe zmuszone jest określić, jak gęsta powinna być sieć jego placówek, a zatem, ile własnych placówek powinno ono uruchomić, ewentualnie, ilu pośredników powinno ono zaangażować do sprzedaży swoich usług [Czuba 2005].

Zakłady ubezpieczeń wykorzystują następujące kanały dystrybucji:

- sprzedaż bezpośrednią (dokonywaną przez „etatowych pracowników zakładów ubezpieczeń”),
- sprzedaż agencyjną przez agentów ubezpieczeniowych,
- sprzedaż za pośrednictwem brokerów ubezpieczeniowych.

Tabela 1. Kanały dystrybucji ubezpieczeń zakładów ubezpieczeń działów I i II w latach 1998-2008 (w %)

Lata	Sprzedaż bezpośrednia		Sprzedaż przez agentów		Sprzedaż przez brokerów		Inne kanały dystrybucji	
	I	II	I	II	I	II	I	II
1998	50,73	44,53	38,78	47,39	10,48	8,08	–	–
1999	44,54	38,39	50,81	54,13	4,65	7,48	–	–
2000	42,37	34,95	53,09	54,98	4,49	9,59	0,05	0,48
2001	40,33	31,64	55,67	55,64	3,94	11,47	0,06	1,22
2002	41,61	30,01	55,47	55,30	2,91	12,58	0,01	2,11
2003	40,25	28,22	55,20	55,33	3,08	14,64	1,47	1,82
2004	36,87	25,71	55,64	56,28	3,45	15,23	4,04	2,78
2005	33,80	24,73	54,11	58,77	4,26	15,74	7,84	0,76
2006	28,20	24,06	59,90	59,59	3,00	15,38	8,90	0,97
2007	27,30	23,40	66,30	61,00	2,50	14,30	3,90	1,30
2008	22,30	22,35	72,50	61,61	1,60	14,75	3,00	1,29

Źródło: opracowanie własne na podstawie [*Działalność brokerów...* 2008, s. 15-16; *Działalność brokerów ubezpieczeniowych w 2008 r....* 2009, s. 13; Kufel-Siemińska 2005, s. 13].

Jak wynika z tab. 1, struktura dystrybucji produktów ubezpieczeniowych z działu I od 1998 r. uległa znacznym przeobrażeniom. W 1998 r. 50,73% sprzedaży ubezpieczeń z działu I odbywało się w sposób bezpośredni, 38,78% sprzedawanych było przez agentów, natomiast 10,48% – przez brokerów ubezpieczeniowych. Już rok później na znaczeniu przybrała sprzedaż za pośrednictwem agentów, nastąpił jej wzrost do 50,81%, w roku 2007 do 66,30%, a w 2008 r. do 72,50%. Sprzedaż bezpośrednia z roku na rok traciła na znaczeniu, żeby w 2008 r. wynieść 22,30%. Udział brokerów w sprzedaży produktów ubezpieczeniowych z działu ubezpieczeń na życie systematycznie spadał – w roku 1999 r. wynosił 4,65%, w 2006 r. 3%, natomiast w 2008 r. wyniósł 1,6%. Jak wynika z analizy, brokerzy ubezpieczeniowi odgrywają niewielką rolę na rynku ubezpieczeń na życie.

Podobnie jak w przypadku działu I największy udział w dystrybucji ubezpieczeń z działu II mają agenci ubezpieczeniowi oraz pracownicy zakładów ubezpieczeń (sprzedaż bezpośrednia). Jednak od 1998 r. udział sprzedaży bezpośredniej systematycznie spada – z 44,53% w 1998 r. do 22,35% w 2008 r. Rośnie nato-

miast udział agentów ubezpieczeniowych – w 1998 r. wynosił 47,39%, natomiast w 2008 r. 61,61%. Jeżeli zaś chodzi o brokerów ubezpieczeniowych, to od roku 1998 do 2005 r. ich udział w dystrybucji ubezpieczeń działu II systematycznie wzrastał (z 8,08% w 1998 r. do 15,74% w 2005 r.), natomiast od 2006 r. ulegał nieznacznemu zmniejszeniu (w 2006 r. wynosił 15,38%, a w 2008 r. 14,75%).

