

# Miesięcznik

# Ubezpieczeniowy

ISSN 1732-2413 • WSZYSTKO, CO TRZEBA WIEDZIEĆ O RYNKU UBEZPIECZEŃ • TOM 18 | NUMER 5 | MAJ 2021 • 7 MAJA 2021

Rozmowa  
z Rafałem Kilińskim,  
prezesem PZUW  
– czytaj s. 9



UNIQA dla brokerów  
– czytaj wkładkę  
w środku numeru



© freshidea/stock.adobe.com

W N U M E R Z E :

## Almanach brokerów 2021

Dane finansowe/Specjalizacje produktowe i branżowe

# PROGRAM ZDROWOTNY MÓJ DIETETYK

## Wsparcie w leczeniu chorób dietozależnych

Szacuje się, że wadliwe, czyli zarówno niedoborowe jak i nadmierne oraz jednostronne żywienie jest przyczyną ponad 80 różnych chorób. W konsekwencji ponad 1/3 osób, czyli 12 milionów ludzi w Polsce cierpi na różne schorzenia spowodowane nieprawidłową dietą.

Program zdrowotny Mój Dietetyk został stworzony dla ubezpieczonych w celu ograniczenia rozwoju chorób dietozależnych (cukrzycy typu 2, dny moczanowej, nadciśnienia tętniczego i osteoporozy) i ich powikłań. W ramach Programu lekarze specjaliści na podstawie badań weryfikują wpływ zastosowanej diety na przebieg istniejącej choroby.



Stały bezpośredni kontakt z Konsultantem Medycznym TU ZDROWIE



Niezbędne konsultacje specjalistyczne - lekarze 14 specjalności



Laboratoryjne badania diagnostyczne - 221 rodzajów



Obrazowe badania diagnostyczne - ponad 80 rodzajów



Opieka najlepszych dietetyków



Indywidualnie dobrany jadłospis



Bezgotówkowa realizacja usług organizowanych i autoryzowanych przez Konsultanta Medycznego



8 etapów procesu porządkujących jego przebieg i umożliwiających weryfikację skuteczności prowadzonych działań





**Synergia  
potencjałów,  
większe  
możliwości**

**Tworzymy wspólnotę niezależnych brokerów, która poprzez sumę swoich doświadczeń oraz wzajemne wsparcie jest bardzo silnym reprezentantem Klientów.**



# Odpowiednia skala daje możliwości



**Adam Łoziak,**

członek zarządu odpowiedzialny za obszar klienta korporacyjnego i segment mieszkalnictwa, UNIQA

Konsolidacja branży ubezpieczeniowej to nieunikniony kierunek, który z perspektywy brokerów może mieć pozytywne skutki. Mniejszy ubezpieczyciel to mniejsze możliwości zaproponowania kompleksowej oferty, wybiórcza polityka underwritingowa i brak efektu skali.

W dzisiejszych realiach rynkowych mniejsi ubezpieczyciele nie są w stanie działać we wszystkich obszarach, w których by chcieli być obecni. Muszą dokonywać wyborów. Mogą próbować się rozwijać w poszczególnych segmentach i liniach biznesowych, ale potem nagle stają pod ścianą. Nie mają po prostu wystarczających zasobów i możliwości. Odpowiednia skala eliminuje wszelkie dylematy i przeszkody. Nowa UNIQA właśnie taką odpowiednią skalę działania posiada.

Wraz z nową UNIQA wchodzimy na rynek z miliardem złotych składki w segmencie korporacyjnym. Oznacza to dla nas silne, niezagrożone czwarte miejsce wśród konkurencji w tym obszarze biznesowym. Mamy 80 tys. klientów, współpracujemy z około 800 brokerami, którzy odpowiadają za 70% naszego przypisu składki. Jesteśmy przy tym przekonani, że cały biznes będziemy obsługiwać tak samo dobrze jak dotychczas, a nawet lepiej. Takie są oczekiwania – i nasze własne, i naszych właścicieli, i rynku – brokerów ubezpieczeniowych, klientów.

## DOŚWIADCZENIE, APETYT I POJEMNOŚĆ

Fuzja i powstanie zupełnie nowej organizacji mogło wywoływać wśród brokerów pewne obawy. Okazuje się jednak już teraz, że na połączeniu mogą tylko zyskać. Posiadamy doskonałą ofertę, odpowiednią pojemność, szerokie kompetencje underwritingowe, profesjonalną wiedzę i głębokie doświadczenie, które będą odpowiednie zarówno dla dużych, w tym międzynarodowych brokerów, jak dla brokerów mniejszych, lokalnych. Zapewniamy pełną, zupełnie kompletną ofertę produktową dla wszystkich segmentów rynku oraz mocne spe-

cializacje w poszczególnych liniach biznesowych. Dodatkowo, zdajemy sobie doskonale sprawę, jak ważny dla brokerów jest bliski i bezpośredni kontakt z ekspertami ubezpieczyciela. Jeśli brokerzy rozmawiają z kimś niedecyzyjnym, od razu to wyczują. Zasililiśmy więc nasze regiony ekspertami z największymi możliwymi kompetencjami, co – mamy nadzieję – będzie dla brokerów realnie odczuwalne, a również i przez brokerów docenione.

Z perspektywy brokerów najważniejsze jednak będzie inne zapewnienie – **mamy apetyt na ryzyko dysponując równocześnie dużym poziomem pojemności**. W zasadzie już od listopada 2020 roku pracujemy na wspólnych pojemnościach reasekuracyjnych. Daje to olbrzymie możliwości zarówno nam, jak i brokerom z nami współpracującym. Brokerzy mogą liczyć na to, że zaoferujemy ich klientom najlepsze możliwe rozwiązania ubezpieczeniowe.

## MOCNY TEAM

W segmencie korporacyjnym połączyliśmy i będziemy dalej rozwijać to, co było najlepsze w obu – jak wyszło doskonale się uzupełniających – organizacjach. Wyciągnęliśmy perełki i stworzyliśmy z nich coś zupełnie nowego – hybrydę złożoną w jeden, przemyślany, dobrze funkcjonujący organizm. Hybrydę najwyższych merytorycznych kompetencji z geograficzną rozległością i olbrzymią dostępnością naszych usług w całej Polsce. Jesteśmy pewni, że rysuje się przed nami świetlana przyszłość. Całość spięliśmy znanymi doskonale brokerom i bardzo doświadczonymi osobami, które razem tworzą niezwykle mocny team nowej UNIQA.

# UNIQA dla brokerów



## Każdemu to, czego potrzebuje

*W obszarze obsługi klienta korporacyjnego budujemy naszą przyszłość na wypracowanych wcześniej kompetencjach, umiejętnościach i w oparciu o wartości. Chcemy się mocno rozwijać i będziemy się koncentrować – we współpracy z brokerami – na kompleksowej obsłudze każdego typu klienta.*

*Wiemy, że dla brokerów niezwykle ważne w biznesie są relacje, jednocześnie dążymy do tego, by maksymalnie usprawnić obsługę – tak, żeby wiele rzeczy mogło dziać się samo i bez problemów. Chcemy rozwiać obawy brokerów, którzy martwią się, czy będzie miał się kto zająć ich sprawą, czy dostaną ofertę wystarczająco szybko. Naszym celem jest tworzenie takich usprawnień, by brokerzy otrzymywali odpowiedź, odpowiedź właściwą i do tego szybko. Każdy broker, niezależnie od wielkości organizacji, którą reprezentuje potrzebuje indywidualnego podejścia i sprawnej obsługi. I te oczekiwania będziemy spełniać.*

*Jednym z fundamentów obsługi jest odpowiedni proces. Zdecydowaliśmy się na nową segmentację klientów korporacyjnych, dzieląc ich na lower i upper korpo. Lower korpo, utożsamiane z sektorem MŚP, to w polskich warunkach zwykle klient z obrotem do 20 mln zł. W nowej UNIQA ustawiliśmy sobie ten pułap na 60 mln zł, by faktycznie włączyć do tego segmentu średnie firmy. Będziemy więc stosować efektywne podejście do znacznie większego klienta niż dotychczas. Klient oczekuje przede wszystkim szybkiego i bezproblemowego procesu ofertowania i zawierania umowy. Opracowanie właściwego procesu obsługi ma tę potrzebę zaspokoić.*

*Nie zamierzamy przy tym absolutnie wpasowywać wszystkich klientów w pakiety dla SME. Klienci oczekują indywidualnego podejścia i bardzo często wspiera ich w tym broker. Nasze rozwiązania będą się wiązały z zapewnieniem większej dostępności naszych usług. Poprzez rozległą sieć sprzedaży i ekspertów tam pracujących wyposażonych w dużą samodzielność jak i narzędzi wspomagających ocenę ryzyka i przygotowanie oferty.*

*By właściwie obsłużyć klientów dużych z segmentu upper corpo, utrzymujemy strukturę wysoko wykwalifikowanych i certyfikowanych underwriterów realizujących swe zadania w regionach. Brokerzy profesjonalizują się z każdym rokiem i są coraz bardziej wymagający, więc musimy postawić po drugiej stronie odpowiednio przygotowanego specjalistę. Nie tylko w centrali, ale również na poziomie regionu.*

– Tomasz Szarek, dyrektor zarządzający Pionu Klienta Korporacyjnego i Rozwoju Biznesu



## Wspólnie z brokerami zadbać o relacje

*Współpraca ze spółdzielniami i wspólnotami mieszkaniowymi, w której UNIQA jest liderem, to zdecydowanie niepowtarzalna i silna struktura. Troska o ten segment się nie zmieni. Idea współpracy z rynkiem w nowej organi-*

*zacji będzie wciąż ambicją, by być numerem 1, nie tylko dla klientów, lecz także dla pośredników. Planujemy oczywiście dalszy rozwój, ale zdecydowanie możemy stwierdzić, że to, co najlepsze, już się w naszym mieszkalnictwie dzieje. Nie planujemy żadnej rewolucji, ponieważ mamy przemysłowy pomysł na biznes i sprawnie go realizujemy – zarówno po stronie produktowej, jak i technologicznej. W produktach, w miarę potrzeb i oczekiwań tak klientów, jak brokerów, wprowadzamy co jakiś czas nowości, udogodnienia. Technologicznie z kolei, w ubiegłym roku wystartowaliśmy z platformą dla klientów mieszkalnictwa i UNIQA. Z założenie pozwala ona na szybszy i wygodniejszy kontakt z nami, umożliwia też zgłaszanie szkód. Na platformie dostępne są również mapy, geolokalizacje – pokazujemy, gdzie wydarzyły się szkody. Klient wie, że chodnik trzeba naprawić dokładnie w tym miejscu, a tam z kolei przecieka dach. Propagujemy również wiedzę, udostępniamy np. interesujące wyroki sądowe czy inne informacje istotne dla spółdzielni i wspólnot. Udostępniamy odpowiednie narzędzia, które pozwalają jeszcze lepiej dbać o klientów, nie tylko w obszarze ubezpieczeniowym, lecz także prewencyjnym. I oczywiście – dbamy o relacje, wspólnie z brokerami.*

*Uważam, że dużo dobrego jeszcze przed nami. Troska o ten core biznes UNIQA po mojej stronie oraz po stronie całego zespołu ciągle będzie dokładnie taka sama, jak była dotychczas. Klienta stawiamy na pierwszym miejscu, opiekujemy się nim, również we współpracy z brokerami. – Rafał Kukier, dyrektor zarządzający Pionu Mieszkalnictwa*



## Dodać najlepsze i przeć do przodu

*W ryzykach transportowych w nowej UNIQA oferujemy bardzo dobrze funkcjonujące produkty, doceniane dotychczas przez brokerów i klientów. Dysponujemy równocześnie ogromną siecią sprzedaży, dużą liczbą pracowników i odpowiednimi procesami obsługi.*

*Wszystko oczywiście będziemy wciąż usprawniać i rozwijać. Rynek TSL jest w Polsce bardzo wymagający, a jednocześnie zdominowany przez średnich i mniejszych przewoźników. Dziś już wszystkim, zarówno tym większym, jak i mniejszym, możemy zaproponować odpowiednie rozwiązania.*

*We flotach łączymy z to, co potrafimy robić najlepiej, czyli współpracę z brokerami przy większych tematach oraz dalszy rozwój portfela flot średnich i mniejszych. Chcemy powiększać nasz portfel flotowy, przesunąć się na znaczącą pozycję na rynku. Wyzwaniem – nieustannie w ubezpieczeniach komunikacyjnych flotowych – jest osiągnięcie i utrzymanie rentowności, ale tu też wykorzystujemy i łączymy wiedzę oraz doświadczenie w ocenie ryzyka, taryfikacji oraz zarządzaniu portfelem i siecią sprzedaży. Zarówno w jednej, jak i w drugiej organizacji pracowaliśmy nad zmianą jakości i struktury portfela, mamy więc po obu stronach dobre doświadczenia. Teraz staramy się dodać je do siebie i przeć dalej do przodu. – Monika Piotrowska, dyrektor Departamentu Ubezpieczeń Transportowych*





### Większa pojemność

*W segmencie gwarancji ubezpieczeniowych w nowej UNIQA udało nam się połączyć ogień z wodą. Przed połączeniem działaliśmy bowiem w dwóch kompletnie innych modelach. Z jednej strony w ex-AXA – 300 większych klientów i bardzo wysokie limity,*

*a w ex-UNIQA – 4 tys. klientów, z czego 90% to małe przedsiębiorstwa. Zdajemy sobie sprawę, że rynek zastanawiał się, jak uda nam się to połączyć. Duże gwarancje nie były nigdy domeną UNIQA, próbowaliśmy w ten segment wchodzić, bardzo ostrożnie i powoli, krok po kroku. Dzięki fuzji wszystko przyspieszyło. Dziś już działamy razem, mamy jedną umowę reasekuracyjną, jedną sieć i jeden zespół. Jesteśmy numerem 2 na rynku gwarancji, z 93 mln zł składki. Zmiana programu reasekuracyjnego przyniosła odpowiednią pojemność, a to oznacza płynność dla klientów i zupełnie nowe możliwości dla brokerów.*

*Uruchomiliśmy również projekt Gwarancje24, czyli gwarancje wadialne dostępne online. Mamy tu bardzo uproszczoną metodologię uzyskiwania gwarancji, oczywiście w sposób bezpieczny dla ubezpieczyciela. Łatwość zakupu gwarancji sprawia, że klienci mogą startować w większej liczbie przetargów bez konieczności angażowania własnych pieniędzy i czasu. Wystarczy, że podadzą swój numer NIP i kwotę wadium. Po analizie otrzymują ofertę wraz z ceną. Następnie potrzebne są jeszcze dane przetargu i dane beneficjenta. Klient może zapłacić składkę online, a gwarancję odebrać za pośrednictwem kuriera bądź elektronicznie. – Katarzyna Ruman, dyrektor Departamentu Ubezpieczeń dla Małych i Średnich Firm*



### Światowa klasa

*W obszarze ubezpieczeń majątkowych i technicznych połączyliśmy zespoły, świadomie wybierając i pozostawiając to, co było najbardziej pozytywne i przez brokerów najlepiej oceniane w obu firmach. Może zbyt górnolotnie byłoby chwalić się, że zawsze decydowała wizja*

*brokerów. Ale na pewno cały czas o niej myśleliśmy. Łączymy również nasze apetyty na ryzyko.*

*Dla ex-AXA najbardziej charakterystycznym i bezwzględnie mocnym biznesem były programy międzynarodowe z największą siecią obsługową na świecie, za którą odpowiada AXA XL. Niezwykle istotne było dla nas, by dostęp do tej sieci utrzymać. I to nam się udało. Relacja z AXA XL będzie dla nas w najbliższym czasie bardzo ważna. Planujemy ją rozwijać, podtrzymywać, aby nadal serwisować wraz z brokerami klientów – polskie firmy, które działają gdzieś poza granicami, wręcz na całym świecie. Rozwój programów międzynarodowych jest szczególnie ważny dla klientów, którzy rosną, rozwijają się, eksportują. Po prostu alternatyw na rynku jest niewiele. Nasza wiedza i umiejętności, jak to robić, to duża przewaga konkurencyjna. Jeszcze nisza – UNIQA Art. Nisza, ale bardzo cenna i bardzo interesująca. Jeśli któryś broker ma klienta, który takiej ochrony potrzebuje – trafił bardzo dobrze. – Anna Świętek, dyrektor Departamentu Ubezpieczeń Majątkowych*



### Mocne OC takie pozostanie

*Ryzyka odpowiedzialności cywilnej zawsze wymagają profesjonalizmu i uwagi na każdym etapie – underwritingu, likwidacji szkód, a co ważne z punktu widzenia ubezpieczyciela – także dobrej reasekuracji. Umowy*

*reasekuracyjne zawsze były i są istotne z punktu widzenia budowy produktów, bo w znacznym stopniu kształtują możliwości ubezpieczyciela. Na pewno mamy w tej chwili możliwości skierowania oferty do różnych grup klientów. Od najbardziej wymagających rozwiązań, skierowanych na dużego klienta. To trudne, często wręcz niszowe ryzyka. Udało się nam program reasekuracyjny ustawić tak, że w praktyce właściwie każde rozwiązanie, które do tej pory było przez nas oferowane, będzie kontynuowane. Łącznie z niedawno wprowadzonymi produktami, jak bardzo szybko rozwijający się portfel OC firm technologicznych, czy nowe ubezpieczenia podatkowe, które raketowo wręcz wystrzeliły w okresie pandemii.*

*Budowa oferty dla złożonych ryzyk wymaga szczegółowych informacji o biznesie klienta. Dlatego naturalnym sojusznikiem w tej pracy jest niezmiennie dla nas broker – jego profesjonalny przedstawiciel.*

*– Piotr Wójcik, dyrektor Departamentu Ubezpieczeń Odpowiedzialności Cywilnej*



### Klientocentryczność

*W nowej UNIQA niezwykle istotna jest wizja klientocentryczności oraz zadbanie o pozytywne doświadczenia klienta na każdym etapie naszej wspólnej podróży. Chcemy obsługiwać naszych klientów 360 stopni z dedykowanymi rozwiązaniami dostosowywanymi do specyfiki branż i uwzględniające cały wachlarz produktów*

*dostępnych w ofercie Grupy UNIQA. Przewidujemy też tworzenie dedykowanych programów brokerskich dostosowanych do specyfiki portfela naszych partnerów biznesowych. Chcemy budować długoterminowe relacje z naszymi klientami oferując dodatkowe usługi czy inne wartości dodane oparte na zaufaniu i partnerstwie biznesowym. W ramach struktur nowej UNIQA wyodrębniliśmy zespół oferujący profesjonalne doradztwo w technicznej ocenie ryzyka, nie tylko w zakresie ryzyk majątkowych, lecz także pozostałych ryzyk korporacyjnych, jak cyber, koszty wycofania produktu, ubezpieczenia środowiskowe.*

*Wiemy, że warto inwestować w automatyzację i digitalizację. Dzięki automatyzacji we flotach i gwarancjach zwiększyliśmy zasięg sprzedaży i jednocześnie poprawiliśmy ofertę i standard. Z kolei dzięki częściowej automatyzacji rozwiązań klienta korporacyjnego w ubezpieczeniach majątkowych i OC, jesteśmy jednym z nielicznych towarzystw, które jest w stanie dotrzeć do MSP z ofertą w standardzie dużego korpo! Automatyzacja produktów korporacyjnych otworzy też możliwości rozwoju platform dedykowanych brokerom, co w istotny sposób przełoży się na zwiększenie jakości obsługi oraz poszerzy możliwości współpracy. W nasze procesy chcemy włączyć też data science. Dbamy, by cena była adekwatna do ryzyka. Zamierzamy być konkurencyjni na rynku, ale chcemy również być odpowiedzialni za jego monitorowanie, korzystać z zaawansowanych możliwości predykcyjnych, działać wyprzedzająco, szybciej niż konkurencja. Istotne jest również to, że w nowej UNIQA wszystko, co robimy, jest poparte analityką biznesową. Nie zmieniamy polityki w lewo i w prawo – opieramy się na danych i liczbach.*

*W naszej wizji klientem dla nas jest również broker. Wiemy, że pozytywne doświadczenia klienta korporacyjnego przełożą się na pozytywne doświadczenia brokera. Ale w nowej UNIQA stawiamy też bardzo mocno na edukację. Będziemy kontynuować i rozwijać Akcelerator Wiedzy Brokera. Obecnie na naszej platformie szkoleniowej zarejestrowanych jest ponad 1400 brokerów. Szykujemy tu kolejne rozwiązania, a także nową ofertę. – Izabela Król, dyrektor Działu Rynku i Klienta Korporacyjnego*

# Szybko i sprawnie

W nowej UNIQA brokerzy pozostaną głównym kanałem sprzedaży biznesu korporacyjnego. Chcemy zapewnić im jakość i sprawny serwis, bo to jest zawsze doceniane przez pośredników.

W segmencie korporacyjnym szczególne znaczenie ma także wiedza ekspercka i kompetencje specjalistów. Zapewniamy to brokerom zarówno na poziomie centrali, jak i regionów i przedstawicielstw.



**Zbigniew Jęksa,**  
dyrektor Departamentu  
Rozwoju Biznesu Korporacyjnego

Największy biznes korporacyjny obsługiwać będziemy przez nasze biura regionalne, mniejszy docelowo, głównie przez przedstawicielstwa. Taki podział zapewni naszym zdaniem optymalne wykorzystanie specjalizacji, kompetencji i potencjału jednostek terenowych, co przełoży się też na szybszy i bardziej efektywny serwis. Duża skala połączonego biznesu i współpraca ze wszystkimi kanałami dystrybucji, to nie tylko większe możliwości, ale również większe ryzyko ewentualnych kolizji zapytań dotyczących tych samych klientów, od różnych pośredników. Chcemy zarządzać tym problemem w oparciu o zrozumiałe i sprawiedliwe zasady. Zaimplementowany, nowy centralny rejestr zapytań, pomoże nam szybko identyfikować wszelkie konflikty zapytań, co pozwoli nam uniknąć problemu ryzyka przedstawiania różnych ofert dla tego samego klienta. Mamy wypracowane odpowiednie zasady postępowania i radzenia sobie z takimi przypadkami. Wiadomo, że ich nie unikniemy, ale będziemy transparentnie rozwiązywać wszystkie konflikty

kanałów dystrybucji. Główną rolę odgrywać tu będą dyrektorzy regionów, których wyposażyliśmy w duże kompetencje i możliwość samodzielnego decydowania na poziomie regionu, we wszystkich sprawach biznesowych.

W nowej firmie, wdrożyliśmy zasady regionalizacji biznesu i pośredników funkcjonujące w ex-AXA. Zasady te sprawdziły się w praktyce, więc ich implementacja w nowej UNIQA była oczywistą decyzją. Chcemy, żeby broker był obsługiwany w naszym najbliższym biurze lub przedstawicielstwie. Dlatego kryterium, według którego kwalifikujemy biznes do obsługi w danym regionie, jest adres biura brokera na terenie tego regionu. Oczywiście zasada ta będzie dotyczyć wyłącznie nowego biznesu. Odnowienia dokonywane będą w jednostce, w której zawarta została dotychczasowa umowa. Nie chcemy zrywać zbudowanych relacji i wypracowanych standardów obsługi w odniesieniu do już posiadanych klientów.



**Marta Chojnacka,**  
dyrektor regionu  
Region Zachodni  
(woj. wielkopolskie, lubuskie, zachodnio-pomorskie)

[Marta.Chojnacka@uniqa.pl](mailto:Marta.Chojnacka@uniqa.pl)  
[kontakt.poznan@uniqa.pl](mailto:kontakt.poznan@uniqa.pl)

*Wysokie lokalne kompetencje underwriterów, ich szeroka wiedza branżowa i obecność w regionie inżyniera ds. technicznej oceny ryzyka, gwarantuje brokerom i klientom w regionie profesjonalną obsługę i tworzenie multiliniowych ofert szytych na miarę.*



**Grzegorz Koślak,**  
dyrektor regionu  
Region Północny  
(woj. pomorskie, kujawsko-pomorskie, warmińsko-mazurskie)

[Grzegorz.Koslak@uniqa.pl](mailto:Grzegorz.Koslak@uniqa.pl)  
[kontakt.gdansk@uniqa.pl](mailto:kontakt.gdansk@uniqa.pl)

*Zapewnienie fachowej obsługi kluczowym pośrednikom w regionie jest dla nas priorytetem. Na pewno pomaga nam w tym bardziej rozwinięta, w porównaniu do większości konkurentów, sieć jednostek terenowych obsługujących biznes korporacyjny oraz uniwersalne kompetencje naszego połączonego zespołu.*



**Grzegorz Przybylski,**  
dyrektor regionu  
Region Dolnośląski  
(woj. dolnośląskie, opolskie)

[Grzegorz.Przybylski@uniqa.pl](mailto:Grzegorz.Przybylski@uniqa.pl)  
[kontakt.wroclaw@uniqa.pl](mailto:kontakt.wroclaw@uniqa.pl)

*Do dyspozycji brokerów stawiamy w regionie zespół wykwalifikowanych i doświadczonych underwriterów, którzy potrafią dostarczyć konkurencyjne i nietypowe rozwiązania dla klientów z różnych branż i segmentów.*



**Andrzej Karlak,**  
dyrektor regionu  
Region Centralny  
(woj. mazowieckie, łódzkie, lubelskie, podlaskie)

[Andrzej.Karlak@uniqa.pl](mailto:Andrzej.Karlak@uniqa.pl)  
[kontakt.warszawa@uniqa.pl](mailto:kontakt.warszawa@uniqa.pl)

*Jesteśmy obecni w 10 miastach regionu centralnego. Tak gęsta sieć lokalnych placówek UNIQA pozwala nam współpracować z brokerami w bezpośredniej relacji, co sprzyja lepszemu poznaniu i zrozumieniu biznesowych potrzeb klientów.*



**Rafał Warzecha,**  
dyrektor regionu  
Region Śląski  
(woj. śląskie)

[Rafal.Warzecha@uniqa.pl](mailto:Rafal.Warzecha@uniqa.pl)  
[kontakt.katowice@uniqa.pl](mailto:kontakt.katowice@uniqa.pl)

*Biznes, który do nas trafia, jest obsługiwany przez specjalistów posiadających wysokie lokalne kompetencje do oceny i akceptacji ryzyk w każdej linii biznesu. Doświadczony zespół, atrakcyjna oferta produktowa i lokalna decyzyjność, to nasze największe atuty na lokalnym rynku.*



**Robert Dąbek,**  
dyrektor regionu  
Region Południowy  
(woj. małopolskie, podkarpackie, świętokrzyskie)

[Robert.Dabek@uniqa.pl](mailto:Robert.Dabek@uniqa.pl)  
[kontakt.krakow@uniqa.pl](mailto:kontakt.krakow@uniqa.pl)

*Łączymy to, co działało dobrze i było doceniane przez brokerów w obydwu organizacjach – multiliniowość z UNIQA i specjalizację z AXA. Dzięki temu możemy teraz w regionie obsługiwać biznes kompleksowo, niezależnie od wielkości klientów.*

# IMP

**Insurance Meeting Point**

## **Pełnomocnictwa brokerskie** – wyłączność, odwołanie, dublowanie, kurtaż

**prof. UAM dr hab. Marcin Orlicki**

*10 czerwca 2021 r.*





**190**

**1831-2021**

**GENERALI**

**OD 190 LAT  
WSPIERAMY  
NASZYCH KLIENTÓW**

# Pandemia, pandemia i... codzienna brokerska praca



**Łukasz Zoń**

prezes Stowarzyszenia  
Polskich Brokerów  
Ubezpieczeniowych  
i Reasekuracyjnych

Gdy pisałem rok temu tekst do Almanachu Brokerów, byliśmy na początku pandemii. Wszystkim wydawało się, że jeszcze tylko parę dni, no może tygodni i będzie po wszystkim. Dziś można stwierdzić, że najpewniej nic już nie będzie takie jak kiedyś.

Skok technologiczny w zakresie zdalnego prowadzenia działalności, jaki musieliśmy wszyscy wykonać, wpływa na naszą rzeczywistość biznesową, a tempo zmian spowodowało, że proces, który w normalnej rzeczywistości trwałby lata, trzeba było wdrożyć w kilka tygodni. Z drugiej jednak strony, w pierwszej chwili wydawało się, że już tak zostanie w pełni, że zostaniemy w wirtualnym świecie. Dziś wiemy już, że nie tędy droga. Okazało się, że jako „zwierzęta stadne” nie jesteśmy jeszcze gotowi na pełne zerwanie dotychczasowych więzów społecznych. Sądzę też, paradoksalnie, mimo iż sytuacja pandemiczna stawała się coraz gorsza, życie biznesowe coraz bardziej wracało do znanego rytmu. Widać to szczególnie mocno na podwórku brokerskim. Oczywiście często spotkać z klientami jest może nieco mniej, ale dziś już nie ma chyba brokera, który nie ruszył w trasę. Zgadza się, że dzięki nowym technologiom, a przede wszystkim dzięki zmianie mentalności, można już niektóre sprawy załatwić zdalnie. Ale dotyczy to przede wszystkim „starych dobrych” klientów. Klientów, z którymi już się znamy twarzą w twarz i którzy nam ufają. Nowego klienta przez internet się jednak nie zdobywa. Po prostu...

Pojawiają się coraz to nowe koncepcje prowadzenia biznesu brokerskiego, mające umożliwić utrzymanie się na rynku. Od coraz bardziej zaawansowanej specjalizacji, poprzez postępujące łączenia i przejęcia w różnych modelach. Także wykorzystanie nowych technologii, ze sztuczną inteligencją włącznie. Skutek jest taki, że w dzisiejszej pracy brokerskiej samo pośredniczenie w zawarciu umowy ubezpieczenia stanowi ułamek oferowanych usług. Bardzo wiele na tym polu „zawdzięczamy” również ustawie o dystrybucji, która rozbudowała i skodyfikowała obowiązki „przedkontraktowe”. A ponieważ nałożone obowiązki dotyczą wszystkich, siłą rzeczy procesy związane z zaostrzającą się konkurencją na rynku, już dawno przekroczyły granice kanałów dystrybucji. Z drugiej jednak strony, niektóre rozwiązania (np. automatyzacja) co do sposobu prowadzenia obsługi klientów, będą prowadziły do pauperyzacji usług. Oczywiście zdaję sobie sprawę, że tu i teraz podlegamy prawom wolnego rynku, a ostateczne decyzje i tak podejmą klienci. Nie mam też wątpliwości, że większość przyjmowanych dzisiaj modeli biznesowych zafunkcjonuje w naszej brokerskiej rzeczywistości i znajdzie grono odbiorców. Niestety tej samej pewności nie ma już co do samych podmiotów. Konkurencja, perspektywa biologiczna, czy też nowe technologie tworzą wybuchową mieszaninę, w której każdy z nas będzie musiał się odnaleźć. Ważne jest przy tym, aby to „odnalezienie się” mogło nastąpić na uporządkowanym i wolnym od nieuczciwej konkurencji rynku. W zeszłym roku wskazywałem, że jednym z projektów, nad którym jako środowisko ubezpieczeniowe pracujemy, jest aktualizacja Kodeksu

dobrych praktyk, który powstał 20 lat temu, ale który przetrwał próbę czasu co do swych podstawowych założeń i stał się już mocno zakorzenionym zwyczajem. Przypomnę, że najpoważniejszymi wyzwaniami wynikającymi z obecnych czasów we wzajemnych relacjach między ubezpieczycielami i brokerami są:

- wielość pełnomocnictw,
- prawo do prowizji,
- kwestia rozstrzygnięcia sporów.

To prawda, że pandemia spowolniła nasze prace. Jak w przypadku każdej wojny „wszelkie sprawy i zagadnienia zeszyły na plan dalszy”. Niemniej jednak nie porzuciliśmy projektu i przepracowaliśmy go wspólnie z naszymi przyjaciółmi ze świata nauki. Teraz czas na dalsze uzgodnienia z ubezpieczycielami w ramach Polskiej Izby Ubezpieczeń. Tradycyjnie, zachęcam więc wszystkich do włączenia się w naszą dyskusję i przedstawiania propozycji rozwiązań, które powinniśmy zastosować. Mam również nadzieję, że zapowiadany na wrzesień, opóźniony przez pandemię, Kongres Brokerów odbędzie się w „normalnej” formule. Niezmienione pozostaje również jego hasło „Najlepsze są dobre praktyki”. Dziś, po doświadczeniach pracy zdalnej, wiemy przecież, że we wzajemnej współpracy brokerów i zakładów ubezpieczeń, kwestia wzajemnego zaufania i trzymania się ustalonych reguł, stała się kluczem do wspólnego sukcesu. Sukcesu, którym było utrzymanie ubezpieczeń jako „artykułu pierwszej potrzeby”, utrzymanie obsługi klientów w taki sposób, że nie odczuli oni praktycznie kłopotów związanych z nową rzeczywistością prowadzenia naszego biznesu i wreszcie utrzymanie przypisu składki. Udało się nam, właścicielom z dnia na dzień, przejść na pracę zdalną i nie ma problemu z uznawaniem dokumentów tworzonych w toku tej pracy. Umowy ubezpieczenia są więc zawierane i co najważniejsze wykonywane.

Codzienna brokerska praca nieco się zmieniła, więcej czasu spędzamy na telekonferencjach, jeszcze więcej uwagi niż dotychczas musimy poświęcić właściwej prezentacji ryzyka, bo nie zawsze możliwy jest survey, konkurencja wymusza na nas coraz szerszy zakres usług. Jedno jednak pozostaje niezmiennie. Aby dobrze wykonać swoją pracę, broker ubezpieczeniowy musi nawiązać więź z klientem, którego interesami ubezpieczeniowymi się opiekuje, przekonać go do swoich racji i zdobyć jego zaufanie. Bez względu na to, czy robi to twarzą w twarz, czy za pomocą ekranu komputera.

A jednak Człowiek ;-) ...

Bądźcie zdrowi!



# Zarządzanie ryzykiem w strategii korpo PZU

*PZU wykorzystuje swoje doświadczenie i nowoczesne technologie w rozwiązaniach, które wspierają klientów korporacyjnych w unikaniu szkód lub zmniejszaniu ich rozmiarów.*



**Jakub Sajkowski,**

dyrektor zarządzający ds. klienta korporacyjnego w PZU SA

Nowa strategia PZU w obszarze biznesu korporacyjnego koncentruje się na budowaniu długotrwałej i partnerskiej relacji z klientem i pośrednikiem. Podobnie jak w poprzednich latach, nadal będziemy wychodzić poza tradycyjne ramy postrzegania roli ubezpieczyciela. Planujemy, na znacznie większą skalę niż dotychczas, wspierać naszych klientów w zarządzaniu ryzykiem, wykorzystując do tego nasze know-how i możliwości, jakie dają nowoczesne technologie.

Z perspektywy ubezpieczyciela, rola brokera w zarządzaniu ryzykiem jest fundamentalna. Brokerzy doskonale zdają sobie sprawę z potrzeby zarządzania ryzykiem i wspierają nas przy realizacji konkretnych działań. Na koniec dnia zarówno dla brokerów, jak i dla nas liczy się zadowolony i dobrze obsłużony klient.

## PREWENCJA W UBEZPIECZENIACH MAJĄTKOWYCH

Przedsiębiorcy przeznaczają znaczne środki na różnego rodzaju zabezpieczenia, w tym systemy ochrony przeciwpożarowej. Z naszych obserwacji, popartych także statystykami Państwowej Straży Pożarnej, wynika jednak, że instalacje te bardzo często zawodzą w sytuacji kryzysowej. Blisko połowa instalacji gaśniczych jest niesprawna albo nie w pełni sprawna, podobnie jak ponad połowa hydrantów wewnętrznych. Przeważnie przyczyną jest niewłaściwe utrzymanie tych zabezpieczeń, co sprawia, że z biegiem lat przestają one być sprawne.

PZU chce pomagać klientom zmienić tę sytuację. W przypadku ubezpieczeń majątkowych wymienić można dwa przykłady konkretnych działań Pionu Klienta Korporacyjnego. Pierwszy to nasz program prewencyjny **Ryzyko PRO**. W jego ramach instalujemy u klientów system, który umożliwia monitorowanie poziomu bezpieczeństwa w kluczowych z perspek-

tywy ryzyka obszarach działania przedsiębiorstwa, takich jak produkcja, logistyka oraz park maszynowy. Nad programem Ryzyko PRO pracujemy od jakiegoś czasu, mamy już za sobą ponad 30 wdrożeń w zakładach przemysłowych. Łączna wartość majątku klientów w programie już dziś przekracza 9 mld zł. W kolejnych kwartałach planujemy znaczną popularyzację tego rozwiązania, jednocześnie wciąż rozbudowując je o nowe funkcjonalności. W ciągu dwóch lat chcemy osiągnąć 150-200 instalacji systemu.

Drugie rozwiązanie to **certyfikacja zabezpieczeń przeciwpożarowych**, realizowana od niedawna przez PZU LAB. Ogromną wartością tej certyfikacji jest fakt, że nie dotyczy ona wyłącznie samego produktu, ale całego cyklu jego życia: od produkcji przez montaż aż po utrzymanie – konserwację w zakładzie. Obejmujemy więc wszystkie elementy zabezpieczeń i cały okres ich użytkowania. Certyfikacja ma służyć temu, żeby systemy zabezpieczeń były sprawne i aby zadziałały, gdy będzie taka potrzeba.

## WSPARCIE W OBRĘBIE UBEZPIECZEŃ FLOT

W ubezpieczeniach komunikacyjnych wyzwaniem jest nieco inne, bo charakter szkód jest różny od szkód w ubezpieczeniach mienia. Znacznie większe znaczenie mają tu szkody frekwencyjne. **Chcemy wspierać naszych klientów w działaniach ograniczających te szkody.** Po pierwsze będziemy nadal pracować z klientami flotowymi, dostarczając im informacji i statystyk na temat najczęstszych przyczyn szkód oraz doradzając, co można zrobić, żeby ograniczyć ich częstość i rozmiar. Już dziś pracujemy w ten sposób z ponad 50 firmami. W kolejnych kwartałach skalę tych działań chcemy znacznie zwiększyć, także dzięki zastosowaniu rozwiązań technologicznych, które – mamy nadzieję – pozwolą nam dotrzeć do tysięcy naszych klientów.

Jednocześnie planujemy też zintensyfikować nasz program prewencyjny **Audax**, w ramach którego instalujemy u klientów zaawansowane narzędzia technologiczne ograniczające szkodowość, m.in. telematykę. Rozwiązanie wspiera krzewienie dobrych wzorców jeśli chodzi o bezpieczną jazdę i wpływa na poprawę bezpieczeństwa floty.

## PROJEKTY PRZYSZŁOŚCI

Planujemy też kolejne działania na rzecz klientów. W sferze produktowej ważnym elementem naszej nowej strategii są kwestie ESG. **Już wkrótce ofertę dla segmentu korporacyjnego uzupełnimy o specjalnie zaprojektowane produkty ubezpieczenia zielonej energii.** PZU oczywiście już dziś ubezpiecza dużą część produkcji zielonej energii w Polsce, ale robi to przy wykorzystaniu standardowej oferty. Przygotowując nowe produkty, chcemy dać mocny sygnał rynkowi, że nastawiamy się na dalszy i szybki rozwój portfela ESG.

Jednocześnie pracujemy nad szeregiem usprawnień procesowych, skoncentrowanych z jednej strony na uproszczeniu, a z drugiej strony na maksymalnej cyfryzacji naszych procesów, zarówno tych związanych z ofertowaniem, jak i obsługą posprzedawczą. Chcemy, żeby i pośrednikom, i klientom pracowało się z nami jeszcze sprawniej.

Nieustająco pracujemy też z danymi. Jako PZU mamy ten przywilej, że danych zarówno o rynku, jak i o szkodach, mamy bardzo dużo. Chcemy je wykorzystać do tworzenia bardziej zaawansowanych modeli analitycznych, by wspierać underwriterów w ocenie ryzyka u klienta korporacyjnego. Cel jest prosty – chodzi nam o to, żeby cena naszej oferty była jak najlepiej dopasowana do ryzyka, które jednocześnie pomagamy klientom ograniczać. □



# Subiektywnie o brokerach



## Maciej Tymusz,

20 lat na rynku ubezpieczeniowym,  
pełniący funkcje dyrektorskie  
i zarządowe w branży finansowej

Gdy zostałem poproszony przez Marcin Brodę o napisanie paru zdań na temat rynku brokerskiego, nie wiem dlaczego, ale spontanicznie zapytałem, czy grozi mi cokolwiek po jego publikacji. Zostałem zapewniony, że absolutnie nie, więc z przyjemnością – gdyż bez konsekwencji, podzielę się z Państwem swoimi przemyśleniami.

Za opisywanie rynku brokerskiego brało się już wielu, mamy więc sporo materiałów na ten temat. Postanowiłem się jednak nie poddawać i spojrzeć na zagadnienie z trzech punktów widzenia, ponieważ przez kilkanaście lat zawodowo miałem okazję patrzeć właśnie z tych trzech perspektyw.

### TAK WIĘC, PUNKT WIDZENIA KLIENTA

Tu sprawa jest klarowana i jasna. Tak, broker jest potrzebny klientowi, przynajmniej z trzech powodów. Ma polisę OC (!), doradza i reprezentuje klienta. Jest to dla mnie wystarczające, żeby brokerzy mieli jeszcze co robić na rynku przez długie lata. Oczywiście jak to w życiu bywa, czasami argumentem pozostaje jedynie polisa OC, bo ani doradztwa, ani reprezentacji nie uświadczysz. Ale nie mówimy o wyjątkach. Generalnie klient chce mieć reprezentanta, co więcej, jak się uprze, to i w modelu TUV dalej chce go mieć. I na koniec, jeszcze jeden oczywisty argument: ubezpieczenia korpo są tak skomplikowane, że nie ma szans na to, żeby klient bez pomocy ogarnął temat sam.

### PUNKT WIDZENIA TOWARZYSTWA UBEZPIECZENIOWEGO (TU)

No tu jest różnie....

Cuda działa pełnomocnictwo od klienta. Tak więc, nie za dużo jest tu przestrzeni dla towarzystwa. Jak wiemy TU dzielą się na te, które z chęcią pracują z kanałem brokerskim (dla wyjaśnienia: brokerzy to kanał sprzedaży dla TU) oraz na te, które nie mają wyjścia. Tak czy inaczej wszyscy pracują i prawie wszyscy niezmiennie od lat zastanawiają się, jak ominąć ten kanał i pracować bezpośrednio z klientem. Z punktu widzenia TU praca brokera ma kilka aspektów, tj. obiecywanie klientowi niższej ceny, wprowadzanie własnych nikomu niepotrzebnych klauzul, a z drugiej strony dobrze merytorycznie przygotowani brokerzy w kancelariach, relacje z klientem, możliwość, a czasami „must” tworzenia poolu, przeprowadzania przetargu itd. Tak czy owak, TU i tak nie mają wyjścia, i nadal muszą współpracować z brokerami.

### PUNKT WIDZENIA BROKERA. NIE BYŁEM, ALE OBSERWOWAŁEM

A obserwacja jest taka, że tu wszyscy, ale to wszyscy, dobrze lub też bardzo dobrze się znają. A niektórzy to się nawet lubią. Nie przeszkadza to jednak, jak to na wolnym rynku, agresywnie wrywać sobie z portfeli klientów. Tutaj niby głównym argumentem jest poszerzony zakres i oczywiście fundamentalnie lepsza obsługa klienta. Dodałbym nieśmiało, że i cena się liczy, ale oczywiście dwa pierwsze są istotne (przynajmniej w narracji brokera). Taka konkurencja powoduje wysyłanie do TU kilku pełnomocnictw i zaczyna się robić cyrk. Tak wiem, wiem, istnieje etyka brokerska, ale tak czy owak to wolny rynek i walka o klienta, (czytaj prowizję) jest czasem bezpardonowa i nie zakładam, że coś się istotnie zmieni w najbliższym czasie. Podobnie sytuacja ma się z samymi brokerami pracującymi w kancelariach. Poruszają się po rynku ruchem skoczka szachowego, zmieniając kancelarie jak rękawiczki.

### NO I TERAZ KILKA ZDAŃ O SAMYM RYNKU, BO TAKA BYŁA PROŚBA

Rynek brokerski jest w naszym kraju bardzo specyficzny i przez to wyjątkowy. Od lat w czołówce mamy tych samych polskich graczy, plus trzy grupy międzynarodowe. Jak wszyscy wiemy, niektórzy brokerzy z rankingu szczytują się nawet pierwszymi licencjami brokerskimi (szacunek). Chodzi o to, że nasi brokerzy trwają i mają się dobrze od kilkudziesięciu już lat.

Wyjątkowość tego rynku polega na „zabetonowaniu” go przez pierwszych pionierów. I żeby uniknąć telefonów do mnie po publikacji tego artykułu – powtarzam, że jest to wyjątkowe, a nie złe. Polscy brokerzy stworzyli bardzo silne zaplecze merytoryczne z przygotowanymi brokerami w kancelariach, ze sporą wiedzą i praktyką. Potrafią utrzymywać relacje z klientami niezależnie od tego, ile rządów, zarządów, właścicieli czy udziałowców zmieniło się u klientów na przestrzeni lat. Tak więc... dają radę.

Oczywiście są również największy gracze międzynarodowi, ale w przeciwieństwie do rynków zagranicznych, w pełni nie przejęli naszego rodzimego.

### RYNEK BROKERSKI ZMIENIA SIĘ W CZASIE

Dopiero ostatnich kilka lat pokazało zmiany zarówno w integrowaniu rynku, jak i w przejęciach. Przykładem jest przejęcie Attis i Smartt Re przez MJM, przejęcie WDB przez PIB Group, przejęcie Atheny przez GrECO, współpraca między Donorią i Howdenem, czy wreszcie działania MAK na rynku, który przejmuje (STBU), integruje, kupuje, rekrutuje i jeszcze parę uje, uje. Obserwujemy również łączenie Aonu z WTW i wyzwania, z jakimi to się łączy. Oczywiście po połączeniu dwóch wymienionych powyżej będziemy mieli lidera polskiego rankingu. W ostatnim czasie zaobserwować można było również przejścia jedynek (prezesów) czy członków zarządów między kancelariami.

