



RELACJA Z KONGRESU BROKERÓW

Brak świadomości nadchodzących zmian

Tegoroczny kongres znowu dał do myślenia. Mam jednak przekorny wniosek, że środowisko brokerskie, mimo ustnych deklaracji i mnogości wydarzeń, nie ma faktycznej świadomości nadchodzących zmian. Taki wniosek pojawił się w mojej głowie po debacie brokerskiej i jeszcze go rozwinę.

Uważam, że świetnym pomysłem był panel z ekspertami **Strategii & Future dotyczący geopolityki oraz wykład Tomasza Kammela o efektywnej komunikacji**. Wszystko okraszone show **Cezarego Pazury**, który pokazał nam, jak zachować dystans i umieć śmiać się z siebie.

Oczywiście, jak co roku merytoryki i rozrywki było dużo, a zespoły poszczególnych firm miały czas na integrację. Co ciekawe, ten kongres pełen był świeżej krwi, młodych brokerów oraz odmłodzonych struktur po stronie towarzystw ubezpieczeniowych.

Hit dnia pierwszego

Moim zdaniem spotkanie „**Geopolityka a ubezpieczenia i rynek finansowy**” powinno otwierać kongres. Red. **Jarosław Gugala** jako prowadzący, udział ekspertów – **Marka Budzisa** i **Alberta Świdzińskiego** plus przedstawiciele naszej branży – świetny pomysł.

W niecałe dwie godziny pan Marek jako ekspert ds. Rosji świetnie opisał bieżącą wojenną sytuację, jej przyczyny, obecny stan i możliwe kierunki rozwoju. W jego wypowiedzi mimo tragedii wojny można było wyczuć pewien optymizm.

Z kolei w słowach pana Alberta, który patrząc globalnie, scharakteryzował konflikt, wyczuwalny był pesymizm. Jego zdaniem świat i jego sposób postępowania, normy, które zostały stworzone po II wojnie światowej przez Stany Zjednoczone, właśnie się zmieniają. Konflikt, który mamy za naszą wschodnią granicą, jest niestety tylko drobnym elementem wielkiej gry jednego mocarstwa z pretendencją do bycia mocarstwem.

Ta gra rozpoczęła się już kilkanaście lat temu, jej efekty zmieniają *status quo* nie tylko poszczególnych państw, ale stworzą nowe koalicje i normy nie tylko w biznesie, lecz również w ludzkich zachowaniach. Chiny jako pretendent do bycia rozgrywającym mocarstwem są bardzo sprawnym graczem i z końcowych wypowiedzi ekspertów odniosłem wrażenie, że mają szansę wygrać w tym starciu.

Na bazie powyższych analiz red. Gugala zadał pytanie przedstawicielom rynku ubezpieczeniowego na temat wpływu wojny na ich przedsiębiorstwa. I tu w przeciwieństwie do polskiego zwyczaju narzekania okazało się, że nigdy nie było lepiej. Poziom ekspozycji ubezpieczycieli na rynek wschodni jest właściwie żaden, a spółki brokerskie dzięki wzrostowi składek zwiększają przychody i zyski.

Z tej perspektywy dało się jasno odczuć, choć nikt tego nie powiedział głośno, że dla Polski konflikt w Ukrainie niesie ze sobą pozytywne oddziaływanie. Jednocześnie analiza ewentualnego zakończenia wojny spowoduje w Polsce samo zło. Wyssie z Polski kapitał ludzki, finansowy, zasoby towarowe, co zwiększy inflację i pojawiają się duże niedobory we wszystkich wymienionych obszarach.

Komunikacja międzypokoleniowa

Właściwie większość konfliktów wynika z błędów w komunikacji. Jedni chcą coś powiedzieć, ale nie potrafią tego przekazać, a drudzy chcą czegoś się dowiedzieć, ale nie potrafią zrozumieć. I znów zaczęło się od wojny. Wprowadzając do swojego wykładu, Tomasz Kammel oznajmił, że jest to niepowtarzalna w historii sytuacja, kiedy już cztery pokolenia muszą ze sobą współdziałać w życiu zawodowym. Opisał te pokolenia: **BB** (baby boomers), **X**, **Y** (milenialsi) i **Z**.

