Tomasz MINTOFT-CZYŻ*

# ROLA BROKERÓW NA WSPÓŁCZESNYM RYNKU UBEZPIECZEŃ

## Wprowadzenie

Znaczenie ubezpieczeń we współczesnej gospodarce jest powszechnie znane. Ubezpieczenie jest koniecznością dla bezpieczeństwa działań gospodarczych i przemysłu. Lecz znaczenie ubezpieczeń dla społeczeństwa wykracza daleko poza sferę gospodarki i rolę ochrony dla znacznej części majątku każdego kraju. Stanowi istotne narzędzie, które pozwala, by „nieszczęście jednostki było rozłożone na barki wielu osób, a skutki szkody spotykającej całą społeczność były dzielone także przez inne społeczności – skutki wielkich katastrof są w ten sposób ograniczane a czasem też niwelowane całkowicie"[1].

Ubezpieczenie ma także ogromne znaczenie dla osób fizycznych. Bez ubezpieczeń jednostki i rodziny nie miałyby ochrony przed niepewnością każdego dnia. Ubezpieczenie życia, zdrowia, własności i inne rodzaje ochrony ubezpieczeniowej mają znaczenie dla pewności finansowej i poczucia bezpieczeństwa każdego człowieka.

Ubezpieczenie jest produktem finansowym, zobowiązującym towarzystwo ubezpieczeń do wypłaty odszkodowania w razie zajścia określonego w umowie zdarzenia (szkody). W zamian za składkę ubezpieczeniową towarzystwo przyjmuje na siebie ryzyko zaistnienia szkody. Dzięki ubezpieczeniu możliwe są przedsięwzięcia, które w braku ochrony stawałyby się nadmiernie kosztowne dla osoby lub firmy.

Dystrybucja ubezpieczeń odbywa się w różnych postaciach. Najbardziej powszechną formą jest posługiwanie się przez ubezpieczycieli wyspecjalizowanymi pośrednikami. Pośrednicy stanowią istotny łącznik między towarzystwami oferującymi ochronę a konsumentami, którzy tej ochrony poszukują.

---

* Tomasz Mintoft-Czyż, prezes Polskiej Izby Ubezpieczeń.

[1] Orzeczenie SN USA w sprawie German Alliance Ins. Co v. Lewis, 233 U.S.389, 415 (1914).

Pośrednicy, zgodnie z tradycją nazywani agentami lub brokerami, służą poradą, informacją o produktach ubezpieczeniowych i ich dostawcach, a także całą gamą innych usług powiązanych z działaniami akwizycyjnymi, negocjacjami i obsługą zawartych umów.

Na przestrzeni ostatnich dwóch dziesięcioleci wielu pośredników ubezpieczeniowych rozbudowało zakres świadczonych klientom usług daleko poza tradycyjną usługę pośrednictwa w zawarciu umowy ubezpieczenia. Do zakresu tego zalicza się ocenę ryzyka, wdrażanie alternatywnych metod finansowania potencjalnych szkód, strategie zarządzania ryzykiem i udział w procesie likwidacji szkód.

Niniejsze uwagi mają na celu wyjaśnienie roli pełnionej przez niezależnych pośredników, w szczególności brokerów ubezpieczeniowych, na współczesnych rynkach ubezpieczeń i określenie usług, w których wykonanie pośrednicy się angażują zarówno po stronie konsumentów, jak i po stronie towarzystw ubezpieczeń.

Wypada podkreślić, że doktrynalny podział na agentów i brokerów, zakładający ścisłe ich umiejscowienie po stronie albo ubezpieczycieli, albo klientów, bez dopuszczenia możliwości przekraczania granic tego podziału, staje się anachronizmem w praktyce działań rynkowych w wielu krajach świata.

## Pośrednicy ubezpieczeniowi

Pośrednicy ubezpieczeniowi biorą udział w procesie zawierania umów ubezpieczenia i świadczą usługi na rzecz towarzystw ubezpieczeń i na rzecz konsumentów. Praktyka rynkowa tradycyjnie rozróżnia agentów i brokerów. Różnica pomiędzy tymi grupami pośredników wynika z charakteru czynności, wykonywanych na rynku.

