DEBATA BROKERSKA NA KONGRESIE

Co nas czeka i co nas irytuje

Spotkań i wydarzeń podczas tegorocznego Kongresu Brokerów było tak wiele, że nie sposób było uczestniczyć w każdym nich. Podobnie jak wielokrotnie mówił prezes Stowarzyszenia Łukasz Zoń, starałem się i ja być we wszystkich miejscach, jednak jak zwykle się nie udało. Dlatego skupię się na drugiej połowie debaty brokerskiej, bowiem jestem pewny, że tematyka dotyczyła i będzie dotyczyć każdego brokera.

Być może coś pominąłem, ale odniosę się do kilku zagadnień, które zapadły mi w pamięć.

Bezduszna automatyzacja vs. relacja

Proces automatyzacji postępuje. Co do zasady dotyczy prostych czynności, które można zalgorytmizować. Obecnie zakłady ubezpieczeniowe automatyzują to, co było do tej pory przygotowywane ręcznie, nawet underwriting.

Kiedyś można było podyskutować z człowiekiem, którego się znało, i podzielić się doświadczeniem i dodatkową wiedzą o kliencie. Dziś sam underwriter twierdzi, że stawki generują się automatycznie, a on sam nie ma nic do gadania.

Faktem jest jednak, że wszystko, co system wygeneruje, ma od człowieka. Najpierw to człowiek musiał przygotować algorytm, a potem podać mu dane. Czy coś możemy z tym zrobić? Wątpię i jak powiedziałem podczas debaty: „nie zamierzam kopać się z koniem". Obsługa wszystkich klasycznych ryzyk wcześniej czy później zostanie zalgorytmizowana. Później dodamy AI, czyli sztuczną inteligencję, która da systemowi komputerowemu zdolność do naśladowania ludzkich funkcji poznawczych, czyli uczenia się i rozwiązywania problemów. W efekcie tego już sam broker po wprowadzeniu podstawowych danych i określeniu standardowych ryzyk, naciskając guzik, w ułamku sekundy dostanie surowiec do przygotowania rekomendacji.

A likwidacja szkody? Boty przyjmą szkodę, porównają z klauzulami w polisie + OWU i wydadzą decyzję. Taka czeka nas przyszłość, jednak naszej szansy powinniśmy szukać w identyfikacji i definiowaniu ryzyk. Myślę wręcz, że wszystko, co zaczyna się od „OGÓLNE", zostanie zautomatyzowane. Jednak to, co jest wyjątkowe, specjalistyczne, co do tej pory wykluczali ubezpieczyciele, bo nie znali tego lub nie potrafili zidentyfikować, będzie naszą „Ameryką". To samo w kwestii likwidacji szkód.

Przykłady to ryzyka związane z odpowiedzialnością cywilną. Nowe zawody, nowe potencjalne roszczenia to wszystko, co w praktyce wymaga wnikliwej analizy na podstawie bieżących zjawisk i zdarzeń, no i nowych rynków. Przykład: nasze polskie firmy IT wchodzą na rynki USA, a tam oczekiwane sumy ubezpieczenia zaczynają się od 10 mln dol.

Na koniec tego zagadnienia komentarz do „relacji". Jak sięgam pamięcią, usługa brokerska oparta jest na relacji, słyszę to od lat. To prawda. Jednak młode pokolenie, które wchodzi do biznesu czy prowadzi własny biznes, nie poszukuje dostawców usług tylko wśród znajomych czy z polecenia. Szuka w sieci, w fachowych publikacjach, po eksperckich forach i konferencjach, wszędzie tam, gdzie może znaleźć wiedzę właśnie niezależną od opinii polecających.

Cyberbezpieczeństwo

Jakże popularne ostatnio wyrażenie: cyberbezpieczeństwo. Chyba nie ma brokera, który nie pisałby o cyberpolisach. Jak jest to ważne w dobie ataków hakerskich, zagrożenia wyciekiem danych, zatrzymaniem operacyjności i działania firm. O wysokościach potencjalnych kar administracyjnych i odszkodowań dla poszkodowanych klientów czy kontrahentów. To wszystko prawda. Jednak to, że jest to popularne ubezpieczenie, nie oznacza, że się je masowo sprzedaje.

Skala zdarzeń i odszkodowań bardzo zradykalizowała stanowiska ubezpieczycieli. To, że wielu chce kupić taką polisę, nie oznacza, że każdy ją otrzyma. Skomplikowane formularze w pierwszym kroku odsiewają tych, którzy chcą tylko sprawdzić cenę. Następnie po wypełnieniu kwestionariuszy okazuje się, że firmy nie spełniają podstawowych zasad bezpieczeństwa związanego z przechowywaniem danych, dostępem do nich i komunikacji między pracownikami wewnątrz i na zewnątrz organizacji.

Z jednej strony już sam efekt takiej analizy daje motywację do poprawy i inwestycji w bezpieczeństwo. Z drugiej jednak skala takich inwestycji w dodatkową infrastrukturę może odstraszać. Żyjemy w takich czasach, że wcześniej czy później każda firma padnie ofiarą cyberprzestępców. Niektórzy nawet już padli, tylko o tym nie wiedzą. Dlatego popularyzując takie ubezpieczenia, nie mówmy o nich, że to proste, tanie i dla każdego. Nie jest ani proste, ani tanie. Wręcz przeciwnie, coraz bardziej skomplikowane i coraz droższe. Może się wręcz nawet niedługo okazać, że nieubezpieczalne.