Ale poza tym, to jest stabilnie. Rynek jakoś tak historycznie cechował się spontaniczną niechęcią do sprzedawania i wyprzedawania klejnotów rodowych. Duzi rodzimi od lat trwają i mają się dobrze, tak więc trudno sądzić, że będą jakieś znaczące przejęcia czy konsolidacje. W ich przypadku wydaje się, że będziemy rozmawiali o zmianach, gdy właściciele czy udziałowcy, nie będą mieli komu przekazać pałeczki albo po prostu przestanie im się chcieć. Generalnie naprawdę istotne zmiany na polskim rynku brokerskim mogą pojawić się wyłącznie wtedy, gdy pojawią się realne, duże pieniądze i propozycje. W przypadku konsolidacji fundamentem jest kapitał, a potem pomysł na to, co zrobić z nowym „tworem” jak się już powykuptyjemy.

### ALE, ALE, MAMY JESZCZE WYZWANIA STOJĄCE PRZED RYNKIEM BROKERSKIM

Ad hoc można wymienić potencjalnie malejące prowizje i składki (Covid i problemy większych lub mniejszych klientów), konsolidację TU, wymóg profesjonalizacji usług, współpracę z partnerami technologicznymi, pomysł na reasekurację,

wyjście poza typowe ubezpieczenia korpo, nowe produkty w ramach B2C itp. Tak więc, jest co robić i trudno sobie wyobrazić, że brokerzy nie będą zmuszeni do szukania nowych rozwiązań pozwalających zachować status quo w tak ważnym dla wszystkich rankingu brokerów.

A tak wracając do pierwotnej działalności brokerskiej, to z wszystkich powyższych wyzwań najciekawsza może być zdolność brokerów do szukania pokrycia poza naszym rynkiem ubezpieczeniowym. Wydaje się, że to może dać istotną przewagę w kolejnych latach.

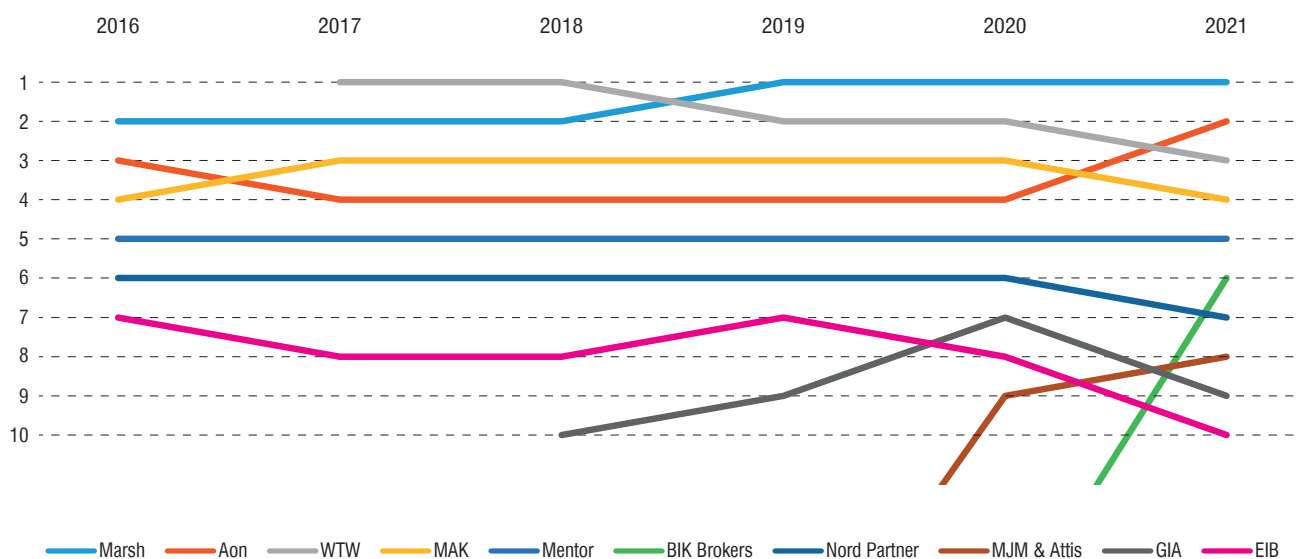
I na koniec, żeby uniknąć zarzutu, że moje przemyslenia są tylko moje (choć są). Skontaktowałem się zarówno z wybraną bracią brokerską, jak i ubezpieczeniową, i „skrosowaliśmy” różne punkty widzenia. Oczywiście jak to podczas dyskusji, każdy ma swoje zdanie, ale co do zasady wspólne wnioski są następujące:

- ➔ zgadzamy się co do konsolidacji rynku, czyli duży kapitał może zmienić zasady gry,
- ➔ po konsolidacji trzeba mieć pomysł na wykorzystanie przewagi większego nowego podmiotu,
- ➔ kompetencje brokerskie w obszarze szukania pojemności poza granicami kraju mogą być wyzwaniem,
- ➔ i zgodnie potwierdziliśmy wymienione powyżej wyzwania stojące przed rynkiem na najbliższe lata.

### JUŻ KOŃCZĄC

Klienci potrzebowali i będą potrzebowali brokerów, a brokerzy towarzyszą im i to z wzajemnością. Zmiany na rynku dyktować będzie kapitał i pomysł na konsolidację, plus parę nadchodzących wyzwań. Czyli najbliższa przyszłość „kanału sprzedaży” wydaje się stabilno-świetlana. Przynajmniej dla niektórych... □

### Droga do pierwszej dziesiątki





# TUW POLSKI ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH



## UBEZPIECZENIA WZAJEMNE – WIĘCEJ WSPÓLNYCH KORZYŚCI

**Ubezpieczenia wzajemne w TUW PZUW to atrakcyjna cena, bezpieczeństwo i szyta na miarę oferta.** Specjalizujemy się w ubezpieczeniach majątkowych, odpowiedzialności cywilnej, zdrowotnych i komunikacyjnych. Ubezpieczamy klientów korporacyjnych, w tym podmioty gospodarcze, medyczne, samorzady i instytucje administracji publicznej, a także uczelnie i instytucje kościelne.

[www.tuwpzuw.pl](http://www.tuwpzuw.pl)



# Brokerzy, szanujcie swoją profesję



**Rafał Kiliński,**  
prezes TUV PZUW

Po upływie kilku lat śmiało można stwierdzić, że TUV PZUW dotrzymał słowa danego brokerom. Już pierwszego dnia po otrzymaniu licencji zapewnialiśmy, że nie powstałiśmy po to, by omijać brokerów. A jeżeli w jakimś konkretnym przypadku broker stracił rachunek, to już na własne życzenie.

## TANIO NIE ZNACZY DOBRZE

Stoję na stanowisku, że broker powinien być zbrojnym, ubezpieczeniowym ramieniem klienta. Powinien być profesjonalnym doradcą i zajmować się tym, żeby jak najlepszą ofertę znaleźć na rynku dla swojego klienta. Powinien być jak adwokat, który doradza klientowi, ale to klient podejmuje decyzję. Natomiast ubezpieczyciel jest gwarantem kapitałowym polisy. Ubezpieczyciel zaświadcza, że zapłacona składka w razie szkody zaowocuje odszkodowaniem, które pozwoli na odbudowanie po szkodzie przedsiębiorstwa. W każdym przypadku pracujemy z brokerem jako reprezentantem klienta. Za każdym razem, gdy broker ma ważne pełnomocnictwo, to z nim rozmawiamy. A jak klient zwraca się do nas bezpośrednio, to z jakiegoś powodu ignoruje brokera. Na miejscu brokera zastanowiłbym się, czy klient np. nie postrzega mnie jako zbędnego ogniwa. Albo to, co dostarcza broker nie pokrywa się z tym, czego oczekuje klient. Może klient nie widzi wartości dodanej. Zupełnie niesłusznie brokerzy wstydzą się swojego wynagrodzenia. Czy ktoś widział kiedyś szanującego się adwokata, który konkuruje ceną? Adwokat podaje swoją stawkę i albo klient akceptuje, albo nie dochodzi do współpracy. Jeżeli usługa kosztuje, to usługobiorca ją szanuje. A jeżeli ktoś mówi, że jego obsługa jest za darmo, to jest jak gratis w sklepie. Broke-

*Przed brokerami ogromne wyzwanie, by zmienić etos tego zawodu. Brokerzy nie powinni konkurować ze sobą, mówiąc kolejnym klientom: ja załatwię taniej. Powinni pokazywać wartość dodaną swojej pracy i nie wstydzić się wielkości prowizji.*

rzy popełnili błąd, przyjmując postawę jak spożywcze dyskonty – zrobić to taniej, nie lepiej. Kartą przetargową nie jest szersze pokrycie czy bezpieczeństwo, tylko cena.

## DOCENIĆ WARTOŚĆ BROKERA

Brokerzy powoli przekonują się, że TUV PZUW być może jest trudniejszym partnerem, bo jesteśmy transparentni, ale w efekcie cywilizujemy to, że broker ma prowizję. W trakcie każdego roku jako TUV mamy obowiązek przynajmniej raz przygotować podsumowanie finansowe dotyczące danego związku wzajemności, w którym jedną z pozycji kosztowych stanowi prowizja brokerska. To jest nasz obowiązek wynikający ze statutu. Na początku oczywiście ujawnianie prowizji było trudne dla brokerów i też w rezultacie doprowadziło do ich obniżenia z poziomów zbyt wysokich. To był na pewno jeden z punktów zapalnych w naszej współpracy. Z czasem jednak niektórzy brokerzy (oczywiście anonimowo) przyznali, że rzeczywiście, jak klient sobie pomyśli, ile pracy musiałby włożyć w aranżację ubezpieczenia na własną rękę, to woli zapłacić profesjonalście.

**Dobry broker ułatwia zadanie zarówno klientowi, ale i ubezpieczycielowi w procesie wyboru i aranżacji umowy ubezpieczenia.** Bierze na siebie ciężar tłumaczenia klientowi poszczególnych zapisów czy klauzul. A wszyscy wiemy, że nie jest łatwo, bo w poszczególnych przedsiębiorstwa ubezpieczenia są bardzo różnie umiejscowione. Czasami podlegają zupełnie przypadkowej osobie, często są w dziale finansowym, czasami podlegają prezesowi. Reguł nie ma. Ale najbardziej efektywny model jest, gdy firma zatrudnia risk menedżera. W takim przypadku klient jest w najbardziej komfortowej sytuacji, bo risk menedżer może

sprawdzić brokera, a broker weryfikuje ofertę ubezpieczyciela niemal zgodnie z zasadą „złapał Kozak Tatarzyna, a Tatarzyn za łeb trzyma”.

## TRADYCJA DOPIERO POWSTAJE

Kiedy zaczynaliśmy działalność, spotykaliśmy się z opiniami, że klient nie powinien wiązać się z jednym partnerem, nie powinien zamykać się na konkurencję, że może to doprowadzić tylko do systematycznych wzrostów składek. Nic bardziej mylnego. Trzeba bowiem zrozumieć różnicę między komercyjnym zakładem ubezpieczeń a towarzystwem ubezpieczeń wzajemnych. W przypadku TUV-u ubezpieczający jest (oczywiście w dużym uproszczeniu) w pewnym stopniu ubezpieczycielem, bo jest członkiem towarzystwa. Niestety wciąż nam daleko do relacji, jakie występują między klubami P&I działającymi na rynku londyńskim, będącymi jednymi z najstarszych nowożytnych TUV-ów. Kilka lat temu miałem okazję jeden z nich odwiedzić i aż mi się łezka w oku zakręciła, jak prezes opowiadał, że niektórzy z ich klientów są z firmą 103 lata, a u nas na rynku ciągle efekt skoczka, czyli skoczę tam, gdzie taniej. I jeszcze jedna rzecz świadcząca o dojrzałości tamtego rynku. Kluby P&I mają możliwość podwyższenia składki i rzeczywiście poszczególni członkowie zupełnie świadomie wyrażają zgodę na podwyższenie składki dla wszystkich w mniejszym wymiarze, żeby nie podwyższać składki w wysokim wymiarze tylko tym członkom, którym przydarzyły się istotne szkody. To świadczy o ogromnym zaufaniu, jakim darzą się poszczególni członkowie, które z kolei wynika z faktu, że w tych samych związkach członkowskich są wspólnie już nie kilka, a kilkadziesiąt lat. □

# Specjaliści w życiówce

## Życie, NNW, zdrowotne

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1.	<b>MAK</b>	<b>150,00</b>
2.	<b>Aon</b>	<b>138,00</b>
3.	<b>WDB</b>	<b>116,96</b>
4.	<b>Supra Brokers</b>	<b>115,94</b>
5.	<b>Conecto</b>	<b>62,00</b>
6.	<b>Polish Brokers Group</b>	<b>55,61</b>
7.	<b>MAI</b>	<b>52,70</b>
8.	<b>Certo</b>	<b>43,94</b>
9.	<b>Howden Donoria</b>	<b>39,00</b>
10.	<b>Funk International</b>	<b>35,66</b>
11.	<b>Quantum</b>	<b>31,00</b>

\*obsługiwana składka w mln zł wg deklaracji firmy



**WOJCIECH SEMMERLING,**  
dyrektor Departamentu Ubezpieczeń na Życie i Osobowych, MAK

### Grupówki potrzebne i przyjazne

Ubezpieczenia osobowe, a szczególnie ubezpieczenia grupowe tzw. „pracownicze” często stanowią w działalności pracodawców drugie albo

i trzecie tło wobec ubezpieczeń majątkowych. Rzeczywistość jest jednak przewrotna, gdyż zobowiązania wynikające z zawarcia tych umów niosą wiele obstrzeżeń prawnych oraz mogą skutkować nawet karami administracyjnymi lub powództwem cywilnym wobec przedsiębiorstwa.

Dzisiaj większego znaczenia i uwagi ze strony pracodawcy nabiera nie tylko konstrukcja programu, ale również sposób jego wdrożenia i obsługi. Kluczem jest automatyzacja, czyli zminimalizowanie kontaktu osobistego w przystępowaniu do, i obsłudze ubezpieczenia.

Odpowiadając na tę potrzebę, MAK Ubezpieczenia w 2017 r. stworzył narzędzie e-Vida, umożliwiające uproszczenie procesu przystąpienia do ubezpieczenia w formie e-deklaracji. Wykorzystanie tego narzędzia staje się kluczowe w momencie komunikacji z pracownikami pracującymi zdalnie, ale nie tylko. Istotną rolę pełni nasz klient, czyli ubezpieczającego w realizacji zadań spoczywających na nim, w realizacji umowy ubezpieczenia zawartej z rekomendowanym zakładem ubezpieczeń.

Projektując nasze rozwiązania, zwracamy uwagę na oszczędność czasu pracodawcy, ale przede wszystkim na zabezpieczenie jego obowiązków wynikających z przepisów prawa. Zapewniamy pełne wsparcie eksperckie i techniczne w aspekcie procedur informacyjnych i zabezpieczenia prawnego aż po pełne raportowanie, jasny proces komunikacji, zgodnie z wymaganiami prawa, szczególnie w zakresie RODO oraz mając na względzie bezpieczeństwo powierzonych danych.



**SYLWIA WIĘCKIEWICZ,**  
menedżer sprzedaży w Zespole Ubezpieczeń Grupowych, WDB

### Grupowa ochrona zdrowia

Ochrona zdrowia jest często narzędziem wspomagającym pozyskanie i utrzymanie pracownika, a także, dzięki profilaktyce, ograniczającym

ewentualne straty związane z absencjami. Coraz częściej pracownicy i kandydaci oczekują od pracodawcy rozwiązań w tym zakresie. Rynek

odpowiada na tę potrzebę rozwiązaniami zarówno w formie abonamentu, jak i ubezpieczenia.

Duży wpływ na usługi medyczne ma oczywiście pandemia. Co prawda nastąpił wzrost zainteresowania ubezpieczeniami zdrowotnymi, z drugiej strony, w obawie przed zakażeniem, pacjenci unikali wizyt w placówkach medycznych. Przekładało się to niekiedy na pochopną rezygnację z uczestnictwa w programach opieki zdrowotnej, a w przypadku prywatnych podmiotów na znaczny spadek ich przychodów. W wyniku zmiany uwarunkowań związanych z rozwojem pandemii koronawirusa aspektem, który zyskał na znaczeniu jest niewątpliwie telemedycyna, która często skutecznie ogranicza konieczność stacjonarnej wizyty lekarskiej. Najwięksi prywatni dostawcy zaczęli jeszcze intensywniej rozwijać swoją działalność w tym zakresie, co może przyczynić się do zahamowania rezygnacji z programów opieki medycznej.

Niezależnie od pandemii (ta kiedyś się skończy) rozwój prywatnych usług medycznych, szczególnie w formie programów grupowych, będzie przyspieszał. Wynika to bowiem z ogromnej luki w zakresie dostępności usług na rynku, ale również z rosnącej potrzeby podnoszenia standardu opieki zdrowotnej wśród pacjentów.



**AGNIESZKA MAZUR,**  
lider Zespołu Ubezpieczeń Grupowych, WDB

### NNW dla dzieci w formule direct

Nie da się ukryć, że czas pandemii mocno wpłynął na rynek ubezpieczeniowy. Szczególnie widać to po tempie postępu technologicznego.

Korzystne zmiany zaobserwaliśmy również w ubezpieczeniach NNW dzieci, które coraz częściej można nabyć kanałem direct. Wraz ze wzrostem świadomości ubezpieczeniowej rośnie ich popularność, przede wszystkim ze względu na łatwy i pełny dostęp do dokumentacji.

Różnorodność pakietów dostępnych w formule on-line umożliwia dostosowanie zakresu ochrony do potrzeb oraz wymagań dziecka, jak również pozwala dokonać świadomego wyboru ubezpieczenia. Korzyści odnotowują również ubezpieczyciele, którzy dzięki formule direct ograniczają dokumentację papierową oraz koszty związane z obsługą czy rozliczeniem składki.

Nowoczesna obsługa elektroniczna i wynikające z tego komfort oraz zredukowane obowiązki ubezpieczającego zachęcają coraz więcej szkół do zawierania ubezpieczeń w formule grupowej. Takim rozwiązaniem zainteresowani są również w ostatnim czasie pracodawcy, którzy w ramach pozapłacowego benefitu oferują możliwość skorzystania z dodatkowej opcji ochrony NNW dedykowanej dzieciom. Prosty oraz intuicyjny sposób zawierania polisy w kanale on-line (link lub kod QR) znacznie ogranicza zaangażowanie pracodawcy w proces zakupu oraz obsługi polisy. Dynamiczny rozwój aplikacji mobilnych do zawierania ubezpieczeń to kolejny czynnik, który będzie inicjował dalszy rozwój on-line'u, a w konsekwencji zastępowanie typowych „grupówek” ich nowoczesnym odpowiednikiem.



**ANDRZEJ KAMIŃSKI,**  
kancelaria Advisor, grupa Conecto Broker

### Zdrowotne zyskują na znaczeniu

Pandemia koronawirusa uświadomiła przedsiębiorcom znaczenie zdrowia ich pracowników. Pracodawcy mają świadomość, że

w tym trudnym czasie znacznie wzrosło ryzyko zachorowania na wiele różnych chorób. Szybka diagnoza i wdrożenie leczenia są kluczowe.

Obserwujemy znacznie większe zaangażowanie naszych klientów w działania prozdrowotne i profilaktyczne kierowane do załogi. Coraz częściej pakiety benefitów pracowniczych wzbogacane są o szeroko rozumiane grupowe ubezpieczenia „medyczne”, zapewniające szybki i nielimitowany dostęp do specjalistycznej opieki zdrowotnej oraz usług diagnostycznych. Ogólnopolski charakter działania grupy Conecto Broker pozwala nam negocjować korzystne programy branżowe, np. dla przemysłu, transportu i spedycji, handlu i usług, czy sektora publicznego oraz przygotowywać indywidualnie negocjowane rozwiązania, dopasowane do potrzeb pracowników i możliwości danego pracodawcy.



**KONRAD ROGALSKI,**  
wiceprezes Polish Brokers Group

### Grupówki głównym benefitem

W ostatnich kilkunastu latach pracy kilka razy doświadczaliśmy kryzysów gospodarczych – każdy był inny, każdy w pewien sposób

zaskakujący. Jednak ten obecny spowodowany Covidem dotknął bezpośrednio życia i zdrowia pracowników naszych klientów, więc z oczywistych względów wpłynął na naszą bieżącą pracę.

Pandemia wymusiła szybką weryfikację wszystkich stricte merytorycznych aspektów naszej pracy dot. konkretnych zapisów OWU, wyłączeń itp. Bardzo liczyliśmy na wzrost znaczenia ubezpieczeń grupowych i tym samym traktowania przez pracodawców tego produktu jako głównego benefitu, zabezpieczającego życie i zdrowie pracowników. W praktyce prowadziliśmy z klientami wiele ciekawych rozmów o roli ubezpieczeń, które wcześniej często były odkładane na dalszy plan. „Technicznie” część umów ubezpieczeń kosztów leczenia wymagała szybkich modyfikacji warunków, jak również tworzenia nowych procesów związanych z kwantantą, izolacją, transportem chorych, kiedy granice były zamknięte. W Polish Brokers Group przyjęliśmy zasadę, że chcemy gwarantować naszym klientom jak najszerze wsparcie – duża część naszej codziennej pracy wykraczała daleko poza ramy typowej pracy brokerskiej.

Te wszystkie prace prowadziliśmy w warunkach bardzo szybkiego wzrostu naszego portfela klientów – pomimo trudnego roku ponad dwukrotnie zwiększyliśmy zespół Employee Benefits. Każdy z nas zmienił postrzeżenie brokera – coraz bardziej jesteśmy doradcami, którzy nadal skutecznie wykonują „transakcyjną” pracę związaną z negocjacjami i plasowaniem ryzyka.



**HUBERT PULIŃSKI,**  
dyrektor Departamentu Ubezpieczeń Życiowych i Osobowych, GrECo

### Ubezpieczeniowe benefity pracownicze po roku pandemii

Grupówki nadal się sprzedają i to na razie całkiem niezłe. Jednak nie można powiedzieć, że rynek stanął na wysokości zadania i masowo odpowiedział na popyt, tworząc nowe zakresy czy produkty – oczywiście były próby ochrony dla służby zdrowia i nie można zapomnieć o jednym produkcie (mającym nazwę zbliżoną do nazwy wirusa), który mogliśmy zaoferować klientom. Pracownicy, a więc i pracodawcy widzą ryzyko, że ta pandemia to nie jakaś ptasia grypa tylko realne ryzyko zachorowania, poważnych komplikacji czy zgonu. Jest strach – jest potrzeba – jest szukanie rozwiązań. Z drugiej strony trudno krytykować brak wysypu produktów, bo temat nieznan, bez statystyk i z dużym ryzykiem realizacji świadczeń.

Pandemia ma wpływ na stawki – ubezpieczyciele już notują drastyczny wzrost liczby zgłoszonych zgonów, co przekłada się na zły wynik techniczny – nie są wyjątkiem sytuacje, gdzie wypłaty szkód wzrosły rok do roku o 150%. W zależności od silnych/słabych nerwów aktuariusz już mamy lub za chwilę będziemy mieli wzrost składki. Dziś są zgłaszane zgony, a niedługo można się spodziewać wyniku braku diagnostyki i nie-

leczonych poważnych zachorowań – bo przecież Covid-19 to nie jedyna choroba na świecie.

Podwyżki wymusił ruch w kierunku sprawdzenia konkurencji, bo o ile pracownik może zaakceptuje niewielki wzrost składki, to zmiany o kilkadziesiąt procent, to niezadowolony klient, to prośba o sprawdzenie tego, co bezpośrednio zaoferował ubezpieczyciel i dlaczego takie podwyżki. Z punktu widzenia brokera, to w końcu nowa sprzedaż i wynagrodzenie prowizyjne liczone od wyższych składek.



**TOMASZ KANIEWSKI,**  
dyrektor Biura Ubezpieczeń na Życie EIB

### Rola nowoczesnego brokera

Przyszłość ubezpieczeń jest nierozdzielnie związana z internetem. Zdarzenia ostatnich kilkunastu miesięcy nie wytyczyły nowych dróg.

Od dawna wszyscy mieliśmy świadomość, w którym kierunku zmierzamy. Cyfrowe narzędzia już dziś stanowią kluczowy kanał komunikacji z klientami, zapewniając dostęp do treści reklamowych, możliwość zawierania umów ubezpieczenia czy zgłaszania roszczeń. Teraz zarówno jako ubezpieczyciele, dystrybutorzy, ale także konsumenci oczekujemy czegoś więcej. Szukamy indywidualizacji treści, intuicyjności i usprawnienia kontaktu. Rola nowoczesnego brokera zdecydowanie wykracza poza tradycyjne usługi analizy ryzyka oraz pośrednictwa w zawarciu programu ubezpieczenia. Dzięki dopracowanym aplikacjom pomagamy naszym klientom na każdym etapie zarządzania programem ubezpieczeniowym.

Jeszcze kilka lat temu trudno było sobie wyobrazić wdrożenie programu ubezpieczenia bez wydruku OWU, ulotek informacyjnych, dziesiątek analiz i porównań. Papierowa dokumentacja była przygotowywana nawet dla przedsiębiorstw działających w najbardziej z informatyzowanych sektorach. Internet cały ten proces ułatwia i usprawnia, a w przyszłości pewnie całkowicie zastąpi. Obserwujemy coraz większą otwartość ubezpieczonych do kontaktu elektronicznego. Informacje dostosowane do potrzeb odbiorcy, dostępne w dogodnym momencie na wyciągnięcie ręki. Jeszcze nigdy zapoznanie się z programem ubezpieczenia, wypełnienie deklaracji przystąpienia czy zgłoszenie roszczenia nie było prostsze!



**MARTA WIESIAK,**  
kierownik Biura Ubezpieczeń na Życie, Maximus Broker

### Wsparcie klientów przy PPK

W ostatnim czasie prowadziliśmy intensywne działania w zakresie udzielenia wsparcia naszym klientom w procesie wyboru instytucji finansowej

(IF), która będzie prowadzić pracownicze plany kapitałowe dla ich pracowników. Organizowaliśmy szkolenia z zakresu podstawowych informacji na temat PPK, obowiązków leżących po stronie pracodawcy w związku z wdrożeniem i obsługą PPK oraz korzyści dla pracowników w związku z uczestnictwem w PPK. Nasi klienci otrzymali od nas również informacje, jakimi kryteriami powinni się kierować przy wyborze IF zarządzającej zgromadzonymi środkami w ramach PPK, w oparciu o kryteria zgodne z ustawą o PPK. Opracowaliśmy także wzory dokumentów dla klientów niezbędnych do potwierdzenia dokonania wyboru IF, ale nasza rola polegała głównie na przekazaniu niezbędnej wiedzy, rzetelnych informacji na temat IF oferujących PPK oraz samego programu.

Wielu klientów pytało nas o PPK i liczyli na nasze wsparcie w tym zakresie. Jak wiadomo usługi doradcze związane z PPK nie stanowią działalności brokerskiej, musieliśmy więc przeprowadzić analizę, czy i w jakim zakresie możemy naszym klientom pomóc, a przede wszystkim musieliśmy sami zdobyć niezbędną wiedzę w tej dziedzinie. Kosztowało nas to sporo wysiłku i dodatkowej pracy. Ale oplatę się, odzew klientów był bardzo duży i nasze wsparcie spotkało się z dużym zainteresowaniem.





**Aleksander Roda,**  
Prezes TU Zdrowie

# Branża ubezpieczeniowa w obliczu wyzwań zdrowotnych

*Ostatni rok, który upłynął pod znakiem pandemii, pokazał jak ważna jest możliwość szybkiego dostępu do lekarzy. Przeciężony system publicznej opieki zdrowotnej nie zawsze nadąża za potrzebami pacjentów – zarówno tych, którzy potrzebują pomocy lekarza rodzinnego, jak przewlekłe chorych, wymagających stałej, a często nagłej opieki specjalistów. Taki stan rzeczy spowodował dużo większe niż w latach poprzednich zainteresowanie pakietami opieki medycznej dla pracowników. Rośnie więc popularność ubezpieczeń zdrowotnych w TU Zdrowie. Mają one tę przewagę nad systemem abonamentowym, że dają dostęp do dużo większej liczby placówek zdrowotnych w każdym zakątku kraju, nawet w niewielkich miejscowościach.*

Korzystanie z usług w ramach publicznej opieki zdrowotnej jest obecnie trudniejsze, a miejscami nawet niemożliwe. W efekcie wiele osób musi samodzielnie finansować leczenie lub czekać w kolejkach w ramach NFZ. Odkładanie diagnostyki i leczenia w czasie prowadzi zazwyczaj do pogorszenia stanu zdrowia, a tym samym wyższych nakładów na leczenie. Trzeba pamiętać, że medycyna naprawcza, nawet na najwyższym poziomie, nie jest w stanie przywrócić stanu zdrowia sprzed choroby – pewien „ślad” zawsze pozostaje.

– Taki stan rzeczy powoduje, że wielu pracodawców coraz poważniej bierze pod uwagę wprowadzenie programu opieki medycznej dla pracowników. Dotyczy to często firm, które wcześniej nie brały takiego scenariusza pod uwagę, uznając go za zbędny wydatek. Dziś jednak zaczyna być to postrzegane jako wyraz troski o zdrowie pracowników w trudnym czasie pandemii, a także w niepewnej przyszłości – mówi Bernard Kucharski, Zastępca Dyrektora Sprzedaży TU Zdrowie, odpowiedzialny za współpracę z Pośrednikami.



## ABONAMENT CZY UBEZPIECZENIE ZDROWOTNE?

Pracodawcy, którzy decydują się na zapewnienie opieki zdrowotnej swoim pracownikom, mają do wyboru dwa modele. Jednym z nich jest system abonamentowy proponowany przez

sieci prywatnych przychodni. Drugim – dużo wygodniejszym i pewniejszym – ubezpieczenie zdrowotne, które pozwala na dostęp do większej liczby placówek medycznych i świadczeń zdrowotnych.

Model abonamentowy jest rozwiązaniem starszym, funkcjonującym na polskim rynku od niemal 30 lat. O ile początkowo wydawał się on zbawieniem dla pacjentów, o tyle jego rosnąca popularność powodowała, że ograniczona liczba przychodni dostępnych w systemie nie była w stanie udźwignąć zwiększającej się liczby klientów. W efekcie dostęp do lekarzy, szczególnie specjalistów, stawał się utrudniony, a czas oczekiwania na wizytę znacznie dłuższy. Właściciele sieci abonamentowych ratują się w takiej sytuacji rozbudową własnych placówek lub przejmowaniem ich od konkurencji. Kolejną słabością modelu abonamentowego jest to, iż co do zasady opiera się on na realizacji usług w obrębie własnych sieci placówek w miejscowościach, gdzie są one dostępne oraz placówek współpracujących w pozostałych lokalizacjach. Uniemożliwia to pacjentowi wyjście poza „sieć” i skorzystanie z placówki niecrzeszonej.

– Ubezpieczenia zdrowotne to produkt otwarty, przez co lepiej dopasowany do warunków współczesnego rynku. Ubezpieczyciel, co do zasady, nie posiada własnych placówek, lecz współpracuje z różnymi dostawcami usług medycznych. Dzięki temu nie musi kierować pacjenta do konkretnej placówki, a Ubezpieczony ma pełną swobodę wyboru – mówi Aleksander Roda, Prezes TU Zdrowie.

TU Zdrowie współpracuje z licznymi podmiotami świadczącymi usługi medyczne, wśród których są zarówno wielospecjalistyczne centra medyczne należące do ogólnopolskich lub lokalnych uznanych sieci, jak również niewielkie placówki wąkospecjalistyczne oraz indywidualne praktyki lekarskie. To zapewnia znacznie większą swobodę w wyborze miejsca leczenia lub konkretnego lekarza. W efekcie istotnie skraca to czas oczekiwania na wizytę u specjalisty.

## JAK DZIAŁA UBEZPIECZENIE ZDROWOTNE?

Duża elastyczność modelu ubezpieczeniowego to wiele korzyści dla Ubezpieczonych, do których należą: swobodny dostęp do lekarza, refundacja, gwarancja dostępności, sprawność procesu leczenia oraz koordynacja usług.

Umowa ubezpieczenia zdrowotnego w TU Zdrowie standardowo zapewnia refundację kosztów wizyty u dowolnego lekarza. Wysokość świadczenia jest uzależniona od warunków umowy i może wynosić nawet 100% wartości zrealizowanych usług. Co ważne, Ubezpieczony nie musi wcześniej informować TU Zdrowie o chęci skorzystania z refundacji. Wystarczy, że wypełni elektroniczny wniosek i poprzez swój panel ubezpieczonego lub aplikację dołączy skan albo zdjęcie rachunku. TU Zdrowie dokona wówczas refundacji, a wypłata świadczenia następuje w ciągu kilku dni.

Kolejną zaletą ubezpieczenia zdrowotnego jest gwarancja dostępności, co jest szczególnie ważne w warunkach pandemii i utrudnionego

dostępu do publicznej opieki medycznej. W umowach zawieranych z TU Zdrowie standardowo zapewniony jest dostęp do internistów, pediatrów i lekarzy rodzinnych w ciągu jednego dnia, a do najczęściej wykorzystywanych specjalistów w ciągu maksymalnie trzech dni. Wyjątkiem jest kilka rzadkich specjalności, gdzie czas oczekiwania na wizytę może się wydłużyć o 5 do 7 dni. Zgodnie z warunkami umowy ubezpieczyciel jest zobowiązany do wypłaty 100% kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego w przypadku niedotrzymania tych terminów. Co ważne, standardy dostępności określają też maksymalną odległość miejsca realizacji usługi od miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego. Ponadto lekarz współpracujący z TU Zdrowie może zlecać badania i dobierać metody leczenia, kierując się przede wszystkim swoją wiedzą medyczną i doświadczeniem, a nie kosztami.

*– Nie odnotowujemy sytuacji, w których nasi Ubezpieczeni skarżyliby się na brak dostępności do lekarzy. Ubezpieczony ma całkowitą swobodę decydowania, czy woli wizytę telemedyczną czy stacjonarną, bez względu na to, w jakim regionie Polski mieszka albo aktualnie się znajduje. Umowa gwarantuje mu znalezienie placówki medycznej w promieniu do 40 km, a w przypadku niemożliwości spełnienia tego warunku, TU Zdrowie refunduje 100% poniesionych kosztów – mówi Dariusz Grądział, Dyrektor Sprzedaży TU Zdrowie.*



Model ubezpieczeniowy daje liczne korzyści także pracodawcy. Porządkuje to przede wszystkim realizację badań dla pracowników według obowiązujących przepisów prawa. Działy personalne dostają do dyspozycji bezpłatny program do zarządzania – E-platformę Medycyny Pracy, dzięki czemu mogą czuwać nad terminami badań profilaktycznych pracowników, wystawiać skierowania na badania profilaktyczne i koordynować dodatkowe działania profilaktyczne, na przykład szczepienia czy badania przesiewowe. Z myślą o działach personalnych, TU Zdrowie uruchomiło także nową funkcjonalność, którą są e-Deklaracje. Z chwilą jej uruchomienia dział personalny wprowadza do systemu listę pracowników uprawnionych do świadczeń i właściwego wariantu lub wariantów ubezpieczenia. Następnie wystarczy przekierować pracownika do jego konta w Panelu Ubezpieczonego, w którym elektronicznie mogą zadeklarować wybór pakietu medycznego pracodawcy. Dane wprowadzone przez Pracownika, po akceptacji

przez Pracodawcę, automatycznie przenoszone są do listy osób obejmowanych ochroną.

### PROGRAMY ZDROWOTNE

Poza dostępem do standardowych usług medycznych, TU Zdrowie oferuje również programy zdrowotne, z których mogą korzystać Ubezpieczeni. Są to programy „Mój Onkolog”, „Mój Ortopeda”, „Leczenie po Wypadku Drogowym”, „Kontynuacja Leczenia Szpitalnego”.

Bardzo istotnym programem jest też „Mój Dietetyk” – wsparcie w leczeniu chorób dietozależnych. Ma on wspomagać proces leczenia cukrzycy typu 2, dny moczanowej, nadciśnienia tętniczego i osteoporozy. Obejmuje m.in. stały bezpośredni kontakt z konsultantem medycznym TU Zdrowie, konsultacje specjalistyczne, diagnostykę laboratoryjną i obrazową, a także opiekę dietetyka.

*– Dodatkowo wejście TU Zdrowie do Grupy NEUCA, posiadającej drugą co do wielkości w Europie sieć ośrodków badań klinicznych, znacząco zwiększa możliwość rozwoju oferty programów zdrowotnych, a w szczególności programu diagnostyki nowotworowej „Mój Onkolog”. Będziemy mogli zaoferować Ubezpieczonym, posiadającym w swoim pakiecie „Mojego Onkologa”, dostęp do najwyższej jakości badań klinicznych. Do tego dochodzą liczne korzyści w obszarze infrastruktury IT, telemedycyny wyspecjalizowanej w obszarach diabetologii i kardiologii, „Zdalnego Centrum Ratownictwa” i innych przyszłościowych rozwiązań podnoszących jakość obsługi Ubezpieczonych posiadających polisę w TU Zdrowie – podkreśla Aleksander Roda, Prezes TU Zdrowie.*

### O CZYM POWINNI WIEDZIEĆ BROKERZY?

W obliczu wyzwań, jakie stawia okres pandemii, a także rosnącego zainteresowania zapewnieniem opieki zdrowotnej pracownikom, niezwykle ważne jest eksperckie wsparcie w procesie wyboru dostawcy opieki medycznej.

*– Pracodawcy błędzą w gąszczu ofert abonamentowych i ubezpieczeniowych. Ci, którzy mają już opiekę zdrowotną dla pracowników, często nie zdają sobie sprawy z tego, jakie nowe rozwiązania dostępne są obecnie na rynku. W takiej sytuacji konieczne jest wsparcie Klienta w formie audytu funkcjonujących programów i pokazania kierunku niezbędnych zmian, aby inwestycja w zdrowie pracowników była optymalna. Broker może tu unieść bardzo wiele, jeśli dobrze zna rynek i dostępne rozwiązania. Stanowi to konkretną wartość dla Klienta – zaznacza Bernard Kucharski, Zastępca Dyrektora Sprzedaży TU Zdrowie.*

Warto pamiętać, że broker, który potrafi zaproponować eksperckie wsparcie z zakresu zdro-

wia, zyskuje zaufanie Klienta i często powierza mu się również inne linie ubezpieczeniowe.

*– Broker powinien zawsze zadać sobie pytanie, czy stać go na to, żeby nie znać się na zdrowiu. Można też zapytać, jak wiele ryzykuje broker, który nie zajmuje się tym obszarem ubezpieczeń. Nie tylko traci szansę rozwoju swojego biznesu, ale może również stracić Klienta. Jeśli więc dojdziemy do wniosku, że linii zdrowia nie można „odpuścić”, to tym samym trudno nie współpracować z TU Zdrowie, zajmującym czołową pozycję wśród dostawców opieki medycznej na rynku – dodaje Bernard Kucharski.*

Dla agentów i brokerów przygotowany został Kalkulator dostępny na stronie TU Zdrowie. Nowe rozwiązanie umożliwi skonstruowanie w sposób zdalny zindywidualizowanej oferty ubezpieczenia produktu POLISA ZDROWIE w firmach do 30 osób. W narzędziu znajduje się wiele funkcjonalności ułatwiających pracę brokerom, m.in. wyszukiwarka firm z bazy poprzez wpisanie numeru NIP, prosty modul wyliczenia składki, możliwość wyboru wielu wariantów modułów dodatkowych oraz proste tworzenie i zapisywanie oferty w formacie PDF na wzorze przygotowanym przez TU Zdrowie.

*– Wspieramy profesjonalnie i merytorycznie naszych agentów i brokerów, dając im nowe narzędzia i rozwiązania produktowe, które zwiększą zainteresowanie naszą ofertą szczególnie w firmach średniej wielkości oraz tych największych. Nowe rozwiązania IT z zakresu medycyny pracy ułatwiają codzienną pracę działom HR, a Pośrednikom dają oręż do zdobywania nowych Klientów, czyli do zarabiania pieniędzy. Kontynuować będziemy w tym roku szkolenia informacyjno-produktowe oraz specjalistyczne w formie webinarów, aby pozostawać w bieżącej kontakcie z Pośrednikami, oraz podnosić ich wiedzę w obszarze ubezpieczeń zdrowotnych – mówi Aleksander Roda, Prezes TU Zdrowie.*

Aleksander Roda, prognozując przyszłość dla segmentu ubezpieczeń zdrowotnych, podkreśla, że w najbliższym czasie kluczowa będzie kondycja finansowa firm po pandemii.

*– Zapewne wielu pracodawców spojrzy dwa razy na koszty, zanim podejmie decyzję o przystąpieniu do ubezpieczenia czy jego kontynuacji. Drugim problemem będzie „dług zdrowotny”, czyli wszystkie narastające i odłożone w czasie problemy zdrowotne społeczeństwa, które podczas pandemii unikało wizyt w placówkach medycznych. Czas pandemii wyraźnie popchnął nas w stronę digitalizacji wszystkich procesów towarzyszących sprawniej obsłudze Klienta i kierunek ten będzie również jednym z naszych priorytetów w 2021 roku – dodaje Prezes TU Zdrowie. □*

# Specjaliści w komunikacji

## Komunikacja

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1.	<b>MAK</b>	<b>805,00</b>
2.	<b>BIK</b>	<b>683,71</b>
3.	<b>Aon</b>	<b>295,00</b>
4.	<b>Conecto</b>	<b>85,00</b>
5.	<b>Howden Donoria</b>	<b>58,50</b>
6.	<b>Supra Brokers</b>	<b>48,21</b>
7.	<b>Polska Kancelaria Brokerska</b>	<b>47,85</b>
8.	<b>WDB</b>	<b>32,83</b>
9.	<b>GrECo</b>	<b>20,52</b>
10.	<b>STBU</b>	<b>17,66</b>

\*obsługiwana składka w mln zł wg deklaracji firmy

## Floty

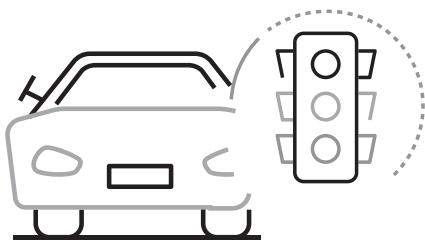
Lp.	firma	obsługiwana składka*
1.	<b>Aon</b>	<b>88,00</b>
2.	<b>Conecto</b>	<b>80,00</b>
3.	<b>MJM Brokers</b>	<b>55,84</b>
4.	<b>Supra Brokers</b>	<b>48,21</b>
5.	<b>Polska Kancelaria Brokerska</b>	<b>41,91</b>
6.	<b>WDB</b>	<b>32,83</b>
7.	<b>Funk International</b>	<b>15,25</b>
8.	<b>MAI</b>	<b>15,20</b>
9.	<b>Quantum</b>	<b>13,00</b>
10.	<b>Attis Broker</b>	<b>8,19</b>

\*obsługiwana składka w mln zł wg deklaracji firmy

## Leasingi, dealerzy

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1.	<b>Aon</b>	<b>207,00</b>
2.	<b>MJM Brokers</b>	<b>18,52</b>
3.	<b>Polska Kancelaria Brokerska</b>	<b>5,93</b>

\*obsługiwana składka w mln zł wg deklaracji firmy



© Boyko.Pictures/stock.adobe.com



### JACEK SURMACZ,

dyrektor Departamentu Programów Leasingowych i Pakietów Dealerskich, MAK

#### Najważniejsze są systemy

W obsłudze ubezpieczeń programów leasingowych dużą rolę odgrywają systemy informatyczne, obsługujące kompleksowy proces ubezpieczeniowy: od momentu przygotowania oferty finansowania przez doradcę leasingowego wraz z możliwością kalkulacji składki ubezpieczeniowej na dany przedmiot, poprzez administrację umowy ubezpieczenia, procesy związane z rozliczeniami produkcji, proces likwidacji szkód aż do zakończenia trwania polisy ubezpieczeniowej. Kilka lat temu grupa MAK podjęła decyzję o potężnej inwestycji w rozwój własnych, autorskich systemów IT skoncentrowanych na kompleksowej obsłudze programów ubezpieczeniowych firm leasingowych. Nasi architekci posiadają wieloletnie doświadczenie w kreowaniu nowatorskich rozwiązań sprzedaży i obsługi ubezpieczeń, dedykowanych dla rynku leasingowego. Stale pracują nad rozwojem naszych systemów informatycznych, co pozwala nam zawsze być o krok przed...

Obecnie dostarczamy dla swoich klientów leasingowych pełen serwis obsługi ubezpieczeń w naszym autorskim systemie IT. Dzięki temu przedstawiciele handlowi spółki leasingowej, kalkulując ofertę finansowania poprzez połączenie z naszym systemem informatycznym, mogą szybko otrzymać składkę ubezpieczeniową i od razu przedstawić ofertę ubezpieczenia podczas spotkania z klientem, a następnie przekazać mu dokumenty ubezpieczeniowe. Cały proces jest zdigitalizowany. Dokumenty mogą być wysłane na maila lub sms, mogą być również wydrukowane, a jednocześnie są archiwizowane w naszym systemie. W przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych ok. 2 lat temu podjęliśmy decyzję o przejściu na połączenia naszego systemu IT z systemami kluczowych TU na rynku polskim, na zasadzie web serwisu, czyli wykorzystaniu do kalkulacji składki ubezpieczeniowej taryfy dynamicznej. Dzięki temu klient od razu otrzymuje składkę adekwatną do własnej historii szkodowej. Nasze systemy są uniwersalne i łatwo je dostosować do bardzo specyficznych wymagań każdego kontrahenta. Jesteśmy w stanie połączyć się z każdym systemem wewnętrznym naszego partnera biznesowego.