Mimo iż udział brokerów ubezpieczeniowych w dystrybucji ubezpieczeń na życie (dział I) jest znikomy – w 2008 r. stanowił zaledwie 1,6%, to w przypadku ubezpieczeń pozostałych osobowych i majątkowych (dział II) od 1998 r. sukcesywnie rośnie. Na rynku ubezpieczeń majątkowych z roku na rok brokerzy ubezpieczeniowi stają się coraz bardziej liczącym się kanałem dystrybucji.

3. Podstawy prawne działalności brokerskiej

Działalność brokerów ubezpieczeniowych, jako jeden z istotnych kanałów dystrybucji ubezpieczeń, regulowana jest m.in. Ustawą z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (DzU 2003 nr 124, poz. 1154).

Pośrednictwo ubezpieczeniowe polega na wykonywaniu przez pośrednika za wynagrodzeniem czynności faktycznych lub czynności prawnych związanych z zawieraniem lub wykonywaniem umów ubezpieczenia [Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. . . . , art. 2 ust. 1]. Są to tzw. czynności brokerskie. Broker ubezpieczeniowy wykonuje czynności w imieniu lub na rzecz podmiotu szukającego ochrony ubezpieczeniowej. Czynności te polegają na: zawieraniu lub doprowadzaniu do zawarcia umów ubezpieczenia, wykonywaniu czynności przygotowawczych do zawarcia umów ubezpieczenia oraz uczestniczeniu w zarządzaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia również w sprawach o odszkodowanie (działalność brokerska).

Brokerem ubezpieczeniowym może być osoba fizyczna albo prawna mająca wydane przez organ nadzoru zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej i wpisana do rejestru brokerów ubezpieczeniowych. Nadzór nad działalnością brokerów ubezpieczeniowych sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.

Broker ubezpieczeniowy może wykonywać czynności brokerskie wyłącznie przez osoby fizyczne, które spełniają następujące wymogi:

- mają pełną zdolność do czynności prawnych,
- nie były prawomocnie skazane za umyślne przestępstwo:
 - przeciwko życiu i zdrowiu,
 - przeciwko wymiarowi sprawiedliwości,
 - przeciwko ochronie informacji,
 - przeciwko wiarygodności dokumentów,
 - przeciwko mieniu,
 - przeciwko obrotowi gospodarczemu,
 - przeciwko obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi,
 - skarbowe,

- dają rękojmię należytego wykonywania działalności brokerskiej,
- mają co najmniej średnie wykształcenie,
- zdały egzamin przed Komisją Egzaminacyjną dla Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych,

Broker ubezpieczeniowy może zlecić wykonywanie czynności brokerskich wymagających specjalistycznej wiedzy innym podmiotom, z wyłączeniem prawa składania i przyjmowania oświadczeń woli w imieniu klientów.

Wielu specjalistów z branży ubezpieczeniowej uważa, że egzamin brokerski nie spełnia funkcji, jaką powinien pełnić, a mianowicie nie do końca weryfikuje umiejętności i wiedzę osób ubiegających się o miano brokera ubezpieczeniowego. Jego w znacznej mierze teoretyczny charakter pozwala na zdobycie tytułu zawodowego niejednokrotnie osobom posiadającym niewielkie doświadczenie praktyczne. Oczywiście wraz ze zmianą prawa ubezpieczeniowego również ewoluowały egzaminy na brokera ubezpieczeniowego, czego konsekwencją było znaczne zmniejszenie liczby osób pozytywnie zdających egzamin. Podniesienie stopnia trudności egzaminów miało wpłynąć na podniesienie rangi pośrednictwa ubezpieczeniowego, a dokładniej brokerów ubezpieczeniowych. Miało to wprowadzić większą selekcję oraz zwiększyć profesjonalizm wśród osób wykonujących ten zawód. W konsekwencji miało przyczynić się do wzrostu zaufania klientów do rynku ubezpieczeniowego.