> Obsługa wszystkich klasycznych ryzyk zostanie zalgorytmizowana. Później dodamy AI, która da systemowi komputerowemu zdolność do naśladowania ludzkich funkcji poznawczych. W efekcie tego już sam broker po wprowadzeniu podstawowych danych i określeniu standardowych ryzyk, w ułamku sekundy dostanie surowiec do przygotowania rekomendacji.

Agent czy/i broker. Obie prowizje w jednej rekomendacji. Schizofrenia środowiska

Nie mogłem darować sobie tego tematu. Zresztą nie ja go podniosłem podczas debaty. Od lat muszę klientom tłumaczyć, czym różni się broker od agenta. I wydaje mi się, że robi to większość zaangażowanych bezpośrednio w pracę z klientami brokerów. W żaden sposób nie chcę nikogo deprecjonować. Każdy ma prawo w ramach swoich kompetencji działać i obsługiwać swoich klientów. Jednak z tych kompetencji wynika zasadnicza różnica w odpowiedzialności względem klienta, dlatego tak ważne jest, aby rozumieć te różnice. Problem pojawił się już dawno. I uważam, że pojawił się z chciwości i parcia na kasę, a nie ze względu na jakość obsługi klienta. Dużym wielooddziałowym firmom brokerskim uciekali liczni indywidualni/pojedynczy klienci o wystandaryzowanych potrzebach, ze stosunkowo niewielkim poziomem składki, którzy potrzebują polisy od zaraz i chcą zapłacić od ręki. Każda zatem z większych firm brokerskich, dysponująca kapitałem ludzkim i finansowym utworzyła sobie multiagencję ubezpieczeniową. I właściwie nie ma w tym nic zdrożnego, „biznes jak każdy inny", jednak wiele z nich nawet nie zmieniło logo ani głównej nazwy.

Rozumiem, że celem była amortyzacja zaufania do „brandu", ale efekt był taki, że klientom zamieszano w głowie. Z jednej strony znane logo, z drugiej zupełnie osobna spółka prawa handlowego i kompetencje. Przecież prawo wymaga rozróżnienia. Zgadzam się z prezesem **Jackiem Kliszczem**, że dramatem jest przedstawianie w jednym dokumencie brokerskim treści dla klienta, kurtażu i prowizji agencyjnej. Tak nie powinno być. Z jednej strony mówi się o różnicach, z drugiej wrzuca do jednego kotła informacyjnego. Ale kto to zrobił? Uważam to za schizofrenię dużych spółek brokerskich. Średniej wielkości czy butikowe firmy brokerskie nie mają takich problemów, ale muszą prawie codziennie tłumaczyć klientowi zasady odpowiedzialności tych obu podmiotów.

Czy zawieramy legalnie umowy zlecenia brokerskiego?

Compliance. To kolejne słowo klucz. Kojarzy się ze szczegółowymi regulacjami, z których wynikają konkretne obowiązki prawne. Podczas debaty prezes Łukasz Zoń starał się pobudzić do dyskusji nad rozwiązaniami czy opiniami w tej sprawie. Ma rację, bowiem nasza działalność jest zawodem zaufania publicznego, aby zatem być wiarygodnymi, musimy działać zgodnie z ustalonymi procedurami i obowiązującym prawem. Co więcej, wymagać ich przestrzegania od wszystkich stron. Przy tym wszystkim musimy jednak zachować zdrowy rozsądek.

Wczytując się w zapisy poszczególnych regulacji, nie zapomnijmy o dobrej praktyce opartej na doświadczeniu. Nie ma bowiem złotego środka, a prawo, które jest aktualizowane, na bieżąco tworzy wielokrotnie sprzeczne ze sobą zapisy.

Podczas takiej debaty najwięcej do powiedzenia mają zawsze prawnicy, tak było i tym razem. Na jedno pytanie możemy uzyskać dwie lub trzy różne odpowiedzi i każda będzie dobra i miała podstawy prawne. To oczywiście napędza rynek usług prawnych, generuje wielogodzinne spory i dyskusje, które nie prowadzą do niczego konstruktywnego. Pamiętajmy, końcowa odpowiedzialność spada i tak na brokera.

A może da się to wszystko ubezpieczyć?

Na koniec dyskusji w debacie padła propozycja z sali od kolegi od tzw. dużych (XL) ryzyk, że może powinniśmy te wszystkie prawne niewiadome ubezpieczyć. To zaiste komentarz branżowy, bo przecież wszyscy handlujemy ryzykiem. Czy jednak da się to tak łatwo rozwiązać? Czy może jest to ryzyko nieubezpieczalne, z którym będziemy borykać się z pewnością do kolejnego Kongresu.

Grzegorz Waszkiewicz
broker ubezpieczeniowy
członek zarządu Krajowego Biura Obsługi Roszczeń Ubezpieczeniowych
właściciel marki BezpieczenstwowBiznesie.pl