### DR PIOTR OKRASA,

manager Działu Ubezpieczeń Komunikacyjnych, MAI

#### Zarządzanie szkodami przy udziale brokera

Posiadanie pojazdów służbowych wiąże się z kosztami dla przedsiębiorstwa. Elementami kosztowymi, oprócz paliwa, płynów eksploatacyjnych, amortyzacji są również ubezpieczenie floty oraz jej bieżące serwisowanie, a także koszty napraw. Szczególnie koszty naprawy oraz ubezpieczenie pojazdów są ze sobą mocno skorelowane. Im wyższe koszty napraw pokrywane z polisy AC, tym szkodowość floty wyższa, a tym samym przewidywany koszt ubezpieczenia wyższy. Ważnym elementem mającym na celu ujaznienie ognia i wody jest odpowiednie zarządzanie szkodami i ubezpieczeniami. Należy zatem w sposób świadomy i przemyślany dokonywać wyborów zarówno ubezpieczenia, jak i napraw blacharsko-lakierniczych. W obu tych czynnościach pomocny jest broker ubezpieczeniowy, który wspólnie z zarządzającym flotą przy współpracy z operatorem sieci serwisowej jest w stanie wygenerować oszczędności.



Operator sieci serwisowej posiada z reguły sieć certyfikowanych serwisów blacharsko-lakierniczych, który wspólnie z brokerem ubezpieczeniowym, zarządza szkodami w imieniu swojego klienta, udostępnia infolinię czynną 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu oraz aplikację do sprawnego zgłoszenia szkody, a przede wszystkim kieruje procesem likwidacji szkód.

Operator z reguły zapewnia i organizuje pojazd zastępczy (czy to korzystając z zasobów własnych, czy też polisy assistance pojazdu), holowanie czy pomoc na miejscu zdarzenia. Zadaniem operatora i brokera są również takie czynności jak: ustalenie dopasowanych stawek za naprawy blacharsko-lakiernicze, ustalenie rabatów na części zamienne, obsługa merytoryczna szkody, weryfikacja kosztorysów naprawy (zakresu naprawy) czy zgodności z zakresem uszkodzeń oraz wybranej technologii, bez względu na to, czy koszty naprawy pokrywane są w ramach polisy AC, OC, czy też we własnym zakresie przedsiębiorstwa.



**MARIUSZ ŻURAWSKI**,  
manager, Biuro Ubezpieczeń Klientów Strategicznych EIB, radca prawny

### Problem sum gwarancyjnych

Ubezpieczyciele coraz szerzej sygnalizują problem wyczerpywalności sum gwarancyjnych OC ppm. Jest to zagadnienie, które do powszechnej świadomości przebija się przy okazji spektakularnych szkód, jak np. zderzenie „tirów” z Pendolino (było kilka takich zdarzeń) lub szeregu wypadków dotyczących autokarów, w których mamy do czynienia z dużą liczbą poszkodowanych.

W praktyce najczęściej do wyczerpania sumy gwarancyjnej dochodzi w sytuacji konieczności wypłaty rent i innych świadczeń cyklicznych, które po wielu latach wypłat doprowadzają do skonsumowania w całości limitu polisowego. Szacuje się, że co roku przybywa kilkanaście takich przypadków. Problem ma bardzo dużą społeczną doniosłość i zmusza do zastanowienia się, czy obecne regulacje pozwalają realizować na należytych poziomach podstawowe funkcje ubezpieczenia OC komunikacyjnego. Można je scharakteryzować jako:

- zapewnienie poszkodowanemu pewności otrzymania należnego świadczenia,
- ochrona sprawcy szkody przed koniecznością świadczenia odszkodowania z własnego majątku.

Najbardziej drastyczne sytuacje, związane ze stosowaniem stosunkowo niskich sum gwarancyjnych, jakie obowiązywały przed 2006 r. zostały „zaopiekowane” w Ustawie z 19 lipca 2019 r. Problem ten zaczyna jednak dotyczyć coraz większej liczby szkód, do których zastosowanie mają nowe sumy gwarancyjne – w pewnym sensie historia zatoczyła koło i mści się brak kompleksowych regulacji. Chciałbym, żeby prowadzone dyskusje pozwoliły na wypracowanie i wdrożenie wyważonych rozwiązań systemowych. Mechanizmy te przez stworzenie sytuacji pewności/jasności co do zakresu ochrony ubezpieczeniowej z jednej strony umożliwią racjonalizację tarif ubezpieczeniowych – co jest ważne dla ubezpieczycieli oraz ubezpieczających – z drugiej strony będą także pogłębiać zaufanie społeczeństwa do idei ubezpieczeń – zwłaszcza ubezpieczonych oraz poszkodowanych.



**ARKADIUSZ BUREK**,  
dyrektor ds. Operacji Biznesowych, Polska Kancelaria Brokerska

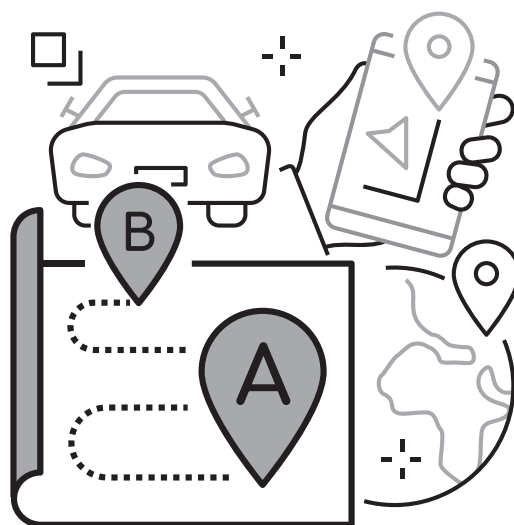
### Sztuczna inteligencja w usłudze brokerskiej

Uruchamialiście kiedyś Mapy Google z określeniem czasu przyjazdu? Uwzględniają one rodzaj pojazdu, wybór trasy i aktualny traffic.

System IT w Polskiej Kancelarii Brokerskiej ocenia czas potrzebny na opracowanie optymalnych rozwiązań dla klienta. Dzięki temu harmonogram działań uwzględnia czas na analizę ryzyka, szkodo-wość, przygotowanie rekomendacji oraz działania edukacyjne. W ten sposób unikamy przeciążenia pracą i nierównomiernego obciążenia zespołów. Poprawiło to również standard rekomendacji i satysfakcję z opracowanych rozwiązań dla klienta. Zadowoleni klienci przekładają się na zadowolonych pracowników i vice versa.

W analizie danych od klienta wspiera nas sztuczna inteligencja pełniąc funkcję Asystenta Procesu Biznesowego. Podpowiada ona brokerowi, jakie czynności należy wykonać, skąd może je uzyskać, ale co najważniejsze, na podstawie podjętych przez niego decyzji, Asystent uruchamia niezbędne narzędzia, wypełniając dane za pracownika. Ponadto uczy się na podstawie podejmowanych przez użytkownika decyzji i dostosowuje swoje rozwiązania do najbardziej oczekiwanych przez brokera.

Równolegle poszerzyliśmy integrację naszych systemów z centralną ewidencją pojazdów CEPiK. Na bieżąco wiemy, czy zakład ubezpieczeń przekazał informację o zawartej polisie OC ppm do Centralnej Ewidencji Pojazdów i czy nasz klient swobodnie może się poruszać bez zagrożenia. Dzięki temu, mamy wiedzę o stanie pojazdów i ich przebiegu, dostarczając klientom narzędzia wspomagające zarządzanie i niwelujące ryzyko utraty ochrony z umów autocasco. Nasi klienci zawsze mieli pełny dostęp do polis w internetowej Strefie Klienta, dotychczas jednak działania te generowały wysokie koszty ewidencyjne. Występował również problem przesunięcia czasowego. Mimo wykorzystywanych systemów OCR i automatycznych robotów przekazujących dokumenty we właściwe miejsce, średni czas ewidencji polisy wynosił ponad 3 dni. Uruchomienie punktów dostępowych API skróciło ten czas do zera. W momencie wystawienia polisy przez ubezpieczyciela, pojawia się ona również w naszych systemach. To ułatwia klientom jej rozliczenie i ewidencję księgową, a nam pozwala dostarczyć wyższy serwis i przesunąć zasoby ludzkie do bardziej ambitnych projektów.



© Boyko.Pictures/stock.adobe.com

# Specjaliści w mieniu

## Mienie (ogień, BI, maszyny)

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1.	Aon	381,00
2.	MAK	185,00
3.	Attis Broker	99,77
4.	GrECo	78,93
5.	Conecto	73,00
6.	Funk International	64,90
7.	Supra Brokers	44,83
8.	Howden Donoria	39,00
9.	STBU	35,72
10.	MAI	35,43

\*obsługiwana składka w mln zł wg deklaracji firmy



**PAWEŁ CHMIELEWSKI,**  
Senior Broker, koordynator w Dziale Ubezpieczeń Majątkowych, Willis Towers Watson

### Potrzebne świadome decyzje

Cechą charakterystyczną obecnego trendu na rynku ubezpieczeń jest znaczne wycofanie pojemności w odpowiedzi na zmiany w ekspozycji na ryzyko – zwłaszcza w trudniejszych klasach branżowych. Ma to swoje określone konsekwencje:

- W przypadku ofert koasekurowanych i warstwowych wzrasta liczba podmiotów potrzebnych do pełnego pokrycia ryzyka, przez co negocjacje wznowieniowe stają się dłuższe i bardziej złożone.
- W trudnych lokalizacjach i na rachunkach szkodowych zauważalny jest wzrost stawek znacznie wykraczający poza standardowe odchylenie od średniej.
- Techniczna ocena ryzyka jest poddawana ścisłej kontroli, co oznacza, że ubezpieczający muszą zająć się wszelkimi zaległymi zaleceniami przed odnowieniem umowy.
- Usztywniający się rynek ubezpieczeń majątkowych zmusił niektórych klientów do większego zatrzymania ryzyka na własnym rachunku i/lub obniżenia limitów odszkodowawczych.
- Dodatkowo procesy plasowania ryzyka komplikuje postępująca konsolidacja ubezpieczycieli operujących w Polsce.

W tych warunkach klienci powinni zweryfikować swoją tolerancję na ryzyko i podjąć bardziej świadome decyzje, aby złagodzić wpływ usztywniającego się rynku. Coraz większe znaczenie w procesie zarządzania ryzykiem odgrywa analiza – zwłaszcza z wykorzystaniem zaawansowanych narzędzi technologicznych takich jak np. Property Quantified dostępny dla klientów WTW. Zmiana w kierunku nie tylko gromadzenia danych, ale także ich strukturyzacji w celu dostarczenia istotnych informacji staje się priorytetem zarówno dla ubezpieczających, jak i ubezpieczycieli. Ostatecznie jakość danych będzie miała wpływ na to, jak korzystnie dana spółka zostanie oceniona w porównaniu z podobnymi podmiotami.



**PAWEŁ MŁOT,**  
dyrektor Departamentu Ubezpieczeń Majątkowych, Polish Bokers Group

### W poszukiwaniu nowych wyzwań...

Rynek ubezpieczeniowy przez ostatnie 12 miesięcy zmienił się bardziej niż planował i spowodowała to nie tylko pandemia, ale także ruchy własnościowe zarówno na rynku ubezpieczeniowym, jak i brokerskim. Otoczenie tworzy sytuację, w której pracuje się nieco trudniej (nieco mniej podmiotów do oferowania produktów, ograniczony apetyt w niektórych liniach, praca zdalna, telekonferencje), ale mimo wszelkich trudności technicznych na szczęście cały czas są klienci, którzy w obszarze ubezpieczeń majątkowych szukają nowych rozwiązań. I broker cały czas jest w tym obszarze potrzebny. Uważne słuchanie klienta (wiem, wiem: wszyscy to realizują...) i wspólne z nim szukanie dopasowanych do jego potrzeb rozwiązań pozwala w większości przypadków osiągnąć sukces doceniany przez obie strony. Jednak bardzo często, jako brokerzy, wypracowujemy rozwiązania, które wydają się nam doskonałe dla większości naszych partnerów i wpadamy w pułapkę zestandaryzowanych rozwiązań.

Rynek małych i średnich brokerów lokalnych w opinii największych światowych podmiotów rynku brokerskiego powinien w krótkim czasie zniknąć zastąpiony przez doskonałe automatyczne serwisy wspomagane nie tylko przez człowieka... Miał też zniknąć wiele, wiele lat temu... Na szczęście w obszarze ubezpieczeń majątkowych zawsze znajdzie się podmiot poszukujący ochrony, który chce czegoś nietypowego i wymaga pochylecia się nad jego indywidualną sytuacją. I mimo że wydaje się to nieprawdopodobne, to opierając się na solidnych podstawach, wykorzystując wieloletnie i różnorodne doświadczenie całego naszego zespołu, potrafimy znaleźć rozwiązania dopasowane do potrzeb naszych klientów, wspierając ich na różnych polach i wychodząc w naszych rozwiązaniach poza schematycznie postrzegany tradycyjny obszar kojarzony z ubezpieczeniami.

Nasza przewaga rynkowa to umiejętność słuchania, czerpanie z różnorodnych doświadczeń, które skumulowały się w naszym zespole i umiejętność znajdowania na rynku partnerów, którzy w dalszym ciągu chcą podejmować nietypowe wyzwania, jakie pojawiają się u naszych obecnych i przyszłych klientów.



**IZABELLA SZYMAŃSKA,**  
dyrektor Działu Klienta Korporacyjnego, Marsh

### Programy międzynarodowe a obecna sytuacja rynkowa

W 2020 r. w Europie kontynentalnej ceny ubezpieczeń zanotowały wzrosty średnio o ok. 15–20%. Dotknęły one większość klientów bez względu na wielkość firmy. Dynamika wzrostu była duża, zwłaszcza w przypadku ubezpieczeń kompleksowych oraz programów gwarantujących ochronę dla ryzyk katastroficznych (CAT). Ubezpieczyciele i reasekuratorzy zaczęli ograniczać swoje pojemności, co spowodowało większe wykorzystanie rynku londyńskiego, jak również poszukiwania alternatywnych rozwiązań. Dodatkowo pojawiły się wyłączenia związane z chorobami zakaźnymi i ryzykami cyber.

W przypadku polskiego rynku widoczny jest trend zmniejszania się ekspozycji na ryzyko, co skutkuje tworzeniem większych pooli ubez-

pieczeniowych przez zakłady ubezpieczeń. Ta widoczna i dotkliwa zmiana dotycząca klientów z wysoką szkodowością skutkuje znacznymi wzrostami stawek ubezpieczeniowych, ograniczonym zakresem ochrony lub nawet odmową złożenia oferty dla wybranych firm. Również obserwujemy wzrost stawek ubezpieczeniowych średnio o ok. 15-20% oraz zapowiedź dalszych podwyżek m.in. w związku z wyższymi kosztami reasekuracji i większym naciskiem ze strony ubezpieczycieli na poprawę ryzyka, a także utrzymania określonej rentowności na danym kliencie czy określonym portfelu klientów. Ubezpieczyciele bardzo wnikliwie oceniają ryzyko poprzez lustracje czy audyty ubezpieczeniowe w lokalizacjach klienta. Widoczny jest trend, który spowodował, że niektóre zalecenia rekomendowane zostały obecnie zmienione na obowiązkowe. Natomiast brak wykonania zaleceń po audycie w określonym czasie skutkuje nawet wycofaniem się ubezpieczyciela ze złożenia oferty ubezpieczeniowej. W tej trudnej sytuacji warto też zwrócić uwagę na pewne pozytywne aspekty, którymi są niewątpliwie programy międzynarodowe aranżowane z Polski tzw. programy wychodzące (ang. outgoing international programs). Na ten moment nie są one często aranżowane, lecz nasze ostatnie doświadczenia pokazują, że nadal w niektórych przypadkach jesteśmy w stanie uzyskać lepsze warunki ubezpieczenia z naszymi lokalnymi partnerami biznesowymi na rynku polskim w porównaniu z rynkami zagranicznymi. Z pewnością jest to dla nas kierunek, na którym skupimy się w najbliższych latach.

## ENERGETYKA



**JOANNA KOSELSKA,**  
dyrektor Biura Ubezpieczeń Energetyki i Przemysłu, doradca zarządu, MAK

### Podparcie doświadczeniem

Duży rozwój MAK Ubezpieczenia w sektorze majątkowych ubezpieczeń korporacyjnych widoczny był w ostatnich latach i związany był z zatrudnianiem wyspecjalizowanych menedżerów i brokerów, posiadających ugruntowaną wiedzę i pozycję na rynku ubezpieczeń. Bezpośrednio przełożyło się to także na szybki i dynamiczny rozwój portfela klientów, gdyż dzięki wiedzy najlepszych specjalistów na rynku, możemy zapewnić wysoki poziom obsługi i dostarczyć naszym klientom najlepsze dostępne rozwiązania.

Jednym z takich dynamicznie rozwijających się obszarów jest Biuro Ubezpieczeń Energetyki i Przemysłu, które obsługuje największych klientów działających w tych strategicznych obszarach gospodarki oraz w ich szeroko rozumianym otoczeniu. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom, dostosowujemy swoją pracę do wysokich norm bezpieczeństwa naszych klientów, zachowując jednocześnie najwyższy poziom standardów brokerskich. Dzięki naszej ciężkiej pracy możemy cieszyć się zaufaniem czołowych podmiotów z obu branż i plasować się w trójce największych brokerów w Polsce, skutecznie konkurując z międzynarodowymi brokerami.

Posiadamy bogate doświadczenie dotyczące również ubezpieczeń w branży wydobywczej i poszukiwawczej, dzięki czemu od podstaw rozumiemy wszystkie procesy dotyczące np. paliw kopalnych. Poruszamy się swobodnie w każdym obszarze rynków energetycznych, podążając jednocześnie za transformacjami związanymi ze zmianą klimatu i przechodzeniem na odnawialne źródła energii. Na zmiany patrzymy głównie z perspektywy naszych klientów, starając się ich wspierać w zakresie nie tylko zabezpieczenia wszystkich ryzyk ubezpieczalnych, lecz także dzieląc się z nimi naszą fachową wiedzą w tym zakresie, którą zdobywaliśmy/zdobywamy przy ubezpieczeniach i projektach dotyczących np. sekwestracji CO<sub>2</sub> do warstw wodonośnych,

w odwiertach prowadzonych celem rozpoznania występowania złóż węglowodorów i offshore.



**MICHAŁ OLSZEWSKI,**  
dyrektor Departamentu Energetyki i Górnictwa, GrECo

### KLUCZOWE CZYNNIKI RYNKOWE

Z perspektywy klienta 2021 r. nie pozwala mieć nadziei na poprawę sytuacji w ubezpieczeniach sektora energetycznego oraz

górnictwego. Mając na uwadze trwały brak rentowności technicznej w kluczowych klasach ubezpieczeń, ubezpieczyciele i ich reasekuratorzy kontynuują działania zmierzające do przywrócenia pozytywnego wyniku na działalności ubezpieczeniowej. Zarządy mocno naciskają na podwyżki stawek, zaostrzenie kryteriów selekcji ryzyka i zmniejszenie zakresu oferowanej ochrony. Równocześnie presja dekarbonizacyjna wywierana na uczestników rynku ubezpieczeniowego przez kluczowych interesariuszy i zorganizowane grupy nacisku powoduje zmniejszenie zaangażowania w sektor energetyczny bądź zaniechanie oferowania ochrony ubezpieczeniowej dla właścicieli węglowych aktywów wytwórczych przez wiele kluczowych i dotychczas aktywnych w tym obszarze rynków.

Kluczowymi czynnikami rynkowymi, które uległy zmianie są:

1. **Cena:** W 2020 r. nastąpił znaczący wzrost wysokości stawek ubezpieczeniowych o 15-20%. Dodatkowo w zakresie ryzyk skomplikowanych, rachunków obciążonych wysoką szkodowością bądź trudnych do uplasowania z innych względów (np. węglowych), wzrosty stawek przekraczały powyższe poziomy, czasami nawet znacznie.
2. **Zakres pokrycia** ubezpieczyciele dążyli do zaostrzenia warunków ochrony, szczególnie w zakresie fransyz i limitów oraz podlimitów odpowiedzialności, a także warunków płatności składki.

W naszej ocenie wzrosty stawek w 2020 r. nie wystarczą do przywrócenia trwałej rentowności ubezpieczycieli, co pozwala sądzić, że typowe skutki twardej fazy cyklu rynkowego dadzą się zaobserwować w bieżącym roku. Możemy zatem oczekiwać dalszego wzrostu stawek, zaostrzenia warunków ochrony ubezpieczeniowej oraz dalszego kurczenia się pojemności ubezpieczeniowych na ryzyka węglowe (i być może gazowe).

Ubezpieczanie ryzyk energetycznych wymaga dziś drobiazgowo przemyślanej strategii i starannego wykonania. Proces plasowania trwa i w przyszłości prawdopodobnie będzie trwać znacznie dłużej niż miało to miejsce jeszcze 3-4 lata temu i gorąco zachęcamy naszych klientów do uwzględnienia tej tendencji w harmonogramach prac odnowieniowych.

## CYBERRYZYKA



**MICHAŁ ŻOŁĄDEK,**  
Pool Broker, grupa Conecto Broker

### Zdalna praca napędza popyt

Hybrydowe i zdalne tryby pracy zwiększyły świadomość zagrożenia cybernetycznych firm i napędzają sprzedaż cyberpolis. Firmy chętniej zabezpieczają się na wypadek ataków hakerskich, utraty danych (nie tylko osobowych), przerzucając ewentualne koszty zarządzania kryzysowego na ubezpieczycieli oraz szukając pokrycia potencjalnych strat powodowanych przestojem po ataku. Obecność w mediach informacji o atakach hakerskich zwiększa świadomość wielkości potencjalnych szkód. Ciekawostką jest włączanie do polis cyber limitów z polis crime, związanych z manipulacjami socjotechnicznymi. Spodziewamy się, dalszego wzrostu zainteresowania tą linią ubezpieczeń.



# Budować przyszłość wspólnie z brokerami



**Marcin Dębicki,**  
dyrektor zarządzający Biura Ubezpieczeń  
Korporacyjnych w ERGO Hestii

*Biznes korporacyjny opiera się na relacjach i wzajemnym zaufaniu między partnerami. Wypracowany w ciągu 30 lat działalności ERGO Hestii kapitał procentuje. Jednak w dobie epidemii pielęgnowanie kontaktów między klientem, brokerem, a ubezpieczycielem wymaga zastosowania nowych rozwiązań i technologii.*

Ubezpieczyciele razem z brokerami mierzą się z tymi samymi wyzwaniami na rynku. Stanowimy jeden zbiór, bo nie ma ubezpieczycieli korporacyjnych bez brokerów i nie ma brokerów w ubezpieczeniach korporacyjnych bez ubezpieczycieli.

## CZEGO NAUCZYŁ NAS COVID?

Efektom dystansu społecznego i lockdownów jest „odhumanizowanie” biznesu. Nagle okazało się, że bardzo wiele spraw musimy załatwiać bez kontaktu bezpośredniego. Ekstremalnym przykładem są chociażby surveye – audyty ryzyka, które obecnie przeprowadzamy zdalne, bez wizyty u klienta. Gdyby 3 lata temu ktoś nas zapytał, czy możliwe, nasi inżynierowie na pewno wyraziliby głęboką dezaprobatę dla tak ekscentrycznego pomysłu. Natomiast dzisiaj to po prostu się dzieje, bo w wielu przypadkach nie było innej możliwości. Spodziewam się, że zdalne surveye zostaną z nami na dłużej, nawet gdy wrócimy do normalności, ponieważ w istotny sposób poprawiają efektywność.

Z drugiej strony, wciąż pozostała pewna grupa klientów, która w kontaktach z brokerami preferuje spotkania bezpośrednie. Musimy mieć świadomość, że **znakomita większość klientów będzie chciała skrócić procesy wzajemnej wymiany informacji z ubezpieczycielem i ograniczyć je do minimum**. Podobnie w kontaktach z brokerami – przyzwyczajenie do zdalnego załatwiania wielu spraw z nami pozostanie. Zwłaszcza, że cała procedura zamówień publicznych również została przeniesiona do internetu. Obsługa zdalna stanowi bardzo wyraźny trend. I dlatego za chwilę ważnym tematem staną się: bezpieczeństwo transmisji danych, bezpieczeństwo kontaktu z klientem, szyfrowane połączenia itd.

Należy mieć na uwadze, że w biznesie korporacyjnym wiele zależy od zaufania na linii broker – underwriter. Tymczasem zdalne kanały w naturalny sposób ograniczają naszą ekspresję w komunikacji. Niosą zatem zagrożenie ochłodzenia lub nadmiernego sformalizowania relacji. Poradzenie sobie z tą sytuacją stanowi istotne wyzwanie dla nas wszystkich.

## PLUSY I MINUSY DIGITALIZACJI

Minęły już czasy, kiedy broker osobiście zawoził polisę do klienta. Trochę szkoda. Bo w każdym przypadku była to dobra okazja, by porozmawiać o nowych potrzebach, aktualizacji danych czy nowych produktach. Niestety wszyscy, jako rynek, będziemy mieć coraz mniej sytuacji będących pretekstem do rozmów o biznesie, co może prowadzić do ograniczenia poszukiwania nowych ścieżek rozwoju. W związku z tym trzeba będzie takie sytuacje kreować. Każdy broker powinien rozważyć spotkania z klientem np. raz na kwartał czy pół roku. Niezależnie od pomysłu na ten kontakt z klientem, na pewno będzie to wymagało większej inicjatywy ze strony brokera. Bo digitalizacja wszelkie kontakty w naturalny sposób ogranicza i słyca. Jej rozwój jest jednak nieunikniony, więc musimy znaleźć miejsce obok niej. Dlatego trzeba tak rozplanować prace, by znaleźć skuteczną platformę komunikacji z klientami, która przełoży się na efekty biznesowe.

## NIE OGRANICZAĆ SIĘ DO CEN

Dziś wiele osób digitalizację w ubezpieczeniach kojarzy bezpośrednio z porównywarkami internetowymi. To błędne zawężenie dużego i ważnego procesu. Łatwość porównywania ofert w internecie to domena wielu dziedzin: usług banko-

wych, transportowych, hotelarskich, biletów lotniczych itd. Na szczęście ubezpieczenia korporacyjne, których natura polega na ofertach projektowanych dla każdego klienta indywidualnie, z uwzględnieniem jego specyfiki i wyjątkowości, bardzo trudno porównywać. Niestety, klienci nauczeni tym, jak działa to w innych branżach, mają tendencję do spływania oferowanych przez nas usług tak, by całość zamknąć w jednej tabeli w Excelu.

Rozwój sytuacji, w której oferty ubezpieczycieli będą porównywane tylko na podstawie ceny, byłby szkodliwy dla rozwoju całego rynku i dla wszystkich jego uczestników. Dlatego w ERGO Hestii nieustannie poszerzamy portfel produktów, tak by zakres ochrony stale dopasowywać do zmian zachodzących w otoczeniu biznesowym naszych klientów. Proponujemy nowe ubezpieczenia np. dotyczące cyberryzyka, a także oferujemy klientom ekspertyzę z zakresu prewencji, świadcząc usługi w ramach Hestia Corporate Solutions. Fakt, że mieliśmy pomysł i odwagę na stworzenie takiego biura i zaproponowanie takich usług w wielu sytuacjach pozwolił na zmianę perspektywy. Broker zyskał dodatkowe argumenty za ofertą, klient informacje i obraz firmy pozwalające mu zabezpieczyć jego biznes, a rynek zaczął się edukować i specjalizować. To reakcja łańcuchowa, która pozwala na rozwój w wielu segmentach. Czym innym byłoby sprowadzenie pracy brokera do wyniku w porównywarce. Kompetencje brokera odeszłyby na drugi plan, a ubezpieczyciele straciliby bodziec do poszukiwania kolejnych innowacji. Straciłby na tym dosłownie każdy.

### WARTOŚĆ DODANA DLA KLIENTÓW

Powinniśmy stale pracować nad wartością dodaną dla klientów tak, by nie traktowali ubezpieczeń jako przykrego podatku, który po prostu trzeba zapłacić. Ubezpieczenie nie powinno być postrzegane jako koszt. Ubezpieczyciele i brokerzy powinni razem pracować nad budowaniem świadomości klientów w tym zakresie. W jaki sposób?

Ubezpieczyciele dla brokerów i dla klientów stanowią potężną skarbnicę wiedzy statystycznej np. w obszarze szkód. Jesteśmy w stanie pokazać, jak przedsiębiorstwo klienta prezentuje się na tle innych przedsiębiorstw w branży pod kątem np. zagrożeń szkodami ogniowymi albo ryzykami cybernetycznymi. Możemy doradzić, jak klient powinien zadbać o ciągłość działania. To jest istotny temat w rozmowie brokerów z klientami. Jeszcze kilka lat temu doradztwo zyskiwało na znaczeniu tylko w okresach twardego rynku, a dodatkowe usługi przestawały mieć znaczenie w fazach miękkiego rynku. Tymczasem wzbudzenie potrzeb dotyczących zarządzania ryzykiem nie powinno odbywać się tylko w momentach drastycznych zmian rynkowych. Powinniśmy pracować nad systematycznym pokazywaniem klientom różnego rodzaju wartości ze współpracy z ubezpieczycielami. I to jest chyba jedno z kluczowych w tej chwili wyzwań dla brokerów – nie ulec uproszczeniom w dobie digitalizacji.

### ZADBAĆ O WARTOŚĆ

W ERGO Hestii rozumiemy, że z perspektywy wielu klientów ubezpieczenie nie jest czymś konkretnym, namacalnym. Polisa jest podpisana i oprócz niej nie ma nic namacalnego, co klientowi czuć, że coś nowego posiada. Dlatego oprócz typowych usług ubezpieczeniowych, cały czas próbujemy zaoferować klientom coś bardziej „widocznego”, np. Internet Rzeczy czy testy penetracji ryzyka cyber. To usługi fizycznie namacalne, weryfikowalne, które pozostawiają konkretny rezultat, raport, dostęp do danych. To jest sposób na to, by nie zostać zaszukawym jako koszt, tylko pokazać, że ubezpieczenia mogą zaoferować znacznie więcej. I to jest również dobry pomysł na to, żeby spłylenie relacji wynikające z digitalizacji trochę zatrzymać i stać się dla klienta atrakcyjnym partnerem. Trzeba tylko zwrócić uwagę na stronę korzyści.

Łatwość porównań i obniżenie kosztów ubezpieczenia jest również pochodną bardzo silnej konkurencji między brokerami. Dotyczy to zarówno ubezpieczeń flot, majątkowych, jak i grupowych ubezpieczeń na życie. W takich przypadkach dyskusje o tym, jak powinien wyglądać kształt programu ubezpieczeniowego i indywidualne podejście do klienta schodzi na dalszy plan. Najczęściej wygrywa broker zapewniający najbardziej atrakcyjną cenę. I to jest bardzo negatywny trend rynkowy. **Niestety zbyt daleko idąca konkurencja nie służy rynkowi wbrew temu, co można by było sądzić, bo jaki broker będzie chciał inwestować w zaawansowane badania potrzeb klienta, w godziny analizy, jak jego przedsiębiorstwo działa, czego potrzebuje, jak wyjść naprzeciw ryzykom, które to przedsiębiorstwo spotyka, jeśli prawdopodobieństwo, że będzie reprezentantem tego klienta, jest niskie.** Mamy zatem do czynienia z pewnym paradoksem. Zmniejszenie liczby podmiotów wykonujących dane usługi teoretycznie powinno spowodować, że spadnie konkurencyjność, ale w przypadku brokerów wzrośnie, ponieważ każdy z nich będzie mógł więcej czasu poświęcić klientowi, więcej w niego zainwestować, lepiej przygotować jego program i nie obawiać się, że za chwilę przyjdzie inny broker, który zaproponuje tańszą ofertę, ale niekoniecznie lepszą. Być może metodą na zbyt silną konkurencję z jej negatywnymi skutkami będzie konsolidacja.

### W GRUPIE SIŁA

Fakt, że dzisiaj są brokerzy chętni brać udział w konsolidacji, świadczy o tym, że nie wierzą w przyszłość samodzielnej. Bo konsolidacja nie bierze się tylko z potrzeby posiadania gotówki. To jest raczej przede wszystkim obawa co do przyszłości i tego, jak ten biznes dla brokera będzie opłacalny w przyszłości. Jeżeli ktoś ma takie obawy, to zaczyna myśleć o konsolidacji, o odsprzedaniu własnego biznesu lub połączeniu z innym podmiotem. Obawia się, że coraz trudniej będzie działać samodzielnie. I te trudności biorą się ze zbyt silnej konkurencji. **Silna konkurencja w tym wypadku nie wnosi niczego wartościowego dla rynku.** I nawet klienci, mając dostęp do większej liczby brokerów, wcale nie otrzymują lepszej usługi, bo pośrednik działa przez pryzmat najniższego kosztu, a nie jak najlepszego zapewnienia, zbadania i zabezpieczenia potrzeb klienta. □

# Specjaliści w mieniu



**ADAM KUICH,**  
Client Director, Aon

## Niedoceniane ryzyko

Obecność firmy w cyberprzestrzeni powoduje, że jest ona narażona na nowe rodzaje zagrożeń. Jednym z nich jest wystąpienie cyberincydentu. Pomimo zastosowania zaawansowanych środków zabezpieczających, przedsiębiorstwa nie są w stanie wyeliminować wszystkich podatności – tu nadal główną rolę odgrywa czynnik ludzki (np. pracownicy narażeni na różnego rodzaju ataki phishingowe). Przesłany (ang. bad actors) z wewnątrz lub spoza firmy (niezadowolony pracownik, grupa przestępcza czy hakerzy) mogą wykorzystać istniejące podatności, czyli luki w zabezpieczeniach firmy. Gdy to nastąpi, mamy do czynienia z cyberincydentem.

Według najnowszego raportu Aon w zakresie ryzyk cyber (2021 Cyber Security Risk Report) tylko 40% badanych firm posiada odpowiednie środki i procedury ograniczające zagrożenia, które wynikają z pracy zdalnej. Znacznie mniejszy odsetek firm (21%) wskazuje, że wdrożyło podstawowe środki nadzoru nad najważniejszymi dostawcami i kontrahentami, którzy również mogą stanowić wektor cyberataku na firmę.

Jednym z istotnych ryzyk – szeroko dyskutowanym na rynku ubezpieczeń cyber i mającym bardzo duży wpływ na działalność dotkniętych nim przedsiębiorstw – jest atak typu „ransomware”. Polega on na przełamaniu zabezpieczeń dostępujących do infrastruktury IT firmy i posiadanych przez nią danych oraz zaszyfrowaniu ich na urządzeniach. Często wcześniej przestępcy wykradają dane. Kolejnym krokiem jest żądanie okupu za odszyfrowanie danych, a w przypadku odmowy ze strony zaatakowanej firmy – żądanie okupu za nieujawnianie wykradzionych informacji. Ponadto firma w takiej sytuacji może także doświadczyć przerw w prowadzeniu działalności, co wiąże się ze stratami z tytułu braku przychodów, oraz narażenie na sankcje i kary wynikające z przepisów prawa (choćby tych o ochronie danych osobowych).

Dane Aon wskazują na prawie 400% wzrost liczby tego typu ataków zaledwie w ciągu 2 lat (2018-2020). W konsekwencji ubezpieczyciele wprowadzili bardziej restrykcyjną ocenę ryzyka. Ze wspomnianego raportu Aon wynika, że jedynie 31% badanych firm posiada odpowiednie plany działania w przypadku wystąpienia ataku typu „ransomware”.



**ELŻBIETA LEMAŃSKA-BŁAŻOWSKA,**  
broker, ekspert ryzyk cyber i Zespół Cyber Howden Donoria

## Świat się zmienia

Liczba cyberataków na świecie i w Polsce stale rośnie. To m.in. efekt uboczny epidemii koronawirusa i przyspieszenie rewolucji technologicznej w biznesie, który przenosi się do sieci. To już nie jest tylko problem największych firm, które warto zaatakować, by zyskać rozgłos. Tu chodzi po prostu o pieniądze. Dane z ubiegłego roku wykazują, że próby ataków odnotowywały częściej średnie firmy, zatrudniające do 250 pracowników. Bo najlepiej uderzyć tam, gdzie są luki w ochronie.

Postęp technologiczny w branży IT jest nieodłącznym, a zarazem wyjątkowym elementem rozwoju biznesu. Miniony rok przyniósł prawdziwą rewolucję. W marcu 2020 r. nasze życie zmieniło się z dnia na dzień, a kolejne fale epidemii te zmiany po prostu ugruntowały.

Praca zdalna stała się faktem nawet w wielu firmach przemysłowych, które o tym nigdy nawet nie pomyślały.

To dlatego miniony rok, w porównaniu do 2019, przyniósł znaczący wzrost aktywności cyberprzestępców. Według raportu analityków KPMG „Barometr cyberbezpieczeństwa. Covid-19 przyspiesza cyfryzację firm” zdecydowana większość badanych organizacji w Polsce (aż 64%) odnotowała w 2020 r. przynajmniej jeden incydent bezpieczeństwa związany z obszarem cyber.

Cyberatak pociąga za sobą poważne konsekwencje m.in. takie jak: przestój w działalności i związana z tym utrata przychodów oraz rynku, kradzież tożsamości, utrata reputacji (marki), piractwo produktowe, wyłudzenia finansowe czy też nałożenie kary administracyjnej wynikające z wycieku danych osobowych. Dlatego ubezpieczenia cyber to jest i będzie jeden z najszybciej rozwijających się sektorów w branży ubezpieczeń. Jego posiadanie będzie taką samą oczywistością jak ubezpieczenia od ryzyk żywiołowych. Dotyczy to nie tylko firm, dla których najbardziej cenne są wartości niematerialne czy dane osobowe. Coraz częściej dotyczy to przemysłu. Tam procesy automatyzacji i cyfryzacji gwałtownie przyspieszyły wraz z nastaniem pandemii – przedsiębiorstwa musiały szybko przystosować się do funkcjonowania w nowej rzeczywistości. I to teraz najbardziej wymaga ochrony.

Jak świat ubezpieczeń powinien zareagować na wzmogoną falę ataków cyber? Na pewno większą elastycznością. Produkty, które sprzedajemy, powinny iść za zmieniającą się rzeczywistością. Doradztwo i edukacja też. I to jest zadanie dla brokera. Świadomego brokera.



**MATEUSZ MANUSZAK,**  
broker ubezpieczeniowy, Altis Broker

## Rynek ubezpieczeń cybernetycznych z perspektywy brokera

Zbliżająca się trzecia rocznica wprowadzenia do naszego systemu prawnego zmian w zakresie ochrony danych osobowych i cyberbezpieczeństwa jest odpowiednim momentem na podsumowanie, co zmieniło się w materii ryzyk cybernetycznych i ich ubezpieczenia.

Rynek nie przespał zmian prawnych determinowanych ciągle rosnącym i ewoluującym zjawiskiem cyberprzestępczości. Widoczne jest zainteresowanie nowych oferentów chcących zwiększyć konkurencyjność i bazę podażową. Z drugiej strony ubezpieczyciele już działający w tym ryzyku stale dostosowują swoją ofertę do potrzeb rynku, w tym wniosków środowiska brokerskiego.

Wzrost świadomości ryzyka cyber jest widoczny u najważniejszego podmiotu rynkowego – klienta. Cieszy, że jest on zainteresowany ofertą ubezpieczenia, choć czasami ze względu na stosowane procedury i zabezpieczenia czy branżę nie ma możliwości jej otrzymania. Sam proces oceny ryzyka i pytania kierowane do klienta pomagają zwrócić jego uwagę na braki w zabezpieczeniach, które mogą zostać poprawione. Tutaj widoczne jest pole do działania dla spółek zajmujących się audytami czy testami penetracyjnymi, które działają jako partnerzy ubezpieczycieli i brokerów.

Malware, phishing, ataki DDoS, ransomware, naruszenia danych i ich wycieki na stałe wpisały się w katalogi zagrożeń, które należy uwzględnić w składce. Chociaż wspomniane niebezpieczeństwa absolutnie nie dają o sobie zapomnieć, na pierwszą linię wysuwają się ataki wymierzone w urządzenia sieciowe, infrastrukturę



Internetu Rzeczy i systemy nadzorujące procesy technologiczne lub produkcyjne. Te z kolei powstałą szkodę przenoszą ze sfery cyber do świata realnego. Nie bez znaczenia jest trwająca pandemia, która szybko przeniosła pracę do środowiska zdalnego, dane do współdzielonej chmury, a ważne spotkania biznesowe do wideokomunikatorów.

Konsekwencje wspomnianych zdarzeń są lub będą tematem postępowania szkodowych, w których klienci będą oczekiwali ochrony. Tak jawi się przyszłość „ubezpieczenia ogniowego XXI w.”



**ANNA PLUTA,**  
Lider Praktyki Cybernetycznej, Marsh

### To, co było, już nie wróci

Ostatnie lata pokazały, że zagrożenie cyber wymuszeniem to obecnie jedno z najpoważniejszych wyzwań dla rynku ubezpieczeniowego. Ransomware to złośliwe oprogramowanie, które blokuje dostęp do systemu komputerowego lub uniemożliwia odczyt zapisanych w nim danych, a następnie żąda od ofiary okupu za przywrócenie stanu pierwotnego. Zapłacenie okupu, najczęściej wyrażonego w bitcoinach (1 BTC to ponad 250 tys. zł) nie zawsze rozwiązuje problem. Nie mamy gwarancji, że hakerzy nie wykradli danych przed ich zaszyfrowaniem, co może grozić ich upublicznieniem. Tylko w 4 kwartale 2020 blisko 70% ataków typu ransomware było zagrożone ujawnieniem wykradzionych danych (odnotowano wzrost o 43% w stosunku do poprzedniego kwartału). Podobnie uzyskanie klucza deszyfrującego po zapłaceniu okupu nie daje nam pewności odblokowania zasobów. Nawet jeśli grupa przestępcza zaliczana jest do tych „wiarygodnych”, mogło dojść do naruszenia integralności danych. Średnia wartość wymuszenia w 4Q2020 wynosiła 154 108 USD. Jednym z zakresów dostępnych w ramach cyber polisy jest ochrona na wypadek cyber wymuszenia.

Cybertryzacja według raportu Allianz Risk Barometer 2021 wciąż mieszczą się w pierwszej trójce TOP 10 zagrożeń na rok 2021. Już sam początek 2021 r. pokazał, że ransomware nie odpuszcza i nadal stanowi lukratywne źródło zarabiania przez grupy przestępcze. Wykorzystanie Internetu Rzeczy (IoT), gdzie kwestia bezpieczeństwa w tych urządzeniach jest często pomijana to kolejne realne zagrożenie. Niewykluczone jednak, że rok 2021 może być krytyczny z perspektywy zagrożeń ze strony osób trzecich, podwykonawców czy dostawców usług. Ten obszar zarządzania cyberbezpieczeństwem w firmach wydaje się być niedoszacowany. Nie jest łatwo przygotować się wewnętrznie do zarządzania cybertryzycją w warunkach pracy zdalnej, ale jeszcze trudniej jest zweryfikować gotowość swoich partnerów biznesowych, od dostawców usług IT, przez prawników, aż po firmy wspierające procesy biznesowe.

## REASEKURACJA



**EWA SINIARSKA,**  
prezes zarządu MAK Re

### Indywidualne podejście

Grupa MAK prężnie rozwija się w wielu aspektach i sprawnie dostosowuje do zmieniającego się otoczenia rynkowego oraz wciąż ewoluujących potrzeb klientów. Nowe typy zagrożeń wymagają nowych, niestandardowych rozwiązań i indywidualnego podejścia do szeregu problemów, w tym do sposobu i form transferu ryzyka. Dlatego też w związku z dynamicznym rozwojem biznesu majątkowego, w 2020 r. powołaliśmy do życia nową spółkę w grupie – MAK Re

– brokera reasekuracyjnego, którego misją jest dostarczanie światowej klasy usług i nowoczesnych produktów ubezpieczeniowych naszym klientom i partnerom biznesowym.

Dysponujemy obecnie sześcioma wykwalifikowanymi, licencjonowanymi brokerami reasekuracyjnymi, którzy posiadają specjalistyczną wiedzę i wieloletnie doświadczenie, co pozwala nam oferować szeroką gamę konkurencyjnych i innowacyjnych rozwiązań reasekuracyjnych. Nasz doświadczony zespół nawiązał relacje z szeregiem rynków lokalnych, regionalnych i międzynarodowych, z którymi współpracujemy w celu wygenerowania wartości dodanej dla naszych klientów.

Jako grupa MAK, coraz bardziej zauważalną przewagą konkurencyjną osiągamy poprzez przyciągnięcie i zatrzymanie najbardziej utalentowanych profesjonalnych brokerów, jednocześnie pasjonatów branży, których wspieramy najnowocześniejszymi rozwiązaniami technologicznymi. W ostatnich latach, brokerzy grupy MAK mocno postawili na specjalizację i zaczęli oferować klientom różnego rodzaju niestandardowe rozwiązania. Ze względu na szybki rozwój branży ubezpieczeniowej, konkurencyjność rynku, rosnące wymagania finansowe i rozwój technologii, klienci i partnerzy biznesowi cenią sobie korzyści płynące z profesjonalnej i kompleksowej obsługi, jaką im dostarczamy. Działamy w ich najlepszym interesie, udzielając bezstronnych porad i całkowitego zaangażowania. Skutecznie staramy się też upowszechniać nasze najnowsze rozwiązania.