Wykład w przyjazny sposób wskazał problemy w komunikacji i budowie relacji między tymi pokoleniami. Co ich motywuje do pracy. Jak dane pokolenia stawiają bezwiednie mur między sobą. No i oczywiście jak **podchodzą do zmian**:

- **BB** – ryzyko
- **X** – szansa
- **Y** – rozwój
- **Z** – normalność

Pojawiły się konkretne przykłady, które mogą pomóc w nawiązywaniu pozytywnych relacji między tymi młodymi, niedojrzałymi (przyklejonymi do smartfonów) a tymi doświadczonymi (analogowymi), którzy zjedli wszystkie rozumy.

Spotkanie wskazało też, że w komunikacji nie należy oceniać się jedynie przez pryzmat pokolenia, ale osobistego charakteru i motywacji do tego, by się dogadać. Ze spotkania dodatkowo wyniosłem, że do syna wysłałam DM, a nie SMS i, że gdy dostanę wiadomość (DM-a): #NZS, to nie będzie to miało nic wspólnego z niezależnym zrzeszeniem studentów.

Debata brokerska

Jak zawsze na podsumowanie kongresu w debacie wracamy do tych samych zagadnień. Zaangażowanie

Co ciekawe, ten kongres pełen był świeżej krwi, młodych brokerów oraz odmłodzonych struktur po stronie towarzystw ubezpieczeniowych.

młodych ludzi do prowadzenia debaty nad problemami „doświadczonych ekspertów”, mimo ich merytorycznego przygotowania, uważam za nieporozumienie. Trudno im było zdobyć uwagę i zaangażowanie uczestników. Tylko dzięki autorytetowi prezesa Stowarzyszenia **Łukasza Zonia** budziła się jakakolwiek dyskusja.

Pierwszy wątek to rozwiązywanie sporów w środowisku brokerskim. **Sądy Powszechnie** są, ale sprawy ciągną się latami. Arbitraż jest dobry, ale kto go ma uznać i na jakiej podstawie. Czysto teoretyczna dyskusja bez szans na jakikolwiek wniosek.

Następnie, jako pewien punkt zgody, pojawił się **Kodeks Dobrych Praktyk**. I o nim zawsze trzeba mówić, ale nie każdy tego słucha. Zabrakło na sali tych, o których poparcie czy oficjal-

ne uznanie zapisów kodeksu ciągle wnosimy, czyli PIU i KNF. To ich przedstawiciele powinni zabrać głos, aby móc z nimi dyskutować.

Ciekawy był dla mnie wątek nie tylko pełnomocnictw, ale też umów zlecenia brokerskiego, doprecyzowujące zasady współpracy z klientem. Jak nie wierzę, że będą one do przeforsowania z klientami z pokolenia **BB** i **X**, tak jednocześnie sądzę, że pokolenia młodsze, niespaczone jeszcze złymi praktykami, mogą je uszanować. Ciężko jednak nie przyznać też racji jednemu z uczestników dyskusji, że pewnych „problemów” nie da się uniknąć. Jak mówił klasyk: „praw fizyki pan nie zmienisz...”. Zawsze będzie np. wielość pełnomocnictw, podkradanie klientów, klient ma zawsze rację i wszyscy działamy dla zysku.

I na koniec **sztuczna inteligencja (AI)** – jako stały element dyskusji. Szansa czy zagrożenie? I jedno, i drugie, tylko że do takiej debaty trzeba zaprosić już doświadczonych praktyków w tej dziedzinie i być może z bardziej rozwiniętych rynków pod tym względem niż Polska. Mielimy ciągle to samo, a sam tego fakt powoduje, że uczestników dyskusji jest coraz mniej, przynajmniej ze strony regulatorów i ubezpieczycieli.

Aby debata brokerska nabrała atrakcyjności i stała się efektywna, powinno się zmotywować do uczestnictwa w niej nie tylko środowisko brokerów. Uważam, że ważny w dyskusji byłby głos towarzystw, które mogłyby wskazać, w jakich kierunkach będą rozwijać AI i jak daleko sobie wyobrażają współpracę z brokerami w tym zakresie. Mam poczucie, że boimy się jakiejś „chmury widmo”, wyparcia przez algorytmy, a wynika to z naszej niewiedzy.

Reasumując, w kształtowanie naszego rynku musimy zaangażować mocno wszystkie trzy strony: regulatora, ubezpieczycieli i brokerów.

Grzegorz Waszkiewicz
broker ubezpieczeniowy
BezpieczeństwoWBiznesie.pl