### Agenci ubezpieczeniowi

Najogólniej biorąc, agenci działają na rzecz towarzystw ubezpieczeń. Reprezentują ubezpieczycieli przy zawieraniu umów. Zakres ich działań określają umowy agencyjne. Relacje agentów z towarzystwami mogą mieć różne formy.

W niektórych systemach agenci są „niezależni" i wykonują czynności pośrednictwa na rzecz większej liczby towarzystw (z reguły liczba towarzystw nie jest długa). W innych agenci pracują „na wyłączność" – reprezentują jedno towarzystwo w określonym rejonie lub zajmują się dystrybucją kilku różnych produktów, niekonkurujących ze sobą, na rzecz kilku towarzystw. Agenci mogą działać jako „niezależni", „wyłączni", na podstawie umowy o pracę lub jako przedsiębiorcy.

## Brokerzy ubezpieczeniowi

Brokerzy ubezpieczeniowi wykonują czynności po stronie i w imieniu nabywcy ubezpieczenia i są niezależni od ubezpieczycieli. Pomagają klientom w dokonaniu wyboru ochrony ubezpieczeniowej, przedstawiają im do wyboru konkurujące ze sobą, alternatywne produkty różnych towarzystw. Działając w charakterze „agentów" nabywców ubezpieczeń, brokerzy reprezentują zazwyczaj wielu klientów. Uzyskują oferty wielu ubezpieczycieli i doradzają klientom w kwestii wyboru najwłaściwszej spośród uzyskanych propozycji.

Na niektórych rynkach ubezpieczeń istnieje praktyka rozróżniania brokerów w zależności od rodzajów ubezpieczeń, w których obsłudze się specjalizują (majątkowe, na życie/koszty leczenia, wszystkie linie). W zasadzie wszyscy brokerzy prowadzą działalność w dziale ubezpieczeń ogólnych (majątkowych) na rzecz klientów korporacyjnych. Stosunkowo nieliczni specjalizują się w obsłudze małych podmiotów i osób fizycznych. Znane są również określenia „broker detaliczny" (działają bezpośrednio na rzecz klientów) i „broker hurtowy" (negocjują umowy w imieniu brokerów detalicznych).

Brokerzy reasekuracyjni prowadzą działalność na rzecz towarzystw cedujących ryzyko do firm reasekuracyjnych i negocjują retrocesje ryzyka na „wtórnych" rynkach.

Dla ścisłości należy dodać, że rola brokera może ulegać zmianom w trakcie wykonywania zlecenia zawarcia umowy i później, w okresie jej dalszej obsługi. Zdarza się (na tradycyjnych „brokerskich" rynkach), że broker działa czasem jak „agent" ubezpieczyciela a w innych sytuacjach jak „broker" klienta, asystujący mu w ubezpieczaniu (plasowaniu) ryzyka na otwartym rynku[2].

Przykładem działań brokera wykonywanych na rzecz ubezpieczycieli o charakterze agencyjnym może być inkaso składek od ubezpieczonych lub likwidacja szkód (albo jej niektóre elementy). Takie nietypowe usytuowanie brokerów czyni obsługę ubezpieczeń bardziej efektywną zarówno dla ubezpieczycieli, jak i dla ich klientów.

W praktyce, niezależnie od prawnego usytuowania brokera, jego zasadniczą funkcją jest pośrednictwo wykonywane na rzecz klientów dla realizacji umów ubezpieczenia zawartych z towarzystwami ubezpieczeń, które mają wystarczającą pojemność finansową, aby takie umowy właściwie wykonać.