**AGNIESZKA JAROSŁAWSKA-KOSSAKOWSKA,**  
zastępca dyrektora ds. reasekuracji, Smartt Re

### Trendy w reasekuracji

Rok 2020 był dla nas wszystkich wyjątkowy, nie tylko ze względu na wybuch pandemii i związane z nią zawirowania, ale także

obserwowaną fazę cyklu twardnienia rynku w różnych liniach biznesu, czy dalsze zaostrzenie restrykcji wobec ryzyk węglowych. Definicja tych ostatnich zdaje się być na rynkach międzynarodowych coraz bardziej pojemna, a rynków akceptujących działalności powiązane z wykorzystaniem węgla jest coraz mniej. Z drugiej strony polski rynek ubezpieczeniowy, uważnie śledząc zmiany na rynku energetyki i branż powiązanych, coraz intensywniej przygotowuje się do aranżowania pokrycia dużych inwestycji w odnawialne źródła energii. Dodatkowo, w czasie trwania pandemii, mimo spowolnienia gospodarki, zdarzenia szkodowe nie wyhamowały. Wręcz przeciwnie, w niektórych liniach produktowych, takich jak cyber, gdzie wraz ze wzrostem liczby pracowników pracujących zdalnie na niespotykaną dotąd skalę, systematycznie wzrasta liczba szkód zachodzących w cyberprzestrzeni, ataków hakerskich, wykradnięcia danych. Również w D&O światowi reasekuratorzy odnotowali więcej szkód i o wyższej wartości. Przewiduje się, że mogą pojawić się oczekiwania wobec członków zarządów w zakresie zwrotu utraconych zysków, braku pozyskania finansowania przedsiębiorstwa, co ma przełożenie na bardziej zachowawcze podejście reasekuratorów do oceny ryzyka, zawężanie ochrony, wprowadzanie lub obniżanie limitów oraz wzrost składek.

W 2021 roku nikogo już nie dziwi wprowadzanie wyłączeń z zakresu ochrony ryzyka pandemii, przeniesienia chorób zakaźnych, czy Covid-19 i jego mutacji. Klauzula ta jest już powszechnie stosowana.

Brokerzy reasekuracyjni nie ustają w poszukiwaniu alternatywnych rynków oraz rozwiązań dla ubezpieczycieli, którzy nam zaufali. Nie zaniebując przy tym dobrych, długoletnich relacji z reasekuratorami. Z ciekawością spoglądamy w kierunku reasekuratorów oferujących ubezpieczenia parametryczne i dyskutujemy o możliwości ich zastosowania na rodzimym rynku w dłuższym horyzoncie czasowym.

# Specjaliści w CAR/EAR

## Budowlano-montażowe

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1.	<b>Attis Broker</b>	<b>76,24</b>
2.	<b>Aon</b>	<b>30,00</b>
3.	<b>MAK</b>	<b>25,00</b>
4.	<b>GrECo</b>	<b>21,57</b>
5.	<b>Howden Donoria</b>	<b>9,75</b>
6.	<b>Conecto</b>	<b>6,00</b>
7.	<b>Polska Kancelaria Brokerska</b>	<b>2,61</b>
8.	<b>STBU</b>	<b>1,98</b>
9.	<b>Funk International</b>	<b>1,73</b>
10.	<b>Quantum</b>	<b>1,50</b>

\*obsługiwana składka w mln zł wg deklaracji firmy



**MARTA PODJACKA,**  
dyrektor regionalny, Attis Broker

### Intensywna praca z klientem

Obecnie perspektywy branży budowlanej nie wyglądają najgorzej. Jednak zauważalne jest pewne spowolnienie na rynku i można

wnioskować, że konsekwencje lockdownów dopiero będą ujawniać się w tym i przyszłym roku. Już teraz nasi klienci borykają się ze wzrostem bieżących kosztów działalności, co wynika przede wszystkim z podwyżką cen materiałów budowlanych, oraz problemów z pracownikami – często pochodzącymi z zagranicy – ze względu na lockdown i ograniczenie mobilności. W związku z tym musimy zwracać szczególną uwagę na wstrzymywanie budów, a co za tym idzie przedłużający się okres trwania inwestycji. Wymagało to z jednej strony większego wysiłku, by uświadamić klientów o potencjalnych skutkach aktualnej sytuacji, a z drugiej musieliśmy liczyć na wsparcie ubezpieczycieli w zakresie możliwości przedłużania ubezpieczeń ryzyk budowlano-montażowych. Istotną kwestią stanowiły tzw. klauzule covidowe, czyli wyłączenia konsekwencji szkód wynikających z zakażeń. Szczególną uwagę musieliśmy zwracać na treść tych wyłączeń.

Jednocześnie zauważalny jest wzrost świadomości wśród klientów, ponieważ w trudnym czasie nasz kontakt z partnerami biznesowymi był dużo bardziej intensywny, a sprawy, które do tej pory nie byłyby w centrum zainteresowania, w aktualnej sytuacji były dyskutowane wielokrotnie. Klienci zaczęli doceniać kwestie związane z business continuity managementem, czyli planem zarządzania związanym z sytuacją kryzysową, na które my – jako brokerzy – zwracaliśmy uwagę już od dłuższego czasu. Ubezpieczeni przekonali się, że wprowadzenie takiego planu może spowodować, że czas reakcji i wiedza, jak się zachować w sytuacji kryzysowej minimalizują potencjalną szkodę.

Od strony ubezpieczycieli zauważalne jest usztywnienie rynku. W większości przypadków zmniejszyła się pojemność i apetyt na

ryzyko, co z kolei wpłynęło na podwyższenie stawek. Równocześnie notujemy coraz dłuższy czas oczekiwania na ofertę, nawet w przypadku w miarę standardowych inwestycji, które jeszcze niedawno były ofertowane w zasadzie od ręki. Teraz ocena ryzyka jest dużo bardziej rygorystyczna i szczegółowa. W wielu przypadkach fizyczna lustracja na miejscu budowy była niemożliwa, ale część audytów mogła zostać zrealizowana zdalnie, co można ocenić pozytywnie, bo pozwala oszczędzić czas wszystkim zaangażowanym stronom.



**MARCIN DEMIAŃCZUK,**  
dyrektor Departamentu Nieruchomości i Budownictwa, GrECo

### Co poszło nie tak?

Zanim coś powstanie lub będzie działać, musi być zbudowane lub zmontowane.

I dobrze, jeśli nastąpi to w określonym czasie

i w zaplanowanych kosztach. Jednak często mamy do czynienia ze zdarzeniami, które zakłócą ten harmonogram i spowodują dodatkowe, nieplanowane koszty idące w miliony złotych.

Jak to wygląda na świecie w ostatnich latach? W zakresie szkód w mieniu w trakcie okresu budowy na przykładzie opracowania Swiss Re Institute 2/2018 w zakresie dużych szkód można znaleźć interesujące porównanie, jak przedstawiały się w procentach szkody według przyczyny. Największy udział wciąż mają szkody związane z błędami projektowymi, materiałowymi i wykonawczymi, choć ich udział spada – jeszcze w latach 90-tych szkody stanowiły 54,1%, w następnej dekadzie 44,4%, a już w latach 10-tych XXI w. tylko 39,4% szkód.

Mniejszy udział w związku z upływem czasu dotyczy szkód związanych z pożarami i wybuchami – nie wiadomo jeszcze, czy to trwała tendencja, ponieważ w latach 90-tych ich udział wyniósł 20,4%, w latach zerowych XXI wieku 13,5%, a w latach 10-tych XXI wieku 16,1%. Trwały trend wzrostowy jest widoczny natomiast w szkodach, których przyczynami są żywioły – z 5,7% w latach 90-tych ich udział wzrósł w latach zerowych XXI wieku do 14,3% a w latach 10-tych już do 22,3%. Wzrost jest powiązany z globalnym trendem zwiększania częstotliwości oraz dotkliwości strat w wyniku katastrof naturalnych.

A jak to wygląda w Polsce? Na podstawie własnych opracowań, wskazujemy, że największy udział mają czynniki atmosferyczne (ulewne deszcze, powodzie), błędne założenia projektowe, pomyłki, niewystarczające badania i wadliwe wykonanie prac oraz niewystarczający nadzór nad pracami i koordynacja prac między podwykonawcami.

Wróćmy zatem do pytania, co może pójść nie tak? O ile katastrof nie możemy przewidzieć, a błędy też są dość indywidualnym ryzykiem, w ramach zarządzania ostatnią wymienioną powyżej grupą przyczyn można wskazać następujące negatywne aspekty:

- wprowadzenie zmian do projektu na etapie wykonawstwa;
- niewłaściwa organizacja budowy i nieprzestrzeganie powszechnie obowiązujących przepisów w zakresie bezpieczeństwa pracy i przepisów ppoż;
- użycie wadliwych materiałów lub użycie materiałów niezgodnych z projektem;
- niedostateczne rozpoznanie podłoża gruntowego oraz warunków wodno-gruntowych inwestycji.



**GRZEGORZ ROMANOWICZ,**  
dyrektor Biura Sprzedaży i Rozwoju, STBU Brokery Ubezpieczeniowi

### Śluchajmy klientów

Często sami sprowadzamy się do roli „dostawcy polis”. Chciałbym, żebyśmy jako brokerzy bardziej kojarzyli się jednak ze specjalistami kształtującymi zabezpieczeniowy aspekt całego procesu, np. inwestycyjnego. Musimy jednak zadbać o to sami. Musimy bazować na wypadkowej doświadczeń i potrzeb klienta.

Rolą brokera nie może być tylko wskazywanie różnic wynikających z zastosowania takich, a nie innych warunków ubezpieczenia czy też przyjęcie takich, a nie innych klauzul. Pewnego rodzaju zawodowa pycha „pcha” nas w kierunku „roli omnibusa”, co zwykle prowadzi donikąd. Zbyt dużą wartość nadaje naszym przemysłom. W STBU chcemy, by w równaniu składającym się z doświadczenia naszej organizacji i potrzeb klienta... ten drugi aspekt był coraz mocniej akcentowany. I aby na kamień tego kreatywnie tworzyć nowe rozwiązania czy procesy zabezpieczające ryzyko.

Opublikowany w lutym indeks rozpoczętych restrukturyzacji wzrósł w sektorze budowlanym do 1,32% (z 0,67% rok wcześniej). Wzrastają ceny materiałów (stal osiąga ceny najwyższe od niemal 10 lat) oraz paliw. I nasi klienci – szczególnie ci występujący w roli inwestorów – to zauważają.

Jeden z nich podkreślił, że ze wszystkich ryzyk najbardziej obawia się dużej szkody katastroficznej w momencie, w którym będzie bez ochrony z uwagi na zejście wykonawcy z placu budowy (np. po jego bankructwie). Nawet najszerszy program ubezpieczeniowy wykonawcy nie spełniał jego oczekiwań.

Dopiero zmiana myślenia pozwoliła odwrócić rolę i dać poczucie władania procesem zabezpieczenia.

W efekcie powstało rozwiązanie przenoszące gestie ubezpieczeniową w ryzykach budowy i montażu z wykonawcy na zamawiającego. Pozwoliło to na pokrycie kluczowego ryzyka, oszczędności (uwzględniając aspekt podatkowy). Ale największym sukcesem była satysfakcja klienta z otrzymania rozwiązania, którego realnie potrzebował i miał – wyrażając swoje obawy – istotny współdziałal w jego tworzeniu.



**PATRYK WELNICKI,**  
Lider Praktyki Technicznej, zastępca dyrektora Biura Ubezpieczeń Klientów Strategicznych, EIB

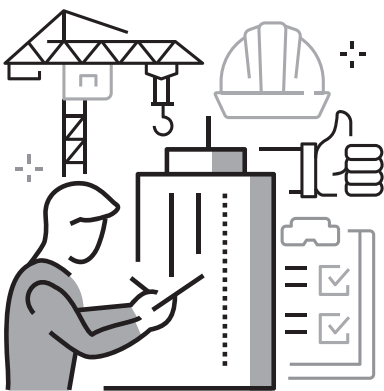
### Rosnące stawki

Obraz aktualnej sytuacji w obszarze ubezpieczeń budowlano-montażowych jest

odzwierciedleniem wydarzeń, które miały miejsce w ub.r. Kontekst rynkowy to przede wszystkim stale rosnące zapotrzebowanie na polisy chroniące ryzyka związane z montażem instalacji i elektrowni fotowoltaicznych. Rosnie ono wprost proporcjonalnie do zainteresowania konsumentów i przedsiębiorców tego rodzaju źródłami energii. O ile stale rośnie zainteresowanie ubezpieczeniem inwestycji w OZE, to już na palcach jednej ręki można policzyć ubezpieczycieli oferujących tego typu polisy dla energetyki węglowej.

Przez ostatnie miesiące obserwujemy także wzrost stawek za ubezpieczenia CAR/EAR wpisujący się w ogólną tendencję w ubezpieczeniach majątkowych. Początek tego trendu był już widoczny w II połowie 2020 r. i nadal się utrzymuje. Przyczyn tego zjawiska jest wiele. Najważniejsze to rosnąca szkodowość obniżająca już i tak niską rentowność ubezpieczeń korporacyjnych Działu II oraz wzrost cen na rynkach reasekuracyjnych. Porównując benchmarki stawek z lat 2018 czy 2019, przy niektórych rodzajach prac budowlanych możemy mówić o wzrostach nawet kilkudziesięcioprocentowych. Poza wyceną ryzyka, ubezpieczyciele coraz ostrożniej podchodzą także do kwestii związanych z jego oceną (również pod kątem realności przyjętego harmonogramu realizacji kontraktu).

Chyba nie ma brokera zajmującego się „budmontami”, który w ciągu ostatnich kilkunastu miesięcy nie stanął przed koniecznością zapewnienia ochrony ubezpieczeniowej w związku z przedłużeniem lub przerwaniem realizacji prac w wyniku pandemii. Z moich doświadczeń wynika, że ubezpieczyciele wobec tej nadzwyczajnej sytuacji stanęli na wysokości zadania. Już jednak w II półroczu 2020 r. pojawiły się pierwsze symptomy zmian: klauzule wyłączające odpowiedzialność za szkody spowodowane przez choroby zakaźne, nie tylko czasowe, ale i kwotowe limitowanie odpowiedzialności w okresie wstrzymania prac oraz krótsze okresy automatycznego przedłużenia ochrony ubezpieczeniowej. Obawiam się, że część z nich zostanie z nami już na stałe.





# Dostęp do innowacyjnych metod leczenia, czyli komplementarna ochrona zdrowia



**Piotr Karda,**

Prezes zarządu Laven

*Pandemia, która wstrzymała realizację wielu biznesowych projektów, pozytywnie wpłynęła na projekt wprowadzenia polis komplementarnych do polskiego systemu ubezpieczeń zdrowotnych. Ich społeczny wymiar, w dobie utrudnionego dostępu do opieki zdrowotnej, nabrał realnego znaczenia nie tylko w oczach specjalistów związanych z rynkiem ubezpieczeniowym i ochrony zdrowia, ale i w oczach społeczeństwa dotkniętego pandemicznymi restrykcjami.*

Medycyna rozwija się obecnie najszybciej w historii. Innowacyjne leki, wyroby medyczne, w tym roboty, mikro- i nanotechnologie oraz ich hybrydy pozwalają wydłużyć życie i poprawić jego jakość. Coraz więcej chorób, niewydolności organów czy uszczerbków na zdrowiu można skutecznie leczyć. Dla przykładu – w przypadku amputacji, dzięki protezom bionicznym można przywrócić stan zdrowia pozwalający na funkcjonowanie zbliżone do normalnego oraz pracę w wielu zawodach.

## ŚWIADOMOŚĆ I OCZEKIWANIA PACJENTÓW ROSNĄ

Choć możliwości płatnicze polskiego społeczeństwa rosną, to – używając porównania kolarskiego – peleton krajów wysokorozwiniętych coraz bardziej nam ucieka. Polska medycyna staje się coraz bardziej przestarzała. Europejska Agencja Leków (EMA, European Medicines Agency) cały czas dopuszcza w procedurze centralnej nowe, lepsze leki do obrotu w Unii Europejskiej, a więc także i w Polsce. Jednak nie wszystkie z tych leków uzyskują finansowanie ze środków publicznych NFZ czy Ministerstwa Zdrowia, a nawet coraz więcej z nich takiego finansowania nie uzyskuje: w 2012 r. nie refundowano w Polsce 256 technologii lekowych, które zostały zarejestrowane w UE, natomiast w 2019 r. już 880 technologii lekowych w naszym kraju pozostawało poza finansowaniem ze środków publicznych.

Liczba nowoczesnych metod leczniczych przy wykorzystaniu innowacyjnych wyrobów medycznych dopuszczonych do obrotu na terenie UE idzie w setki. Niestety coraz więcej nowoczesnych leków i wyrobów medycznych, które pozwalają na zastosowanie najskuteczniejszych metod leczenia, jakie zna medycyna, nie jest dostępnych dla Polaków. I choć nasze oczekiwania wobec poziomu

opieki medycznej rosną, to możliwości państwa w zakresie zapewnienia dostępu do nowoczesnych metod leczenia są bardzo skromne. Koszyk świadczeń gwarantowanych w Polsce staje się coraz bardziej zamknięty na innowacje, a to oznacza, że coraz więcej nowoczesnych technologii medycznych pozostaje i pozostawać będzie poza zakresem finansowanym ze środków publicznych.

## POLISY KOMPLEMENTARNE OCZEKIWANE PRZEZ SPOŁECZEŃSTWO

Według wyników badania przeprowadzonego na zlecenie Ogólnopolskiej Izby Gospodarczej Wyrobów Medycznych POLMED, aż 72% Polaków uważa, że pacjenci powinni mieć możliwość wyboru dopłaty do diagnostyki i leczenia nowoczesniejszymi metodami niż te, które w standardzie oferuje NFZ. Podobny odsetek ankietowanych (71%) byłby osobiście zainteresowany możliwością takiej dopłaty, jeśli gwarantowałyby to użycie nowoczesniejszej metody niż ta, której koszt pokrywa NFZ. Pandemia Covid-19 mogła wpłynąć na zwiększenie tego odsetka.

Absolutnym novum na rynku ubezpieczeń zdrowotnych w Polsce będą polisy ubezpieczenia komplementarnego. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Polaków, którzy chcą mieć dostęp do najnowocześniejszych metod leczenia, firma Laven S.A. przygotowała propozycję trzech różnych polis komplementarnych, obejmujących nowoczesne leki i wyroby medyczne stosowane we wskazaniach medycznych zgodnie z rejestracją w UE – dotyczy to leków i wyrobów, które nie są finansowane ze środków publicznych. Częścią wspólną polis są protezy bioniczne rąk i nóg, a także druga opinia medyczna z wiodących klinik na świecie i teleporady lekarzy pierwszego kontaktu. Żadna z oferowanych w ramach polis technologii medycznych nie jest

dostępna dla osób, które posiadają podstawowe ubezpieczenie zdrowotne w NFZ. Cena takich polis dla średniej wieku w grupie 40 lat to od 31,40 zł za pakiet podstawowy do 83,30 zł za pełny pakiet zawierający 123 technologie medyczne w tym aż 40 technologii onkologicznych. Polisy komplementarne obejmują innowacyjne technologie medyczne, które nie zostały włączone do koszyka świadczeń gwarantowanych w Polsce i nie zostały wpisane na wykazy leków refundowanych, przy czym nie chodzi tu o leki i wyroby medyczne, których zakup nie stanowi większego problemu dla chorych i ich rodzin, ale o takie, których stosowanie jest bardzo kosztowne. Na polisach Laven S.A. znajdują się technologie medyczne, których zastosowanie wiąże się z kosztem kilkunastu lub kilkudziesięciu tysięcy złotych miesięcznie, a w przypadku całej terapii dochodzi do miliona i więcej złotych. Jest to więc ubezpieczenie od poważnych ryzyk, dziś w żaden sposób niezabezpieczonych. W mediach można znaleźć wiele historii osób chorych, które zmuszone były wyprzedzić swój majątek, korzystać z pomocy rodziny czy fundacji i zapożyczać się. Są i takie przypadki, gdy ostatecznie nie wystarczyło środków na dokończenie niezbędnej terapii. Większość chorych nawet jej nie rozpoczyna.

## DODATKOWY ATUT DLA PRACODAWCÓW

Systemy opieki zdrowotnej na świecie już teraz muszą mierzyć się z coraz bardziej widocznym zjawiskiem starzenia się społeczeństw, a jednocześnie z coraz szybszym rozwojem medycyny, który prowadzi do dysproporcji pomiędzy dostępnymi środkami finansowymi z podstawowej składki zdrowotnej a coraz liczejszymi, innowacyjnymi metodami leczenia. Tej trudnej sytuacji nie sprzyja scenariusz globalnego kryzysu ekonomicznego wywołanego skutkami pandemii, która także wpływa na

oczekiwania społeczne dotyczące bezpiecznego i sprawnego systemu ochrony zdrowia. Dobrowolne ubezpieczenia komplementarne stanowią odpowiedź na te bolączki. Polisy komplementarne są od dawna oczekiwane na polskim rynku, zarówno przez przedsiębiorców, jak i pracowników. Ankietowani agenci ubezpieczeniowi twierdzą, że od dziesięcioleci wypatrują prawdziwie innowacyjnych produktów na rynku ubezpieczeń zdrowotnych, a polisy komplementarne to strzał w dziesiątkę i absolutne novum na polskim rynku. Novum, które zapewnia spełnienie oczekiwań społecznych w zakresie dostępu do innowacyjnych metod leczenia, które nie są finansowane w ramach NFZ.

### 3 korzyści, dla których warto kupić ubezpieczenie komplementarne:

1. Dostęp do nier refundowanych przez NFZ nowoczesnych technologii medycznych dla Twoich pracowników:
  - Pakiety Laven zawierają od 37 do 123 technologii medycznych,
  - Technologie medyczne stosowane są w różnych specjalizacjach, m.in. w onkologii, hematologii, reumatologii, okulistyce czy kardiologii,
  - Choroby leczone w ramach ubezpieczenia to m.in. rak piersi, rak prostaty, rak płuca, białaczka, choroba Parkinsona czy stwardnienie rozsiane,
  - Suma ubezpieczenia to 4 mln zł, a koszty przykładowej terapii przy użyciu leku Besponsa w leczeniu ostrej białaczki limfoblastycznej z komórek B wynosi 1,5 mln zł.
2. Gwarancja organizacji i pokrycia kosztów leczenia w Polsce. Nasze ubezpieczenie jest komplementarne względem NFZ i abonamentów medycznych.
3. Ubezpieczenia dodatkowe w ramach pakietów w zakresie: E-konsultacji, międzynarodowej Drugiej Opinii Medycznej oraz protezy po amputacji kończyny z limitem do 500 tys. zł.

Ubezpieczenia komplementarne mogą być dostosowane do potrzeb pracowników poszczególnych przedsiębiorstw. Lista nowoczesnych leków i wyrobów medycznych może być też dostosowana do wielkości środków, jakimi dysponuje nie tylko pracodawca, ale i pracownicy, gdyż występuje możliwość współpłacenia za poszerzony pakiet. Co więcej, łatwo skalowalny zakres polis komplementarnych może dotyczyć wybranych zakresów zdrowotnych czy grup chorób występujących w młodszych lub starszych przedziałach

wiekowych. Wykorzystując zaawansowany model aktuarialny, Laven S.A. może dostosować zakres polisy do zasobności portfela lub potrzeb grupy pracowników danego przedsiębiorstwa.

### GAME CHANGER NA RYNKU UBEZPIECZEŃ GRUPOWYCH

Pandemia uczyniła dbałość o zdrowie wiodącym tematem dyskusji towarzyskich, politycznych i medialnych. Nie tak dawno, wśród benefitów pracowniczych dominowały m.in. karty na siłownię, bony turystyczne czy... możliwość pracy zdalnej. Dziś nie ulega wątpliwości, że oczekiwania pracowników zmieniły się, a polisy ubezpieczeń komplementarnych są najlepszą odpowiedzią na potrzeby rynku i – w dobie powszechności programów lojalnościowych – mogą stać się oczekiwanym benefitem warunkującym trwale zatrudnienie. Ubezpieczenia komplementarne są odpowiednio na każdy czas, natomiast teraz, podczas pandemii Covid-19 i po niej, zdrowie zdecydowanie wysuwa się na pierwsze miejsce wśród potrzeb pracowników. Pracodawcy będą mogli zabezpieczyć pracowników nie tylko w zakresie podstawowej opieki medycznej, ale również w zakresie gwarantowanego dostępu do nowoczesnych technologii medycznych i bardzo kosztownego leczenia.

Polisy komplementarne mają liczne przewagi nad benefitami dotychczas proponowanymi pracownikom w programach lojalnościowych: są skierowane do pracowników w każdym wieku, zarówno młodych, jak i starszych; koszt polisy może pokrywać pracodawca samodzielnie, ale można także zaplanować współpłacenie ze strony pracownika.

### POŻĄDANA SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

Żyjemy w wielkim biznesowym i społecznym ekosystemie, dlatego korporacje nie mogą już pomijać odpowiedzialności za swoje działania w szerszym kontekście. Ten kontekst dotyczy także, a może nawet przede wszystkim, zdrowia. Społeczna odpowiedzialność biznesu wymaga dbałości o zdrowie pracowników i ich rodzin w ramach inwestowania w zasoby ludzkie, co przyczynia się do wzrostu konkurencyjności przedsiębiorstwa i kształtowania niezbędnych warunków dla zrównoważonego rozwoju społecznego i ekonomicznego. Rozwój zawodowy pracowników może się odbywać tylko w warunkach poczucia bezpieczeństwa zdrowotnego. Wykupienie polis komplementarnych stanowi wyraz dbałości o dobrostan pracownika.

Ubezpieczenia komplementarne mają wpływ nie tylko na zasoby ludzkie konkretnego przedsiębiorstwa, gdyż firmy, które wykupią polisy komplementarne dla swoich pracowników, jednocześnie odciążają publiczny system opieki zdrowotnej. Dzięki temu przyczyniają się do skrócenia kolejek do lekarzy i poszerzenia możliwości leczenia wszystkich Polaków w zakresie metod, które zostały wpisane do koszyka świadczeń gwarantowanych. System opieki zdrowotnej w Polsce jest niewydolny, a gwarancje dostępu do podstawowych świadczeń zdrowotnych są często tylko teoretyczne. Upowszechnienie ubezpieczeń komplementarnych przyczynia się do zmniejszenia deficytu w systemie publicznym.

#### LAVEN\_MULTI 83,30 zł / mc\*

liczba i rodzaj technologii medycznych:  
40 leków onkologicznych  
80 leków nieonkologicznych  
3 nielekowe – operacje i zabiegi

#### LAVEN\_PLUS 43,12 zł / mc\*

liczba i rodzaj technologii medycznych:  
40 leków onkologicznych  
3 leki nieonkologiczne  
3 nielekowe – operacje i zabiegi

#### LAVEN\_START 31,40 zł / mc\*

liczba i rodzaj technologii medycznych:  
37 leków onkologicznych

\*koszt składki dla średniej wieku 40 lat

Nowy typ ubezpieczeń będzie miał wpływ na osoby posiadające wyłącznie „ubezpieczenie” (a de facto zabezpieczenie) podstawowe w NFZ. Osoba, która jest objęta ubezpieczeniem komplementarnym, cały czas płaci i będzie płacić podstawową składkę zdrowotną na NFZ, ale w przypadku zachorowania skorzysta z polis i ujętych tam technologii medycznych, a nie z opieki finansowanej przez płatnika publicznego. Niewątpliwie ubezpieczenia komplementarne odciążają system publiczny, co jest wyrazem społecznej odpowiedzialności biznesu. Tak, jak tkwimy w ogniu peletonu po innowacje w medycynie, tak w systemie opieki zdrowotnej wszyscy stoimy dziś w korku. Tymczasem dzięki ubezpieczeniu komplementarnym otworzy się nowy pas ruchu – wszyscy będziemy mogli pojechać szybciej. Może to być tempo takie, jak w Szwajcarii, Australii czy w Holandii; tam ubezpieczenia komplementarne funkcjonują już od lat. □

Zapraszamy do kontaktu [piotr.karda@laven.pl](mailto:piotr.karda@laven.pl) lub z Dyrektorem Sprzedaży Laven Krzysztofem Powązka [krzysztof.powazka@laven.pl](mailto:krzysztof.powazka@laven.pl)

# Specjaliści w finansowych

## Gwarancje, ubezpieczenia należności

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1.	<b>Aon</b>	<b>74,00</b>
2.	<b>Conecto</b>	<b>26,00</b>
3.	<b>MAK</b>	<b>25,00</b>
4.	<b>Quantum</b>	<b>21,50</b>
5.	<b>Howden Donoria</b>	<b>19,50</b>
6.	<b>Attis Broker</b>	<b>17,25</b>
7.	<b>Funk International</b>	<b>9,16</b>
8.	<b>GrECo</b>	<b>3,58</b>
9.	<b>Supra Brokers</b>	<b>2,64</b>
10.	<b>STBU</b>	<b>2,44</b>

\*obsługiwana składka w mln zł wg deklaracji firmy



**MARIUSZ PEPLŃSKI,**  
Head of Sales – Credit Solution, Aon

### Ponad rok z Covid-19

Zacznijmy od podsumowania na rynku globalnym, który niezmiennie w ok. 70% jest kontrolowany przez tzw. Big Three: Euler Hermes,

Atradius, Coface. Głównie z uwagi na znaczące niekiedy dwucyfrowe spadki GDP, globalny przypis składki spadł o 3% w porównaniu do 2019 r.

W Polsce, pomimo ujemnego PKB (-2,8 w 2020 r.) pierwszy raz od niemal 10 lat, rynek należności zanotował 5% wzrost przypisu składki do poziomu ok. 761 mln zł. Warto podkreślić, że w ubiegłym roku KUKĘ zwiększyło przypis składki o niemal 30 mln zł, dwucyfrowy wzrost odnotowała także Ergo Hestia. Godne uwagi są również następujące dane: wzrost ubezpieczonych obrotów w Polsce o ponad 40 mld zł (do poziomu ok. 575 mld zł) oraz wzrost łącznej ekspozycji (krajowej i eksportowej) o 2% (do poziomu ponad 168 mld zł).

Finalnie w Polsce nie doszło do podpisania programu wparcia rynku ubezpieczeń należności, pomimo że przez wiele miesięcy go procedowano. Dlaczego? Relatywnie niski poziom szkód w poszczególnych zakładach ubezpieczeń za ubiegły rok oraz konieczność przekazania do Skarbu Państwa ok. 80% składki brutto zdeteminowały kadrę zarządzającą ubezpieczycieli, by finalnie do programu nie przystąpić. W innych krajach programy rządowego wsparcia tzw. „reasekuracji” będą trwały z reguły jedynie do połowy 2021 r. (np. w Niemczech), a maksymalnie do końca roku.

Mimo sytuacji opisanej powyżej, I kwartał 2021 r. to zdecydowane ożywienie na rynku, co jest bardzo korzystne dla przedsiębiorców korzystających z ubezpieczenia należności. O ile w 2020 r. KUKĘ oraz Ergo Hestia zanotowały dwucyfrowe wzrosty przypisu składki, to aktualnie niemalże wszystkie zakłady ubezpieczeń są bardziej otwarte na współpracę z potencjalnym klientem w prawie każdej branży. Oznacza to przede wszystkim zdecydowaną poprawę poziomu pojemności, jak również to, że przedsiębiorcy mogą liczyć na atrakcyjne warunki polisy.



**JACEK SOPALA,**  
pełnomocnik zarządu GB Quantum, Biuro Należności Handlowych

### Szanse i zagrożenie

Ubezpieczenie należności handlowych to konsekwentnie rozwijana przez GB Quantum linia biznesowa. Stanowi ona kompleksowe rozwiązanie oferty produktów ubezpieczeniowych, które proponujemy naszym klientom, zaspokajając ich wszelakie potrzeby ubezpieczeniowe.

Ubezpieczenie należności jest specjalistycznym narzędziem, pomagającym zarządzać ryzykiem kredytowym, płynnością oraz zabezpieczyć jedne z najcenniejszych aktywów każdego podmiotu gospodarczego, tj. jego wiarygodności. Skrojone na miarę rozwiązania z tego segmentu ubezpieczeń, stworzyły naszym klientom komfort działania w nowej i trudnej rzeczywistości, jaką wytworzyła pandemia Covid-19.

Pozwoliły im skupić całą energię na dostosowaniu się do nowej sytuacji. Również ubezpieczyciele należności działający na polskim rynku, nauczeni doświadczeniami sprzed dekady, zachowali się bardzo dojrzałe i nie zredukowali drastycznie swojej ekspozycji limitowej. Pozwoliło to uniknąć paniki na rynku.

Gdy analizujemy aktualną sytuację przez pryzmat ponad rocznego działania w warunkach kryzysu, zauważamy że nie nastąpił istotny wzrost liczby oraz wartości szkód. Z kolei z danych o zrealizowanych obrotach, przekazywanych przez naszych klientów do ubezpieczycieli wynika, że większość z nich osiągnęła w tych trudnych warunkach dwucyfrowy wzrost sprzedaży. Wśród ostatnich trendów można zauważyć większy apetyt ubezpieczycieli na ryzyko, co ma swoje odbicie w oferowanych od początku bieżącego roku stawkach ubezpieczeniowych.

Pamiętajmy też o zagrożeniach. Dane za I kwartał 2021 r. już wskazują na wzrost liczby niewypłacalności polskich przedsiębiorców do 538 podmiotów, co stanowi wzrost o 105% r/r. Dodatkowo wielkimi krokami zbliżają się terminy rozliczenia subwencji finansowych otrzymanych przez przedsiębiorców w ramach Tarcz Finansowych PFR, co jest dodatkowym elementem ryzyka i może wpłynąć na zwiększoną liczbę szkód. To może spowodować również zmianę trendu na ponownie utwardzający się rynek ubezpieczeń należności w niedalekiej przyszłości



**ARKADIUSZ BURY,**  
dyrektor Departamentu Ubezpieczeń Finansowych, Polish Brokers Group

### Wsparcie klientów przy finansowaniu działalności

Od kwietnia zacząłem przygodę z Polish Brokers Group, oddawszy uprzednio w dobre ręce „moje dziecię” – linię gwarancji kontraktowych w Axa/Uniq. Pierwsze wrażenie: to trochę jak przejść z funkcji oficera na dużym okręcie na motorówkę „specjalsów”.

W projekcie Polish Brokers Group zafascynowało mnie szerokie spojrzenie na potrzeby klienta. Z jednej strony obsługa we wszystkich liniach ubezpieczeń majątkowych i życiowych, z drugiej doradzanie klientowi w szeroko rozumianym finansowaniu działalności. Wspieramy naszych klientów m.in. w obszarach: gwarancji finansowych, kredytów kupieckich, lecz również we współpracy z partnerami jesteśmy zaangażowani w obszar dotacji unijnych dla dużych podmiotów czy tarcz PFR.

Polish Brokers Group – już w samej nazwie zaszyta jest nasza wartość dodana. Po co angielska nazwa dla polskiego brokera? Tak – jesteśmy



brokerem opartym na polskim kapitale i fachowcach z wieloletnim doświadczeniem na tutejszym rynku, którzy doskonale znają potrzeby polskiego klienta, ale z drugiej strony znającym najnowocześniejsze rozwiązania z międzynarodowego rynku ubezpieczeniowego. Przykład z mojego podwórka: jesteśmy gotowi dostarczyć klientowi pojemność gwarancyjną zarówno w zakładach ubezpieczeń zarejestrowanych na polskim rynku, jak i działających w innych krajach a zainteresowanych polskim rynkiem.

W przeciwieństwie do międzynarodowych korporacji brokerskich – jesteśmy elastyczni w szukaniu rozwiązań dla klienta, bo pozbawieni procedur napisanych w Londynie czy Nowym Jorku. Natomiast w przeciwieństwie do lokalnych pośredników typu „one-man-show”, mamy szerokie kontakty w międzynarodowym świecie dostawców ubezpieczeń.

Co tu dużo mówić, wśród brokerów na rynku finansowym pojawiła się nowa siła – Polish Brokers Group. Broker o mocnych kompetencjach w liniach ubezpieczeń medycznych i życiowych, kontynuuje strategię rozwoju organicznego poprzez angażowanie do współpracy najlepszych fachowców z rynku. Motorówka „specjalsów” szybko zmienia się w okręt, a jednym z moich wyzwań jest zachowanie jego zwinności.



**MACIEJ KALBUS,**  
zastępca dyrektora Departamentu Ryzyk Kredytowych  
i Politycznych, Marsh

### Rollercoaster (cóż to był za rok)

Gdy rok temu w większości rozwiniętych państw świata zamykano kolejne sektory gospodarek, w branży ubezpieczenia należności trudno było zapanować nad pojawiającymi się obawami.

Po poprzednim dużym kryzysie, który do Polski zawitał w 2009 r., spodziewaliśmy się nie tyle powtórki z turbulencji na rynku ubezpieczenia należności, co „twardego lądowania”.

Najczarniejsze przewidywania nie spełniły się. Istotna pomoc publiczna dla wielu branż w Polsce i w innych krajach, do których kierowany jest polski eksport nie tylko zahamowała wzrost upadłości, ale również zmniejszyła bieżące przeterminowania należności. W tym czasie zaczęły pojawiać się także sygnały o rozmowach ubezpieczycieli należności z rządami państw na temat udzielenia wsparcia dla branży.

W wielu krajach taka pomoc została udzielona. W Polsce, w ślad za ustawą o wsparciu nie zostały podpisane umowy reasekuracyjne, ale efekt i tak został osiągnięty. Brak pogorszenia sytuacji i zapowiedź uruchomienia pomocy rządowej wystarczyły, aby na rynku ubezpieczeń należności zapanowała względna stabilizacja.

Patrząc na wyniki, w 2020 r. ekspozycja limitowa wzrosła nieznacznie w porównaniu do roku 2019 – o 5% za granicą i o 1% w przypadku należności krajowych. Składka z ubezpieczeń komercyjnych wzrosła o 5%, osiągając kwotę ok. 760 mln zł. Wartość odszkodowań wzrosła wprawdzie o 13%, niemniej szkodowość na poziomie 50% była daleka od pesymistycznych przewidywań z marca/kwietnia 2020 r.

W 2021 r. wchodziliśmy pełni zarówno nadziei, jak i obaw towarzyszących nam z uwagi na pojawiające niekorzystne prognozy dotyczące wypłacalności firm oraz całych branż.

Powstał dysonans pomiędzy optymistycznymi przewidywaniami naszych klientów a ostrożnym podejściem części ubezpieczycieli, którzy przestrzegali przed nadciągającymi problemami.

Wygłąda na to, że jednak biznes miał rację. Najlepszym tego dowodem jest rosnący apetyt ubezpieczycieli na ryzyko, który widzimy w zwiększających się limitach kredytowych i spadających cenach. Ponadto ubezpieczyciele odeszli nieco od tematu wsparcia rządowego.

Zamknięcie tego rozdziału traktuję jako początek końca tego trudnego roku, który zaczął się w połowie marca 2020.



**IWONA FRYDRYSZEK,**  
prokurent, dyrektor Biura Regionalnego w Bydgoszczy,  
PWS Konstanta

### Gwarancja nie jest ubezpieczeniem

Dzisiaj najtrudniejszym wyzwaniem są gwarancje z długim terminem odpowiedzialności ponad 10 lat, a także gwarancje wystawiane na obcym prawie. Jednak największym problemem są treści gwarancji i brak ujednoczonych wzorców, które najczęściej przygotowywane są przez beneficjentów z nieprecyzyjnymi i wygórowanymi oczekiwaniami, nieakceptowanymi przez zakłady ubezpieczeń.

Specjalizacja pozwoliła nam na rozwiązywanie najtrudniejszych przypadków i wspólne tworzenie z zakładami ubezpieczeń nowych rodzajów gwarancji jak np. gwarancja środowiskowa, czynszowa. Dzięki specjalizacji z sukcesem aranżujemy gwarancje na rzecz beneficjentów z krajów Unii Europejskiej ale też Rosji, Białorusi, USA, a nawet Brazylii.

Tworząc autorską ankietę zaakceptowaną przez wszystkie 17 ubezpieczycieli, które prowadzą tę linię biznesu znacznie usprawniliśmy proces pozyskiwania gwarancji.

W 2010 r. stworzyliśmy system IT e-gwarancja, dzięki któremu klienci poprzez platformę dostępną 24 h na dobę po zalogowaniu się mogą zobaczyć swoje umowy generalne podpisane z zakładami ubezpieczeń. Na bieżąco mogą sprawdzać dostępne limity i zaangażowanie, mogą też eksportować te dane do Excela i sporządzać zestawienia pozabilansowe do różnego rodzaju statystyk. A przy wykorzystaniu kalkulatora mogą samodzielnie obliczyć składkę. Mają też dostęp do wszystkich skanów wystawionych gwarancji. Dodatkowo system zawiera wyroki KIO w sprawach gwarancji, bo to głównie orzeczenia KIO ukształtowały praktykę w zakresie gwarancji.

Ostatni rok i okres pandemii przyspieszył długo oczekiwany proces elektronicznej gwarancji, jedynymi analogowymi dokumentami pozostały weksle, które podpisywane są w sposób tradycyjny jako zabezpieczenie umów generalnych.

A przyszłość – w krótkoterminowej perspektywie w związku z inflacją i zerowym oprocentowaniem rachunków bankowych i lokat można spodziewać się, że część przedsiębiorstw posiadających nadpłynność środków finansowych zrezygnuje z krótkoterminowych gwarancji wadialnych wystawianych na 30, 60, 90 dni oraz z krótkoterminowych gwarancji dobrego wykonania kontraktu do 2 lat. Z ekonomicznego punktu widzenia ponoszenie kosztu gwarancji będzie nieopłacalne i powrócą one do deponowania gotówki. Dla zakładów ubezpieczeń jest to sygnał, aby we właściwy sposób skalkulować stawki za tego typu gwarancje.



© Boyko.Pictures/stock.adobe.com

# Specjaliści w OC

## OC ogólne, zawodowe

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1.	<b>Aon</b>	<b>107,00</b>
2.	<b>Attis Broker</b>	<b>74,95</b>
3.	<b>Supra Brokers</b>	<b>74,70</b>
4.	<b>MAK</b>	<b>35,00</b>
5.	<b>GrECo</b>	<b>22,89</b>
6.	<b>MAI</b>	<b>20,95</b>
7.	<b>Howden Donoria</b>	<b>19,50</b>
8.	<b>STBU</b>	<b>18,48</b>
9.	<b>Polska Kancelaria Brokerska</b>	<b>18,29</b>
10.	<b>WDB</b>	<b>8,72</b>

\*obsługiwana składka w mln zł wg deklaracji firmy



**DAGMARA SZCZECZOWICZ,**  
Client Director, Aon Global Client Network

### Eksperyment medyczny a badanie kliniczne

Z początkiem 2021 r. musieliśmy przeanalizować portfolio naszych klientów z branży medycznej, którzy prowadzą badania kliniczne

z udziałem ludzi, ze względu na fakt wejścia w życie nowelizacji ustawy z 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty. Rozszerzyła ona m.in. zakres pojęcia eksperymentu medycznego oraz wprowadziła obowiązkowe ubezpieczenie OC dla podmiotu, który go przeprowadza.

Eksperyment medyczny przeprowadzany na ludziach może być eksperymentem leczniczym albo eksperymentem badawczym. Badanie kliniczne produktu leczniczego jest eksperymentem medycznym z użyciem produktu leczniczego przeprowadzanym na ludziach w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty, natomiast nie każdy eksperyment medyczny ma status badania klinicznego.

Przywołując art. 2 pkt 2 ustawy Prawo farmaceutyczne, badaniem klinicznym (produktu leczniczego) jest każde badanie prowadzone z udziałem ludzi w celu odkrycia lub potwierdzenia klinicznych, farmakologicznych (w tym farmakodynamicznych) skutków działania, zidentyfikowania działań niepożądanych lub śledzenia wchłaniania, dystrybucji, metabolizmu i wydalania jednego lub większej liczby badanych produktów leczniczych, mając na względzie ich bezpieczeństwo i skuteczność.

Zgodnie z komunikatem Ministra Zdrowia z 23 grudnia 2020 r. przepisy w zakresie ubezpieczenia eksperymentu medycznego, który jest badaniem klinicznym, pozostają wyłącznie w obszarze działania ustawy Prawo farmaceutyczne. Pozostałe eksperymenty medyczne zostały uregulowane w ustawie o zawodach lekarza i lekarza dentysty. Oznacza to, że eksperyment medyczny, który jest badaniem klinicznym, nie podlega unormowaniom ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty w przedmiocie obowiązku ubezpieczenia.



**ALFRED KORYCKI,**  
kierownik Działu Likwidacji Szkód, Attis Broker

### Szkód nie zabraknie

Sposób funkcjonowania w nowej rzeczywistości gospodarczej wygenerował zupełnie nowe obszary pojawiania się roszczeń. Od niezwykle

medialnych prób odzyskania utraconego zysku z ubezpieczenia BI, przez szkody w zakładach produkcyjnych, które pojawiały się w trakcie braku eksploatacji wywołanej lockdownem, aż po masowe szkody w sprzęcie biurowym, który pracownicy wykorzystywali podczas wykonywania swoich obowiązków w domu.

Najbliższy czas zapewne również dostarczy wielu scenariuszy szkodowych, które będą związane z pandemią i naturalnymi kierunkami w tym zakresie wydają się być roszczenia z ubezpieczeń D&O oraz cyber. W ubezpieczeniu władz spółki przedmiotem roszczeń będą zapewne niewypłacalności oraz ewentualne błędy zarządzających, które do niniejszej doprowadziły, a w zakresie ryzyk cybernetycznych tak ogromna liczba procesów przeniosła się do sieci, że trudno sobie wyobrazić brak konsekwencji szkodowych przy tak zwiększonej ekspozycji. Równie ważnym, choć już niezwiązanym z pandemią zagadnieniem będzie efekt aktualnego orzecznictwa SN i TSUE, które rzuca nowe światło na zakres tak elementarnej dla rynku ubezpieczeń instytucji jak zakres obowiązkowego ubezpieczenia OC ppm. Niniejsze będzie miało zapewne niebagatelne skutki w zakresie rozpoznawania roszczeń na styku tego ostatniego i ubezpieczenia OC w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej.