4. Działalność brokerów na rynku ubezpieczeń

Ogółem składka ulokowana przez brokerów w zakładach ubezpieczeń w latach 1998-2008 miała tendencję wzrostową. W roku 1999 w porównaniu z 1998 r. nastąpił wzrost składki ulokowanej przez brokerów w zakładach ubezpieczeń – o 31,4%, w 2000 r. w stosunku do roku 1999 o 4,7%, w 2001 r. w stosunku do 2000 r. o 46,4%, a w roku 2002 w stosunku do 2001 r. o 15,6% oraz w roku 2003 w stosunku do 2002 r. o 27,6%. W kolejnych latach wzrosty składki ogółem były mniej spektakularne, np. w 2007 r. w porównaniu z rokiem 2006 wzrost ten wyniósł 6,4%. Nieco większy wzrost składki zanotowano w 2008 r. Wzrost ten w stosunku do roku ubiegłego wynosił ok. 17%.

Ogółem wartość prowizji wypłaconej brokerom przez zakłady ubezpieczeń w latach 1998-2008 miała tendencję wzrostową. W roku 1999 w porównaniu z 1998 r. nastąpił wzrost prowizji wypłaconej brokerom przez zakłady ubezpieczeń o 33,5%, w 2000 r. w stosunku do 1999 r. – o 7,9%, w 2001 r. w stosunku do 2000 r. – o 46%, w roku 2002 w stosunku do 2001 r. – o 2,1%, a w roku 2003 w stosunku do 2002 r. – o 25,1%. W 2007 r. w porównaniu z rokiem 2006 nastąpił wzrost o 9,7%, natomiast w 2008 r. w porównaniu z rokiem 2007 o 17,23%.

Dane zawarte w tab. 3, potwierdzają wcześniejsze stwierdzenie mówiące o marginalnej roli ubezpieczeń na życie w zestawieniu z ubezpieczeniami działy II. Na przykład w 2008 r. prowizja wypłacona brokerom z działy I wyniosła zaledwie 44 mln zł, natomiast z działy II było to prawie dziesięciokrotnie więcej, bo aż 416,49 mln zł.

Tabela 2. Wartość składki ulokowanej za pośrednictwem brokerów w latach 1998-2008 w tys. zł

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
ZU dział I	120 236	102 137	204 931	296 389	411 348	422 194	420 813	456 418	422 188	499 642	748 942
ZU dział II	864 173	1 190 942	1 148 501	1 685 387	1 879 927	2 501 505	2 627 612	2 875 207	2 913 423	3 050 115	3 402 031
Razem	984 409	1 293 079	1 353 432	1 981 776	2 291 275	2 923 700	3 048 425	3 331 625	3 335 611	3 549 757	4 150 973

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Działalność brokerów... 2008, s. 13-14; Działalność brokerów ubezpieczeniowych w 2008 r.... 2009, s. 11; Kufel-Siemska 2005, s. 11].

Tabela 3. Wartość prowizji wypłaconej brokerom przez zakłady ubezpieczeń w latach 1998-2008 w tys. zł

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
ZU dział I	12 375	10 347	16 366	18 777	20 045	27 227	25 957	26 330	27 169	34 092	44 053
ZU dział II	106 758	148 706	155 299	231 839	235 946	293 025	310 943	328 458	330 936	358 764	416 488
Razem	119 132	159 053	171 665	250 616	255 991	320 252	336 900	354 788	358 105	392 856	460 541

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Działalność brokerów... 2008, s. 13-14; Działalność brokerów ubezpieczeniowych w 2008 r.... 2009, s. 11; Kufel-Siemska 2005, s. 11].

Tabela 4. Średnia prowizja stanowiąca wynagrodzenie brokera wypłacone przez zakłady ubezpieczeń w latach 1998-2008 (w %)

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
ZU dział I	10,3	10,1	8,0	6,3	4,9	6,5	6,17	5,77	6,44	6,82	5,88
ZU dział II	12,4	12,5	13,5	13,8	12,6	11,7	11,83	11,42	11,36	11,76	12,24
Razem	12,1	12,3	12,7	12,7	11,2	11,0	11,05	10,65	10,74	11,07	11,09

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Działalność brokerów... 2008, s. 13-14; Działalność brokerów ubezpieczeniowych w 2008 r.... 2009, s. 11; Kufel-Siemska 2005, s. 11].