Umiejscowienie pośrednika jako agenta lub brokera nie jest jednak we wszystkich przypadkach łatwe i oczywiste. Status pośrednika wynika z okoliczności faktycznych każdego przypadku i każdej sytuacji. Pośrednik może posługiwać się nazwą „broker", lecz w istocie, w danej sprawie, może reprezentować interesy ubezpieczycie-

---

[2] Praktyka ta jest powszechna na większości rozwiniętych rynków ubezpieczeń. W Polsce jest ona formalnie zabroniona (por. art. 15 i art. 24.1.1 ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o pośrednictwie ubezpieczeniowym, Dz.U. nr 124, poz. 1154).

la. W takich przypadkach broker jest faktycznie i prawnie uznawany za agenta towarzystwa ubezpieczeń, a nie za przedstawiciela ubezpieczonego. Takie podejście oparte na czynnościowej (przedmiotowej) definicji pośrednictwa znajduje na świecie coraz bardziej powszechne zastosowanie.

W dalszym ciągu tych uwag określenie „pośrednik" odnosi się zarówno do brokerów, jak i agentów, doradców i konsultantów, świadczących usługi doradcze w sferze ubezpieczeń.

## Rola pośredników ubezpieczeniowych

Jako specjaliści posiadający dobrą znajomość produktów ubezpieczeniowych, stawek, cen i instytucji finansowych, znający także i rozumiejący potrzeby klientów – ubezpieczonych, pośrednicy pełnią szczególną rolę na rynkach ubezpieczeń i, ujmując ich rolę szerzej, w funkcjonowaniu gospodarki, w skali krajowej i międzynarodowej.

Działania pośredników mają korzystny wpływ na rozwój gospodarczy. Rola ubezpieczeń w zapewnieniu właściwego i harmonijnego rozwoju ekonomicznego jest powszechnie znana.

Podstawową funkcją wykonywaną przez pośredników ubezpieczeniowych jest zwiększanie dostępności ubezpieczeń, a tym samym dostępności pozytywnych efektów ubezpieczeń – skłonności inwestorów do akceptacji ryzyka, inwestowania, zaspokajania podstawowych potrzeb socjalnych i osiąganie wzrostu gospodarczego.

W działaniach pośredników można wyróżnić kilka cech charakterystycznych, które szczególnie wpływają na dostępność ubezpieczeń:

- ***W sferze technik marketingu*** pośrednicy mają znaczący udział w rozwoju nowych technik dystrybucji ubezpieczeń. Dzięki innowacji w tej dziedzinie „świadomość ubezpieczeniowa" konsumentów rozwija się szybciej. Łatwiej i szybciej zdobywają świadomość zagrożeń i możliwości znalezienia ochrony w różnych wariantach oferowanych na rynku.

- ***W sferze upowszechniania informacji i wiedzy konsumentom*** pośrednicy dostarczają klientom niezbędnych informacji i wiedzy przydatnych w dokonywaniu świadomych wyborów i decyzji finansowych. Pośrednicy wyjaśniają klientom istotę zagrożeń ze strony wydarzeń losowych, oceniają stopień zagrożenia i doradzają w przedmiocie dostępnych rozwiązań umownych, polis i stawek.

  Profesjonalni pośrednicy przedstawiają oferty dobrze odpowiadające prawdziwym potrzebom klientów i pomagają im w pozyskaniu ochrony wycenionej na poziomie konkurencyjnym.

- ***W sferze przekazu informacji ubezpieczycielom*** pośrednicy gromadzą, porządkują i oceniają informacje o zawieranych kontraktach, składkach i szkodach. W połączeniu z wiedzą i zrozumieniem przez pośrednika potrzeb klientów in-

formacje te są pomocne w tworzeniu i rozwoju nowych produktów ubezpieczeniowych i w znajdowaniu odpowiednich rozwiązań rynkowych.

- ***Zdrowa konkurencja.*** Wzrost wiedzy o ubezpieczeniach posiadanej przez konsumentów prowadzi do wzrostu zapotrzebowania na ubezpieczenia i do poprawy warunków cenowych. Zwiększenie popytu na ubezpieczenia pozwala producentom i dostawcom towarów i usług na bardziej racjonalne wykorzystanie środków budżetowych przeznaczonych na zarządzanie ryzykiem i zrealizowanie korzyści płynących z bardziej konkurencyjnych warunków rynkowych, co z kolei ma wpływ na rozwój gospodarki.