**PIOTR RUDZKI,**  
Lider Praktyki Financial Lines/Financial Institutions, GrECo

### Trudne czasy dla financial lines

Rok 2020 był nie tylko czasem rozwoju światowej pandemii Covid-19, ale także czasem znacznego ograniczenia apetytu ubezpieczycieli

na wiele z linii finansowych. Oczywiście podłoże tego trendu jest trochę inne – wynika głównie z braku rentowności ubezpieczeń D&O oraz cyber, do czego doprowadziły stosunkowo łagodna selekcja ryzyka oraz niskie stawki oferowane w poprzedzających latach. Rok 2021 tylko kontynuuje ten trend – menedżerowie są pod olbrzymią presją wynikającą z potrzeby dostosowania się do nowych czasów, a praca zdalna i przenoszenie procesów do cyberprzestrzeni sprzyja rozwojowi cyberprzestępczości.

Zagraniczne rynki D&O notują znaczne podwyżki stawek i ograniczenie pojemności – podobne trendy odnotowujemy na naszym rynku. Zwłaszcza firmy z branż dotkniętych pandemią muszą liczyć się czy to ze znaczną podwyżką stawki, zmniejszeniem limitu, bądź wyłączeniem bankrutstwa/braku finansowania, bądź nawet w ogóle z brakiem oferty. Organy władzy publicznej nie ułatwiają prowadzenia działalności gospodarczej. Rosną maksymalne wartości mandatów i grzywnien, jakie mogą być nałożone za wykroczenie i przestępstwa skarbowe. Obserwujemy wzmożoną aktywność organów kontroli skarbowej. Dużym zainteresowaniem cieszą się ubezpieczenia podatkowe z ubezpieczeniem osobistej odpowiedzialności wynikającej z Kodeksu karnego skarbowego na czele.

Także niektórzy ubezpieczyciele obecni na polskim rynku cyberubezpieczeń ograniczają swój apetyt i odpowiedzialność – zauważamy zwiększanie udziałów własnych czy redukcjonowanie podlimitów dla ryzyka cyber wymu-

szeń. Wynika to wprost z faktu, że ryzyko ransomware stało się obecnie najpoważniejszym zagrożeniem cybernetycznym dla przedsiębiorców.



**NATALIA MATŁĘGA,**  
specjalista ds. ubezpieczeń Zespół Financial Lines, STBU Brokery Ubezpieczeniowi

### D&O ma swoją cenę

Ryzyko roszczeń związanych z odpowiedzialnością członków władz bezdyskusyjnie wzrosło. Tak,

jak nasiliły się kłopoty finansowe wielu spółek. Poważne decyzje operacyjne, np. zamykanie biur, zmiana trybu pracy czy wstrzymanie podróży służbowych – mogą stanowić podstawę do wezwania członków zarządu do finansowej odpowiedzialności. Polisa D&O może być wykorzystana chociażby na potrzeby pokrycia kosztów ochrony prawnej. Nawet jeżeli zarzuty będą niezasadne.

D&O zapewnia ochronę również w sytuacji niezłożenia w terminie wniosku o upadłość spółki (o ile w umowie nie ma wyłączenia bankrutstwa). Przydatne jest również w temacie bezpieczeństwa cybernetycznego organizacji. Interesariusze dotknięci cyberatakami mogą podnosić zarzuty, że zarządowi nie udało się odpowiednio ochronić organizacji przed zagrożeniami i opracować planu reagowania na atak.

Klienci dostrzegają te korzyści, chętniej sięgają po D&O, ale... ma to swoją cenę. Globalny wzrost liczby i wartości zgłaszanych szkód z tytułu D&O i wyżej opisane ryzyka związane z zarządzaniem, przełożyły się na bardziej restrykcyjne podejście do ofertowania przez ubezpieczycieli. Ponadto, w nowych umowach reasekuracyjnych zostały zmniejszone pojemności. Ubezpieczyciele ograniczyli swój apetyt na branże takie jak gastronomia, turystyka, budownictwo czy produkcja odzieżowa.

Jeśli nawet przedstawią ofertę, może ona być ograniczona zakresowo, a koszt polisy D&O może być znacząco wyższy niż w latach ubiegłych. Dlatego firmy, które decydują się na zawarcie polisy D&O po raz pierwszy, mają nieco trudniejszą sytuację niż w przypadku spółek, które skorzystają z odnowienia.



**PAWEŁ KRAK,**  
pełnomocnik zarządu GB Quantum, Biuro Ubezpieczeń Finansowych

### Ubezpieczenia POSI – wyzwania na rok 2021

W kwietniu 2021 r. KNF opublikował raport „Rynek ofert publicznych akcji w Polsce

w 2020 roku”, zawierający zbiorczą informację o ofertach publicznych w naszym kraju. Analiza raportu wskazuje, że w porównaniu do 2019 mieliśmy ponad 13-krotny wzrost wartości ofert publicznych, z kwoty 1 mld zł do ponad 13 mld zł, ale co istotniejsze ponad 4-krotny wzrost liczby ofert publicznych z 77 do 364.

Warty podkreślenia jest fakt, że 18 ofert publicznych akcji o wartości ponad 11 mld zł miało postać IPO, czyli oferty publicznej, połączonej z debiutem na rynku regulowanym lub ASO. Większość ofert publicznych miała miejsce po 3 i 4 kwartale 2020 r., kiedy rynek finansowy i gospodarka okrzepła po pierwszym szoku wywołanym pandemią.

Praktycznie niezauważalnie przeszła dla rynku ubezpieczeń, a zwłaszcza części zakładów ubezpieczeń, zmiana prawa dotyczącego oferty publicznej, co jako Grupa Brokerska Quantum widziemy niekiedy w konstrukcji ofert D&O, OWU, a wręcz w braku zainteresowania ubezpieczeniem oferty publicznej papierów wartościowych dla MŚP.

W dniu 21 lipca 2019 r. weszło w życie Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1129 z dnia 14 czerwca 2017 r. w sprawie prospektu, który ma być publikowany w związku z ofertą publiczną papierów wartościowych lub dopuszczeniem ich do obrotu na rynku regulowanym oraz uchylenia dyrektywy 2003/71/WE, które wprowadziło rewolucyjną definicję oferty publicznej, zrównując praktycznie ofertę prywatną z ofertą publiczną.

Rok 2021, według danych PwC, zapowiada się równie dobrze, czego dowodem jest 1 kwartał 2021 w całej Europie. Spodziewać się należy nowych ofert publicznych akcji, w tym w drodze IPO, w branżach nowych technologii. A przecież oferty papierów wartościowych to nie tylko oferty akcji.



**SYLWIA KOZŁOWSKA,**  
Head of FINEX and Casualty, Leader for Financial and Services Sector, dyrektor Działu Ubezpieczeń OC, Willis Towers Watson

### Rozkwit ubezpieczeń OC

Dziś w zasadzie tylko pomysłowość nas ogranicza w tworzeniu nowych wordingów. Oczywiście

wiele z nich dotarło do nas za pośrednictwem zagranicznych ubezpieczycieli oraz reasekuratorów. Wiele zawdzięczamy też zagranicznym firmom, które przyzwyczajone do standardów rynków kraju pochodzenia zaczęły narzucać swoje rozwiązania. Powoli przyzwyczaili polskie przedsiębiorstwa do nowych wzorców. Na to nałożyła się też rosnąca roszczeniowa postawa poszkodowanych.

Myszę, że trendu wzrostowego w ubezpieczeniach OC i innych zbliżonych do OC produktach nie można zmienić. Mimo wzrostu świadomości wiele pracy przed brokerami, agentami i underwriterami, by tym ubezpieczeniom nadać taką rangę, jaką posiadają na świecie. Parafrazując angielskie powiedzenie, że już po 300 latach można spodziewać się wysmienitych trawników, myślę, że tak samo jest z ubezpieczeniami OC. To kwestia czasu, kiedy rozmowy o produktach z grupy 13 i jej pokrewnych staną się naturalną kolejną rzeczą. Kiedy nie będą się już pojawiać pytania, „czy”, „ale”, „jakie” ubezpieczenie OC będzie właściwe. Dzisiejszy, pandemiczny świat też dokonuje swego przelomu. Doskonale pamiętam proste OWU zawierające się na kilku stronach. Nikt nie myślał wtedy o tym, czym jest trigger, limit w agregacie czy klauzule. Teraz umowy ubezpieczenia to opasłe dokumenty, a do ich zrozumienia i analizy potrzebni są specjaliści. Teraz jednak dużo częściej korzystamy z tych umów, dużo częściej ciężar finansowy wypłaty odszkodowania przechodzi na ubezpieczycieli.



**WERONIKA CHMIELEWSKA,**  
dyrektor Biura w Warszawie, PWS Konstanta

### Wyzwania trudnych czasów

W ostatnim okresie doświadczamy dynamicznych zmian w zakresie ubezpieczenia ryzyk finansowych. Obserwowaliśmy je szczególnie przy

odnowieniach dużych ryzyk D&O, OC zawodowego czy specjalistycznych produktów dla instytucji finansowych.

Sądzę, że większość brokerów odczuła u klientów wymagających zaangażowania reasekuracji trudności w odnowieniach – wzrost kwotowań przy braku szkód, redukcję limitów odpowiedzialności czy zmianę zakresów ochrony. Powyższe, to m.in. pokłosie wciąż nieadekwatnego wyceniania niektórych ryzyk w Polsce, znaczna liczba roszczeń oraz szkód przy rosnących kosztach likwidacji. Sporo rynków ograniczyło swoją obecność w ubezpieczeniu/reasekuracji ryzyk finansowych. Wielu odnowieniom towarzyszyła trudność w znalezieniu partnerów w świetle ograniczenia pojemności. W ryzykach D&O skutkuje to bardzo niebezpiecznym zjawiskiem, jakim jest de facto przerwanie ciągłości ubezpieczenia, a jest związane z obowiązkiem złożenia nowych oświadczeń gwarancyjnych. Stawiało to klientów i brokerów w trudnej sytuacji: nawet bezszkodowy klient, po kilku latach u tego samego ubezpieczyciela stawał przed dylematem, czy obniżyć sumę gwarancyjną, czy dokupować nadwyżkowe pokrycie w kolejnych warstwach, czy też dopuszczać nowego koasekuratora, ale przy ryzyku składania oświadczeń gwarancyjnych.

Na powyższe nakładało się kolejne wyzwanie – kontakt z klientem. Chcę wierzyć, że mimo tych trudności wielu klientów doceniło, a może w nowym świetle ujrzało rolę brokera, jako proaktywnego i kreatywnego partnera poszukującego najlepszych rozwiązań w oparciu o uważne wysłuchanie często zmieniających się potrzeb klientów.





**Joanna Grudnik,**  
Dyrektor Departamentu Ubezpieczeń  
Grupowych w Unum Życie TUIR S.A.

# Uważność przez duże U

Pandemia wiele zmieniła na rynku pracy i znacząco wpłynęła na oczekiwania pracowników względem pracodawcy. A co za tym idzie mocno przetasowała system benefitów pracowniczych. W początkowym etapie *lockdownu* pracodawcy masowo z nich rezygnowali, dziś jednak termin „benefit pracowniczy” nabiera zgoła nowego znaczenia i nie kojarzy się jedynie z kartą sportową i owocowymi czwartkami w biurze, a stanowi realną odpowiedź na troski pracownika. Jak rynek ubezpieczeń może wspierać pracodawców? Na jakie potrzeby zarówno pracodawców, jak i pracowników możemy wspólnie odpowiadać?

Aby móc odpowiedzieć na pytania musimy z uważnością i empatią podejść zarówno do pracowników, jak i pracodawców.

## JAK SIĘ DZIŚ CZUJEMY?

Nowa rzeczywistość to w dużej mierze poczucie chaosu i konieczność adaptacji do ciągle zmieniających się wytycznych. Życie w cieniu ciągłej zmiany i niepewności co do kształtu przyszłości wpływa nie tylko na nasze samopoczucie, ale również na system naszych wartości i priorytetów. Z niedawnego badania przeprowadzonego przez Ipsos „Covid.365+” wynika, że 49% badanych Polaków przewartościowała przez ostatni rok swoje życie. Dla 72% badanych najcenniejszą wartością jest własne zdrowie, a dla 68% zdrowie ich bliskich. Na trzecim miejscu (53% wskazań) były relacje z partnerem/partnerką. Zdrowie osobiste i bliskich stało się ważniejsze w ostatnim roku dla ponad połowy badanych. Mając jednak na względzie otaczającą nas rzeczywistość w postaci utrudnionego dostępu do służby zdrowia, troska o zdrowie budzi więcej trudnych niż pozytywnych

emocji. Dodatkowo towarzyszy nam lęk o przyszłość. Dla 79% badanych przyszłość wydaje się bardziej niepewna, niż przed wybuchem pandemii. Trudno jest nam również przewidzieć, kiedy pandemia się skończy. Te troski widoczne są w wynikach pokazujących wprost nasz stan emocjonalny. To, co najczęściej odczuwamy w ostatnim czasie to głównie napięcie (41%), przygnębienie i smutek (39%) oraz znudzenie (35%). Nic dziwnego, większość naszych dni wygląda podobnie (dla 74% badanych Polaków), a połowa respondentów nie ma na nic ochoty. To istotnie wpływa na oczekiwania pracowników względem pracodawców.

## NOWE POTRZEBY

Tak jak świat się zmienił, zmieniły się nasze priorytety. Z krótkiego badania przeprowadzonego przez Unum Życie wśród przedstawicieli HR zrzeszonych w Polskim Stowarzyszeniu Zarządzania Kadrami jasno wynika (co potwierdza też trendy wskazane przez wspomniane już badanie IPSOS) że to, co liczy

się najbardziej dla pracowników to zdrowie – to fizyczne i psychiczne, równowaga między życiem prywatnym a zawodowym oraz poczucie stabilizacji i bezpieczeństwa. Kryzys zdrowotny wszystkim nam uzmysłowił, że zdrowie jest niezwykle kruche. Natomiast nagła, globalna zmiana, z jaką przyszło się nam mierzyć w połączeniu z długotrwałym życiem w cieniu zagrożenia, izolacja społeczna i przytłaczający strach o zdrowie swoje i bliskich to elementy, które nie pozostają bez wpływu na nasze zdrowie psychiczne. To ogromny obszar do zaadresowania dla pracodawców, którym na sercu leży dobrostan psychofizyczny pracowników.

Docenianymi i potrzebnymi benefitami będą również wszystkie te, które wspierają pracownika w łączeniu ról rodzinnych z zawodowymi np. wartościowe spotkania z ekspertami, którzy pomogą w wyzwaniach rodzinnych, wydarzenia angażujące dzieci bliskich lub objęcie pracownika i jego rodziny ochroną ubezpieczeniową. Potwierdzeniem tego jest choćby ostatni raport Sodexo Motywacyjny (Re)start, gdzie ubezpieczenie na życie wskazywane jest jako najbardziej pożądany benefit zaraz za dofinansowaniem do wypoczynku.

Kolejnym istotnym elementem jest poczucie bezpieczeństwa, tego osobistego, jak i finansowego. Tu doskonałą odpowiedzią, spajającą zarówno troskę o zdrowie, jak i poczucie bezpieczeństwa są również ubezpieczenia grupowe na życie. Coraz chętniej wybierany benefit, który zapewnia pracownikowi pieniądze na wypadek choroby lub wypadku, a także środki finansowe dla jego bliskich na wypadek śmierci pracownika. Jego wprowadzenie do firmy wymaga dziś minimum formalności, a przystąpienie do ubezpieczenia może być dla pracowników w pełni zdalne.

Główną rolą ubezpieczeń jest finansowe bezpieczeństwo w obliczu nieoczekiwanego. Dziś wszyscy wiemy, że to, co jeszcze rok temu wydawało się nam nierealne, nagle stało się prawdziwym ryzykiem. Wyniki badań przeprowadzonych na zlecenie Unum przez Ipsos jasno wskazują, z jaką niepewnością finansową mamy dziś do czynienia. Kiedy pytaliśmy respondentów na jak długo wystarczą im oszczędności w przypadku śmierci głównego żywiciela rodziny, jeszcze rok temu badani szacowali niespełna 3 miesiące (38%). W edycji badania z listopada 2020 zdecydowana większość respondentów (47%) miała trudność z oszacowaniem tego okresu.

Trudności finansowe, z jakimi mierzą się Polacy po utracie pracy lub obniżeniu dochodu jako skutkami pandemii to dodatkowy powód do zmartwień. W obliczu tych trudności topnieją oszczędności na tzw. „czarną godzinę” i znów to właśnie ubezpieczenia grupowe mogą być pomocne. W dobrych programach ochrona na wypadek poważnego zachorowania nie tylko zapewnia wypłatę świadczenia, ale też organizację i pokrycie kosztów wielu usług, jak konsultacje medyczne, druga opinia medyczna, badania i zabiegi. To ogromna oszczędność dla pracowników i realna pomoc w najtrudniejszych momentach ich życia.

#### JAK NA TO ODPOWIADAMY?

Z badań Unum Życie wynika, że 32% spośród ankietowanych osób, objętych jest właśnie ochroną grupową, bardziej popularną i znaną w Polsce niż ubezpieczenia indywidualne. Wydawałoby się zatem, że polisy grupowe są seniorem w wielkiej rodzinie ubezpieczeń w Polsce. Jednak patrząc na aktualne potrzeby

i ewolucję ubezpieczeń grupowych, dziś senior ten przypomina bardziej witalnego, energicznego i rozważnego dżentelmena, który urzeka klasą, ponieważ:

- **Otacza ochroną**

Dobre polisy grupowe to te, które mają szeroki zakres ubezpieczenia. Chronią nie tylko na wypadek śmierci, ale też poważnej choroby, niezdolności do pracy, uszczerbku na zdrowiu. Wysokie sumy ubezpieczenia, adekwatne do wysokości już dwuletnich wynagrodzeń, dają pracownikom poczucie bezpieczeństwa finansowego w różnych sytuacjach życiowych.

- **Jest nowoczesny**

W obecnej sytuacji papierowe formularze i wnioski to przestarzała forma przystąpienia, która dodatkowo wymusza na pracownikach obecność w biurze. Dobre ubezpieczenia grupowe oferują zdalny proces przystąpienia. Co więcej, oferują również dostęp do portalu, w którym pracownicy mogą samodzielnie zmieniać dane osobowe, wybrać wariant ubezpieczenia, pobrać certyfikat, sprawdzić warunki ubezpieczenia, czy złożyć wniosek o wypłatę świadczenia.

- **Z uważnością słucha potrzeb**

Kiedyś polisy grupowe to równa i jednakowa ochrona dla wszystkich pracowników. Dziś mamy do czynienia z indywidualnym podejściem do potrzeb grupy, co oznacza, że każdy uczestnik programu ubezpieczeń może dobrać taki wariant, który najlepiej pasuje do jego sytuacji. Zróżnicowanie oferty może dotyczyć zarówno sum ubezpieczenia, jak i zakresu ochrony, a także możliwości objęcia ochroną członków rodziny.

- **Jest świadomy aktualnych zdarzeń i przyszłych ryzyk**

Dobre ubezpieczenie ma na tyle szeroką ochronę, że jest w stanie zapewnić ochronę na jutro, które nie wiadomo co przyniesie. Przykładem mogą być polisy Unum. Nie musimy reagować na pojawienie się pandemii szukaniem nowych rozwiązań. Ubezpieczeniem objęte są zdarzenia spowodowane koronawirusem, ale również wiele innych zdarzeń będących następstwem chorób współistniejących.

- **Jest wspierający w wielu sferach życia**

Mówiąc o ochronie nie sposób ograniczyć się jedynie do wypłaty świadczenia. W sytuacji poważnej choroby pracownika, jak nowotwór czy udar bądź zawał, jego życie diametralnie ulega zmianie. Dobre ubezpieczenie przychodzi na pomoc, wypłacając pieniądze, a także oferując szereg usług pomocnych w życiu zmienionym chorobą. To pomoc w badaniach, konsultacjach medycznych, pomoc psychologa, organizacja transportu czy remont mieszkania, by dostosować je do nowych potrzeb pacjenta.

Odpowiedź na potrzeby pracowników wymaga dziś znacznie szerszego ekosystemu łączącego kulturę, wartości i troskę o pracownika w danym przedsiębiorstwie oraz taką ofertą, która spaja to, co najlepsze z rynku: wiedzę, doświadczenie brokerów oraz wartościową ochronę i wsparcie ubezpieczyciela. Jest elastyczna, dopasowana do specyfiki i aktualnych wyzwań oraz stanowi realną pomoc dla pracowników i ich bliskich, a dla pracodawców cenną pomoc w kształtowaniu miejsca pracy uważnego i empatycznego. □

# Specjaliści w transportowych

## Transportowe (OCPD, cargo, casco)

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1.	<b>MAK</b>	<b>30,00</b>
2.	<b>Polska Kancelaria Brokerska</b>	<b>15,40</b>
3.	<b>Aon</b>	<b>15,00</b>
4.	<b>WDB</b>	<b>14,53</b>
5.	<b>Conecto</b>	<b>13,00</b>
6.	<b>Howden Donoria</b>	<b>9,75</b>
7.	<b>STBU</b>	<b>8,94</b>
8.	<b>MAI</b>	<b>4,09</b>
9.	<b>GrECo</b>	<b>3,99</b>
10.	<b>Attis Broker</b>	<b>2,94</b>

\*obsługiwana składka w mln zł wg deklaracji firmy



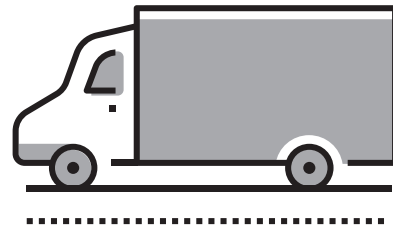
**RAFAŁ WITKOWSKI,**  
Kancelaria Brokerska WTB, grupa Conecto Broker

### Waga klauzul brokerskich

Najważniejszym zadaniem brokera jest właściwa ocena ryzyka, bo to ona wyznacza celowość dla dodatkowych klauzul brokerskich rozszerzających zakres ochrony. Są one nieodzowne, gdyż standardowe klauzule oferowane przez zakłady ubezpieczeń nie chronią należycie klientów. Zwykle wnioskujemy o rozszerzenie ochrony ubezpieczeniowej o klauzule typu: opóźnienia w dostawie, kradzieży i rabunku (rozboju), rażącego niedbalstwa, klauzule ATP i ADR, załadunku/rozładunku, kosztów uprzątnięcia pozostałości po szkodzie, utylizacji, składowania i przesortowania towaru, szkód wyrządzonych przez podwykonawców, klauzule wynikające z art. 24 Konwencji CMR, kompensaty rozszczeń kontrahenta z frachtu, klauzula nieterminowego podstawienia pojazdu pod załadunek, ważności dokumentów kierowcy i pojazdu, czy postojów poza parkingiem strzeżonym.

Jak ważne jest wprowadzenie dedykowanych klauzul brokerskich do standardowych umów ubezpieczeniowych pokazuje przykład przewoźnika zajmującego się transportem piskląt. Standardowe klauzule ATP nie miały zastosowania w tym przypadku. Konieczne było opracowanie indywidualnych klauzul, które rozszerzyły ochronę ubezpieczeniową na przewóz zwierząt w wymaganej temperaturze. Do polisy tego przewoźnika została dołożona również inna, dedykowana, niestandardowa klauzula, zwiększająca odpowiedzialność do pełnej sumy ubezpieczenia w przypadku szkody związanej z upadkami kurcząt oraz koniecznością ich uboju wynikającą z opóźnienia w dostawie. W zależności od oceny ryzyka, klauzul brokerskich jest nawet kilkadziesiąt.

Firmy transportowe na „własnej skórze” przekonały się, że tylko dedykowane, indywidualnie negocjowane programy ubezpieczeniowe zapewniają skuteczną ochronę i bezproblemową likwidację szkód, a ich podejście do kwestii ubezpieczeń jest coraz bardziej profesjonalne. Poprzedni rok był kolejnym rokiem wzrostu zainteresowania audytami flot pod kątem bezpieczeństwa, których elementem była również ochrona ubezpieczeniowa. Pomimo sceptycyzmu wielu klientów udało się osiągnąć lepsze parametry dotyczące bezpiecznej jazdy kierowców, co przekładało się na optymalizację kosztów polis OC i AC.



© Boyko.Pictures/stock.adobe.com



**ZBIGNIEW FOLTYSKI,**  
dyrektor zarządzający, Obszar Ubezpieczeń Morskich i Transportowych, STBU Brokerzy Ubezpieczeniowi

### Ubezpieczenia morskie: Walka o przetrwanie?

Sytuację w ubezpieczeniach morskich kształtują dwa niekorzystne czynniki. Czy oznacza to nieuchronny kryzys dla całego sektora? Nie do końca, nie brakuje bowiem i sygnałów optymistycznych. Z jednej strony, organizacje działające w gospodarce morskiej muszą sobie radzić z tymi samymi problemami, co reszta światowego przemysłu. Słowa: restrykcje, ograniczenia, lockdown regularnie powtarzane są we wszystkich językach i odmieniane przez wszystkie przypadki.

Na domiar złego na biznes morski nakłada się trwający co najmniej od 2 lat proces uzdrawiania sytuacji ubezpieczeniowej. Efekt to wzrost stawek, składek, obostrzenia w warunkach. Rynek angielski, w tym Lloyd's, stara się odzyskać rentowność i odczuwają to polscy ubezpieczyciele, którzy pozyskują z niego ochronę reasekuracyjną.

Pozostaje nam walka o przetrwanie? Niekoniecznie. To właściwy czas na wykorzystanie odkładanych pomysłów rozwojowych, innowacyjności. Postępuje na przykład dekarbonizacja flot. Tempa nadają jej wymogi konwencyjne i trendy społeczne. Europa ustępuje Azji, jeśli chodzi o produkcję tradycyjną – masowców, tankowców, kontenerowców. W aspekcie zielonych napędów ciągle jest jednak innowatorem. I może być liderem w kolejnych dekadach, nawet jeśli będzie produkowała 5-10% tonażu, to ma szansę na stanowienie 20-30% wartości rynku.

Musimy być również innowacyjni w ubezpieczeniach. I takie wyzwania podejmujemy w STBU. Odpowiadamy na wymagania klientów, stąd na przykład angażujemy się w promocję świeżego produktu, jakim jest ubezpieczenie powłok malarskich. Szukamy rozwiązań niekonwencjonalnych. Doprowadziliśmy do mariażu rynku zagranicznego i krajowego, stworzyliśmy umowę koasekuracyjną łączącą pojemności obydwu. Efekt – niesamowity, zadowoleni – wszyscy, a szczególnie klient. I to jest właśnie najważniejsze. Relacje. Innowacje popychają nas wszystkich w rozwoju – muszą jednak służyć ludziom. Będziemy o tym pamiętać, nie tylko w czasie kryzysu, ale i w procesie wychodzenia z niego.





**JAROSŁAW SZYMAŃSKI,**  
dyrektor Oddziału | Warszawa, Mentor

### Ubezpieczenia lotnicze – perspektywy rozwoju

Nie ma dnia, abyśmy nie zobaczyli na niebie samolotu lub śmigłowca. Przed pandemią porty lotnicze były rekordy obsługiwanych pasażerów,

więc mogłoby się wydawać, że w naszym kraju ubezpieczenia lotnicze są powszechnie dostępne. Nic bardziej mylnego – to w dalszym ciągu niszowe ryzyka, oferowane raptem przez paru ubezpieczycieli, a w niektórych obszarach wręcz zmonopolizowane. Prowadzący działalność lotniczą oraz użytkownicy statków powietrznych nie mają więc zbyt dużego wyboru ofert, nie bardzo mogą też liczyć w tej kwestii na pomoc brokerów czy agentów. Oczywiście każdy z nich zapewnia, że jest ekspertem w ubezpieczeniach lotniczych, ale tych jest w Polsce raptem kilkunastu; większość pośredników nie ma wystarczającej wiedzy ani o poprawnym sformułowaniu zakresu ochrony, ani o procesie likwidacji szkód lotniczych.

W Polsce mamy płytki rynek ubezpieczeń lotniczych, ale za granicą wcale nie jest zdecydowanie lepiej bowiem zauważalnym od jakiegoś czasu trendem są zwyczajki stawek reasekuracyjnych, w szczególności w ubezpieczeniach statków powietrznych. Wyższe stawki w ryzykach lotniczych wynikają głównie ze wzrostu szkodowości, a niektóre generujące je zdarzenia znamy wszyscy z przekazów medialnych, jak choćby tragiczne w skutkach katastrofy samolotów Boeing 737 Max w latach 2018-2019, w których łącznie zginęło 346 osób.

W ostatnich latach dało się zauważyć sukcesywny rozwój branży lotniczej, zarówno w działalności, jak i użytkowaniu statków powietrznych. Ośrodki szkoleniowe rozbudowują i unowocześniają flotę, „czas to pieniądz” więc coraz więcej podmiotów kupuje samoloty i śmigłowce do lotów biznesowych i dyspozycyjnych na potrzeby właścicieli firm oraz najwyższej kadry kierowniczej, samolot ultralekki można mieć za cenę dobrej klasy samochodu, łatwo się nim przemieszczać co z kolei wpływa na szybki rozwój tej właśnie kategorii, niemal 30 podmiotów posiada uprawnienia na przewozy pasażerów, mamy zarejestrowanych ponad 60 lotnisk cywilnych i ponad 400 lądowisk – to wszystko daje nadzieję na dalszy rozwój branży i pozwala sądzić, że wraz z nią będzie się rozwijał także rynek ubezpieczeń lotniczych. Oferty ubezpieczenia przedstawiane przez leasingi lub dystrybutorów statków powietrznych nie zawsze są dostosowane do rodzaju operacji lotniczych wykonywanych przez użytkowników, podmioty prowadzące działalność lotniczą często nie mają wystarczającej wiedzy, aby samodzielnie przygotować umowę ubezpieczenia w pełni chroniącą ich interesy, a to oznacza, że brokerzy – eksperci od ryzyk lotniczych mają perspektywę rozwoju i nowych wyzwań.



**ADAM PAJĄK,**  
prezes zarządu Transbrokers.eu

### Transport intermodalny

Transbrokers, we współpracy z Wienerem, wdrożył ubezpieczenie OC operatorów transportu intermodalnego, które w kompleksowy

sposób zabezpiecza interesy prawne tej grupy przewoźników. Produkt ten jest dostępny dla każdego brokera ubezpieczeniowego, który obsługuje OTI.

Aby rozwiązać kluczowy problem (często nie wiadomo, kiedy doszło do szkody, nie wiadomo, który z przewoźników ponosi za nią odpowiedzialność), przyjęte zostały dwie zasady odpowiedzialności cywilnej operatorów transportu intermodalnego:

1. zasada sieci – gdy wiadomo, kiedy doszło do szkody,
2. zasada zunifikowanej odpowiedzialności intermodalnej – gdy tego nie wiadomo.

Zasada sieci znajduje zastosowanie w tych przypadkach, gdy wiadomo, na którym etapie transportu intermodalnego doszło do szkody i w konsekwencji jest jasne, który akt prawny powinien mieć zastosowanie w procesie likwidacji szkody. Mowa oczywiście o Prawie przewoźnym, Konwencji CMR oraz Konwencji COTIF CIM.

Odpowiedzialność operatora transportu intermodalnego jest limitowana, zgodnie z treścią przepisów prawnych, mających zastosowanie do danego rodzaju transportu intermodalnego.

Drużga z reguł, zasada zunifikowanej odpowiedzialności intermodalnej znajduje zastosowanie w przypadku, gdy nie można stwierdzić, na którym etapie transportu intermodalnego doszło do szkody i określa limit odszkodowania na poziomie najniższego z limitów, przewidzianego w jednym z ww. akcie prawnym, który znajduje w danym przypadku zastosowanie oraz przesłanki wyłączające odpowiedzialność ubezpieczonego za szkodę w zakresie nie szerszym niż wynikający z aktu prawnego, o którym mowa powyżej.

Jednak zasady zunifikowanej odpowiedzialności intermodalnej nie można zastosować tak po prostu. Operator transportu intermodalnego powinien posługiwać się wzorem umowy o świadczenie usług transportowych lub ogólnymi warunkami transportu intermodalnego, który w taki sam sposób kształtuje jego odpowiedzialność cywilną wobec jego klientów. Wzorzec ogólnych warunków świadczenia usług transportowych, z którego operatorzy transportu intermodalnego mogą bezpłatnie skorzystać, stanowi załącznik do umowy ubezpieczenia OC operatora transportu intermodalnego.



# Specjaliści w branżach



**DAWID NIZIOŁEK,**  
Meritum Broker, grupa Conecto Broker

## Ubezpieczenia dedykowane

Profesjonalna i szeroka wiedza produktowa po stronie brokera, poparta stałą analizą rynku, jest niezbędna do zapewnienia właściwego

poziomu obsługi klienta. W ramach pojedynczych kontraktów potrzeby ubezpieczeniowe klienta mogą bowiem dotyczyć wielu grup ubezpieczeń, tj. gwarancje ubezpieczeniowe, ubezpieczenia z grupy OC (w tym OC wykonawcy, OC zawodowe), ubezpieczenia techniczne (w tym CAR/EAR, CPM), ubezpieczenia osobowe (NNW), a nawet ubezpieczenia transportowe (cargo). Poza ubezpieczeniami „kontraktowymi” sam klient posiada zwyczajowo również własny majątek (środki trwałe/majątek obrotowy/flota pojazdów), jak i zasoby personalne (kapitał ludzki), które również wymagają odpowiedniej obsługi ubezpieczeniowej.

W ciągu ostatniego roku zauważyliśmy zwiększającą się liczbę kontraktów, w których zamawiający (inwestorzy) wymagają od wykonawców zawierania polis OC dedykowanych pod kontrakt. Również w zakresie wymagań zakresowych dla poszczególnych polis zauważalna jest tendencja wzrostowa – zamawiający coraz bardziej precyzyjnie i szczegółowo określają wymagania zakresowe dla poszczególnych polis. Zapewne jest to związane z rosnącą świadomością ubezpieczeniową po stronie inwestorów, jak również z chęcią zabezpieczenia po stronie wykonawcy ubezpieczenia na poziomie odrębnych limitów gwarancyjnych (poza generalnymi polisami wykonawców). Taka tendencja zwiększa oczywiście potencjał składkowy u klientów w branży budowlanej, jednak pociąga za sobą rosnące koszty dla wykonawców, które w przypadku braku odpowiedniego analitycznego przygotowania na etapie kalkulacji ceny oferty, mogą wyraźnie uderzać w rentowność realizowanych kontraktów.



© Boyko.Pictures/stock.adobe.com



**RENATA SZATKOWSKA,**  
dyrektor Zespołu Ubezpieczeń Majątkowych i Likwidacji Szkód, WDB

## Ubezpieczenia skarbowe

Utrzymująca się na wysokim poziomie nieprzewidywalność zmian w zakresie prawa

podatkowego, niespójność orzecznictwa oraz uszczelnianie systemu podatkowego przekładają się na wzrost ilości postępowań karnoskarbowych. Rosną liczba skazanych oraz średnia wartość sporu podatkowego. Powoduje to niepewność po stronie przedsiębiorców oraz poszukiwania dostępnych form wsparcia i zabezpieczenia.

Jedną z kluczowych form działania w ramach prewencji jest bieżąca współpraca z doradcami podatkowym oraz wyspecjalizowanymi kancelariami prawnymi.

Na tę potrzebę odpowiada również rynek ubezpieczeniowy, który oferuje dedykowane produkty ochronne. Jednym z nich jest znane dobrze od wielu lat ubezpieczenie odpowiedzialności członków władz spółek kapitałowych tzw. D&O, które obejmuje ochroną ubezpieczeniową m.in. konsekwencje zaniedbań w obszarze szeroko rozumianej księgowości z poziomu menedżerskiego, tj. przez członków władz, pełnomocników, prokurentów czy głównych księgowych. Na rynku polskim pojawiły się również nowe produkty, tzw. ubezpieczenia skarbowe, które oferują ochronę ubezpieczeniową dla osób z innymi szczeblami zarządzania, np. wykonujących czynności księgowe w ramach umowy o pracę lub innej cywilnoprawnej.

Zakresy obu wspomnianych produktów w części się pokrywają, dotyczy to na przykład kosztów obrony zarówno w sprawach karnych, jak i karnoskarbowych. W odróżnieniu od tradycyjnych produktów ubezpieczeniowych w przypadku tych ubezpieczeń duży akcent położony jest na zaangażowanie się ubezpieczyciela w proces obrony ubezpieczonego, poprzez zapewnienie lub pokrycie kosztów porady prawnej. Ubezpieczenie skarbowe refunduje kary finansowe wynikające z postępowania karnoskarbowego, podczas gdy D&O ukierunkowane jest bardziej na koszty dodatkowe np. poręczenia, stawiennictwo, wsparcie psychologiczne. Mając na uwadze powyższe w celu zapewnienia optymalnej ochrony ubezpieczeniowej najlepiej połączyć celowaną prewencję oraz dwa wspomniane wyżej produkty ubezpieczeniowe.



**WOJCIECH BEDNAREK,**  
manager w Polskiej Kancelarii Brokerskiej

## Klienci są zadowoleni, gdy płacą większą składkę

Stwierdzenie powyższe nie jest intuicyjne.

Zawsze gdy odwiedzam klienta, jego pierwsze pytanie dotyczące rekomendacji brokerskiej brzmi: „Dlaczego znów tak drogo?”. Z czasem jednak, temu pytaniu towarzyszy szeroki uśmiech na twarzy klienta.

W zespole Polskiej Kancelarii Brokerskiej od 20 lat traktujemy tego rodzaju pytanie jako prośbę, wniosek o wyjaśnienie, jaką ochronę oraz korzyści otrzyma klient w ramach opracowanego przez brokera programu ubezpieczeń. W efekcie takich rozmów cena w zestawieniu z wartościami, jakie płyną z programu ubezpieczeniowego zaczyna schodzić na dalszy plan. Przez kilkanaście lat pracy z klientami, w której koncentrowaliśmy się w komunikacji na kształtowaniu świadomości ubezpieczeniowej, zauważyłem zmianę ich postawy. Dziś informacja, że można

ubezpieczyć coś znaczenie taniej budzi w nich niepokój, który wywołuje szereg pytań i wątpliwości: Czy partner jest wiarygodny? Czy wypłaca odszkodowania? Jak wygląda proces likwidacji szkód? Czy na pewno zakres ubezpieczenia jest tożsamy z tym, jakiego oczekujemy?

Podczas spotkań klienci nieraz relacjonowali mi rozmowy z innymi pośrednikami, którzy obiecywali im znacznie tańsze ubezpieczenie. Zawsze wtedy sam reaguję i pytam: „świetnie, może w końcu wybieriecie Państwo najtańszy wariant ochrony ubezpieczeniowej?”. Uwierzyć mi, na tysiące rozmów, nikt nigdy nie zdecydował się na to, pod warunkiem, że wcześniej w rozmowach koncentrowaliśmy się na funkcji, jaką pełnić ma umowa ubezpieczenia.

Oczywiście są sytuacje, szczególnie gdy spotykam się z klientem po raz pierwszy, w których od początku nastawienie do ubezpieczeń jest negatywne. Najczęściej taka postawa wynika z wcześniejszych doświadczeń. Klient nie widzi sensu podwyższania składki na ochronę, a swoje obawy uzasadnia perspektywą braku uzyskania odszkodowania w procesie likwidacji szkody. Takie komunikaty są dla mnie sygnałem, że nie prowadzono wcześniej rozmów pozwalających mi dostrzec funkcję, jaką pełni dobrze opracowany program ubezpieczeniowy. Klient z minimalną wiedzą ubezpieczeniową koncentruje się na wyborze ubezpieczenia za najniższą cenę. Taki też cel stawia brokerowi. Mylnie rozumiana funkcja brokera sprowadza się do tego, że ten zamiast skupić się na profesjonalnym doradztwie, koncentruje się na realizacji zadania – pozyskania ubezpieczenia z dodatkową pięcioprocentową zniżką.



**HANNA RUDOLF**,  
dyrektor Biura Ubezpieczeń Gospodarki Odpadami, Mentor

#### Specjalizacja: odpady

Gospodarka odpadami to niezwykle dynamicznie zmieniająca się gałąź rodzimej gospodarki. Nie zmienia się jedynie podejście rynku

ubezpieczeń – słowo-klucz „odpady” kwalifikuje do czarnej listy trudnych ryzyk. I z takimi właśnie przedsiębiorcami z przyjemnością pracuje od kilku lat Biuro Ubezpieczeń Gospodarki Odpadami Mentor. Ubezpieczenia gospodarki odpadami to wąska specjalizacja. Specyfiką są limity na ryzyko pożaru i wysokie franszyzy. Ofertę poprzedzają lustracje ryzyka i liczne zalecenia z zakresu bezpieczeństwa pożarowego. Z perspektywy Mentora audyt zakładu ubezpieczeń jest tylko jednym z elementów pozyskania ochrony ubezpieczeniowej, natomiast stałą opiekę w zakresie zarządzania ryzykiem pełni Biuro Oceny i Zarządzania Ryzykiem.

W 2014 r. na blisko 1,4 tys. kontroli m.in. składowisk odpadów i sortowni dla ponad 300 obiektów odnotowano nieprawidłowości w zakresie zaopatrzenia w wodę i stanu dróg pożarowych. Rzeczywiście kilka lat temu pytaliśmy najpierw, czy w razie pożaru będzie wystarczająca ilość środka gaśniczego. Obecnie rozmawiamy o systemach sygnalizacji pożaru i stałych urządzeniach gaśniczych. Firmy, które podjęły z nami pracę nad ryzykiem, dziś nie muszą się martwić o spełnianie wymogów rynku ubezpieczeń. Kluczem do poprawy bezpieczeństwa są jednak nie tylko rozwiązania techniczne, ale przede wszystkim rozwiązania organizacyjne, a także świadomość ryzyka i jego bieżąca kontrola. Niewątpliwie katalizatorem pozytywnych trendów w zakresie bezpieczeństwa pożarowego był rynek ubezpieczeń, ale należy też docenić inicjatywę ustawodawcy po fali pożarów w roku 2018.

Stawiamy na edukację, tę w skali mikro, prowadzoną w ramach indywidualnej współpracy z klientem, ale także szeroko rozumianą. Mentor był m.in. organizatorem cyklu konferencji dla przedsiębiorstw gospodarki odpadami pt. „Bezpieczeństwo RIPOK – wymogi, rozwiązania, skuteczność”. Podczas spotkań branżowych prowadzimy prelekcje z zakresu zarządzania ryzykiem, zagrożeń specyficznych dla branży czy rozwiązań technicznych dedykowanych gospodarce odpadami. Wspieramy też wymianę wiedzy pomiędzy naszymi klientami.

#### Budowlana

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1.	Conecto	35,00
2.	GrECo	33,24
3.	Aon	30,00
4.	Howden Donoria	19,50
5.	Polska Kancelaria Brokerska	12,50
6.	STBU	8,17
7.	WDB	3,07

#### Grupy zawodowe

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1.	WDB	78,22
2.	Polska Kancelaria Brokerska	22,27
3.	Howden Donoria	9,75
4.	Conecto	5,00

#### Rolnicza, spożywcza

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1.	Aon	110,00
2.	Conecto	15,00
3.	Howden Donoria	9,75
4.	STBU	2,57
5.	WDB	1,27

#### Samorządy i administracja

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1	Maximus	116,51
2	Supra Brokers	70,82
3	Conecto	45,00
4	GrECo	23,58
5	Howden Donoria	19,50
6	WDB	9,26
7	STBU	5,95
8	Polska Kancelaria Brokerska	4,87

#### Małe i średnie przedsiębiorstwa

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1	WDB	70,94
2	Conecto	35,00
3	Polska Kancelaria Brokerska	22,27
4	Howden Donoria	19,50
5	Maximus	12,95
6	Supra Brokers	2,44

\*obsługiwana składka w mln zł wg deklaracji firmy





**Michał Jakubowski,**  
Dyrektor Biznesu Korporacyjnego  
Aegon Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.

# Innowacyjność i szybkość procesów

## – ubezpieczenie grupowe od Aegon

*Pandemia i zmiany w codziennym funkcjonowaniu, jakie wywołała, odciskają swój ślad na wielu dziedzinach życia i biznesu. Nie inaczej jest w przypadku ubezpieczeń grupowych. Epidemia Covid-19 sprawiła jednak, że jeden z najstarszych benefitów pracowniczych, zyskał drugie życie.*

Miniony rok nie pozostawił wątpliwości, które benefity pracownicze w obecnych czasach są najważniejsze i budują wartość pracodawcy. Pracownicy mniejszych i większych firm są w swoich opiniach jednoznaczni, wskazując na grupowe ubezpieczenia na życie jako najistotniejszy benefit pozapłacowy. Z tego powodu także dla przedsiębiorców, mimo niepewnej sytuacji spowodowanej pandemią, zapewnienie dobrego ubezpieczenia grupowego swoim pracownikom stało się niezwykle istotne. Koronawirus uświadomił im, jak ważną rolę w procesie utrzymania pracownika i rekrutacji odgrywają grupowe ubezpieczenia na życie.