Średnia prowizja wypłacona brokerom przez zakłady ubezpieczeń (liczona jako stosunek składki ulokowanej do wypłaconej prowizji) w latach 1998-2008 nie ulegała znacznym zmianom i wahała się między 10,65% w 2005 r. a 12,7% w latach 2000 oraz 2001. Jednocześnie występują znaczne różnice między średnią prowizją wypłacaną przez zakłady ubezpieczeń działu I a zakładami ubezpieczeń działu II. W 2008 r. było to odpowiednio 5,88% oraz 12,24%, natomiast w roku 2002 było to 4,87% oraz 12,55%.

5. Rodzaje ubezpieczeń preferowane w działalności brokerskiej

W działalności brokerskiej zdecydowany prym wiodą ubezpieczenia majątkowe. Dzieje się tak przede wszystkim ze względu na ich skomplikowany charakter. W przypadku ubezpieczeń majątkowych dużą rolę odgrywa wiedza posiadana przez brokera, jego doświadczenie zawodowe, znajomość specyfiki działalności klienta, a przede wszystkim umiejętność szacowania ryzyka oraz przewidywania niepożądanych sytuacji, w jakich klient mógłby się znaleźć. Ubezpieczenia majątkowe wymagają dokonywania szerszych porównań ofert przedstawianych przez zakłady ubezpieczeń. Ogólne warunki ubezpieczeń majątkowych poszczególnych zakładów ubezpieczeń są również bardziej różnorodne niż w przypadku pozostałych ubezpieczeń. W celu przygotowania dla klienta programu ubezpieczeniowego w zakresie majątkowym potrzebna jest wszechstronna wiedza po stronie brokera (znajomość rachunkowości, sposobów wyceny majątku, prawa itp.). Wśród ubezpieczeń majątkowych specyficznym rodzajem ubezpieczenia jest ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej. Można zaryzykować stwierdzenie, że niewielu jest specjalistów z tej dziedziny. Wiele natomiast osób twierdzi, że takimi specjalistami są, jednak w większości wypadków ich wiedza ogranicza się do znajomości produktów poszczególnych zakładów ubezpieczeń oraz klauzul rozszerzających zakres tego ubezpieczenia. Złożoność prawa z zakresu odpowiedzialności cywilnej oraz praktycznie niezliczona liczba sytuacji, z jakimi można się spotkać na gruncie odpowiedzialności cywilnej, czyni te ubezpieczenia, jak już to było podkreślane wcześniej, jednymi z najtrudniejszych, o ile nie najtrudniejszymi. Nawet środowiska akademickie zajmujące się problematyką prawa ubezpieczeniowego niejednokrotnie w różny sposób interpretują te same zagadnienia. Wyjaśnić również należy, że samo zawarcie umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej nie stanowi problemu, o ile nie będzie weryfikowana jakość takiej umowy. Jednak najlepsze analizy mogą okazać się zawodne, ponieważ rzeczywista jakość produktu ubezpieczeniowego zostaje ujawniona na etapie likwidacji szkody. Dopiero po zaistnieniu wypadku ubezpieczeniowego – a w jego następstwie szkody, która zostanie zlikwidowana przez zakład ubezpieczeń, oraz kiedy odszkodowanie zostanie wypłacone, można się przekonać o prawdziwej jakości tego ubezpieczenia oraz profesjonalizmie pośrednika, który zarekomendował produkt.

Brokerzy generalnie koncentrują się na obsłudze firm. Firmy wymagają większego zaangażowania w proces obsługi ubezpieczeniowej. Przedsiębiorstwa, które posiadają znaczny majątek i prowadzą zakrojoną na szeroką skalę działalność gospodarczą, potrzebują profesjonalnego doradztwa w zakresie zabezpieczenia przed ryzykiem. Ze względu na wysokie składki ubezpieczeniowe należy prawidłowo oszacować, czy bardziej opłacalne będzie ubezpieczenie ryzyka, czy też jego pozostawienie na udziale własnym. Jeżeli ryzyko ma być pozostawione na udziale własnym, należy odpowiedzieć na pytanie: w jakim zakresie. Klient instytucjonalny, ze względu na znacznie większe potrzeby ubezpieczeniowe, a tym samym składkę, jaką płaci zakładowi ubezpieczeń, jest atrakcyjniejszy finansowo niż klient indywidualny. Obsługa klienta indywidualnego jest niejednokrotnie bardzo absorbująca i czasochłonna¹, natomiast wynagrodzenie brokera od niewielkiej składki, jaką zwykle płaci klient indywidualny, jest oczywiście nieporównywalnie niższe niż w przypadku kurtażu od ubezpieczenia majątku przedsiębiorstwa.