- ***Rozproszenie ryzyka po stronie ubezpieczycieli.*** Jakość akceptowanego ryzyka ma dla ubezpieczycieli znaczenie ze względu na rentowność ich działań, zgodność z wymogami prawa i – w ostatecznym rachunku – ze względu na stabilność finansową towarzystw. Towarzystwa ubezpieczeń muszą przede wszystkim uzyskać przeświadczenie, że przyjmowane ryzyko nadaje się do ubezpieczenia. Dalszym krokiem jest właściwe rozproszenie ryzyka, które pozwala na unikanie szkód o katastrofalnych rozmiarach.

  Pośrednicy są pomocni ubezpieczycielom w trudnym zadaniu budowy zrównoważonego portfela ryzyka. Wykonanie tego zadania jest możliwe dzięki temu, że pośrednicy współpracują z wieloma towarzystwami, obsługują różnorodnych klientów i często ich teren działań jest geograficznie bardzo rozległy. Stąd udział pośredników zapewnia zróżnicowanie ryzyka w portfelach ubezpieczycieli w zakresie przedmiotowym (różne dziedziny przemysłu, obrotu itp.), geograficznym, w różnych wysokościach, grupach ryzyka i w innych aspektach. Dzięki temu łatwiejsze jest uniknięcie koncentracji ryzyka określonej kategorii, w tych samych regionach geograficznych czy w nadmiernie wysokich kwotach jednostkowych.

- ***Redukcja kosztów.*** Fakt, że usługi brokerskie wpływają na obniżenie kosztów działalności ubezpieczycieli wpływa pośrednio na redukcję kosztów ubezpieczenia na rynkach ubezpieczeń. Tym samym redukcja kosztów ubezpieczenia, stanowiących jeden z elementów kosztów prowadzenia działalności gospodarczej, ma wpływ na konkurencyjność gospodarki danego kraju. Dostępność produktów i usług ma znaczenie dla konkurencyjności danego rynku i działa na korzyść konsumentów.

## Rola brokera z ekonomicznego punktu widzenia

**Koszty poszukiwania ochrony i koszty akwizycji.** Działania pośredników mają wpływ na redukcję kosztów poszukiwania ochrony ubezpieczeniowej przez konsumentów. Pomagają też zmniejszyć koszty poszukiwania odpowiednich klientów

przez towarzystwa ubezpieczeń. Pośrednicy usuwają niepewność obu stron – ubezpieczycieli i ich klientów – co do właściwego zakresu pokrycia, wyrównują pozycję przetargową małego klienta wobec dużego podmiotu, jakim jest ubezpieczyciel.

Brokerzy posiadają aktualne i sprawdzone informacje o specjalizacji towarzystw w poszczególnych grupach ubezpieczeń. Takie informacje oraz praktyczna wiedza o uczestnikach rynku, wynikająca z długofalowej współpracy z towarzystwami, jest przydatna przy poszukiwaniu pokrycia, zwłaszcza gdy możliwości znalezienia ochrony są ograniczone.

**Niepewność.** Zarówno towarzystwa ubezpieczeń, jak też ich klienci nie mają wszystkich informacji potrzebnych do zawarcia umowy ubezpieczenia. Kupujący i sprzedający mają różny ogląd sytuacji i różny zakres wiedzy o produkcie lub usłudze, dlatego trudno im uzgodnić cenę i warunki usługi. Klient ma pełniejszą wiedzę o swoim ryzyku. Często, w interesie zmniejszenia kosztów ubezpieczenia, skłania się do przedstawiania go jako ryzyka o małym prawdopodobieństwie wystąpienia. W dalszej kolejności, już po uzyskaniu ochrony, klient jest mniej zainteresowany redukcją i kontrolą ryzyka. Natomiast ubezpieczyciel może mieć wątpliwości co do wielkości ryzyka i okoliczności, mających wpływ na prawdopodobieństwo jego realizacji. Z drugiej strony, klient jest z reguły mniej zorientowany w kwestii oferowanych na rynku warunków i kondycji finansowej poszczególnych towarzystw. Może to mieć istotne znaczenie przy dokonywaniu wyboru.