### GRUPÓWKA – DOBRY BIZNES DLA POŚREDNIKA I BROKERA

W ciągu ostatniego roku wyraźnie wzrosło zainteresowanie tego typu benefitem zarówno ze strony pracowników, jak i ich pracodawców. Ochrona życia połączona z dobrym pakietem ubezpieczenia zdrowotnego nie tylko powoduje wzrost zadowolenia pracownika z miejsca pracy. Daje też mu niezbędne poczucie bezpieczeństwa, które jest kluczowe w obecnych, trudnych czasach. Tym samym, nieco „zakurzony” benefit, standardowo występujący w wielu pakietach socjalnych, ale rzadko modyfikowany, zyskał na zainteresowaniu i stał się kluczowym elementem w budowaniu wizerunku pracodawcy. Firmy, które do tej pory nie oferowały takiego benefitu swoim pracownikom, zaczęły interesować się grupowymi polisami na życie. Co jednak bardziej znaczące, ten sam trend dotyczy także tych

przedsiębiorstw, które takie świadczenie mają od dawna w pakiecie socjalnym. Warunki pandemiczne spowodowały, że firmy zaczęły weryfikować swoje dotychczasowe umowy ubezpieczenia grupowego. Jak obserwujemy, często w trakcie tego procesu okazuje się, że zakłady pracy mają stare, nigdy nieodświeżane umowy ubezpieczenia, nierzadko z dość niskimi sumami ubezpieczenia i wąskim lub mało elastycznym zakresem, które nie do końca spełniają obecne oczekiwania. W efekcie jest to grupa klientów mocno zainteresowanych zmianą swojego dotychczasowego ubezpieczenia grupowego na życie.

### PODSTAWĄ DOBRY PRODUKT

Ubezpieczenia grupowe stały się więc jeszcze lepszym biznesem zarówno dla pośrednika, jak i ubezpieczyciela. Stały się też istotne z biznesowego punktu widzenia dla pracodawcy. Oczywiście pod pewnymi warunkami. Zadaniem ubezpieczyciela, brokera i pracodawcy jest stworzenie takiego programu ubezpieczeniowego, który wpasuje się w specyfikę danego przedsiębiorstwa, a przede wszystkim oczekiwania pracowników. Kluczem do sukcesu jest produkt, który umożliwi „szycie na miarę” oraz podparty dobrą strategią cenową.

W Aegon, tworząc ubezpieczenie „Razem w przyszłość”, postawiliśmy na konkrowanie elastyczną konstrukcją produktu, dzięki której klient otrzymuje spersonalizowany zakres ochrony. Ubezpieczający sami decydują o sumie ubezpieczenia – nie narzucamy górnego limitu. Mają też

do wyboru blisko 70 riderów, z których finalnie powstają dedykowane programy ubezpieczeniowe. Firmy w zależności od wielkości, reprezentowanej branży czy nawet struktury demograficznej mogą mieć zupełnie inne potrzeby. Nasz produkt znakomicie uwzględnia te różnice. Standardowo programy ubezpieczeń grupowych na życie kierowane są do zatrudnionych pracowników i ich rodzin. W Aegon umożliwiamy ubezpieczenie się wszystkim osobom, które mają związek z danym przedsiębiorstwem niezależnie od rodzaju zawartej umowy. Zrównaliśmy też w prawach i możliwościach ochrony małżonków, partnerów życiowych i dorosłe dzieci z pracownikami. Każda z tych osób przystępuje do ubezpieczenia grupowego na tych samych warunkach.

### NIEOCENIONA ROLA BROKERA

Od decyzji brokera i udzielonych przez niego rekomendacji zależy poczucie komfortu i bezpieczeństwa jego klientów i ich pracowników. Dlatego nie do przecenienia w procesie ofertowania ubezpieczeń grupowych na życie jest rola brokera i jego wybór polecanej oferty oraz towarzystwa ubezpieczeniowego. Dzięki swojej wiedzy i doświadczeniu w dziedzinie ubezpieczeń życiowych i zdrowotnych, umiejętności analizy potrzeb ubezpieczeniowych i rozumieniu specyfiki swoich klientów, może przygotować dopasowany program ubezpieczenia grupowego. Z perspektywy klienta istotne jest to, aby miał najlepszy możliwy produkt za optymalną cenę. Oczekuje też, że jego pośrednik zadba, by rekomendowany

przez niego wybór ubezpieczyciela i oferty wiązał się z realnymi udogodnieniami i wsparciem, począwszy od oceny rzeczywistych potrzeb, poprzez zebranie deklaracji i wystawienie polisy, jej bieżącą obsługę, aż po najważniejszy sprawdzian jakości obsługi, czyli obsługę szkody i wypłatę świadczenia lub odszkodowania. Z tego powodu cechy takie jak: zaawansowanie technologiczne, uproszczenie procesów i dobre przygotowanie narzędziowe ubezpieczyciela, zwłaszcza w dobie pandemii, także powinny znaleźć się na liście wyróżników oferty życiowych ubezpieczeń grupowych. Za ich sprawą zwiększa się efektywność zarówno po stronie dostawcy produktu, jak i pośrednika, gdy przygotowują złożone programy ubezpieczeniowe, a następnie je obsługują. Oszczędzają też czas pracodawcy i jego pracownikom.

Z tych też powodów w obecnej rzeczywistości rośnie rola zdalnych narzędzi do porozumiewania się na linii firma-broker-ubezpieczyciel. Przykładowo jeszcze niedawno przystąpienie do ubezpieczenia grupowego bez papierowej deklaracji było w większości przypadków nie do wyobrażenia. Obecnie brak zdalnych możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia może być dyskwalifikujące w wyścigu o klienta „grupowek”.

#### DIGITALIZACJA I WSPARCIE NARZĘDZIOWE

W Aegon mamy jedną z najszerzych ofert w zakresie grupowych ubezpieczeń pracowniczych. Od samego początku zapewniamy też pełne wsparcie technologiczne oraz narzędziowe przy wdrażaniu i obsłudze ubezpieczenia grupowego na życie „Razem w Przyszłość”. Mamy też sprawdzone narzędzia obsługowe i w pełni zdalny proces. Było to zresztą jedno z kluczowych założeń przy tworzeniu naszego produktu grupowego. Zauważyliśmy, że niezależnie od tego, czy pracujemy w rzeczywistości z pandemią czy nie, klienci w XXI wieku chcą procesu prostego, szybkiego oraz całkowicie zdalnego. I to na wszystkich etapach – od przygotowania i zaprezentowania oferty elektronicznie, poprzez spotkania wdrożeniowe z pracownikami (w standardzie lub na życzenie online z wykorzystaniem komunikatorów), możliwość zapisania się do ubezpieczenia bez wychodzenia z domu poprzez e-deklaracje, aż po wystawienie polisy elektronicznej oraz elektronicznych certyfikatów dla każdego ubezpieczonego. Dodatkowo pracownicy ubezpieczającego, dedykowani do obsługi naszego

produktu otrzymują dostęp do intuicyjnego i przyjaznego użytkownikowi Grupowego Portalu Obsługowego (GPO). GPO to online’owy sposób prowadzenia wszystkich czynności związanych z codzienną, bieżącą obsługą ubezpieczenia grupowego na życie w danym zakładzie pracy – m.in. zgłaszanie nowych pracowników i ich rodzin do ubezpieczenia, występowanie pracowników z ubezpieczenia, zmiany w deklaracjach, listy ubezpieczonych, płatności składek itd. Nasi klienci – rozpoczynając współpracę – przekonują się, że dzięki profesjonalnym narzędziom udaje się im zaoszczędzić sporo pracy, czasu i... papieru.

Patrząc na proces z perspektywy ubezpieczonego najważniejsze jest to, że może przystąpić do ubezpieczenia, wybrać odpowiedni wariant, a nawet wypełnić ankietę medyczną (jeśli zacho-

dzi taka potrzeba), bez wychodzenia z domu. Wykorzystanie zdalnych narzędzi sprawia, że ubezpieczenie grupowe Aegon można wdrożyć również w tych zakładach pracy, w których część lub większość załogi pracuje zdalnie lub w trybie hybrydowym.

W Aegon jesteśmy dumni z tych rozwiązań oraz z faktu, że klienci, którzy zdecydowali się na wybór naszego ubezpieczenia grupowego bardzo sobie chwalą uproszczenia w procesie, oraz możliwości, jakie dają zastosowane rozwiązania technologiczne, np. narzędzia i aplikacje zarówno dla pracowników, jak i zespołów HR w danej firmie.

Zapraszam wszystkich brokerów do kontaktu z Aegon i przesyłanie nam zapytań na grupowe ubezpieczenia na życie – zapewniam, że staniemy na wysokości zadań, jakie przed nami postawicie. □

### Narzędzia w procesie sprzedaży i obsługi ubezpieczeń grupowych na życie w Aegon Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.



**Sales Force** – aplikacja CRM do zarządzania współpracą z potencjalnymi Klientami grupowymi dla Sprzedawców Aegon (np. eliminuje podwójne oferty dla jednego Klienta/Brokera)



**Kalkulator** – narzędzie do przygotowania kalkulacji składek, sum ubezpieczenia oraz do ustalenia zakresu ubezpieczenia dla Klientów oraz reprezentujących ich Brokerów



**BI Publisher** – narzędzie, które kwotację z kalkulatora w czasie rzeczywistym (on-line) konwertuje w profesjonalną graficznie ofertę dla klienta i brokera – przyjazną do analizy



**E-Deklaracja** – aplikacja do bezpapierowego (on-line) zapisywania się do ubezpieczenia grupowego pracowników i członków ich rodzin (niepotrzebny podpis)



**Grupowy Portal Obsługowy** – aplikacja do elektronicznej obsługi ubezpieczenia grupowego przez tzw. Panią Zosię lub innego pracownika wskazanego przez ubezpieczającego, ze wszystkimi funkcjonalnościami niezbędnymi do bieżącej obsługi polis grupowych



**Strona WWW** – możliwość zgłoszenia wniosków o wypłatę świadczeń poprzez stronę WWW i dedykowaną temu procesowy aplikację

# Specjaliści w branżach



**KAMIL MUDLAFF,**  
broker ubezpieczeniowy, PWS Konstanta



**KAROL JÓZWIAK,**  
broker ubezpieczeniowy, PWS Konstanta

## Branża meblarska w Polsce

Zakłady ubezpieczeń nie dają przedsiębiorcom z branży meblarskiej powodów do radości,

ponieważ na przestrzeni ostatniego 1,5 roku wyraźnie zaostrzyła się polityka oceny ryzyka ubezpieczeniowego dla tego sektora. Dodatkowymi negatywnymi czynnikami, które utrudniają pozyskanie satysfakcjonującej ochrony ubezpieczeniowej jest konsolidacja towarzystw ubezpieczeniowych, co prowadzi do zmniejszenia się potencjalnych źródeł uzyskania oferty ubezpieczenia lub zbudowania poolu ubezpieczeniowego. Sumując to z oficjalnym wycofaniem się części ubezpieczycieli z ofertowania ubezpieczenia mienia i utraty zysku producentów mebli, realna sytuacja rynku ubezpieczeniowego znacznie ogranicza możliwość zabezpieczenia się polisą w tym zakresie.

W tych wyjątkowych czasach oferta ubezpieczenia zawierająca wysokie stawki ubezpieczeniowe, znaczne udziały własne oraz wprowadzone niskie limity odpowiedzialności ubezpieczyciela dla ryzyk pożarowych w polisach mienia i utraty zysku, niejednokrotnie dopełnione wymogiem instalacji systemu sygnalizacji pożaru i/lub instalacji detekcji wykrywania i gaszenia iskier, może być czymś surrealistycznym i abstrakcyjnym dla kadry zarządzającej, chcącej w należyty sposób zabezpieczyć interes przedsiębiorstwa.

Brokery PWS Konstanta kreujący wysocze zindywidualizowane standardy obsługi tak wymagającej branży poprzez swoją wiedzę, bezpośrednio przyczynili się m.in. do znacznego obniżenia kosztów realizacji zaleceń wydanych przez ubezpieczyciela. W jednej z obsługiwanych grup kapitałowych pierwotny koszt ich wykonania oscylował na poziomie 225 tys. zł. W ramach merytorycznych negocjacji z inżynierami towarzystwa ubezpieczeniowego, finalny koszt wykonania zaleceń przez naszego klienta wyniósł jedynie 27 tys. zł (przy jednoczesnym pozyskaniu środków zewnętrznych na poprawę ryzyka z zakładu ubezpieczeń w kwocie 30 tys. zł). Innym przykładem działań PWS Konstanta w sektorze meblarskim może być zawarcie umowy wieloletniej w I kwartale 2021 r. dla podmiotu produkującego meble biurowe bez wymogu instalacji systemu sygnalizacji pożaru przez najbliższe 3 lata – gdzie z uwagi na aktualną kondycję finansową firmy, koszt rzędu 270 tys. zł na przedmiotową instalację nie był dla przedsiębiorstwa wydatkiem pierwszej potrzeby.



**JAROSŁAW WYSOCKI,**  
dyrektor Biura Obsługi Szkód, Maximus Broker

## Odpowiedzialność gminy

W wynajmowanym przez gminę mieszkaniu doszło do zalania mieszkania poniżej. Gmina wskazała, że przyczyną szkody było pęknięcie plastikowej rurki przy kabinie prysznicowej. Gmina poczuła się do odpowiedzialności. Ubezpieczyciel poprosił o dokładne wskazanie przyczyny awarii tzn. o jaki dokładnie element instalacji chodzi.

Ustawa z dnia 21 czerwca 2001 r. o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego określa zakres obowiązków w zakresie dbania/konserwacji ciężących na właścicielu (wynajmującym) i najemcy (lokatorze).

Wynajmujący jest obowiązany do zapewnienia sprawnego działania istniejących instalacji i urządzeń związanych z budynkiem umożliwiającym najemcy korzystanie z wody, paliw gazowych i ciekłych, ciepła, energii elektrycznej (art. 6a)

Do obowiązków wynajmującego (gminy) należy m.in.:

- naprawa i wymiana wewnętrznych instalacji: wodociągowej, gazowej i ciepłej wody – bez armatury i wyposażenia, instalacji kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania wraz z grzejnikami, instalacji elektrycznej, anteny zbiorczej – z wyjątkiem osprzętu,
- wymiana pieców grzewczych, stolarki okiennej i drzwiowej oraz podłóg, posadzek i wykładzin podłogowych, a także tynków.

Do obowiązków najemcy (lokatora) należy naprawa i konserwacja m.in. (art. 6b):

- trzonów kuchennych, kuchni i grzejników wody przepływowej (gazowych, elektrycznych i węglowych), podgrzewaczy wody, wanien, brodzików, mis klozetowych, zlewozmywaków i umywalk wraz z syfonami, baterii i zaworów czerpalnych oraz innych urządzeń sanitarnych, w które lokal jest wyposażony, łącznie z ich wymianą;
- osprzętu i zabezpieczeń instalacji elektrycznej, z wyłączeniem wymiany przewodów oraz osprzętu anteny zbiorczej;
- przewodów odpływowych urządzeń sanitarnych aż do pionów zbiorczych, w tym niezwłoczne usuwanie ich niedrożności;

Gmina w wyjaśnieniach wskazała, że „plastikowa rurka była elementem doprowadzającym wodę do baterii w kabinie prysznicowej”. Zatem zgodnie z ww. ustawą awaria miała miejsce na elemencie instalacji wodociągowej, za którą odpowiedzialność ponosi wynajmująca pomieszczenie gmina.

Należy też pamiętać, że zgodnie z art. 6f w umowie najmu lokalu niewchodzącego w skład publicznego zasobu mieszkaniowego, strony mogą ustalić odmiennie prawa i obowiązki wymienione w art. 6a–6e. W praktyce, strony umowy najmu lokalu rzadko kiedy modyfikują zakres obowiązków określony powyżej.



**PRZEMYSŁAW ADAMUS,**  
Dyrektor Biura Ubezpieczeń Sektora Publicznego w Howden Donoria

## Transparentność i zarządzanie ryzykiem filarem współpracy z sektorem publicznym

Nasze dotychczasowe doświadczenia pozwoliły na nowo zdefiniować usługę brokerską dedykowaną podmiotom sektora publicznego. Zespół złożony ze specjalistów od lat współpracujących na różnych płaszczyznach zarządzania ryzykiem stworzył rozwiązania, których celem jest zapewnienie naszym klientom kompleksowej i spersonalizowanej usługi doradczej w wielu aspektach prowadzenia ich działalności.

Jednostki Samorządu Terytorialnego stają się naszym coraz ważniejszym partnerem i są bardzo dobrym przykładem, opracowywania polityki ubezpieczeniowej uwzględniającej pełną ich strukturę – od jednostek organizacyjnych począwszy, przez zakłady budżetowe i spółki sprawa handlowego, a na SPZOZ-ach kończąc.



Samorządy jako znaczący właściciele podmiotów branży gospodarowania odpadami oczekują fachowego doradztwa w zakresie znacznie szerszym niż tradycyjnie pojmowana usługa pośrednictwa ubezpieczeniowego. Ostatnie lata dla tych podmiotów to niestety diametralna zmiana podejścia zakładów ubezpieczeń do oceny ryzyka, ograniczenie samego kręgu zainteresowanych wykonawców oraz wypadkowo wzrost kosztów ochrony lub jej całkowity brak. Przykładamy stąd bardzo dużą uwagę do analizy zagrożeń oraz prewencji w zakresie potencjalnych zdarzeń pożarowych. Nasze działania są indywidualnie przygotowywane dla każdego z klientów z osobna na podstawie struktury przedsiębiorstwa, zakresu jego działalności oraz faktycznego stanu zabezpieczeń.

Ustalone harmonogramy współpracy w zakresie poprawy jakości ryzyka oraz fakt stałej opieki inżynierskiej pozwalają na łagodzenie trendów rynkowych. Dodatkowym elementem jest zaangażowanie brokera w tworzenie alternatywnych metod transferu ryzyka na zakłady ubezpieczeń, dający naszym klientom poczucie pełnego wykorzystania możliwości rynku lokalnego oraz – jeżeli wymaga tego sytuacja – zagranicznego. Tu czerpiemy doświadczenia w ramach światowej struktury grupy Howden.



**ROBERT KAŹMIERCZAK,**  
Wrocławskie Biuro Brokerskie, grupa Conecto Broker

#### Mieszkalnictwo: potrzeby coraz większe

W sektorze mieszkalnictwa obserwujemy wyraźny wzrost zapotrzebowania na usługi brokerów ubezpieczeniowych, jako specjalistycznych partnerów dla spółdzielni mieszkaniowych oraz zarządców wspólnot mieszkaniowych i TBS. Coraz powszechniejsza jest świadomość, że gruntowna analiza ryzyk oraz rynku pod kątem produktów najlepiej pokrywających zidentyfikowane potrzeby ubezpieczeniowe, to droga do skuteczniejszej i bardziej zoptymalizowanej kosztowo ochrony, a także szybszej likwidacji szkód. Rozwiązania dla mieszkalnictwa oferowane przez brokerów zrzeszonych w grupie Conecto Broker, to aktualnie najbardziej kompleksowe propozycje na rynku. Uzyskujemy najczęściej brak franszyz redukcyjnych i integralnych, ubezpieczanie budynków do wartości odtworzeniowej, dedykowanego likwidatora szkód, elastyczne sumy gwarancyjne, szeroką ochronę uwzględniającą potrzeby spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych, wreszcie jedne z najniższych składek ubezpieczeniowych na rynku. Nowatorskim rozwiązaniem wprowadzonym w programach jest klauzula assistance dla członków wspólnot mieszkaniowych. Ubezpieczeniami dla mieszkalnictwa rzuciliśmy wyzwanie dotychczasowemu status quo na rynku.



### Transport, spedycja, logistyka

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1	Conecto	85,00
2	MJM Brokers	75,94
3	Aon	30,00
4	Howden Donoria	29,25
5	WDB	23,86
6	Polska Kancelaria Brokerska	18,09
7	STBU	14,85
8	GrECo	11,50
9	Supra Brokers	9,56

### Przemysł, produkcja

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1	Aon	360,00
2	GrECo	71,06
3	Conecto	65,00
4	Howden Donoria	58,50
5	Supra Brokers	44,69
6	Polska Kancelaria Brokerska	25,05
7	STBU	19,28
8	WDB	4,33

### Służba zdrowia

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1	Supra Brokers	160,96
2	Howden Donoria	9,75
3	Conecto	5,00
4	GrECo	3,75
5	Polska Kancelaria Brokerska	2,78
6	WDB	1,68

### Finansowa

Lp.	firma	obsługiwana składka*
1	Aon	380,00
2	GrECo	13,19
3	Howden Donoria	9,75
4	Polska Kancelaria Brokerska	3,48
5	WDB	1,91

\*obsługiwana składka w mln zł wg deklaracji firmy

# Marsh & McLennan

## SAMI O SOBIE

W świecie pełnym niepewności, Marsh pomaga klientom z różnych branż lepiej szacować i zarządzać ryzykiem oraz wspierać rozwój ich biznesu.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Powiązane spółki brokerskie: spółki należące do Grupy Marsh & McLennan Companies na świecie  
Powiązane spółki agencyjne: Marsh Services*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.

Ogólnie	➔	<b>1 355,60 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>230,60 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:	ogółem	➔ <b>1 125,00 mln zł</b>
	w tym komunikacja	

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>333,17 mln zł</b>		<b>39,17 mln zł</b>
2019	<b>331,91 mln zł</b>		<b>58,59 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

### produktowe

					
należności handlowe	finansowe i profesjonalne	doradztwo związane z zarządzaniem zasobami ludzkimi	komunikacja, floty, affinity	usługi doradcze w zakresie zarządzania ryzykiem	reasekuracja

### branżowe

					
paliwowo-petrochemiczna	energetyczna	budownictwo, infrastruktura	instytucje finansowe	sektor publiczny	transport, spedycja, logistyka

## UBEZPIECZYCIELE

### kluczowi

1	2	3	4	5
PZU, PZU Życie	Allianz	Ergo Hestia	Axa	Warta

### specjalistyczni

1	2	3	4	5
Chubb	Colonnade	Atradius	Coface	KUKE

*Dane dla grupy Marsh & McLennan w Polsce (Marsh, Mercer, Guy Carpenter, Oliver Wyman).*

# Można na nas polegać

Wywiad z **Danielem Kaliszukiem**, Członkiem Zarządu InterRisk

## Epidemia trwa. Czy InterRisk przystosował się do zmiany warunków?

Branża ubezpieczeń może wydawać się tradycyjna w kontekście działalności. Jednak, jak pokazał ostatni rok, jest bardzo elastyczna. Nowe technologie nie sprawiają jej problemu, a wręcz są codziennością. Mimo wymagającej sytuacji, firmy ubezpieczeniowe utrzymały dobre wyniki i udowodniły, że potrafią się dostosować. Było to efektem również względnie stabilnej sytuacji w naszym kraju.

Przychodzi mi na myśl kilka obszarów, które zdecydowały o tym, że poradziliśmy sobie bardzo dobrze. Chciałbym podziękować Brokerom za zaufanie. Nasza współpraca zyskała jeszcze większego znaczenia w epidemicznej rzeczywistości. Osiągnęliśmy wzrost w kluczowych liniach biznesowych ubezpieczeń detalicznych i korporacyjnych. Jest to także zasługa całego zespołu InterRisk, który rozumiał, jak istotne jest przestawienie się na zdalne formy kontaktu i rzetelne wykonywanie zadań. InterRisk zapewnił niezbędne narzędzia, aby zachować ciągłość działania i być do dyspozycji Klientów i Partnerów.

## Jakie inne obszary miały wpływ na to, że InterRisk poradził sobie z pracą podczas epidemii?

Zdecydowanie były to inwestycje w informatykę oraz przemysłane i właściwie wdrażane procesy. Wiele osób nie wyobrażało sobie zdalnego procesu oferowania i zawierania umów ubezpieczeń korporacyjnych, jednak urzeczywistniło się to. W InterRisk przeprowadzamy ocenę ryzyka na podstawie audytów inżynierskich, a także informacji czy dokumentów złożonych przez Klienta lub reprezentującego go Brokera. Do zawarcia umowy wykorzystujemy podpis elektroniczny, również w przypadku gwarancji ubezpieczeniowych, aneksów do tych umów, ustanawiania zabezpieczeń czy wystawiania listów gwarancyjnych. Ubezpieczenia są nieodzownie związane z innymi branżami. Gwarancje ubezpieczeniowe, a tym samym sektor budowlany poradził sobie z pierwszą i drugą falą pandemii bardzo dobrze. InterRisk odnotował wzrost przychodów w tej linii biznesowej, co było pokłosiem stabilnej i ugruntowanej polityki underwritingowej oraz szybkiego dostosowania się do zmieniających się warunków. Pracowaliśmy zdalnie, jednak w razie potrzeby nasi pracownicy byli do dyspozycji stacjonarnie, co poskutkowało zdobyciem nowych Klientów, dla których kontakt osobisty z naszymi ekspertami był niezbędny. Dla przykładu, od zeszłego roku udzielamy gwarancji w segmencie odnawialnych źródeł energii.

## Czy InterRisk przygotowuje lub być może zostały już wdrożone inne udogodnienia?

Nieustannie pracujemy, aby podnosić poziom zadowolenia Brokerów ze współpracy z nami. Słuchamy rynku i mamy świadomość, jakie są rzeczywiste potrzeby naszych Pośredników i Klientów. Na początku tego roku wdrożyliśmy nowy produkt – Puls. Będzie przydatny dla pracodawców, którzy dzięki niemu mogą zabezpieczyć się przed ponoszeniem ryzyk finansowych.

Pracownicy z kolei będą mieli poczucie, że chronią to, co dla nich najcenniejsze, czyli zdrowie swoje i najbliższych, a także majątek. Niezmiennie stawiamy na nowoczesne technologie, więc produkt ten wspierany jest przez rozwiązania informatyczne ułatwiające jego zakup i obsługę.

Polegamy na nowych technologiach także w zakresie flotowych ubezpieczeń komunikacyjnych. Jesteśmy w trakcie tworzenia narzędzia dla Pośredników ułatwiającego proces sprzedaży. Planujemy go wdrożyć w najbliższych miesiącach i jesteśmy przekonani, że zapewni najwyższą jakość obsługi. Wprowadzimy też zmodyfikowany produkt Mikroflota przeznaczony dla małych i średnich przedsiębiorstw. Klienci posiadający od 5 do 30 pojazdów będą mogli otrzymać ofertę zgodnie z uproszczoną procedurą, w której proces kalkulacji składki i obsługi jest bardziej ustandaryzowany niż w przypadku dużych flot.

## InterRisk nie spoczywa na laurach. Jakie działania planuje w najbliższej przyszłości?

W najbliższej przyszłości konieczne będzie dostosowanie polityki underwritingowej w zakresie ubezpieczeń korporacyjnych do wyzwań o charakterze kosmopolitycznym, takich jak destrukcyjny efekt globalnego ocieplenia czy wpływ pandemii na stan gospodarki światowej. Jako stabilny partner będziemy pracować nad stworzeniem rozwiązań gwarantujących optymalną ochronę ubezpieczeniową i bezpieczeństwo finansowe. Równie istotne jest przedstawienie oferty adekwatnej do zmieniających się potrzeb rynkowych, szczególnie w rozwoju ubezpieczeń dla branż proekologicznych. Planujemy poszerzenie oferty produktowej w zakresie ubezpieczeń dla branży energii odnawialnej. W kwestii odpowiedzialności cywilnej stale udoskonalamy ubezpieczenie obejmujące ochroną zabezpieczenie zapłaty roszczeń dotyczące gospodarowania odpadami w kontekście zmieniających się wymogów stosownych organów prowadzących egzekucję obowiązków.

## Co InterRisk chciałby jeszcze osiągnąć?

Stale rozwijamy umiejętności naszych ekspertów, w tym także underwriterów oraz specjalistów oceny ryzyka, na podstawie nabytej wiedzy praktycznej oraz szkoleń zewnętrznych, również wykorzystując bogate doświadczenia Grupy VIG. Jednym z naszych celów jest rozszerzenie udziału InterRisk w tych branżach, w których nie był do tej pory należycie eksponowany. Dążymy także do tego, aby zwiększyć naszą obecność w obszarach, w których już dziś jesteśmy istotnym graczem. □





Aon

**SAMI O SOBIE**

Naszym atutem jest doskonała znajomość rynku i branży klienta, co zawdzięczamy najlepszym w swojej dziedzinie ekspertom. Ponadto, globalny zasięg firmy umożliwia zdobywanie i wymianę doświadczeń, które wykorzystujemy w naszej pracy z klientami, zawsze oferując sprawdzone rozwiązania w obszarach związanych z zarządzaniem ryzykiem, ubezpieczeniami, reasekuracją i zarządzaniem zasobami ludzkimi.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Powiązane spółki agencyjne: Aon Polska Services*

*Powiązane spółki brokerskie: Grupa Aon*

*Inne: Aon Sp. z o.o.*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie	➔	<b>1 521,00 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>124,00 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>1 397,00 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>626,00 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>297,85 mln zł</b>	<b>90,73 mln zł</b>	<b>20,84 mln zł</b>
2019	<b>293,77 mln zł</b>	<b>76,76 mln zł</b>	<b>16,18 mln zł</b>

**SPECJALIZACJE****produktowe**

					
należności handlowe	osobowe	budowlano-montażowe	komunikacja, leasingi	cyber, M&A, D&O, lotnicze, Intellectual Property	majątek, OC

**branżowe**

					
instytucje finansowe	budownictwo/infrastruktura	petrochemiczna rafineryjna	FMCG	lotnictwo, transport, logistyka, spedycja	OZE

**UBEZPIECZYCIELE****kluczowi**

1	2	3	4	5
PZU / PZU Życie	Ergo Hestia / Ergo Hestia Życie	HDI Warta	Generali / Generali Życie	VIG / Compensa Życie

**specjalistyczni**

1	2	3	4	5
Euler Hermes	Coface	Unum	KUKE	Atradius

*Dane dla grupy Aon (Aon, Aon Polska Services, Aon Sp. z o.o.).*



MAK

**SAMI O SOBIE**

Sukces zbudowaliśmy na umiejętności dopasowania do rzeczywistych potrzeb klientów. Wyróżnia nas nie tylko wszechstronna wiedza, ale także unikalne rozwiązania produktowej informatyczne. Stanowią one dla nas fundamenty długotrwałych, opartych na zaufaniu relacji.

W każdym naszym działaniu kierujemy się przekonaniem, że najważniejsi są ludzie.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Powiązane spółki brokerskie: MAK International, STBU, Polski Holding Brokerski, MAK Re, MAK – Wanicki Broker  
Inne: Mój Serwis Likwidacyjny*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie		➔	<b>1 255,00 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie		➔	<b>150,00 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:	ogółem	➔	<b>1 105,00 mln zł</b>
	w tym komunikacja	➔	<b>805,00 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>217,00 mln zł</b>		
2019	<b>201,00 mln zł</b>		

**SPECJALIZACJE****produktowe**

					
leasing	na życie	floty	majątek	finansowe	OC

**branżowe**

					
transport ciężki	firmy leasingowe	dealerzy samochodowi	firmy produkcyjne	energetyczna	rolnicza

**UBEZPIECZYCIELE****kluczowi**

1	2	3	4	5
Ergo Hestia	Warta	PZU	PZU Życie	VIG

**specjalistyczni**

1	2	3	4	5
Great American International Insurance	Great Lakes Insurance	Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft in Liechtenstein	ZK Lev Ins	Tokio Marine HCC

*Dane dla grupy MAK.*



# Dziękuję!

*Mamy ciężkie czasy. I choć brzmi to banalnie, (niestety) trafnie odnosi się do aktualnej sytuacji. Pewnie nie będę jedyny, który wyrazi podobną opinię w tegorocznym wydaniu Almanachu brokerów. Nie mam zamiaru jednak narzekać, ponieważ widzę bardzo pozytywny trend. W tej poważnej sytuacji sobie radzimy i to radzimy całkiem dobrze. Nie zapominamy przy tym o najważniejszym. I za to Wam wszystkim dziękuję!*

## O CZŁOWIEKU W NIELUDZKICH CZASACH

Przez lata mówiliśmy o technologii. Tłumaczyliśmy, że jesteśmy mało atrakcyjni dla Klientów, bo jej brakuje. Niektórzy z nas stwierdzali, że marnujemy czas na „dziś”, a przecież trzeba patrzeć w przyszłość. To, co określiliśmy jako nasze problemy, chcieliśmy rozwiązywać narzędziami, systemami, automatyzacją. I mówiliśmy o tym, również w poświęconym nam, brokerom rokrocznym wydaniu „Miesięcznika Ubezpieczeniowego”. Rozumiem zachwyt nad technologią, sam jestem jej wielkim fanem. Oczywiście jednak jest, że ludzkie spojrzenie jest nie do przecenienia – przecież to człowiek używa IT, analizuje wyniki, a na koniec wyciąga z nich wnioski. Kreatywne, twórcze, przełomowe. Chyba nie wszyscy o tym pamiętają. Albo nie pamiętali, gdy w marcu ubiegłego roku rozpoczęli pracę w *home office*.

Za nami ponad 12 miesięcy zbierania trudnych doświadczeń. Chcąc nie chcąc przekonaaliśmy się, że jednak najważniejszy jest Człowiek.

## KRYTYCZNIE, ALE BEZ IGNORANCJI

Doceniam i szanuję rozwój technologiczny, nie oszukujemy się, być online to nie kwestia wyboru. Dzisiaj to konieczność. Nie da się komunikować z innymi ludźmi, nie da się pracować, nie da się zarejestrować na szczepienie. Bez wykorzystania technologii nie da się też rozbudowywać swojego biznesu.

W Grupie MAK wiemy to doskonale. Nie przez przypadek ważne miejsce w naszej strukturze zajmuje spółka MAK IT, kolejny rok z rzędu inwestujemy ok. 10 mln zł w szeroko rozumiane rozwiązania IT. Nie przez przypadek setki

tysięcy pracowników przystępuje za naszym pośrednictwem do ubezpieczeń grupowych i programów zdrowotnych, wypełniając e-deklarację. Ale na pewno da się znaleźć w tym wszystkim balans. Bo MAK IT to nie komputery, ale ludzie, którzy potrafią je świetnie wykorzystywać. Podobnie jest w całej Grupie MAK, która jest przecież czymś większym, niż firmy, które są do niej przypisane i wymienione w „Rankingu brokerów”. Z jednej strony to oczywiste, że aplikacje, CRM-y czy reklamowe formaty pomagają nam docierać do klientów. Z drugiej – tak jak nasi klienci, możemy patrzeć we wspólnym kierunku. A ten jest określony bardzo jasno i klarownie.

## WSPÓLNY KIERUNEK

Wszyscy jesteśmy na bieżąco ze statystykami dotyczącymi branży i na pewno widzimy, że ostatnie miesiące uświadomiły naszym klientom, jak kształtuje się w ich firmach katalog rzeczy najważniejszych. Na miejscu pierwszym: chęć zadbania o bezpieczeństwo pracowników, ich zdrowie i życie.

Możemy to potraktować tylko biznesowo. Na co jesteśmy gotowi i wspieramy klientów w budowaniu tej ochrony. Co zauważamy i o czym mówimy wspólnym głosem.

Możemy też zrobić jeszcze więcej. W czasach, gdy przyszłość to jednak pewna niewiadoma, gdy wiemy, że czeka nas długa droga do wyjścia z kryzysu (ekonomicznego, społecznego) – to ludzie wokół nas będą stanowić siłę, dzięki której będziemy mogli się dźwignąć i iść z wyprostowanymi plecami. Pewnie, we wspólnym kierunku.



**Andrzej Wasilewski,**  
Prezes MAK Ubezpieczenia

Dzięki naszym ludziom planujemy, że 2021 będzie dla nas rokiem bardzo dynamicznego rozwoju. Ustaliliśmy ambitne cele – dwucyfrowe wzrosty z „dwójką” z przodu... ale po cichu, z młodzieńczą fantazją myślimy: „a może nawet z trójką z przodu?”.

O swoich ludzi musimy zadbać. Musimy zapewnić im swobodę i komfort pracy. Musimy zadbać o ich bezpieczeństwo – jeśli mamy takie możliwości, jak w Grupie MAK, to również w temacie szczepień przeciw Covid-19.

Musimy przede wszystkim – im podziękować.

Za utrzymanie balansu w trudnej sytuacji. Za to, że mimo odległości i tego, że nie mogą być fizycznie przy naszych klientach, to są blisko klientów. Bo efekt końcowy widać w zestawieniu, które jest motywem przewodnim tego wydania. I za to wszystko, swojej załodze – wszystkim ludziom związanym z Grupą MAK – bardzo serdecznie dziękuję! □

STBU

**SAMI O SOBIE**

Jesteśmy silną i efektywną firmą brokerską. Świadczymy usługi doradztwa i doboru produktów ubezpieczeniowych mądrze i nieszablonowo. Cechuje nas eksperckość, zaufanie i odpowiedzialność. Partnerski charakter współpracy z klientami bezpośrednio przekładamy na wysoką jakość naszej pracy. Docieramy do firm ceniących bezpieczeństwo, ponieważ na pierwszym miejscu stawiamy satysfakcję, zadowolenie i spokój naszych klientów.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Powiązane spółki brokerskie: MAK Ubezpieczenia*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie	➔	<b>101,40 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>16,19 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>85,21 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>17,66 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>18,20 mln zł</b>	<b>18,14 mln zł</b>	
2019	<b>15,71 mln zł</b>	<b>15,65 mln zł</b>	

**SPECJALIZACJE****produktowe**

					
morskie	majątek, OC ogólne	transportowe	na życie	D&O	komunikacja

**branżowe**

					
morska	przemysł, produkcja	transport, spedycja, logistyka	budownictwo	petrochemiczna	sektor publiczny

**UBEZPIECZYCIELE****kluczowi**

1	2	3	4	5
Warta	PZU	Ergo Hestia	InterRisk	Compensa

**specjalistyczni**

1	2	3	4	5
Chubb	Colonnade	Aviva	PZUW	TUW





BIK  
Brokers**SAMI O SOBIE**

Jesteśmy brokerem ubezpieczeniowym, specjalizującym się w obsłudze klienta masowego, ze szczególnym naciskiem na ubezpieczenia komunikacyjne.

Naszym wyróżnikiem jest rozbudowany i podparty własnymi systemami informatycznymi system likwidacji szkód oraz ścisła współpraca z afiliowaną siecią warsztatów naprawczych.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie	➔	<b>690,40 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>1,89 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:	ogółem	➔ <b>688,51 mln zł</b>
	w tym komunikacja	➔ <b>683,71 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**







Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>74,00 mln zł</b>		
2019	<b>42,00 mln zł</b>		

**SPECJALIZACJE**

## produktowe

					
komunikacja	floty	transportowe	OC zawodowe	OC	assistance

## branżowe

					
firmy leasingowe	dealerzy samochodowi	car fleet management	banki	transport	klienci indywidualni

**UBEZPIECZYCIELE**

## kluczowi

1	2	3	4	5
PZU	Ergo Hestia	Warta	Compensa	Axa

## specjalistyczni

1	2	3	4	5
Europ Assistance	AWP P&C	Inter Partner Assistance	Colonnade	Concordia

*Dane dla grupy BIK.*

# CRB: Kompleksowy program ubezpieczeniowy

Grupę brokerską CRB tworzą doświadczeni specjaliści z takich dziedzin jak: ubezpieczenie należności, gwarancje ubezpieczeniowe, ubezpieczenia majątkowe, a także faktoring. Jako licencjonowany broker ubezpieczeniowy współpracujemy z segmentem korporacyjnym, ale doradzamy również małym i średnim przedsiębiorstwom.



W 2012 r. powstała pierwsza spółka z grupy CRB – Credit Risk Brokers, która była wtedy jedną z pierwszych, niezależnych firm brokerskich, specjalizujących się w ubezpieczeniach należności (w kredytach kupieckich). *Od początku celem i ideą grupy CRB było dbanie o należności naszych klientów, zapewnienie stabilnego funkcjonowania przedsiębiorstwu klienta oraz zapewnienie mu bezpieczeństwa finansowego* – charakteryzuje Paweł Leszczuk, Prezes Credit Risk Brokers i pomysłodawca Grupy CRB. Wraz z upływem lat nasi klienci coraz częściej pytali o możliwość wsparcia brokerskiego w pozostałych dziedzinach swojej działalności. Dzięki temu dostrzegliśmy na rynku dodatkowe możliwości i miejsce, które nie zostało wcześniej zagospodarowane. Zaczęliśmy więc tworzyć kolejne spółki z grupy, odpowiadając na zgłaszane przez klientów potrzeby.

## Z PODZIAŁEM NA SPECJALIZACJE

Kiedy powstała pierwsza spółka z grupy - Credit Risk Brokers, wyszliśmy z założenia, że jeżeli ktoś jest w czymś dobry, warto to wykorzystywać do budowania kolejnych specjalizacji. Podział branżowy, na który się zdecydowaliśmy zaowocował powstaniem organizacji, oferującej wsparcie w zakresie obsługi ubezpieczeń należności, majątkowych i osobowych oraz gwarancji ubezpieczeniowych. Do grupy CRB należą:

- **Credit Risk Brokers** oraz **CRB Centrum**, specjalizujące się w ubezpieczeniach należności,
- **CRB Insurance Solutions**, obsługująca linie majątkowe oraz osobowe,
- **CRB Surety Bonds**, odpowiadająca za gwarancje ubezpieczeniowe.

Spółka **CRB Centrum** również zajmuje się ubezpieczeniami należności, ale działa w centralnej i wschodniej części Polski.

Dzięki temu, możemy z powodzeniem obsłużyć Klientów w całej Polsce. Ostatnią z naszych specjalizacji jest spółka **CRB Faktoring**, oferująca szeroki wachlarz produktów faktoringowych oraz dostęp do kilkunastu faktorów.



## PEŁEN ZAKRES W JEDNYM MIEJSCU

Decydując się na współpracę z Grupą CRB, klient – oprócz klasycznego wsparcia polegającego na doborze czy adekwatności programu ubezpieczeniowego – może liczyć również na nowatorskie podejście do konstruowania programu ubezpieczeniowego. Podejście takie jest możliwe dzięki strukturze grupy. *Klient otrzymuje od nas kompleksowy program ubezpieczeniowy obejmujący poszczególne obszary: należności, majątek, gwarancje, za które odpowiadają wyspecjalizowani liderzy, posiadający bardzo duże doświadczenie w swoich dziedzinach* – podkreśla Mirosław Gaj, Prezes CRB Surety Bonds. I tym samym jesteśmy w stanie stworzyć program, który ma wyższą jakość niż gdyby przygotowywał go jeden broker. Za każdym razem chcemy obsłużyć klienta kompleksowo.

## PRACOWNIK = JAKOŚĆ OBSŁUGI

*W spółkach z branży usługowej, takich jak nasze, szczególną wartością jest pracownik. Kadra CRB łączy doświadczenie z młodą siłą* – dodaje Arkadiusz Biały, Prezes CRB Insurance Solutions. Z jednej strony jest dojrzała i doświadczona, ale z drugiej strony – młoda, energiczna, chłonna wiedzy, mająca nowatorskie spojrzenie na rynek. Liderzy z wieloletnim doświadczeniem, które zdobywali w dużych firmach, współpracują z osobami młodymi, zaangażowanymi i chcącymi się rozwijać. Takie połączenie stanowi wartość, którą klienci doceniają.

## SZEROKI ZASIĘG TERYTORIALNY

*Jako grupa CRB jesteśmy blisko klienta. Oferujemy szeroki zasięg terytorialny: zarówno w kraju, jak i za granicą* – zauważa Marcin Różycki, Członek Zarządu odpowiedzialny za biuro w Krakowie. Klienci zainteresowani współpracą, mogą skorzystać z pomocy z jednego z pięciu biur regionalnych w Polsce: w Szczecinie, Lublinie, Krakowie, Warszawie i Poznaniu. Daje nam to możliwość działania na terenie całej Polski.

Dodatkowo działamy również w międzynarodowej grupie Farosol. Obecnie, dysponując rozbudowaną siecią międzynarodowych kontaktów, możemy świadczyć profesjonalne usługi na całym świecie. Dzięki szybkiemu dostępowi do informacji o kontrahentach i pomocy w windykacji międzynarodowej wspieramy eksport usług. Wdrażamy praktyki oraz rozwiązania stosowane na światowych rynkach ubezpieczeń należności na polskim rynku.