Ubezpieczenia na życie swego czasu były zdecydowanie mniej powszechne niż ubezpieczenia majątkowe. Niejednokrotnie można było spotkać się ze stwierdzeniem, że „Polacy wolą ubezpieczyć swój samochód niż własne życie”. Oczywiście przyczyny tego stanu rzeczy są różnorodne: młody i wciąż rozwijający się rynek ubezpieczeń, brak przeczności ze strony polskich klientów, niska świadomość ubezpieczeniowa, słaba skłonność do oszczędzania, stary system emerytalny, który nie przewidywał własnej inicjatywy pracownika w zakresie zabezpieczenia na cele emerytalne itp.

Brokerzy zaczęli bardziej interesować się rynkiem ubezpieczeń na życie w momencie, kiedy „upowszechniły” się grupowe ubezpieczenia na życie, szczególnie wówczas, kiedy firma zatrudniała kilkaset, a zwłaszcza kilka tysięcy osób. Pośredniczenie przy zawarciu tego typu ubezpieczenia stawało się dla brokerów intratnym biznesem. Należy zauważyć, że ubezpieczenia majątkowe zawierane są zwykle raz w roku i jeżeli składka jest płacona jednorazowo, to broker otrzymuje jedno wynagrodzenie w ciągu całego okresu ubezpieczenia. W przypadku grupowych ubezpieczeń na życie mamy do czynienia ze składką miesięczną, w związku z czym broker uzyskuje dochody systematycznie, wykonując tak naprawdę pracę raz, wówczas kiedy dochodzi do zawarcia umowy ubezpieczenia.

Potwierdzeniem preferencji brokerów w zakresie ubezpieczeń działu I są dane zawarte w tab. 5. W 2008 r. za ich pośrednictwem zakłady ubezpieczeń zebrały ok. 43,37 mln składki przypisanej brutto z tytułu indywidualnych ubezpieczeń na życie i ok. 565 mln składki przypisanej brutto z tytułu grupowych ubezpieczeń działu I.

Kolejnym powodem marginalnego znaczenia ubezpieczeń na życie w działalności brokerskiej jest z pewnością fakt, że łatwiej przekonać klienta do ubezpieczeń majątkowych niż życiowych. Klientom łatwiej wyobrazić sobie szkodę rzeczową

¹ Obsługa klienta indywidualnego potrafi być podobnie absorbująca i czasochłonna jak obsługa klienta instytucjonalnego.

oraz jej negatywne konsekwencje. W sytuacji ubezpieczeń na życie jest to zdecydowanie trudniejsze. Wiele osób stara się nie dopuszczać do siebie myśli, że może ich spotkać coś złego².

Tabela 5. Kanały dystrybucji. Składka przypisana brutto w dziale I w tys. zł

Lp.	Kanały dystrybucji	Ubezpieczenia indywidualne		Ubezpieczenia grupowe	
		2007	2008	2007	2008
1	Sprzedaż bezpośrednia – pracownicy	605 469	2 541 520	6 369 407	6 400 926
2	– Internet	61	41	0	0
3	– telefon	232	1 155	1	0
4	– inne	X	12 485	X	62 612
5	Agenci ubezpieczeniowi – osoby fizyczne	4 690 810	3 334 078	644 748	819 555
6	– osoby prawne – banki	3 968 940	5 568 731	1 997 659	11 749 329
7	– skoki	X	85 893	X	49 947
8	– pozostałe	3 551 126	3 286 855	905 904	2 632 518
9	– podmioty bez osobowości prawnej	935 053	394 160	219 039	252 722
10	Brokerzy ubezpieczeniowi i reasekuracyjni – osoby fizyczne	26 281	20 172	93 813	88 864
11	– osoby prawne	27 092	23 202	468 743	476 209
12	Inne kanały dystrybucji	232 072	1 163 969	776 226	20 815
13	Ogółem	14 037 136	16 432 261	11 475 540	22 553 497

Źródło: [Polska Izba Ubezpieczeń 2009, s. 15].