Broker posiada niezbędne informacje i przekazuje je zarówno klientowi, jak i ubezpieczycielowi, starając się, aby były one zrozumiałe i możliwe do przyjęcia przez obu partnerów.

Działając w interesie budowy długotrwałych relacji brokerzy są zainteresowani w tym, aby obie strony umowy ubezpieczenia posiadały potrzebne im informacje i aby zawarły kontrakt korzystny dla każdej z nich.

**Wyrównanie pozycji przetargowej.** Mali i średni klienci mogą mieć wyraźnie słabszą pozycję w rozmowie z ubezpieczycielami. Broker, tworząc płaszczyznę porozumienia, wyrównuje pozycje stron i jest zdolny do uzyskania dla swego klienta warunków lepszych niż te, które klient, zwłaszcza mały, potrafiłby sam wynegocjować.

Każde towarzystwo ubezpieczeń czyni klientom identyczną w swej treści obietnicę: wyrównania szkody ubezpieczonemu. Aby obietnica ta stała się realna, ubezpieczyciel musi mieć rzetelną i pełną wiedzę o ryzyku, aby je właściwie ocenić, a także musi mieć wystarczające środki, aby wypłacić odszkodowanie, gdy będzie należne. Ubezpieczyciel musi także w działaniach praktycznych dowieść, że jest skłonny uczciwie i rzetelnie likwidować szkody swoich klientów.

Klienci mają do wyboru ogromną liczbę towarzystw ubezpieczeń, z którymi w wielu wypadkach mogą negocjować indywidualne warunki ubezpieczenia. Ponieważ sami nie posiadają dostatecznego rozeznania rynku, polegają na doradztwie zawodowych pośredników, od których oczekują pomocy w znalezieniu odpowiedniego produktu

u stabilnego i rzetelnego ubezpieczyciela, za relatywnie najniższą cenę. W trakcie wykonywania działań rynkowych brokerzy zdobywają znajomość rynku i jego uczestników, potrafią ocenić zdolność towarzystw do sprostania podjętym zobowiązaniom, a także ich postawę w trudnych sprawach o odszkodowanie. Podobnie towarzystwa ubezpieczeń zyskują lepsze zrozumienie i pewność słuszności przyjętej oceny ryzyka, gdy jest ono prezentowane przez sprawdzonego i cieszącego się zaufaniem brokera.

Usługi świadczone przez pośredników są cenione przez ubezpieczonych i przez ubezpieczycieli. Na współczesnym rynku ubezpieczeń brokerzy pełnią bardziej złożone funkcje, nie ograniczając się wyłącznie do kojarzenia klientów z towarzystwami – to jest do funkcji pośrednictwa w ścisłym tego słowa znaczeniu.

Brokerzy ubezpieczeniowi wnoszą na rynek ubezpieczeń swoją wiedzę i doświadczenie, znajomość towarzystw i zrozumienie ryzyka oraz potrzeb swoich klientów. Posiadając zdobytą w praktycznych działaniach rynkowych znajomość i dostęp do ubezpieczycieli, zapewniają ochronę dla często znacznego, skomplikowanego, a nieraz wyjątkowego ryzyka. W przypadku ryzyka przemysłowego doświadczeni klienci mają na ogół świadomość, że „produkty" ubezpieczeniowe nie są towarami dostępnymi na półkach. Wiedzą, że produkty te są dopasowanymi do indywidualnych potrzeb narzędziami transferu ryzyka, których warunki i cena są indywidualnie negocjowane. Często uplasowanie takiego ryzyka jest skomplikowanym i długotrwałym procesem. Klienci polegają na swoich brokerach, od których oczekują pełnego zrozumienia i artykulacji ich potrzeb ubezpieczeniowych oraz znalezienia właściwych rozwiązań rynkowych.