Więcej informacji o grupie CRB można znaleźć na stronie internetowej [www.grupacrb.pl](http://www.grupacrb.pl). □

2021	2020	Nazwa firmy	Miasto	Prezes	składka			Przychody wg ankiety									
					2020	2020	2019	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013			
1	1	<b>Grupa Marsh &amp; McLennan</b> Marsh Mercer Oliver Wyman Guy Carpenter	Warszawa	Artur Grzeskowiak Krzysztof Nowak Jean-Paul D'Offay (czł. zarz.) <sup>1</sup> Axel Flöring (czł. zarz.)	1 355,60	333,17	331,91	69,35 48,71 31,60	60,73 37,17 26,29	69,37 116,06 23,42	55,52 100,94 18,51	50,06 75,94 13,73	43,77 62,11	41,49			
2	4 <sup>2</sup>	<b>Grupa Aon</b> Aon	Warszawa	Dominika Kozakiewicz	1 521,00	297,85	293,77		80,08	74,68	69,40	65,92	61,77	60,00	54,25		
3	2	<b>Grupa Willis Towers Watson</b> Willis Towers Watson	Warszawa	Barbara Timofiejuk	1 700,00	247,70	242,00		136,35	119,54	152,85	132,13	92,64	72,16	63,43		
4	3	<b>Grupa MAK</b> MAK Ubezpieczenia MAK International Polski Holding Brokerski STBU Brokerzy Ubezpieczeniowi	Warszawa Warszawa Warszawa Sopot	Andrzej Wasilewski Bartosz Grzeskowiak Dariusz Daraż Adam Lewandowski	1 255,00	217,00	201,00		51,51	57,05	60,26	56,27	54,08	51,76	40,29		
5	5	<b>Mentor</b>	Toruń	Marek Kaliszek	721,37	74,42	74,59	101,40	18,20	15,71	15,67	14,20	13,69	14,55	15,35	17,47	18,34
6	15 <sup>2</sup>	<b>Grupa BIK</b> BIK Brokers	Gdańsk	Roman Czarnowski	690,40	74,00	42,00		17,73	21,89	19,08	16,22	14,17	13,00			
7	6	<b>Grupa Nord</b> Nord Partner Nord Re	Toruń Toruń	Krzysztof Bromka Sebastian Błaszczewicz		64,80	64,05		61,60	59,46	54,87	49,39	47,19	47,33	42,39		
8	9	<b>Grupa MJM</b> ATTIS Broker Smartt Re MJM Brokers	Warszawa Warszawa Warszawa	Dariusz Pokrowski Tomasz Libront Wojciech Rzepka	626,80	64,33	34,82		22,26	11,36	10,50	8,59	6,90	8,23	6,65		
9	7	<b>Grupa GIA</b> GSU Broker Polska Grupa Brokerska International Brokers Group	Gliwice Warszawa Jabłonowiec	Marek Pawletko (czł. zarz.) Mariusz Goetze Mariusz Antczak	308,47	45,12	38,28		10,48	10,30	10,26	9,06	6,88	6,44	5,17		
10	8	<b>EIB</b>	Toruń	Rafał Kaszubowski	351,03	39,62	38,02		37,45		33,54	30,90	31,28	32,08	31,54		
11	11	<b>Grupa Conecto</b> <sup>3</sup> Pool Broker Kancelaria Brokerska WTB Credit Risk Brokers Biskup & Joks Brokers KDB Brokerzy Ubezpieczeniowi Advisor KB Błaszczuk Constans Broker Medianta Serwis Rzyzka Capital Brokers Insurance BB Arteria	Lublin Leszno Poznań Wrocław Kraków Jelenia Góra Zielona Góra Bielsko-Biała Poznań Kraków Kraków	Feliks Żołądek Tomasz Witkowski Paweł Leszczuk Marcin Biskup Izabela Baszak-Wolańska Andrzej Kamiński Paweł Błaszczuk Rafał Podosek Aleksandra Godlewska-Szulc (czł. zarz.) <sup>5</sup> Mateusz Cieślak Jolanta Ciepacz	271,19	39,24	33,04		3,98	4,02	3,22	2,81	2,87	2,70	3,36		
12	10	<b>PWS Konstanta</b>	Bielsko-Biała	Jacek Kliszcz	407,08	35,00	33,05		33,05	30,93	28,32	25,93	24,43	25,88	28,35		
13	13	<b>Supra Brokers</b>	Wrocław	Marcin Forys	288,56	31,55	27,66		27,06	25,09	23,10	21,87	21,65				
14	31 <sup>2</sup>	<b>Grupa WDB</b> WDB Transbrokers.eu	Wysoka Wysoka	Mariusz Muszyński Adam Pajak	194,53	26,01	25,18		20,97	7,51	6,10	5,02	4,86	4,41	4,17		
15		<b>Fincon</b>	Tychy	Przemysław Krukowski					25,65	23,03	12,36	9,79	16,25	18,02	13,20		
16	14	<b>Grupa Howden</b> Howden	Toruń	Dariusz Zajaczkowski	195,00	25,00	24,30		18,79	17,33		25,59	12,53	11,35			
17	16	<b>MAI</b>	Warszawa	Piotr Cieślak	130,67	21,79	19,26		19,25	18,21	12,78	12,88	10,74	9,01	8,29		
18	12	<b>Polska Kancelaria Brokerska</b>	Wrocław	Paweł Janczak	112,18	20,88	32,84		32,84	32,78	32,67	25,71	2,54	1,67	1,19		
19	18 <sup>2</sup>	<b>Grupa GrECo</b> GrECo Athena	Warszawa Poznań	Paweł Paluszynski Jacek Bobiński	230,15	20,26	15,22		14,86	21,03	18,46	18,47	21,67	36,41	37,74		
20	19	<b>Maximus Broker</b>	Toruń	Remigiusz Breński	129,45	14,97	13,76		13,70	12,65	10,96	10,64	10,51	10,32	10,04		
21	23	<b>Alfa Brokers</b>	Toruń	Tomasz Chojnowski					14,79	11,34	12,54						
22	21	<b>Funk International</b>	Warszawa	Wojciech Goc	130,00	14,52	12,00		12,00	10,80	9,14	7,23	6,45	6,04	5,48		
23	20	<b>Quantum</b>	Łódź	Jacek Ciepłucha	105,00	14,50	13,10		13,10	11,77	10,08	8,58	7,15	6,38	6,36		
24	40 <sup>2</sup>	<b>Grupa PBG</b> Polish Brokers Group	Warszawa	Alexander Konopka	62,08	13,24	4,96			0,91	0,65						
25	24	<b>Inter-Broker</b>	Toruń	Robert Kożuchowski	89,65	12,90	12,34		12,34	11,22	9,76	8,38	8,56	9,07	8,20		
26	25	<b>Merydian</b>	Łódź	Andrzej Wychowaniec					10,75	10,07	9,56	9,06	8,30	8,07	8,04		
27		<b>Grupa Insurance Brokers</b> Insurance Brokers	Nowy Dwór Maz.	Jacek Wydrych		10,57	10,86		5,64	4,70	5,52	2,84					
28	26	<b>Odys</b>	Bydgoszcz	Krzysztof Bethke		10,50 <sup>6</sup>			9,75	8,22	7,03	6,42	5,96	5,71	5,90		
29	27	<b>Eurobrokers</b>	Bydgoszcz	Andrzej Frydryszek	70,14	10,15	9,52		9,52	9,49	9,61	8,17	7,02	6,05			
30	32 <sup>2</sup>	<b>Grupa mBroker Net</b> mBroker Net inBroker Net	Poznań Poznań	Michał Mantura Michał Mantura		9,18			5,59	7,43	7,42	3,99	3,32	2,89	2,47		
31	30	<b>SPB</b>	Warszawa	Tomasz Ilczuk		3,58			8,85	8,39	6,94	5,24	3,32	4,39	4,49		
32	28	<b>RKB</b>	Wrocław	Robert Kaglik					8,00	9,13	8,02	7,15	8,39	7,34	9,41		
34	35	<b>FST-Management</b>	Toruń	Przemysław Termiński					7,84	5,92	12,08	22,73	25,21	23,68	25,62		
35	34	<b>Riskman</b>	Warszawa	Krzysztof Chechłacz (czł. zarz.) <sup>7</sup>					7,76	6,12	4,30						
36	56	<b>HFB Broker</b>	Poznań	Robert Hejzner	86,30	7,58	3,53		3,53	2,57	2,58	2,08	1,64	1,63	1,23		
37	36 <sup>2</sup>	<b>Grupa Exito</b> Exito Broker Eko Broker	Warszawa Warszawa	Krzysztof Mleczak Małgorzata Mleczak	45,11	7,41	5,97		41,94	6,80	5,66	5,66	6,43	5,82	3,81		
38	33	<b>Maxima Fides</b>	Łódź	Małgorzata Hynek-Lewandowska		3,17	0,31		0,31	0,30	0,30	0,09	3,27	3,16	2,95		
39	41	<b>Aspergo</b>	Kraków	Grzegorz Szwajser	33,31	5,77	4,74		6,93	6,30	4,45	4,06	3,99	5,11	5,44		
40	38	<b>Carbo Asegura</b>	Pszczyna	Jacek Jucha	39,60	5,16	5,36		5,36	4,75	4,43	4,19	3,81	3,86	3,92		
41	44	<b>KJF-Broker</b>	Poznań	Jerzy Figlewski		5,00 <sup>6</sup>			4,51	4,46	4,18	4,19	4,43	4,63	4,65		
42	42	<b>Akma Brokers</b>	Katowice	Roman Grzywacz					4,85	4,76	4,31	4,24	4,87	5,61	10,67		
43	48	<b>Polonica Broker</b>	Toruń	Grzegorz Derkowski					4,63	3,73	3,11	2,99	2,48	2,36	2,05		
44	43	<b>Modus</b>	Warszawa	Leokadia Trębska					4,56	4,12	3,48	3,14	2,80	2,74	2,44		
45	46	<b>IRCA</b>	Warszawa	Jerzy Lisiecki		4,07	4,07		4,06	3,62	3,27	2,50	2,25	2,09	2,27		
46	49	<b>Klim Brokers</b>	Gorzów Wlk.	Krzysztof Klimczak	26,66	3,87	3,36		3,35	3,13	2,78	2,62	2,50	2,45	2,07		
47	50	<b>MRC Broker</b>	Poznań	Patrycjusz Marcinkowski					3,75	3,34	3,44	2,85					
48	54	<b>Rema Broker</b>	Warszawa	Bogdan Reguński					1,65	1,32	1,29	1,30	1,41	1,29	1,47		
49	51	<b>ZBU Gołębiowska</b>	Bydgoszcz	Jacek Trawczyński					3,53	3,29	3,31	3,17	2,82	2,69	2,40		
50	55	<b>Saga Brokers</b>	Poznań	Krzysztof Karczewski					3,23	2,83	2,76	2,53	2,40	2,26	1,95		
51	52	<b>M Broker</b>	Gzln	Lech Pawłusik					2,82	3,21	3,08	3,46	3,63	3,34	3,23		
52	58	<b>Alfa Strategy</b>	Warszawa	Urszula Kubat					2,65	2,41	2,31	2,20	2,46	2,53	2,65		
53		<b>Metropolis KBU</b>	Poznań	Jacek Banasiak					2,56	2,17	1,88	1,75		1,22	1,37		
54	57	<b>Pol Brokers</b>	Sopot	Krzysztof Kalina (dyrektor)					2,53	2,45	2,21	2,05	2,45	2,41	2,40		
55	67	<b>April Broker</b>	Warszawa	Magdalena Rosiak					2,43	1,65	1,28	1,48	1,55	1,58	1,63		
56	59	<b>Majkowski</b>	Starogard Gdański	Ireneusz Majkowski					2,26	2,33	2,28	2,25	2,35	2,91	3,85		
57	60	<b>ActioBroker</b>	Bydgoszcz	Iwona Frydryszek	59,42	2,14	2,12		2,12	2,27	2,10	1,58	1,02				
58	66	<b>Equinum Broker</b>	Sosnowiec	Anna Hajduk					2,13	1,66	1,54	1,39	1,61	1,37	1,20		
59	64	<b>Prospector</b>	Warszawa	Robert Andrychowicz					2,10	1,72	1,45	1,67	1,52	1,43	1,47		
60		<b>TSL Brokers</b>	Wrocław	Grzegorz Jędrzejczyk	16,24	2,08	1,29		1,29	0,12	0,10						
61		<b>Benefit Solution</b>	Warszawa	Krzysztof Zgliński					2,06	1,91	1,73	1,81					
62	45	<b>Sol-Broker</b>	Warszawa	Piotr Wegner					2,04	4,29	4,27	4,73	4,92	3,05	0,00		
63		<b>Integrum Broker</b>	Wrocław	Adam Zimoń	17,47	1,99	0,78		0,78								
64	62	<b>Proffman Broker</b>	Szczecin	Małgorzata Glück					1,96	1,92	1,73	1,30	1,01	1,03	0,96		
65	68	<b>Adler</b>	Warszawa	Joanna Królikowska-Bocheńczyk		1,96	1,64		1,64	1,33	1,18	1,13	1,14	0,92	1,02		
66	61	<b>L+O International</b>	Radom	Radosław Trzosek					1,94	1,97	1,85	1,63					
67		<b>In Alium</b>	Warszawa	Ewa Basiak					1,93	0,05							
68	72	<b>TUF Brokers</b>	Warszawa	Anna Banasik					1,89	1,45	1,59	1,22	1,27	1,44	1,20		
69	65	<b>Sedina Broker</b>	Szczecin	Hubert Borys					1,77	1,70	1,61	1,17	0,99	0,86	0,68		
70	73	<b>Consensus</b>	Gdańsk	Karol Wójcik					1,71	1,43	1,47	1,32	1,23	1,25	1,35		
71	71	<b>Protektor Biuro Zachodnie</b>	Poznań	Mirosław Trzeciak					1,51	1,52	1,42	1,26	1,32	1,18	1,34		
72	69	<b>April Medbroker</b>	Warszawa	Magdalena Rosiak					1,49	1,63	1,37	1,17	0,98	1,18	1,08		
73	70	<b>FSG Broker</b>	Poznań	Ewa Mizik-Kobisz					1,47	1,60	1,41	1,21					
74	83	<b>Hetman</b>	Wrocław	Ewa Hetman					1,45	1,20	1,34	1,28	1,25	1,41	1,11		
75	79	<b>GBU Global</b>	Łódź	Danuta Kozłowska			</										





# Nord<sup>®</sup>

P A R T N E R

**BROKER  
UBEZPIECZENIOWY**



### **Nord Partner to:**

- zespół ludzi, dla których Klient i jego potrzeby są najważniejsze,
- doświadczeni brokerzy o wysokich kwalifikacjach i wiedzy,
- pracodawca godny zaufania, odpowiedzialny, zaangażowany społecznie,
- marka doceniana przez Klientów i partnerów biznesowych,
- obecna w branży energetycznej, finansowej, transportowej.

**Ponad 20 lat  
dbamy o bezpieczeństwo  
naszych Klientów.**

87-100 Toruń, ul. Lubicka 16  
tel. 56 651 43 00, 654 76 97  
fax 56 651 43 01  
torun@np.com.pl

**BIURO ZARZĄDU**  
01-230 Warszawa  
ul. Skierniewicka 14  
tel. 22 507 80 80, 646 44 18  
fax 22 646 44 53  
warszawa@np.com.pl

**[www.nordpartner.pl](http://www.nordpartner.pl)**

## GIA

**SAMI O SOBIE**

Grupa GIA jest współwłaścicielem kilku firm pośrednictwa ubezpieczeniowego, a rozwój grupy generowany jest dzięki olbrzymiemu doświadczeniu naszych menedżerów, brokerów i agentów ubezpieczeniowych, gotowości tworzenia ciekawych projektów skoncentrowanych na optymalizacji ochrony ubezpieczeniowej klientów jako strategicznym priorytecie, ekspansji kapitałowej oraz – w dobie pandemii – stałemu udoskonalaniu zdalnych systemów całościowej realizacji procesu ubezpieczenia.

Miejsce w ścisłej czołówce w Polsce oraz nowe czasy podwójnie zobowiązują!

*Powiązane spółki brokerskie: Polska Grupa Brokerska, GSU Broker, International Brokers Group  
Powiązane spółki agencyjne: GSU Polisa, Superpolisa GSU*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie **➔ 308,47 mln zł**  
 Ubezpieczenia na życie  
 Ubezpieczenia majątkowe: ogółem  
 w tym komunikacja

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>45,12 mln zł</b>		
2019	<b>38,28 mln zł</b>		

**SPECJALIZACJE****produktowe**

					
na życie	osobowe	majątek	floty	OC ogólne	komunikacja

**branżowe**

					
grupy zawodowe	usługi	transport, spedycja, logistyka	szuflca zdrowia	przemysł	samorządy

**UBEZPIECZYCIELE****kluczowi**

1	2	3	4	5
PZU	Warta	Generali	Europ Assistance	VIG

**specjalistyczni**

1	2	3	4	5
PZU	Warta	Generali	Europ Assistance	VIG

*Dane dla grupy GIA.*



# W Generali stawiamy na partnerstwo

*Profesjonalny zespół, indywidualne podejście do klientów i partnerów, elastyczność w tworzeniu oferty, innowacyjne rozwiązania produktowe – to przewagi, dzięki którym Generali chce być dla brokerów pewnym partnerem na lata. Jak to realizuje w poszczególnych obszarach, opowiadają Hubert Choszczyk, Joanna Łąka-Walach i Sławomir Przybulek.*



**Hubert Choszczyk,**  
Dyrektor Departamentu Sprzedaży Ubezpieczeń Korporacyjnych

*Cały czas szukamy lepszych, korzystniejszych rozwiązań, które mają wspierać naszych klientów i maksymalnie zabezpieczyć ryzyko prowadzonej przez nich działalności. Jako jedni z pierwszych na polskim rynku zaferowaliśmy niestandardowe jednolite warunki ubezpieczenia mienia w szerokiej formule, w ramach której do ochrony są włączone również ryzyka ubezpieczenia sprzętu elektronicznego, maszyn od uszkodzeń, a także szkody finansowe po tych produktach.*

*Kładziemy bardzo duży nacisk na ocenę ryzyka, dlatego oddajemy do dyspozycji naszych klientów i brokerów wiedzę naszych inżynierów ryzyka i firm z nami współpracujących. Ponownie, jako jedni z pierwszych, przy wsparciu zewnętrznego doradcy, zaproponowaliśmy naszym klientom pomoc przy budowaniu planów ciągłości działania, współfinansując ten proces. Dzięki takiemu podejściu również broker może być postrzegany przez swoich klientów jako partner, który myśli nieszablonowo i wspiera firmę w zarządzaniu ryzykiem. W obszarze ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej również stale rozwijamy swoją ofertę produktów. Począwszy od naszych OWU OC ogólnej – najbardziej kompleksowego produktu tego typu na rynku, poprzez dające możliwość dopasowywania do potrzeb klientów produkty D&O czy OC zawodowej, a skończywszy na specjalistycznym ubezpieczeniu wycofania produktu z rynku (CPI).*

*Nie poprzestajemy na tym: obecnie kończymy pracę nad wdrożeniem ubezpieczenia Cyber, które jest odpowiedzią na zagrożenia czyhające na nas wszystkich w związku z korzystaniem z technologii tele-informatycznych. Wkrótce będzie ono już dostępne dla naszych klientów.*

*Cały czas pracujemy również nad rozwojem platformy sprzedażowej. Chcemy, aby w niedalekiej przyszłości została ona udostępniona również brokerom, dzięki czemu będą mogli szybko, samodzielnie przygotować proces oferty i polisy.*

*Bardzo duże doświadczenie naszych underwritertów, ciągła wymiana wiedzy poprzez omawianie ciekawych i trudnych przypadków również z kolegami z innych krajów Grupy, sprawiają, że doskonale rozumiemy się z brokerami. Wiemy też z czym mierzą się w relacjach ze swoimi klientami. Uwzględniamy to na każdym etapie codziennej współpracy, a naszym głównym celem jest: być dla naszych wspólnych klientów partnerem na lata.*



**Joanna Łąka-Walach,**  
Dyrektor Departamentu Sprzedaży Ubezpieczeń na Życie

*We współpracy z brokerami Generali stawia na otwartość i indywidualne podejście zarówno do tworzenia ubezpieczeń na życie, procesu sprzedaży, jak i obsługi szkód.*

*Generali szybko odpowiedziało na sytuację wywołaną pandemią i dostarczyło brokerom narzędzia, które pozwoliły na obsługę klientów oraz sprzedaż ubezpieczeń zdalnie. Udało nam się całkiem wyeliminować papierową obsługę roszczeń. Wprowadziliśmy możliwość przystąpienia do ubezpieczenia za pomocą e-deklaracji. Każdą ze zmian wypracowaliśmy wspólnie z brokerami.*

*Za pomocą e-deklaracji ubezpieczyliśmy już ponad 65 tys. osób. Przez system online, w ciągu roku, nasi klienci zgłosili ok. 180 tys. szkód. Dzięki rozwiązaniom online zaoszczędziliśmy ponad 2,5 tony papieru. Do wyprodukowania tony papieru trzeba wykorzystać aż 17 drzew, więc ochroniliśmy ponad 40 drzew!*

*Dbamy o to, aby mieć stały kontakt z naszymi partnerami, dlatego w pierwszym kwartale tego roku zaprosiliśmy ich na serię szkoleń online. Spotkania cieszyły się ogromnym zainteresowaniem i już wiemy, że będziemy je kontynuować w drugiej połowie roku.*

*Każdemu z brokerów zapewniamy indywidualne wsparcie w procesie sprzedażowym. Opieka nie kończy się w momencie finalizacji zawarcia ubezpieczenia. Nasi partnerzy mogą również liczyć na wsparcie dedykowanego ich sprawie specjalisty w zespole likwidacji szkód.*

*Generali słucha partnerów, czego najlepszym dowodem jest nasze ubezpieczenie grupowe Covid-19. To produkt, do którego stworzenia zainspirowali nas brokerzy. Minął rok, od kiedy wprowadziliśmy go na rynek, a ubezpieczenie cieszy się nieśląbnącym zainteresowaniem. W kwietniu uzupełniliśmy zakres o nowe świadczenia. Pracownik ze zdiagnozowaną w trakcie choroby Covid-19 może liczyć na jeszcze większe wsparcie z naszej strony. Do usług assistance dodaliśmy transport dziecka, zakup leków i opiekę nad zwierzętami.*



**Sławomir Przybulek,**  
Dyrektor Departamentu Sprzedaży Dealerskiej

*Ogromną przewagą ubezpieczeń flotowych w Generali jest elastyczna oferta, którą dopasowujemy indywidualnie do potrzeb konkretnej branży, a nawet firmy.*

*Mamy duże doświadczenie w ubezpieczaniu małych i średnich flot liczących już od 5 pojazdów. Tym nie mniej z naszej oferty korzystają również duże przedsiębiorstwa, których floty liczą kilkaset i więcej samochodów. Nasza oferta obejmuje firmy z różnych branż, przede wszystkim budowlanej, robót drogowych, farmaceutycznej. Ubezpieczamy także pojazdy instytucji finansowych, w tym banków.*

*W Generali dostosowujemy ofertę do specyfiki działalności klienta.*

*Kwotacje, przygotowywane przez wyspecjalizowanych underwritertów, opieramy m.in. o przebiegi szkodowe konkretnych przedsiębiorstw. Nie ma znaczenia dla nas, czy firma dysponuje flotą własną, czy korzysta z pojazdów wziętych w leasing.*

*Nad całym procesem obsługi posprzedażowej czuwają przypisani do konkretnego klienta specjaliści z części obsługowej zespołu ubezpieczeń flotowych. Korzystają z systemu specjalnie stworzonego dla ubezpieczeń flotowych. Nasi klienci i pośrednicy mają również do dyspozycji nowoczesną aplikację, która wspomaga bieżące procesy obsługowe.*

*Zdajemy sobie sprawę, że dla naszych klientów niesprawna flota może oznaczać straty w biznesie, dlatego nasz serwis posprzedażowy utrzymujemy na najwyższym poziomie. Generali posiada dedykowany zespół do likwidacji szkód flotowych. Współpracujemy z rozległą siecią warsztatów w całej Polsce. Dzięki temu możemy wypracować oczekiwane przez naszych partnerów i klientów rezultaty.*

*Kompleksowa obsługa klientów flotowych oznacza dla nas również ścisłą współpracę z innymi kanałami sprzedaży Generali. Dla naszych partnerów możemy przygotować uzupełniające się oferty.*

EIB

**SAMI O SOBIE**

Misją EIB jest profesjonalne i kompleksowe doradztwo w zakresie ubezpieczeń i zarządzania ryzykiem na każdym etapie współpracy z klientem oraz indywidualne podejście do jego potrzeb. Nasi brokerzy zachowują najwyższe standardy etyczne w biznesie. Naszym celem jest zapewnienie bezpieczeństwa klientom poprzez optymalne warunki ochrony ubezpieczeniowej.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie	➔	<b>351,03 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>67,86 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>283,17 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>66,75 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>39,62 mln zł</b>	<b>39,04 mln zł</b>	<b>1,72 mln zł</b>
2019	<b>38,02 mln zł</b>	<b>37,27 mln zł</b>	<b>1,01 mln zł</b>

**SPECJALIZACJE****produktowe**

					
OC	majątek	na życie	komunikacja	techniczne	finansowe

**branżowe**

					
energetyka	usługa zdrowia	transport, logistyka	samorządy	przemysł	produkcja

**UBEZPIECZYCIELE****kluczowi**

1	2	3	4	5
Ergo Hestia	PZUW	PZU	PZU Życie	Warta

**specjalistyczni**

1	2	3	4
LMG Försäkrings	Compagnie Francaise D'assurance Four Le Commerce Exterieur	Zdrowie	KUKE

# Conecto

## SAMI O SOBIE

Grupa Conecto Broker powstała jako połączenie niezależnych brokerów ubezpieczeniowych reprezentujących polski kapitał, którzy skonsolidowali zasoby, zróżnicowane doświadczenia oraz kompetencje, by oferować lepszy i szerszy serwis w zakresie ochrony ubezpieczeniowej, wzmocnić pozycję negocjacyjną wobec ubezpieczycieli i skuteczniej reprezentować klientów.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.

Ogólnie	➔	<b>271,19 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>57,82 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>213,37 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>84,71 mln zł</b>

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>39,24 mln zł</b>	<b>39,24 mln zł</b>	<b>7,11 mln zł</b>
2019	<b>33,04 mln zł</b>	<b>33,04 mln zł</b>	<b>4,50 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

### produktowe

					
majątkowe, techniczne	transportowe, floty	OC działalności, OC zawodowe	finansowe, kredyt kupiecki	na życie, medyczne	rolne

### branżowe

					
przemysłowe	budownictwo	samorządy	transport	wspólnoty, zarządcy nieruchomości, TBS, SM	usługi, handel

## UBEZPIECZYCIELE

### kluczowi

1	2	3	4	5
PZU	Uniq	VIG	Ergo Hestia	Warta

### specjalistyczni

1	2	3	4	5
Euler Hermes	Colonnade	Atradius	Lloyd's	Chubb

*Dane dla spółdzielni Conecto Broker: Kancelaria Brokerska WTB, Kancelaria Brokerska Błaszczyk, Constans Broker, Credit Risk Brokers, Expectum Broker, Kancelaria Brokerów Quattro, Kancelaria Brokerska Faktor, Mediania Serwis Ryzyka, My Broker Aleksandra Rzewuska, Kancelaria Brokerów Ubezpieczeniowych Advisor, Wrocławskie Biuro Brokerskie, Promesa Grażyna Wyrwiz-Kowalik, Kancelaria Brokerska Profesja Marlena Maliszewska, Biskup & Joks Brokers, Biuro Brokerskie Silesia, Lugano Kancelaria Brokerska Magdalena Śnieżek-Smorowska, Pool Broker, Optima Broker, Winsers, Meritum Broker, Capital Brokers Insurance Group, KB Łukasz Grabania, KDB Brokerzy Ubezpieczeniowi, Sukurs Kancelaria Prawno Finansowa, Biuro Brokerskie Arteria, Kancelaria Brokerska Prospective, Cargo Broker, KB Brokerzy, SGC Broker, BMK Broker Ubezpieczeniowy.*



Attis

**SAMI O SOBIE**

Nasze działania od początku działalności oparte były na czynnym uczestnictwie w rozwoju i przemianach gospodarczych w Polsce, nie zaś wyłącznie na powielaniu istniejących zastanych rozwiązań. Zdobyte doświadczenie pozwala nam obecnie sprostać oczekiwaniom najbardziej wymagających klientów poszukujących efektywnych rozwiązań ubezpieczeniowych i nowatorskich koncepcji.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

Powiązane spółki brokerskie: MJM Brokers, Smartt Re  
Inne: Attis Risk Management, Risk Guard

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie	➔	<b>300,53 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>12,15 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>288,38 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>8,19 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>38,91 mln zł</b>	<b>38,88 mln zł</b>	<b>13,28 mln zł</b>
2019	<b>22,26 mln zł</b>	<b>22,26 mln zł</b>	<b>3,00 mln zł</b>

**SPECJALIZACJE****produktowe**

					
mienie	OC	CAR/EAR	gwarancje	cyber	na życie

**branżowe**

					
stoczniowa	gospodarki wodnej	kolejowa	budowlana	meblarska	FMCG

**UBEZPIECZYCIELE****kluczowi**

1	2	3	4	5
Ergo Hestia	Warta	PZUW	Pocztowe	PZU Życie

**specjalistyczni**

1	2	3	4	5
Ergo Hestia	Warta	PZUW	Pocztowe	PZU Życie

# PWS Konstanta

## SAMI O SOBIE

Naszą misją jest zapewnienie obsługiwany klientom kompleksowej ochrony ubezpieczeniowej mienia i działalności poprzez wybór najkorzystniejszych warunków dostępnych na rynku ubezpieczeń i reasekuracji. Kierując się zasadą, iż każdy klient jest dla nas równie ważny, oferujemy indywidualne podejście do każdego z naszych partnerów.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.

Ogólnie	➔	<b>407,08 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>230,91 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>176,18 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>43,16 mln zł</b>

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>34,99 mln zł</b>	<b>34,97 mln zł</b>	<b>0,71 mln zł</b>
2019	<b>33,05 mln zł</b>	<b>33,00 mln zł</b>	<b>0,41 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

### produktowe

					
mienie	OC	komunikacja	na życie	gwarancje, ubezpieczenia należności	techniczne

### branżowe

					
przemysł	usługa zdrowia	samorządy	administracja państwowa	grupy zawodowe	sektor finansowy

## UBEZPIECZYCIELE

### kluczowi

1	2	3	4	5
PZU Życie	PZU	Ergo Hestia	Warta	InterRisk

### specjalistyczni

1	2	3	4	5
Lloyd's	Chubb	Colonnade	Euler Hermes	KUKE

Supra  
Brokers**SAMI O SOBIE**

Supra Brokers jest jednym z najlepszych brokerów ubezpieczeniowych w Polsce. Specjalizujemy się w tworzeniu programów ubezpieczeniowych dopasowanych do potrzeb konkretnego klienta. Nieustannie wdrażamy nowatorskie rozwiązania - wyprzedzając tym samym inne firmy ubezpieczeniowe. Profesjonalizm i ogromne doświadczenie naszych pracowników są gwarancją obsługi na najwyższym poziomie.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Powiązane spółki brokerskie: Re-Broker*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie	➔	<b>288,56 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>111,56 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe: ogółem	➔	<b>177,00 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>48,21 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>31,55 mln zł</b>	<b>31,07 mln zł</b>	<b>7,22 mln zł</b>
2019	<b>27,66 mln zł</b>	<b>27,03 mln zł</b>	<b>5,23 mln zł</b>

**UBEZPIECZYCIELE**

## kluczowi

1	2	3	4	5
PZU, PZU Życie	Ergo Hestia	Uniq	Warta	InterRisk

## specjalistyczni

1	2	3	4	
Chubb	Colonnade	Euler Hermes	Lloyd's	





**ERGO**  
HESTIA® 30 lat

# Kolekcja ERGO Hestii

## Malarstwo holenderskie i flamandzkie

Jedyna w Polsce korporacyjna kolekcja dzieł sztuki dawnej  
po raz pierwszy udostępniona publiczności z okazji 30-lecia ERGO Hestii.



BEZPŁATNY  
BILET NA WYSTAWĘ

WDB

**SAMI O SOBIE**

Ryzyko jest nieodłączną częścią funkcjonowania każdego przedsiębiorstwa. Jesteśmy więc po to, by je rozpoznać, zrozumieć, a następnie skutecznie minimalizować. Wspieramy naszych klientów w bezpiecznym wzroście. Znamy drogę jaką pokonuje ryzyko.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Powiązane spółki brokerskie: Transbrokers.eu*







**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie w działalności brokerskiej	➔	<b>194,53 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>99,35 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe: ogółem	➔	<b>95,18 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>32,83 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>26,01 mln zł</b>	<b>25,96 mln zł</b>	
2019	<b>25,18 mln zł</b>	<b>25,16 mln zł</b>	

**SPECJALIZACJE****produktowe**

					
majątek	na życie, zdrowotne	OC ogólne	OC zawodowe	NNW	transportowe

**branżowe**

					
edukacja	przemysł	produkcja	rent a car	grupy zawodowe	mieszkalnictwo

**UBEZPIECZYCIELE****kluczowi**

1	2	3	4	5
PZU Życie	Ergo Hestia	Warta	InterRisk	Compensa

*Dane dla grupy WDB.*

# Konsolidacja branży brokerskiej

## – synergia specjalizacji i potencjał grupy

*Pandemia wywarła wyraźną presję na cały rynek ubezpieczeniowy. Cyfryzacja procesów, dotychczas rozpatrywana w kategorii stopniowych i planowanych innowacji, w bardzo szybki sposób musiała zostać wdrożona jako nowy standard dla środowiska. Ostatecznie to właśnie w takich bezprecedensowych czasach pojawiają się liczne możliwości rozwoju i zmian na lepsze.*

Firmy brokerskie bardzo dobrze poradziły sobie z zakłóceniami wywołanymi pandemią. Aby jednak w pełni wykorzystać możliwości wzrostu w nowych warunkach rynkowych, muszą weryfikować podejście do swojego biznesu. Konsolidacja branży, rozumiana jako aktywacja fuzji i przejęć, może odegrać kluczową rolę w tym procesie.

### SPECJALIZACJE W CENTRUM UWAGI

Konsolidacja to tak naprawdę kolejna faza w typowym cyklu wzrostu. Doświadczaliśmy jej wielokrotnie w innych branżach. Na rynku ubezpieczeniowym towarzyszy nam od dłuższego czasu i dotyczy głównie towarzystw ubezpieczeniowych. W przypadku firm brokerskich, do tej pory stanowiła domenę największych. Motywacja, która stoi za jej inicjowaniem jest dość oczywista – duzi brokerzy mogą generować większe przychody, przy jednoczesnej optymalizacji kosztów operacyjnych. Usługa się ujednolica, procesy i dobre praktyki unifikują, a koszty optymalizują. Ale czy jest to jedyna perspektywa warta rozpatrzenia przy okazji analizy tego zjawiska?

Podjmując temat, posłużę się przykładem naszej firmy. Droga rozwoju WDB od samego początku była mocno związana z działalnością inwestycyjną, współpracą z domami maklerskimi oraz funduszami PE. Założyliśmy również, że połączymy siły z większym, międzynarodowym graczem i będziemy podejmować działania ukierunkowane na konsolidację rodzimego rynku. **W działalności brokerskiej skupiamy się na poszukiwaniu niszy, wdrażaniu innowacyjnych rozwiązań i kanałów dystrybucji – często z wykorzystaniem nowoczesnej technologii.** Podobnej perspektywy szukamy w spółkach, które chcielibyśmy zaprosić do naszej grupy.

Wielu największych brokerów patrzy na biznes głównie pod kątem wydajności,

rentowności i wolumenu składki. My analizujemy specjalizację oraz wykorzystanie wiedzy branżowej w tworzeniu unikalnych i innowacyjnych produktów dla wybranych grup klientów. Naszym celem jest integrowanie wiedzy oraz specjalizacji, które później w postaci gotowych procesów obsługowych skalujemy, wykorzystując w tym celu infrastruktury naszą oraz PIB Group.

**Według nas, kluczem do sukcesu w konsolidacji są przede wszystkim zespoły brokerskie.** Doświadczeni brokerzy, ze specjalistyczną wiedzą oraz wsparciem całej grupy, zdecydowanie lepiej wykorzystują swoje możliwości. Specjalizacja często tkwi w mniejszych podmiotach, które są w stanie utrzymać kluczowe relacje i wykorzystać niszową wiedzę do tworzenia autorskich programów. Bycie częścią większej grupy kapitałowej zapewnia im dodatkowo odpowiednią infrastrukturę oraz wsparcie techniczne na poziomie zarezerwowanym dla „największych”. Ostatecznie stanowi to realną korzyść dla obu stron.

### Z DBAŁOŚCIĄ O KADRĘ I WIZERUNEK

Transakcje M&A (z ang. fuzje i przejęcia) niosą ze sobą wiele korzyści finansowych, zarówno dla właścicieli, jak i kadry zarządzającej. Przy tej okazji warto podkreślić znaczenie osób z tego szczebla zarządzania. To właśnie oni latami budują kluczowe dla swojego biznesu relacje w rynku. **Realizacja przejęcia musi zatem odbywać się przy założeniu kontynuacji współpracy z kluczową kadrą menedżerską.** Proces konsolidacji nie musi również oznaczać utraty tożsamości przyjmowanych spółek. Budowane przez lata wizerunek oraz marka, rozpoznawane przez klientów i kojarzone z profesjonalizmem, stanowią bardzo ważne aktywa na wejściu. Szalenie istotnym aspektem uzasadniającym konsolidację jest globalizacja. Obsługa większości dużych klientów wymaga wychodzenia po ofertę na rynek



**Elżbieta Boryń,**

Członek Zarządu & Dyrektor Finansowy,  
Zespół M&A, WDB S.A., [www.wdbsa.pl](http://www.wdbsa.pl)

międzynarodowy, co wynika np. z zasięgów realizowanej dystrybucji. Mali brokerzy nie mają, bądź mają ograniczony dostęp do takich rozwiązań. Polski rynek ubezpieczeniowy, pomimo tego że rozwija się w dobrym kierunku, ciągle jest rynkiem młodym i aspirującym do tego co ofertują zagraniczne. Przed każdą spółką należącą do naszej grupy kapitałowej, obecnej m.in. w Niemczech, Danii, Irlandii, a przede wszystkim na rynku brytyjskim, otwierają się bardzo szerokie drzwi do zagranicznych rozwiązań ubezpieczeniowych. A to bez wątpienia kolejny mocny argument.

### WŁAŚCIWA KOMUNIKACJA

Jak każda moneta, konsolidacja ma również swoją drugą stronę. Inicjując zmiany właścicielskie często wywołuje niepewność wśród pracowników i klientów. Pomocnym rozwiązaniem jest odpowiednia strategia M&A, która w całości opiera się na integracji zespołów oraz wspólnym budowaniu nowych, synergicznych kompetencji. Nie bez znaczenia pozostaje również właściwa komunikacja, tak wewnątrz organizacji, jak i do rynku, na którym operuje. Reasumując, wciąż mamy dużo przestrzeni dla rozwoju działalności brokerskiej. Wyznaczają ją zarówno niezagospodarowane nisze rynkowe, jak i powszechne zmiany technologiczne. Dorzucając do tego światowe trendy w biznesie oraz postępującą globalizację, możemy być pewni, że fuzje i przejęcia na stałe wkraczają w naszą biznesową codzienność. Kluczem jest mądry i skuteczny wzrost, najlepiej u boku silnych i doświadczonych partnerów. □



# Howden Donoria

## SAMI O SOBIE

Howden Donoria to jeden z czołowych polskich brokerów ubezpieczeniowych. Jesteśmy liderem we wdrażaniu nowoczesnych produktów ubezpieczeniowych na polskim rynku. Jako broker działamy od 2002 r. Od 2014 r. jesteśmy częścią brytyjskiej Howden Broking Group, a pośrednio Howden Group Holdings, co zapewnia nam stały dostęp do specjalistycznych rozwiązań sprawdzonych na świecie. Naszym klientom dajemy pewność uzyskania rzetelnej i kompleksowej obsługi, fachową i specjalistyczną wiedzę dostosowaną do ich potrzeb i oczekiwań oraz bezpośrednie wsparcie ekspertów z rynku reasekuracyjnego.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.


Ogólnie **➔ 195,00 mln zł**  
 Ubezpieczenia na życie  
 Ubezpieczenia majątkowe: ogółem  
 w tym komunikacja

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>25,00 mln zł</b>		
2019	<b>24,30 mln zł</b>		

## SPECJALIZACJE

### produktowe

					
floty	mienie, OC	osobowe	techniczne	cyber	przedłużone gwarancje

### branżowe

					
transport, spedycja, logistyka	przemysł ciężki	FMCG	rolno-spożywcza	handlowa	produkcja

## UBEZPIECZYCIELE

### kluczowi

1	2	3	4	5
Warta	Ergo Hestia	PZU	VIG	Uniq / Axa

### specjalistyczni

1	2	3	4	5
Generali	Chubb	Colonnade	Allianz / Aviva	Lloyd's

*Dane dla grupy Howden.*



# MAI Insurance Brokers

## SAMI O SOBIE

Grupa MAI-CEE jako broker ubezpieczeniowy należy do największej niezależnej sieci brokerów w Europie Środkowej i Wschodniej. Grupa MAI-CEE została założona w 1990 roku w celu obsługi międzynarodowych programów ubezpieczeniowych w tym regionie. Grupa MAI-CEE obsługuje obecnie zarówno klientów międzynarodowych, jak i lokalnych.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Powiązane spółki brokerskie: spółki zagraniczne w grupie MAI*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.







Ogólnie	➔	<b>130,67 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>28,93 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:	ogółem	➔ <b>101,74 mln zł</b>
	w tym komunikacja	➔ <b>15,38 mln zł</b>

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>21,79 mln zł</b>	<b>21,67 mln zł</b>	<b>1,60 mln zł</b>
2019	<b>19,26 mln zł</b>	<b>19,13 mln zł</b>	<b>0,98 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

### produktowe

					
osobowe	majątek	OC ogólne	floty	CAR/EAR	cargo

### branżowe

					
sprzedaż detaliczna	motoryzacja	produkcja, usługi	spożywcza	handel hurtowy	spedycja

## UBEZPIECZYCIELE

### kluczowi

1	2	3	4	5
Allianz	Chubb	Generali	PZU	Ergo Hestia

# Polska Kancelaria Brokerska

## SAMI O SOBIE

Dogłębna znajomość rynku polskich ubezpieczeń pozwala nam zaproponować naszym partnerom wysoce konkurencyjną ofertę usług brokerskich.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Inne: stałe umowy partnerskie (usługi assistance, outsourcingowe, likwidacyjne, audytorskie, consultingowe, informatyczne itd.)*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.

Ogólnie	➔	<b>112,18 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>7,34 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>56,99 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>47,85 mln zł</b>

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>20,88 mln zł</b>	<b>20,88 mln zł</b>	<b>1,38 mln zł</b>
2019	<b>32,84 mln zł</b>	<b>32,84 mln zł</b>	<b>0,80 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

### produktowe

					
majątek	floty	morskie	lotnicze	affinity	zawodowe

### branżowe

					
banki, finanse	grupy zawodowe	budownictwo	przemysł	administracja państwowa	szkolenia zdrowia

## UBEZPIECZYCIELE

### kluczowi

1	2	3	4	5
PZU	Warta	Ergo Hestia	Uniqa	Allianz

### specjalistyczni

1	2	3	4	5
PZU	Warta	Ergo Hestia	Uniqa	Colonnade



# Wiener – ubezpieczamy z nową energią



## Ubezpieczenia odnawialnych źródeł energii

**W Wiener ubezpieczamy farmy wiatrowe i panele fotowoltaiczne, a wyróżnia nas:**

- spersonalizowane wsparcie w doborze zakresu ochrony i decyzjach inwestycyjnych
- nowatorska, specjalistyczna oferta dostępna dla inwestorów korporacyjnych i indywidualnych
- ochrona ubezpieczeniowa instalacji od szkód materialnych oraz finansowych skutków przerwy w działalności
- bezpośredni kontakt z likwidatorami w razie zajścia zdarzenia losowego

GrECo

**SAMI O SOBIE**

Jesteśmy częścią międzynarodowej grupy GrECo będącej liderem na rynkach Europy Środkowej i Wschodniej w świadczeniu usług brokerskich w zakresie ubezpieczeń i reasekuracji oraz zarządzania ryzykiem. Jesteśmy prywatną firmą rodzinną i od ponad 95 lat współpracujemy z naszymi klientami, rozumiejąc ich potrzeby i oczekiwania. Klienci zaufali naszym rozwiązaniom, wiedząc, że oni i ich pracownicy, a także ryzyka operacyjne i finansowe ich przedsiębiorstwa są bezpieczne. Udzielane przez nas porady i rekomendacje są połączeniem wysoko wyspecjalizowanego, krajowego i międzynarodowego know-how, wielojęzycznych zespołów oraz skutecznej oceny ryzyka, uwzględniającej lokalne wymagania.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Powiązane spółki brokerskie: Athena*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie	➔	<b>230,15 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>29,13 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>151,48 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>20,52 mln zł</b>







**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>20,26 mln zł</b>	<b>19,26 mln zł</b>	<b>2,16 mln zł</b>
2019	<b>15,22 mln zł</b>	<b>14,02 mln zł</b>	<b>1,33 mln zł</b>

**SPECJALIZACJE****produktowe**

					
majątek	CAR/EAR	na życie, osobowe	finansowe	OC ogólne	transportowe

**branżowe**

					
budownictwo	energetyka, górnictwo	przemysł	transport, logistyka	instytucje finansowe	rolno-spożywcza

**UBEZPIECZYCIELE****kluczowi**

1	2	3	4	5
PZU	Axa	Ergo Hestia	Warta	VIG

**specjalistyczni**

1	2	3	4	5
Hiscox	MS Amlin	Sompo	Helvetia	PICC

*Dane dla grupy GrECo.*



# Maximus Broker

## SAMI O SOBIE

Maximus Broker działa jako broker ubezpieczeniowy. Zakres usług oferowany naszym klientom obejmuje kompleksowe ubezpieczenie firm, samorządów terytorialnych oraz innych jednostek budżetowych. Nasza działalność obejmuje kompleksową ocenę ryzyka występującego u klienta, jak i przygotowanie, wdrożenie oraz obsługę programu ubezpieczeniowego, włącznie z obsługą szkód, gwarantując uzyskanie należnego odszkodowania. Posiadamy bogate doświadczenie w zakresie przeprowadzania konsolidacji ubezpieczeń oraz restrukturyzacji programów ubezpieczenia w celu ich optymalizacji i dostosowania do potrzeb klientów.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.