Można się pokusić o stwierdzenie, że jesteśmy skłonni ubezpieczać się, jeżeli perspektywa ewentualnej wypłaty odszkodowania lub świadczenia nie jest odległa. Warto tu zwrócić uwagę, jak bardzo popularne stały się tzw. opcje rodzinne w ubezpieczeniach grupowych na życie – urodzenie dziecka, zgon rodzica, teścia. Popularność „opcji rodzinnych” wynika ze stosunkowo częstych wypłat z ich tytułu, zwłaszcza w większych grupach ubezpieczonych.

Ubezpieczenia na życie są sprzedawane przede wszystkim osobom świadomym – choć nie jest to reguła. Czasami świadomość ogranicza się do „momentu kontaktu z pośrednikiem” i „chwile” po tym kontakcie. Niestety po pewnym czasie wielu

² Należy rozumieć to jako wypadek losowy, powodujący negatywne skutki w życiu i zdrowiu osoby.

klientów zakładów ubezpieczeń zapomina, dlaczego w ogóle zawarli taką umowę, i niejednokrotnie z niej rezygnuje. W takiej sytuacji potrzebny byłby bardzo dobrze rozwinięty serwis polis. Klient powinien mieć stały kontakt z pośrednikiem, który wyjaśniłby mu wszelkie wątpliwości, zwłaszcza w chwili, kiedy chciałby on rezygnować z ubezpieczenia. Pośrednik powinien utrzymywać w kliencie przekonanie, że podjęta jakiś czas temu decyzja o zawarciu umowy była słuszna i należy przy niej trwać. Ci z brokerów, którzy zajmują się obsługą większych przedsiębiorstw, bardzo często nie mają czasu na prowadzenie takiego serwisu wśród klientów indywidualnych.

Z serwisem jest również problem wśród agentów – zwłaszcza wtedy, kiedy prowizja jest płacona w pierwszym roku ubezpieczenia, natomiast w kolejnych latach albo jej w ogóle nie ma, albo drastycznie spada. Taki agent preferuje pozyskiwanie nowych klientów, a nie tracenie czasu na przekonywanie „starego” klienta, aby nie rezygnował z polisy. Dodatkowo bardzo duża rotacja wśród agentów nie wpływa dobrze na rynek ubezpieczeń na życie i na zaufanie klientów.

Zdecydowanie łatwiej namówić ubezpieczonych do przystąpienia do grupowego ubezpieczenia na życie, zwłaszcza jeżeli pracodawca pokrywa przynajmniej częściowo koszt takiego ubezpieczenia. Niektóre firmy traktują polisy ubezpieczenia na życie pracowników jako element „polityki lojalnościowej”.

Dodatkowo wraz z wprowadzaniem prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych sprzedawanych przez zakłady ubezpieczeń również one są chętnie oferowane przez brokerów. Jednakże ze względu na ich jeszcze wysoki koszt w formie grupowej są one zakupowane przez firmy, w których pracodawca pokrywa koszt takiego ubezpieczenia (dla całej załogi albo dla osób kluczowych w firmie).

Zdarza się, że w przypadku ubezpieczeń na życie broker ubezpieczeniowy spełnia dodatkową funkcję, a mianowicie staje się „ubezpieczającym”. Dzięki takim zabiegom możliwe jest ubezpieczenie jakiejś grupy osób bez angażowania pracodawcy (pracodawca nie jest stroną umowy). Taki zabieg może być wykorzystany np. wówczas, kiedy do zawarcia umowy ubezpieczenia konieczne jest przeprowadzenie przetargu (podmioty publiczne), a pracodawca, chcąc uniknąć wiążącej się z tym skomplikowanej procedury przetargowej wynikającej z ustawy o zamówieniach publicznych, rezygnuje z zawarcia umowy. W takiej sytuacji pozbawia możliwości ubezpieczenia swoich pracowników. Kiedy natomiast broker staje się ubezpieczającym, nie jest konieczna procedura przetargowa, a pracownicy mogą swobodnie przystępować do ubezpieczenia oferowanego przez pośrednika.