Coraz częściej brokerzy angażują się w czynności, wchodzące w zakres *risk management*, który jest złożonym procesem, polegającym na analizie potencjalnych zagrożeń i możliwości realizacji ryzyka, redukcji tych zagrożeń i ochrony finansowych aktywów przedsiębiorstwa. W efekcie stosowania narzędzi zarządzania ryzykiem możliwa jest kontrola ryzyka i jego redukcja. Niektóre zagrożenia mogą być wyeliminowane, inne mogą zostać zmodyfikowane tak, by ograniczyć częstotliwość lub wielkość szkód. Brokerzy często świadczą klientom usługi we wszystkich fazach procesu zarządzania ryzykiem: pomagają ocenić powagę i wielkość zagrożeń, wdrażać procedury i środki zmierzające do ograniczenia tych zagrożeń, negocjują warunki ubezpieczenia lub zalecają przyjęcie alternatywnych sposobów transferu ryzyka, najbardziej odpowiadające konkretnym potrzebom klienta, uczestniczą aktywnie w procesie likwidacji szkód.

## Efekty konkurencji na rynku ubezpieczeń

Współczesne rynki ubezpieczeń charakteryzują się obecnością dużej liczby podmiotów brokerskich, w przeważającej liczbie małych, prowadzących ostrą walkę konkurencyjną. W Polsce ponad 80% firm brokerskich to firmy jedno- lub paro-

osobowe. Podobny stan istnieje na większości pozostałych rynków europejskich[3]. Ustawicznie poszukując dla klientów najlepszych i najtańszych rozwiązań, brokerzy odgrywają istotną rolę w konkurencyjnej grze na rynkach ubezpieczeń. Efektem tych działań jest obniżenie składek płaconych przez klientów[4].

Częścią składową kosztu ubezpieczenia opłacanego przez klienta jest wynagrodzenie prowizyjne pośrednika. Podlega ono wahaniom i jest w równym stopniu co składka zależne od rynkowej gry konkurencyjnej.

Błędny jest pogląd, zgodnie z którym system wynagrodzeń prowizyjnych przyjęty powszechnie na rynkach ubezpieczeń skłania brokerów do plasowania ryzyka w towarzystwach żądających najwyższych składek lub oferujących najwyższe stawki prowizyjne. Pogląd ten ignoruje fakt, że konkurencja na rynku usług pośrednictwa (także ze strony innych grup pośredników oraz ze strony ubezpieczycieli oferujących usługi bezpośrednio) wymusza na wszystkich uczestnikach rynku zachowania racjonalne. Broker, który podjąłby próbę działania wbrew prawom rynku, szybko zostałby z tego rynku wyeliminowany. Potwierdzenie tego stwierdzenia znalazło się w wynikach ankiety przeprowadzonej przez Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych wiosną 2005 roku: wśród czynników, mających największy wpływ na treść rekomendacji składanej przez brokerów klientom przy wyborze oferty ubezpieczenia, najczęściej wymieniano elastyczność ubezpieczycieli w negocjowaniu warunków ubezpieczenia i cen.

Niezależni pośrednicy ubezpieczeniowi tworzą niezbędną infrastrukturę dystrybucyjną dla nowych firm ubezpieczeniowych, co przynosi wzbogacenie oferty rynkowej i dalszy wzrost konkurencyjności rynków ubezpieczeń.

Niezależne badania rynkowe przeprowadzone niedawno w Irlandii dowodzą, że klienci deklarują wyższy stopień satysfakcji z usług świadczonych przez brokerów niż w przypadkach, gdy ubezpieczenia zawierane są bezpośrednio[5]. W szczególności wskazuje się na następujące aspekty działań brokerów, które mają istotne znaczenie dla klientów:

- bezstronność opinii w przedmiocie wyboru ochrony ubezpieczeniowej najbardziej odpowiedniej dla zaspokojenia faktycznych potrzeb klienta,

---

[3] Na przykład według danych opublikowanych przez IBA (Stowarzyszenie Brokerów Ubezpieczeniowych Irlandii) ponad 85% członków tej organizacji to firmy zatrudniające 10 lub mniej pracowników.