Ogólnie	➔	<b>129,45 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>65,82 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>63,63 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>20,77 mln zł</b>

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>14,97 mln zł</b>	<b>14,97 mln zł</b>	
2019	<b>13,76 mln zł</b>	<b>13,76 mln zł</b>	

## SPECJALIZACJE

### produktowe

					
mienie	na życie	OC ogólne	komunikacja, floty	osobowe	D&O, OC zawodowe

### branżowe

					
samorządy	spółki komunalne	administracja państwowa	handel i usługi	przemysł	grupy zawodowe

## UBEZPIECZYCIELE

### kluczowi

1	2	3	4	5
PZU Życie	PZU	Warta	Ergo Hestia	Warta Życie

### specjalistyczni

1	2	3	4
Colonnade	Leadenhall	KUKE	Chubb

Funk  
International**SAMI O SOBIE**

Od ponad 20 lat na rynku lokalnym i ponad 140 lat w skali globalnej zapewniamy naszym klientom najlepsze rekomendacje w obszarze ubezpieczeń, zarządzania ryzykiem i doradztwa w zakresie rozwiązań emerytalno-inwestycyjnych. Naszym celem jest jak najpełniejsze zrozumienie potrzeb i wartości naszych klientów – aby zapewnić im optymalne bezpieczeństwo i stabilizację działalności. Jesteśmy dziś silnym partnerem, nie tylko z uwagi na kwalifikacje i doświadczenie – ale także dlatego, że będąc firmą rodzinną w piątej generacji mamy głęboko zakorzenione takie wartości jak odpowiedzialność, długoterminowe myślenie i postępowanie.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie	➔	<b>130,00 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>35,00 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:	ogółem	➔ <b>95,00 mln zł</b>
	w tym komunikacja	➔ <b>15,25 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>14,52 mln zł</b>	<b>12,6 mln zł</b>	<b>2,52 mln zł</b>
2019	<b>12,00 mln zł</b>	<b>11,0 mln zł</b>	<b>1,72 mln zł</b>

**SPECJALIZACJE**

## produktowe

					
majątek	employee benefits	komunikacja	kredyt kupiecki	OC ogólne	OC zawodowe

## branżowe

					
przemysł motoryzacyjny	przemysł meblarski	przemysł spożywczy	doradztwo prawno-podatkowe	transport, spedycja, logistyka	handel

**UBEZPIECZYCIELE**

## kluczowi

1	2	3	4	5
Chubb	PZU Życie	Ergo Hestia	Warta	Axa

## specjalistyczni

1	2	3	4	5
Euler Hermes	KUKE	Coface	Credendo Excess & Surety	Zdrowie

# Quantum

## SAMI O SOBIE

Kładziemy duży nacisk na rozwój informatyczny i technologiczny zapewniając naszym klientom dostęp do nowoczesnych rozwiązań. Stale idziemy z duchem czasu, zmieniamy zastaną rzeczywistość. To, co pozostaje niezmiennie to pasja, która powołała do życia Grupę Brokerską Quantum i która wciąż napędza nas do działania. To właśnie ona pozwala nam kreować nowe rozwiązania i sprawia, że przewidujemy to, co wydawało się nie do przewidzenia. Zabezpieczamy to, co niebezpieczne. Oswajamy ubezpieczenia

*Na podstawie strony internetowej firmy*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.







Ogólnie		➔	<b>105,00 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie		➔	<b>30,00 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:	ogółem	➔	<b>75,00 mln zł</b>
	w tym komunikacja	➔	<b>17,00 mln zł</b>

## WYBRANE DANE FINANSOWE







Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>14,50 mln zł</b>	<b>14,30 mln zł</b>	<b>1,11 mln zł</b>
2019	<b>13,10 mln zł</b>	<b>13,00 mln zł</b>	<b>1,03 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

### produktowe

					
majątek	finansowe	na życie	komunikacja	OC ogólne	transportowe

### branżowe

					
farmaceutyczna	rolno-spożywcza	przemysł	informatyka	budownictwo	transport, spedycja logistyka

## UBEZPIECZYCIELE

### kluczowi

1	2	3	4	5
PZU	VIG	Ergo Hestia	Uniqą	Warta

### specjalistyczni

1	2	3	4	5
KUKE	Euler Hermes	Credendo	Coface	Colonnade

## Smartt Re

**SAMI O SOBIE**

Nasza misja to kształtowanie partnerskich relacji z naszymi klientami i zapewnianie możliwie najlepszego poziomu usług. Dbamy o stały rozwój zawodowy naszych pracowników, jak również pozostajemy w kontakcie z głównymi reasekuratorami w Europie i na Świecie. Współpracujemy z wybranymi przez nas najlepszymi partnerami polskimi i zagranicznymi. Specjalizujemy się w identyfikowaniu i poszukiwaniu ryzyk, które określamy w trakcie badania potrzeb klienta.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie **→ 150,00 mln zł**  
 Ubezpieczenia na życie  
 Ubezpieczenia majątkowe: ogółem  
 w tym komunikacja

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>13,30 mln zł</b>	<b>13,00 mln zł</b>	
2019	<b>12,00 mln zł</b>	<b>11,50 mln zł</b>	

**SPECJALIZACJE**

## produktowe

					
OC ogólne	lotnicze	majątek	techniczne	finansowe	D&O

## branżowe

					
energetyka	lotnictwo	budownictwo	przemysł kolejowy	grupy zawodowe	banki



# Polish Brokers Group

## SAMI O SOBIE

Jesteśmy polskim brokerem ubezpieczeniowym wyspecjalizowanym w programach świadczeń pracowniczych, ubezpieczeniach OC, majątkowych oraz ubezpieczeniach specjalistycznych. Nasz zespół posiada wieloletnie doświadczenie zdobyte w pracy dla największych międzynarodowych brokerów, towarzystw ubezpieczeniowych oraz dostawców usług medycznych. Wierzymy, że nasza wiedza w połączeniu z elastycznością obsługi klientów na polskim rynku gwarantuje usługę na najwyższym poziomie.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Powiązane spółki brokerskie: PBG Management, PBG Services*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.

Ogólnie	➔	<b>62,08 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>23,85 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe: ogółem	➔	<b>38,24 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>3,43 mln zł</b>

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>13,24 mln zł</b>	<b>13,24 mln zł</b>	<b>0,21 mln zł</b>
2019	<b>4,96 mln zł</b>	<b>4,96 mln zł</b>	<b>0,08 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

### produktowe

					
na życie	zdrowotne	majątek i OC ogólne	komunikacja, floty	finansowe	cyber

### branżowe

					
przemysł	branża budowlana	grupy zawodowe	administracja państwowa	leasingi	pośrednictwo pracy

## UBEZPIECZYCIELE

### kluczowi

1	2	3	4	5
PZU Życie	Ergo Hestia	Warta Życie	Generali Życie	Allianz Życie

### specjalistyczni

1	2	3	4	5
KUKE	Colonnade	Chubb	Unum	LMG Försäkrings

*Dane dla grupy PBG (Polish Brokers Group, PBG Management, PBG Services).*

## Inter-Broker

**SAMI O SOBIE**

Działalność Inter-Broker charakteryzuje profesjonalne doradztwo na każdym etapie współpracy, indywidualne podejście do każdego partnera oraz przyjęcie zasady, że każdy bez wyjątku klient ma dla firmy znaczenie strategiczne i jest dla niej najważniejszy. Ta filozofia stanowi największą wartość biura spółki i fundament jej nieustannego rozwoju.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie	➔	<b>89,65 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>21,86 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>67,79 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>18,33 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>12,90 mln zł</b>	<b>12,89 mln zł</b>	<b>0,70 mln zł</b>
2019	<b>12,34 mln zł</b>	<b>12,33 mln zł</b>	<b>0,85 mln zł</b>

**SPECJALIZACJE**

## produktowe

					
majątek	OC ogólne, zawodowe	komunikacja, floty	transportowe	na życie	osobowe

## branżowe

					
samorządy	finanse publiczne	uczelnie wyższe	przemysł	szkolenia zdrowotne	grupy zawodowe

**UBEZPIECZYCIELE**

## kluczowi

1	2	3	4	5
Uniqa	TUW	PZU	Compensa	Ergo Hestia

## specjalistyczni

1	2	3	4	5
Ergo Hestia	Lloyd's	Allianz	Chubb	Colonnade

# MJM Brokers

## SAMI O SOBIE

Jesteśmy częścią jednej z najbardziej dynamicznie rozwijających się grup pośrednictwa ubezpieczeniowego. Źródłem naszej przewagi konkurencyjnej jest ścisła specjalizacja w zakresie ubezpieczeń pojazdów.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Powiązane spółki brokerskie: Attis Broker, Smartt Re  
Inne: MJM Holdings, Risk Guard*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.

Ogólnie	➔	<b>76,27 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie		
Ubezpieczenia majątkowe:	ogółem	➔ <b>76,27 mln zł</b>
	w tym komunikacja	➔ <b>76,27 mln zł</b>

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>11,53 mln zł</b>	<b>11,42 mln zł</b>	<b>-0,04 mln zł</b>
2019	<b>11,60 mln zł</b>	<b>11,54 mln zł</b>	<b>1,02 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

### produktowe

						
floty	komunikacja	OCP				

### branżowe

						
dealerzy samochodowi	leasing	transport, spedycja, logistyka				

## UBEZPIECZYCIELE

### kluczowi

1	2	3	4	5
Ergo Hestia	PZU	Warta	Compensa	Wiener

### specjalistyczni

1	2	3	4	5
Generali	Chubb	Uniq	Lloyd's	InterRisk

# Insurance Brokers

## SAMI O SOBIE

Od początku działalności jesteśmy zorientowani na kompleksową i profesjonalną obsługę ubezpieczeniową firm z sektora transportowego i paliwowego. Większą część naszego portfela Klientów stanowią takie firmy jak m.in. przewoźnicy drogowi, importerzy i dystrybutorzy paliw.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Powiązane spółki agencyjne: Insurance Agency*

*Powiązane spółki brokerskie: Insurance Brokers – Jacek Wydrych*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.

Ogólnie	➔	<b>35,66 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>0,47 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>9,86 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>25,76 mln zł</b>

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>10,57 mln zł</b>	<b>10,47 mln zł</b>	<b>3,69 mln zł</b>
2019	<b>10,86 mln zł</b>	<b>10,69 mln zł</b>	<b>3,39 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

### produktowe

					
majątek	komunikacja	floty	transportowe	OC ogólne	gwarancje finansowe

### branżowe

					
transport	budownictwo	energetyka			

## UBEZPIECZYCIELE

### kluczowi

1	2	3	4	
PZU	Ergo Hestia	Warta	Axa	

### specjalistyczni

1	2	3	4	
TUZ	Generali	Wiener	TUW	

*Dane dla grupy Insurance Brokers.*



## Eurobrokers

**SAMI O SOBIE**

Nasza firma to przede wszystkim odpowiedni ludzie: z doświadczeniem, zaangażowani, odpowiedzialni, kreatywni, dobrze wykształceni i zawsze stawiający dobro klienta na pierwszym miejscu. Zespół Eurobrokers to już ponad 70 osób, wśród nas są brokerzy ubezpieczeniowi, underwriterzy, prawnicy, ekonomiści, likwidatorzy szkód.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie	➔	<b>70,14 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>20,85 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>49,28 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>5,80 mln zł</b>





**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>10,15 mln zł</b>	<b>10,08 mln zł</b>	<b>0,09 mln zł</b>
2019	<b>9,52 mln zł</b>	<b>9,21 mln zł</b>	<b>0,26 mln zł</b>

**SPECJALIZACJE****produktowe**

				
na życie	floty	komunikacja	majątek	D&O

**branżowe**

					
samorządy	funkcjonariusze publiczni	przemysł	transport	budownictwo	spółki kapitałowe

**UBEZPIECZYCIELE****kluczowi**

1	2	3	4	5
PZU	PZU Życie	Warta	Uniqa	TUW

**specjalistyczni**

1	2	3	4	5
Leadenhall - Lloyd's	Chubb	Atradius	Coface	KUKE



# Exito

## SAMI O SOBIE

Exito Broker jest firmą świadczącą usługi doradztwa i pośrednictwa ubezpieczeniowego. Jako broker ubezpieczeniowy dostarczamy naszym klientom kompetentną i wiarygodną ochronę ubezpieczeniową ich aktywów i interesów.

Powiązane spółki brokerskie: Eko Broker, ECRB

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.

Ogólnie	➔	<b>41,94 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>2,14 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>39,80 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>5,08 mln zł</b>

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>6,80 mln zł</b>	<b>6,75 mln zł</b>	<b>1,32 mln zł</b>
2019	<b>5,66 mln zł</b>	<b>5,66 mln zł</b>	<b>-0,34 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

### produktowe

					
finansowe (gwarancje)	majątek	morskie, stoczniowe	CAR/EAR	OC ogólne, D&O, OC zawodowe	komunikacja

### branżowe

					
budownictwo, infrastruktura	morska, stoczniowa	energetyka	przemysł ciężki	grupy zawodowe	szkolenia

## UBEZPIECZYCIELE

### z największym udziałem

1	2	3	4	5
PZU	Ergo Hestia	Axa	Warta	Generali

### kluczowi

1	2	3	4	5
PZU	Axa	Ergo Hestia	Credendo	KUKE

## Aspergo

**SAMI O SOBIE**

Jesteśmy dynamiczni, nowoczesni i otwarci. Nasi brokerzy ubezpieczeniowi nieustannie edukują się i chętnie dzielą się wiedzą przed podpisaniem umowy. Na rynku, gdzie istnieje wiele patologii, stosujemy podejście wygrana – wygrana. Wygrywamy wtedy, kiedy wygrywa nasz klient. Pomimo tego, że siedziba główna Aspergo znajduje się w Krakowie, świadczymy usługi brokerskie na terenie całego kraju. Sprawdź, co możemy zaoferować Tobie i Twojej firmie.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie		➔ <b>33,31 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie		➔ <b>3,94 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:	ogółem	➔ <b>29,37 mln zł</b>
	w tym komunikacja	➔ <b>7,48 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>5,77 mln zł</b>	<b>5,77 mln zł</b>	<b>0,45 mln zł</b>
2019	<b>4,74 mln zł</b>	<b>4,74 mln zł</b>	<b>-0,04 mln zł</b>

**SPECJALIZACJE**

## produktowe

					
majątek	finansowe	OC	na życie		

## branżowe

					
samorządy	budownictwo	mieszkalnictwo	przemysł		

**UBEZPIECZYCIELE**

## kluczowi

1	2	3	4	5
PZU	Uniqa	Warta	Ergo Hestia	InterRisk



BJB

**SAMI O SOBIE**

Specjalizujemy się w budowie kompleksowych programów ubezpieczeniowych i doradztwie z zakresu zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym. Lata doświadczeń pozwoliły nam wypracować odpowiednie narzędzia dla sprawnego działania w interesie naszych klientów. Działamy szybko i sprawnie nie tracąc przy tym indywidualnego podejścia do każdej powierzonej nam sprawy.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie	➔	<b>32,92 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>20,00 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>12,92 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>2,72 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>5,20 mln zł</b>	<b>5,20 mln zł</b>	
2019	<b>4,50 mln zł</b>	<b>4,50 mln zł</b>	

**SPECJALIZACJE****produktowe**

					
OC ogólne	CAR/EAR	finansowe	D&O	majątek	floty

**branżowe**

					
budowlana	przemysłowa	medyczna	informatyczna	kolejowa	samorządy

**UBEZPIECZYCIELE****kluczowi**

1	2	3	4	5
PZU	Aviva	Ergo Hestia	Warta	Compensa

**specjalistyczni**

1	2	3		
Colonnade	Leadenhall	Findia		

Carbo  
Asecura**SAMI O SOBIE**

Naszą niezawodność zawdzięczamy umiejętności rozpoznawania potrzeb klientów oraz szybkiego reagowania na dynamiczną zmianę warunków rynkowych. Dwadzieścia osiem lat doświadczenia zaowocowało zaufaniem ponad 1000 klientów instytucjonalnych i partnerów biznesowych.

Nasz zespół brokerów to połączenie wysokich kwalifikacji, pasji i entuzjazmu, a także bogatego doświadczenia zawodowego sięgającego niejednokrotnie początku ery wolnorynkowych ubezpieczeń w Polsce.

Od początku działalności dbamy o to, by nasza obsługa była kompleksowa. Nasza praca nie kończy się w momencie wyboru rekomendowanego ubezpieczenia. Jesteśmy z klientem przez cały okres współpracy – doradzamy, proponujemy nowe, lepsze rozwiązania oraz wspieramy w przypadku likwidacji szkód

*Powiązane spółki brokerskie: CA Sport Broker*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie	➔	<b>39,6 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>16,7 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe: ogółem	➔	<b>22,9 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>9,8 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>5,16 mln zł</b>	<b>5,08 mln zł</b>	<b>0,37 mln zł</b>
2019	<b>5,36 mln zł</b>	<b>5,30 mln zł</b>	<b>0,49 mln zł</b>

**SPECJALIZACJE****produktowe**

					
floty	majątek	na życie	OC ogólne	osobowe	zdrowotne

**branżowe**

					
samorządy	transport	budownictwo	przemysł	szuflba zdrowia	usługi

**UBEZPIECZYCIELE****kluczowi**

1	2	3	4	5
PZU Życie	Ergo Hestia	Warta	PZU	Ergo Hestia Życie

**specjalistyczni**

1	2			
Zdrowie	Euler Hermes			

## IRCA

**SAMI O SOBIE**

Naszą ambicją jest pełne zorientowanie na potrzeby Klienta. Dążymy do tego, aby oferowana za naszym pośrednictwem ochrona ubezpieczeniowa była zawsze najszerzą z możliwych, odpowiednio dostosowana do priorytetów i celów postawionych nam przez klienta.

*Na podstawie strony internetowej firmy*







**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>4,07 mln zł</b>	<b>4,07 mln zł</b>	<b>0,14 mln zł</b>
2019	<b>4,07 mln zł</b>	<b>4,07 mln zł</b>	<b>0,16 mln zł</b>

**SPECJALIZACJE****produktowe**

					
D&O	na życie	zdrowotne	OC	OC zawodowe	POSI

**branżowe**

					
automotive	instytucje finansowe	IT	górnictwo	energetyka	farmacja

**UBEZPIECZYCIELE****kluczowi**

1	2	3	4	5
PZU Życie	Colonnade	Allianz	Warta	Medicover

**specjalistyczni**

1	2	3	4	5
PZU	Axa	Generali	Allianz	Colonnade

Klim  
Brokers

## SAMI O SOBIE

Klim Brokers to firma, którą tworzy zespół ambitnych i doświadczonych pracowników. Naszym priorytetem jest kompleksowa obsługa i pełne wsparcie, które pozwoli uwolnić się naszym klientom od szeregu formalności ubezpieczeniowych i skupić się na głównym przedmiocie działalności.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.







Ogólnie	➔	<b>26,66 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	
Ubezpieczenia majątkowe:	➔	
ogółem	➔	
w tym komunikacja	➔	

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>3,87 mln zł</b>	<b>3,79 mln zł</b>	<b>0,87 mln zł</b>
2019	<b>3,36 mln zł</b>	<b>3,35 mln zł</b>	<b>0,53 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

## produktowe

					
komunikacja	transport	na życie	OC ogólne	majątek	D&O

## branżowe

					
firmy transportowe	handel	firmy produkcyjne	administracja państwowa	samorządy	gospodarowanie odpadami

## UBEZPIECZYCIELE

## kluczowi

1	2	3	4	5
Ergo Hestia	Nationale-Nederlanden	PZU	Warta	PZU Życie

## specjalistyczni

1	2	3	4	5
Ergo Hestia	Nationale-Nederlanden	PZU	Warta	PZU Życie



# Rema Broker

## SAMI O SOBIE

Jesteśmy kancelarią brokerską z 30-letnią tradycją. Klienci powierzają nam swoje mienie, zdrowie i życie. Zależy nam, aby mieli poczucie rzetelnej, profesjonalnej i kompleksowej obsługi, a ich biznes był w 100% bezpieczny.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.

Ogólnie	→	<b>32,54 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie		
Ubezpieczenia majątkowe:	ogółem	→ <b>32,54 mln zł</b>
	w tym komunikacja	→ <b>22,49 mln zł</b>

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>3,61 mln zł</b>	<b>3,61 mln zł</b>	<b>0,59 mln zł</b>
2019	<b>3,01 mln zł</b>	<b>3,01 mln zł</b>	<b>0,39 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

### produktowe

					
floty	komunikacja	transport	OC ogólne	majątek	OC zawodowe

### branżowe

					
transport międzynarodowy	handel	przemysł	usługi	budownictwo	samorządy

## UBEZPIECZYCIELE

### kluczowi

1	2	3	4	5
PZU	Ergo Hestia	Axa	InterRisk	Warta

### specjalistyczni

1	2	3	4	5
PZU	Axa	InterRisk	Warta	Ergo Hestia

Grupa  
CRB**SAMI O SOBIE**

Grupę Brokerską CRB tworzą doświadczeni specjaliści z takich dziedzin, jak ubezpieczenie należności, gwarancje ubezpieczeniowe, ubezpieczenia majątkowe i specjalistyczne dla firm, a także faktoring, dzięki temu świadczymy dla Państwa usługi na najwyższym poziomie merytorycznym. Jako licencjonowany broker współpracujemy zarówno z segmentem korporacyjnym, jak i doradzamy małym i średnim przedsiębiorstwom.

Jesteśmy po to, aby wspierać Twoją firmę naszą wiedzą i doświadczeniem!

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Powiązane spółki brokerskie: Credit Risk Brokers, CRB Insurance Solutions, CRB Surety Bonds, CRB Centrum*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie	➔	<b>22,90 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>0,42 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe: ogółem	➔	<b>22,48 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>0,65 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**




Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>3,34 mln zł</b>	<b>3,25 mln zł</b>	<b>0,79 mln zł</b>
2019	<b>3,04 mln zł</b>	<b>2,92 mln zł</b>	<b>0,27 mln zł</b>

**SPECJALIZACJE**

## produktowe

				
należności handlowe	majątek	finansowe, profesjonalne	OC, w tym PI, D&O, cyber	komunikacja

## branżowe

				
przemysł, produkcja	budownictwo	spożywcza (FAB)	handel, finanse, usługi	MSP

**UBEZPIECZYCIELE**

## kluczowi

1	2	3	4	5
Euler Hermes	PZU	KUKE	Allianz	Generali

*Dane dla grupy CRB (Credit Risk Brokers, CRB Insurance Solutions, CRB Surety Bonds, CRB Centrum).*

# ActioBroker

## SAMI O SOBIE

Misją ActioBroker jest świadczenie najwyższej jakości doradztwa ubezpieczeniowego, zaspokajanie potrzeb i oczekiwań naszych klientów indywidualnych i instytucjonalnych w zakresie prowadzonej przez spółkę działalności, gwarantując przy tym osiągnięcie sukcesu firmy.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Powiązane spółki brokerskie: współpraca na wyłączność z PWS Konstanta*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.

Ogólnie	➔	<b>59,42 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>19,62 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:	ogółem	➔ <b>39,80 mln zł</b>
	w tym komunikacja	➔ <b>4,25 mln zł</b>

## WYBRANE DANE FINANSOWE




Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>2,14 mln zł</b>	<b>2,06 mln zł</b>	<b>0,25 mln zł</b>
2019	<b>2,12 mln zł</b>	<b>2,12 mln zł</b>	<b>0,24 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

### produktowe

					
gwarancje	majątek	na życie, zdrowotne	D&O	OC zawodowe	cargo i casco pojazdów szynowych

### branżowe

					
kolejowa i energetyka kolejowa	drzewna i meblowa	szufla zdrowia	budownictwo	przemysł produkcyjny	uczelnie wyższe

## UBEZPIECZYCIELE

### kluczowi

1	2	3	4	5
PZU Życie	Ergo Hestia	Warta	Axa	PZU

### specjalistyczni

1	2	3	4	5
Chubb	Atradius	Colonnade	InterRisk	KUKE

TSL  
Brokers**SAMI O SOBIE**

Misją TSL Brokers jest przygotowanie dla naszego partnera biznesowego programu ubezpieczeniowego, który będzie składał się z maksymalnej ochrony i najniższej oferty finansowej.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**


Ogólnie	➔	<b>16,24 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>0,17 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:	ogółem	➔ <b>16,07 mln zł</b>
	w tym komunikacja	

**WYBRANE DANE FINANSOWE**




Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>2,08 mln zł</b>	<b>2,01 mln zł</b>	<b>0,62 mln zł</b>
2019	<b>1,29 mln zł</b>	<b>1,26 mln zł</b>	<b>0,20 mln zł</b>

**SPECJALIZACJE**

## produktowe

					
floty transportowe	komunikacja	OC przewoźnika drogowego	OC zawodowe	OC ogólne	majątek

## branżowe

					
transport, spedycja, logistyka	budownictwo	spożywcza			

**UBEZPIECZYCIELE**

## kluczowi

1	2	3	4	5
Ergo Hestia	Warta	PZU	Wiener	Axa



# EM Brokers

## SAMI O SOBIE

Naszą misją jest satysfakcja naszych partnerów biznesowych przy zachowaniu bezpieczeństwa w kształtowaniu nowoczesnej polityki ubezpieczeniowej i zarządzania ryzykiem.

Na podstawie strony internetowej

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Powiązane spółki brokerskie: EM Sport Broker*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.

Ogólnie	➔	<b>8,93 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>1,15 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe: ogółem	➔	<b>7,78 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>3,61 mln zł</b>

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>1,32 mln zł</b>	<b>1,28 mln zł</b>	<b>0,25 mln zł</b>
2019	<b>1,33 mln zł</b>	<b>1,29 mln zł</b>	<b>0,15 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

produktywne

						
majątek	komunikacja	OC				

## UBEZPIECZYCIELE

kluczowi

1	2	3	4	5
Uniqa	PZU	Warta	Compensa	Ergo Hestia

Certo

**SAMI O SOBIE**

Naszą siłą są ludzie i technologia  
Jesteśmy brokerem ubezpieczeniowym specjalizującym się w zakresie ubezpieczeń na życie i ubezpieczeń zdrowotnych.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie	➔ <b>44,82 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔ <b>43,94 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:	➔ <b>0,88 mln zł</b>
ogółem	
w tym komunikacja	

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>1,30 mln zł</b>	<b>1,30 mln zł</b>	<b>0,32 mln zł</b>
2019	<b>1,30 mln zł</b>	<b>1,30 mln zł</b>	<b>0,44 mln zł</b>

**SPECJALIZACJE**

produktowe

				
na życie	zdrowotne			

**UBEZPIECZYCIELE**

kluczowi

1	2	3	4	5
PZU Życie	Zdrowie	Compensa	Generali	Warta

# AFG Broker

## SAMI O SOBIE

AFG Broker ubezpieczeniowy jest niezależnym pośrednikiem ubezpieczeniowym. W AFG Broker realizujemy idee bezpiecznej codzienności. Naszym celem jest zapewnienie klientom maksymalnego poczucia bezpieczeństwa – to dlatego jesteśmy zawsze do ich dyspozycji.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.

Ogólnie	➔	<b>7,46 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>0,15 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>7,32 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>1,11 mln zł</b>

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>1,28 mln zł</b>	<b>1,24 mln zł</b>	<b>0,53 mln zł</b>
2019	<b>0,49 mln zł</b>	<b>0,49 mln zł</b>	<b>0,18 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

### produktowe

 majątek	 floty	 należności	 OC działalności	 D&O	 transportowe
---	---	--	---	---	--

### branżowe

 paliwowa	 fitness	 rozrywkowa	 medyczna	 hotelarska	 produkcyjna
--	---	--	--	--	---

## UBEZPIECZYCIELE

### kluczowi

1	2	3	4	5
Warta	Ergo Hestia	PZU	Compensa	InterRisk

### specjalistyczni

1	2	3	4	
Atradius	Chubb	Euler Hermes	Colonnade	

## Q Broker

**SAMI O SOBIE**

Zdecydowaliśmy się na funkcjonowanie na rynku ubezpieczeniowym w modelu brokerskim, bo jesteśmy silnie przekonani, że jest to model najbardziej efektywny i skuteczny dla firm potrzebujących ochrony ubezpieczeniowej.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**

Ogólnie	➔	<b>13,98 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>12,52 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>1,47 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>0,92 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>1,19 mln zł</b>	<b>1,19 mln zł</b>	<b>-0,03 mln zł</b>
2019	<b>1,22 mln zł</b>	<b>1,22 mln zł</b>	<b>0,16 mln zł</b>

**SPECJALIZACJE**

## produktowe

						
na życie	medyczne	floty				

## branżowe

						
handel	samorządy	produkcja	jednostki budżetowe			

**UBEZPIECZYCIELE**

## kluczowi

1	2	3	4	5
PZU Życie	Warta Życie	Medicover	Compensa	Nationale-Nederlanden

## specjalistyczni

1	2	3	4	
PZU Życie	Warta Życie	Medicover	Compensa	



# Integrum Broker

## SAMI O SOBIE

Korzystając z kilkunastoletniego doświadczenia zawodowego naszych brokerów i ich wieloletniej obecności na rynku, skutecznie dbamy o interesy naszych klientów w ich relacjach z towarzystwami ubezpieczeń. W tym właśnie celu tworzymy kompleksowe programy ochrony oraz poszukujemy nowatorskich rozwiązań ubezpieczeniowych zarówno dla dużych, jak i mniejszych przedsiębiorstw, instytucji samorządowych i publicznych.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

## OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.

Ogólnie	➔	<b>17,47 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>1,37 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>16,11 mln zł</b>
w tym komunikacja		

## WYBRANE DANE FINANSOWE

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>1,99 mln zł</b>	<b>1,99 mln zł</b>	<b>0,75 mln zł</b>
2019	<b>0,78 mln zł</b>	<b>0,78 mln zł</b>	<b>0,08 mln zł</b>

## SPECJALIZACJE

### produktowe

					
majątek	transportowe	OC ogólne	komunikacja	D&O	koszty leczenia

### branżowe

					
przewoźnicy	spożywcza				

## UBEZPIECZYCIELE

### kluczowi

1	2	3	4	5
Pocztowe	Warta	Europ Assistance	Ergo Hestia	PZU

### specjalistyczni

1	2	3		
Europ Assistance	Colonnade	Chubb		

EKO  
Broker**SAMI O SOBIE**

Jako Eko Broker czujemy społeczną odpowiedzialność biznesu, pracujemy zgodnie z koncepcją CSR (Corporate Social Responsibility), poszukując równowagi pomiędzy ekonomicznym, środowiskowym i społecznym aspektem funkcjonowania. Dlatego przy aranżowaniu ubezpieczeń obok jakości kładziemy duży nacisk na ekonomiczny i ekologiczny aspekt ochrony ubezpieczeniowej.

*Na podstawie strony internetowej firmy*

*Powiązane spółki brokerskie: Exito Broker, ECRB*

**OBSŁUGIWANA SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA W 2020 r.**







Ogólnie	➔	<b>3,17 mln zł</b>
Ubezpieczenia na życie	➔	<b>0,08 mln zł</b>
Ubezpieczenia majątkowe:		
ogółem	➔	<b>2,63 mln zł</b>
w tym komunikacja	➔	<b>0,45 mln zł</b>

**WYBRANE DANE FINANSOWE**

Rok	ogólnie	przychody z działalności brokerskiej	zysk netto
2020	<b>0,61 mln zł</b>	<b>0,61 mln zł</b>	<b>0,14 mln zł</b>
2019	<b>0,31 mln zł</b>	<b>0,31 mln zł</b>	<b>-0,03 mln zł</b>

**SPECJALIZACJE**

## produktowe

					
OC działalności	mienie	floty	OC z tyt. szkód w środowisku	gwarancje środowiskowe	na życie, zdrowotne

## branżowe

					
zakłady gospodarki odpadami	przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjne				

**UBEZPIECZYCIELE**

## kluczowi

1	2	3	4	5
Wiener	InterRisk	Compensa	Warta	PZU

## specjalistyczni

1	2	3	4	
Colonnade	TUZ	TUW	KUKE	





**Anna Sitarek,**  
analizy i raporty,  
Ogma

# Przyszłość brokerów



**Marcin Z. Broda,**  
redaktor naczelny,  
Miesięcznik Ubezpieczeniowy

Transformacja zastygłego od lat rynku brokerskiego nadchodzi. Pierwsze symptomy zmian już można na rynku brokerskim obserwować. Na razie jednak połączenia, przejęcia, nastawienie na wiedzę i specjalizację to początek drogi wielu brokerów. – ANNA SITAREK, MARCIN Z. BRODA

Dzisiejszy rynek usług brokerskich w Polsce ukształtowany został w latach 90. XX wieku. Znakomita większość dużych i średnich firm brokerskich powstała w tamtym okresie. Znaczna część kadry, która wtedy stworzyła własne lub zasiłała nowopowstające firmy brokerskie, wciąż odgrywa znaczącą rolę na dzisiejszym rynku ubezpieczeniowym. Lub odgrywała taką rolę do niedawna. Tak, mamy za sobą 30 lat oddolnego, organicznego rozwoju. Podobnie, jak w wielu innych obszarach działalności gospodarczej w Polsce, i w tym przypadku efektem jest pewien chaos i brak bardzo wyraźnych liderów rynku. To sytuacja wymagająca dla ubezpieczycieli. Z jednej strony być może mniejsza siła przebicia pojedynczego, zwłaszcza mniejszego, brokera. Z drugiej – wielość partnerów, pomysłów i rozwiązań przez tą olbrzymią liczbę brokerów wypracowywanych.

## ROZDROBNIENIE

Rozdrobnienie rynku brokerskiego w Polsce jest znaczne. W większości krajów Europy nie więcej niż 3-6-10 firm brokerskich kontroluje 60-80% lokalnego rynku brokerskiego (nie włączając w to Wielkiej Brytanii ze względu na ich historyczną specyfikę). W Polsce poza światową czołówką brokerską – Marshem, Aonem, Willisem – mamy jeszcze kilka dużych, a kilkanaście średnich firm brokerskich.

W Polsce według danych Komisji Nadzoru Finansowego przychody dopiero 25 największych brokerów stanowią 51% całkowitych przychodów rynku brokerskiego w Polsce. Z drugiej strony pozostałe 49% przychodów rozkłada się na ponad 1400 podmiotów.

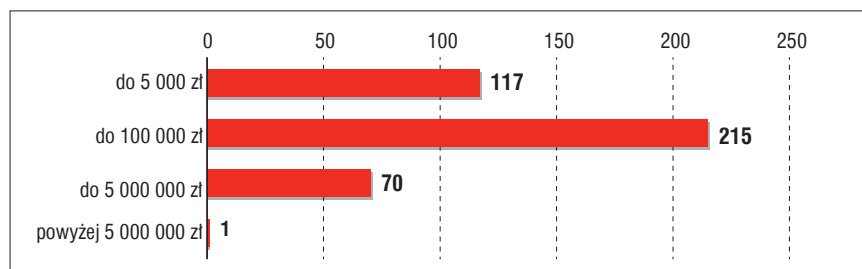
Łączna liczba brokerów wynosi (wg najnowszych danych KNF na koniec 2019 r.):

- ➔ brokerzy ubezpieczeniowi
  - 885 osób fizycznych
  - 520 osób prawnych
- ➔ brokerzy reasekuracyjni
  - 13 osób fizycznych
  - 40 osób prawnych

W rezultacie rozdrobnienia średnie przychody brokerów nie są spektakularne i wynosiły w 2019 roku:

- ➔ dla brokerów – osób fizycznych – 0,3 mln zł
- ➔ dla brokerów – osób prawnych – 2,3 mln zł

Rozdrobnienie to niedostateczne wyposażenie kapitałowe wielu brokerów. Według danych KNF na koniec 2019 roku kapitał brokerów – osób prawnych wynosił (liczba podmiotów):



Bardzo niewielkie zaplecze kapitałowe nie jest problemem dla brokerów-osób fizycznych i dla małych firm brokerskich, gdzie nie są potrzebne szczególne nakłady finansowe na systemy, marketing. Największym aktywem mniejszych brokerów są ich kontakty (zarówno po stronie klientów, jak i ubezpieczycieli) oraz spe-

cjalistyczna, wyjątkowa nikiędy, wiedza. Równocześnie słabość kapitałowa jest oczywiście barierą wzrostu i barierą dostępu do dużych i największych klientów, którzy już wymagają korporacyjnej obsługi oraz systemów wspomagających zarówno zawieranie, jak i prowadzenie ubezpieczeń. Niezbędne wtedy nakłady na systemy, ludzi i wiedzę są poza zasięgiem słabszych kapitałowo firm.

## NOWY DUCH

Rynek usług brokerskich w Polsce zabetonowany został na początku wieku. Przez kolejnych 15 lat nie pojawiały się właściwie ani nowe, znaczące firmy brokerskie, ani też nowi zarządzający. Doprowadziło to do sytuacji powielania znanych i uznanych przez brokerów rozwiązań. A także odtwarzania tych samych od lat problemów, jak wielość pełnomocnictw, prawo do prowizji, rozstrzyganie sporów. Oczywiście postępowała równocześnie

zmiana technologiczna, polegająca głównie na budowie systemów IT oraz integracji systemów z klientami i ubezpieczycielami (zwłaszcza w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych). Zmiany techniczne nie zmieniały jednak sposobu myślenia, podejścia do klientów i sposobu działania większości brokerów.



Kluczem do rozwoju rynku brokerskiego w Polsce będzie kilka elementów: integracja, specjalizacja, wzmocnienie merytoryczne i kapitałowe. By mogło się to zdarzyć, potrzebna jest przede wszystkim zmiana sposobu myślenia i zarządzania spółkami brokerskimi, zwłaszcza polskimi. To z kolei będzie możliwe w pełni dopiero przy wymianie pokoleniowej i wejściu na rynek nowych, nowoczesnie zarządzanych i nowoczesnie skonstruowanych podmiotów brokerskich.

### ZMIANA POKOLENIOWA

Korporacje, w tym obecni w Polsce międzynarodowi brokerzy ubezpieczeniowi, dbają o wymianę pokoleń w zarządach i na stanowiskach prezesów. W Polsce do ostatnich takich spektakularnych zmian doszło w 2016 r. Wtedy zmiany dokonane zostały w przynajmniej dwóch spółkach (w tym jednej w wyniku, czy też korzystając z połączenia). Ostatnia zmiana miała miejsce w 2019 r. i zapewne też była swoistym przygotowaniem do planowanej fuzji. Z kolei u większości brokerów z polskim kapitałem do zmian pokoleniowych dotychczas nie doszło. Wyjątki są nieliczne. Ale te, które można pokazać, zaowocowały nie tylko samą zmianą pokoleniową w zarządzie, ale i stosunkowo szybką decyzją o połączeniu z innym, silniejszym brokerem. Trudno wyobrazić sobie, by „stary” zarząd na taki krok w ogóle się zdecydował. Jak pokazuje bowiem praktyka, wielu „starych” brokerów woli pozostać „na swoim” niż wykonywać wysiłek połączenia z innym podmiotem. Połączenie, nie wspominając nawet o przejściu, to zawsze podzielenie się, albo wręcz oddanie „władzy” nad prowadzoną przez danego brokera działalnością. Chęć pozostania „swoim szefem” bardzo często jest głównym powodem odrzucenia ofert połączeń i przejść, których na rynku jest nawet stosunkowo dużo. Nie bez znaczenia jest zapewne, że większość zarządzających polskimi spółkami brokerskimi nie ma właściwie motywacji finansowej w sprzedaży swojego biznesu. I bez sprzedaży prowadzonego od lat biznesu są dostatecznie zamożnymi ludźmi. Inna rzecz, że według relacji potencjalnych kupców zdarza się relatywnie często, że rok, dwa lub trzy lata po odrzuceniu oferty przejścia, broker sam proponuje powrót do rozmów. Najczęściej okazuje się, że w tym czasie stracił wiodącego klienta lub nawet kilku klientów, a połączenie – z punktu widzenia kupującego – nie ma już sensu.

### Przyszłość brokerów

Rynek brokerski w Polsce jest wyjątkowy. Bardzo silną pozycję ma kilkunastu dużych i średnich brokerów. Olbrzymie rozdrobnienie polskiej brokerki.

Korzenie większości polskich brokerów sięgają XX wieku. Z tego samego okresu są zarządzający i struktury firm. Poza wyjątkami w polskiej brokerce nie doszło jeszcze do zmiany pokoleniowej.

Potrzeby: integracja, specjalizacja, wiedza. Najbliższe 5 lat to czas sukcesji i przejęć. Postępować będą konsolidacje średnich i małych brokerów. Zmiany już się zaczęły.

### SPECJALIZACJA

Tradycyjnie znakomita większość firm brokerskich w Polsce zajmowała się (niemal) każdym klientem. Do wyjątków należało sprofilowanie brokera ubezpieczeniowego na jednym lub kilku powiązanych rodzajach ryzyk. Można pokazać co najwyżej kilku mniejszych brokerów, którzy świadomie wyspecjalizowali się w wybranych liniach biznesowych lub branżach, najczęściej bardzo specjalistycznych np. ryzykach transportowych lub należności, w branży budowlanej.

Jednak ważniejsza od specjalizacji całych firm wydaje się być specjalizacja poszczególnych pracowników firmy brokerskiej na wybranych liniach biznesowych lub wybranym typie klienta. O ile dla brokerów zagranicznych wąskie sprofilowanie ich pracowników jest obowiązującą normą, o tyle w przypadku brokerów polskich znakomita większość ogranicza się do podziału na główne linie biznesowe – życie / majątek / komunikacja. W praktyce oznacza to, że znaczna część pracowników brokera zajmuje się „wszystkim”. Z jednej strony jest to przewaga, bo taka organizacja daje brokerowi znakomitą wręcz elastyczność i w krótkim, i długim okresie, pozwala szybko zastąpić brakujące kadry itp. Z drugiej jednak strony przyjęcie takiego rozwiązania musi prowadzić do ograniczenia kompetencji merytorycznych. Siłą rzeczy trudno być „ekspertem od wszystkiego”.

Wreszcie ostatni aspekt i etap specjalizacji to podział brokerów – pracowników firmy brokerskiej na 2 lub nawet 3 grupy w zależności od miejsca w procesie obsługi brokerskiej:

- ➔ rozwijających biznes, poszukujących klienta (ten obszar bywa łączony z kolejnym),
- ➔ prowadzących obsługę klienta,
- ➔ poszukujących ofert ubezpieczycieli.

Znów, taki podział jest oczywistością dla zagranicznych brokerów dla większości linii biznesowych. Pozwala sprawniej i efektywniej, a jednocześnie często lepiej, obsługiwać klientów i współpracować z ubezpieczycielami. Zarówno klient, jak i ubezpieczyciel mają u brokera „swoich” opiekunów.

U polskich brokerów podział pracy przebiega się do struktur bardzo ciężko. Znakomita większość pracowników firm brokerskich jest raczej przyzwyczajona do obsługi „całości potrzeb” klienta tak po jego stronie, jak i po stronie ofertowej ubezpieczycieli. Broker prowadzący obsługę od klienta po ubezpieczyciela często lepiej rozumie potrzeby obu stron, co może być ważną przewagą. Równocześnie jednak w tym modelu może obsłużyć znacznie mniejszą liczbę klientów i ofert ubezpieczycieli, co z punktu widzenia efektywności jest dużą wadą tradycyjnego modelu.

### PRZYSZŁOŚĆ

Z całą pewnością rynek brokerski w Polsce czeka w najbliższych latach transformacja. Pierwsze jej sygnały, a nawet efekty, możemy już obserwować.

Na pozycji liderów pozostaną zapewne niezagrożeni najwięksi światowi brokerzy (niezależnie od sukcesu – lub nie – wiadomego połączenia). Coraz silniejsze pozycje zajmować będą polskie, ale stosunkowo nowe, organizacje brokerskie. Kluczem będzie integracja, specjalizacja i wiedza. Można oczekiwać, że w okresie najbliższych 5 lat do pierwszej 10 największych firm brokerskich w Polsce będą wchodzić konsekwentnie nowi lub też łączący się brokerzy. Proces nie będzie przy tym łatwy i zapewne nie obejdzie się też bez porażek niektórych nowych podmiotów. Można spodziewać się, że najmocniej widoczne będą procesy konsolidacyjne wśród średnich spółek brokerskich. □

# POPULARNOŚĆ ASSISTANCE

## STALE ROŚNIE



W 2020 r. z assistance skorzystało

# 2 800 936

## Polaków

# 79%

Polaków poprawnie opisuje usługi assistance.

# 81%

najbardziej ceni assistance medyczne.

Assistance jest dołączane do wielu produktów finansowych. Dzięki assistance, klienci banków i ubezpieczycieli mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy w trudnych życiowych sytuacjach.

Świadomość usług assistance pozostaje wciąż na wysokim poziomie. 79% posiadaczy usług ubezpieczeniowo-finansowych wie co to jest assistance. Badani zauważają, że jest to *pomoc organizacyjna w trudnych, nieprzewidzianych sytuacjach, wychodząca poza wypłatę odszkodowania*. Najczęściej wymieniane są awarie motoryzacyjne, ale pojawiają się też odpowiedzi dotyczące kwestii zdrowotnych i pomocy w codziennych problemach (np. *wsparcie hydraulika*). **Najwięcej obaw wśród badanych wzbudza utrata zdrowia – zarówno w wyniku ciężkiej choroby, jak i wypadku. Obawy te odzwierciedla wzrost wartości usług assistance medycznego o 8 p.p., w porównaniu z poprzednią falą badania.** Najbardziej cenionymi serwisami z tego zakresu są *rehabilitacja* oraz *badania specjalistyczne*. Kolejnymi usługami, które mają dla badanych najwyższą wartość jest assistance samochodowe (*holowanie, samochód zastępczy*) oraz assistance domowe (*naprawa sprzętu domowego RTV/AGD, pomoc fachowca w domu – ślusarza, elektryka, hydraulika etc.*).

# IMP

**Insurance Meeting Point**

## **Pełnomocnictwa brokerskie** – wyłączność, odwołanie, dublowanie, kurtaż

**prof. UAM dr hab. Marcin Orlicki**

*10 czerwca 2021 r.*





**190**

**1831-2021**

**GENERALI**

**OD 190 LAT  
WSPIERAMY  
NASZYCH KLIENTÓW**