6. Podsumowanie

Brokerzy ubezpieczeniowi stanowią jeden z kanałów dystrybucji usług ubezpieczeniowych. Ich działalność skupia się przede wszystkim na ubezpieczeniach majątkowych podmiotów gospodarczych. Dochodowość klienta indywidualnego i instytucjonalnego jest nieporównywalna, natomiast ogrom pracy, jaki należy włożyć w obsługę jednego i drugiego, niejednokrotnie bywa zbliżony.

Istnieje przekonanie, iż ubezpieczenia na życie nie są tak skomplikowane jak ubezpieczenia majątkowe, w związku z czym przy wyborze oferty nie jest konieczna specjalistyczna wiedza brokera. Oczywiście jest to opinia subiektywna. Biorąc pod uwagę różnorodność produktów ubezpieczeń na życie, czasami trudno zgodzić się z tym stwierdzeniem.

Brokerzy zainteresowani są także pośrednictwem przy zawieraniu umów ubezpieczenia na życie, jednak przede wszystkim ubezpieczeń grupowych, a najlepiej kiedy grupy są bardzo liczne. Jednakże należy sobie zdawać sprawę z tego, że tych bardzo licznych grup pracowniczych nie jest aż tak dużo, a tych, które są, dotyczy dość mocna konkurencja.

Nadal panuje przekonanie wśród naszego społeczeństwa, że najważniejsze to zabezpieczyć swój majątek, natomiast ubezpieczenie własnego życia odsuwane jest na dalszy plan. To oczywiście z roku na rok ulega zmianie. Rośnie również świadomość naszego społeczeństwa, w związku z czym jest szansa, aby brokerzy ubezpieczeniowi odgrywali coraz większą rolę w zakresie ubezpieczeń na życie³.

Literatura

- Czuba M., *Światowe trendy w dystrybucji ubezpieczeń*, portal „Gazety Ubezpieczeniowej”, 31 maja 2005, http://www.gu.com.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=671&Itemid=137.
- Czubala A., *Determinanty kanałów dystrybucji usług*, [w:] Zeszyty Naukowe nr 720, AE, Kraków 2006, http://gollum.uek.krakow.pl/bibl_ae_zasoby/zeszyty/pdf/127611467.pdf.
- Działalność brokerów ubezpieczeniowych w 2007 r.*, Raport Komisji Nadzoru Finansowego 2008, www.knf.gov.pl.
- Działalność brokerów ubezpieczeniowych w 2008 r.*, Raport Komisji Nadzoru Finansowego 2009, www.knf.gov.pl.
- Działalność brokerów ubezpieczeniowych w latach 1998-2003*, Raport Departamentu Nadzoru Pośrednictwa Urzędu Komisji Nadzoru Ubezpieczeń i Funduszy Emerytalnych, Warszawa 2004, www.knf.gov.pl.
- Kufel-Siemińska A., *Właściwości kanałów dystrybucji usług ubezpieczeniowych*, AE, Poznań 2005.
- Polska Izba Ubezpieczeń, *Ubezpieczenia 2008*, Wydawnictwo GARMOND, Kazuń Nowy 2009 r., www.piu.org.pl.
- Rogoziński K., *Nowy marketing usług*, AE, Poznań 1998.
- Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym, DzU 2003 nr 124, poz. 1154 z późn. zm.

³ Mają szansę przyczynić się do rozpowszechnienia produktów ubezpieczeń na życie jako alternatywnych form zabezpieczenia na cele emerytalne.

THE INSURANCE BROKERS IN THE PROPERTY AND LIFE INSURANCE MARKET

Summary: The analysis of data contained in reports shows that the insurance brokers are one of the main distribution channels of insurance service. In view of this profession's specification, the main focus is put on property insurance. The brokers prefer working for businesses. The life insurance market is a marginal part to some extent in brokerage activity however it does not mean that the brokers are not interested in it. They are mainly interested in group life insurance.