[4] Badania rynkowe prowadzone przez ISFRA (Irish Financial Services Regulatory Authority), których wynik opublikowano w marcu 2004 roku, wskazują na oszczędności przy ubezpieczeniu AC, wynoszące przeciętnie €224 rocznie – około 9% – osiągane przez kierowców samochodów (mężczyzn) w sytuacjach, gdy ubezpieczenie zawierano przy udziale brokera, w porównaniu z przypadkami, w których brokerzy nie brali udziału. Oszczędności przy produktach „pakietowych" AC/OC były nawet dwukrotnie wyższe.

[5] Irish Brokers Association: opracowanie (niepublikowane) przygotowane w odpowiedzi na zapytania Urzędu ds. Konkurencji, prowadzącego badania rynku usług ubezpieczeń majątkowych w Irlandii, Dublin, 16 kwietnia 2004 roku.

- gotowość do zaprezentowania klientowi oferty najbardziej konkurencyjnej cenowo,
- gotowość do wyjaśnienia wszystkich warunków i zastrzeżeń zawartych w polisie (warunkach ubezpieczenia),
- świadczenie fachowej pomocy w dochodzeniu roszczeń od ubezpieczycieli,
- pomoc w administrowaniu i organizowaniu spraw związanych z potrzebami klienta w sferze ubezpieczeń.

Potwierdzenie tych opinii można znaleźć w publikacji Swiss Re „Sigma": „Wyniki sondażu opinii klientów przeprowadzonego przez Reactions wskazują, że 73% badanych uznało współpracujących z nimi brokerów za bardzo potrzebnych i niezbędnych uczestników rynku ubezpieczeń. Nawet w odniesieniu do dystrybucji najbardziej prostych i typowych produktów ubezpieczeniowych okazuje się, że klienci często poszukują informacji o produktach w internecie, jednak kupują polisy przy pomocy pośredników. Gdy idzie o bardziej skomplikowane produkty, co do których zindywidualizowana porada jest niezbędna, klienci z reguły korzystają z asysty brokerów. Warto podkreślić, że respondentami na pytania ankiety byli przedstawiciele wielkich podmiotów, przedsiębiorstw handlowych, produkcyjnych i usługowych, doświadczeni uczestnicy rynku ubezpieczeń. Mali klienci mogą oczekiwać dalej idącej znajomości przedmiotu i nawet w większym stopniu polegają na doradztwie brokerów"[6].

Doświadczenie najbardziej rozwiniętych rynków ubezpieczeń wskazuje na utrzymujące się zapotrzebowanie społeczne na usługi profesjonalnych, niezależnych pośredników. Aby tej potrzebie sprostać, ustawodawcy i organa nadzoru powinny zapewnić tej gałęzi usług możliwie liberalne warunki działania, przy jednoczesnym zapewnieniu wysokiego poziomu kwalifikacji zawodowych i standardów etycznych.

## Bibliografia

*Commercial Insurance and Reinsurance Brokerage – Love Thy Middleman*, „Sigma Report" 2004, nr 2.

*

Orzeczenie SN USA w sprawie German Alliance Ins. Co v. Lewis, 233 U.S.389, 415 (1914).

Ustawa z dnia 22 maja 2003 roku o pośrednictwie ubezpieczeniowym – Dz.U. nr 124, poz. 1154.

---

[6] *Commercial Insurance and Reinsurance Brokerage – Love Thy Middleman*, „Sigma Report" 2004, nr 2. W tabeli na stronie 6 artykułu podano, że 24% respondentów uznało brokerów za „niezbędnych", 49% określiło ich znaczenie jako „bardzo istotne", 21% jako okazjonalnie przydatne, a 6% użyło innych określeń.