

Marcin Sokół

Rynek usług brokerskich

Jest w czym wybierać

Przygotowanie raportu dotyczącego brokerów obsługujących floty pojazdów jest zadaniem niezwykle trudnym. Mimo to udało nam się taki raport sporządzić, aby przybliżyć naszym Czytelnikom stan rynku usług pośrednictwa ubezpieczeniowego.

Głównymi klientami brokerów obsługujących floty pojazdów są przedsiębiorstwa posiadające własne floty używane przez własnych pracowników, firmy leasingowe, firmy Car Fleet Management (CFM), wypożyczalnie pojazdów. Zwróciliśmy się do wybranych dużych i mniejszych firm brokerskich z pytaniami dotyczącymi rynku ubezpieczeń flotowych. Nie wszyscy udostępniłi nam informacje, o które pytaliśmy, głównie ze względu na możliwość ujawnienia własnego know-how oraz tajemnicę handlową. Z tego powodu sporządzając raport, częściowo oparliśmy się na ogólnodostępnej wiedzy dotyczącej rynku pośredników ubezpieczeniowych.

Co decyduje o atrakcyjności

Oczywiste jest pytanie o kwestie, które według brokera decydują o tym, że jego oferta jest atrakcyjna, czyli „Jak broker przestrzega swoje własne usługi i co daje klientowi bez żadnych negocjacji?”. Poza dyskusją jest to, że broker składając ofertę obsługi bądź obsługując klienta będzie dążył do tego, by klient był maksymalnie zadowolony z jego usług, tak aby nigdy nawet nie pomyślał o rezygnacji z usług pośrednika. Podobny tok myślenia prezentują czołowe firmy brokerskie. Z wypowiedzi ich przedstawicieli jasno wynika, że stawiają one głównie na jakość serwisu brokerskiego, budowaną poprzez doskonałe relacje z klientem oraz doskonalenie usług związanych z odszkodowaniami.

Każdy z pytanych przez nas brokerów ma własny dział likwidacji szkód komunikacyjnych. Na tym tle wyróżniają się Gras Savoye Polska, Marsh, Nord ▶

Fot. SXC.hu

Patronem działu Bezpieczeństwo i Ubezpieczenia jest
Kancelaria Brokerska Concept

Sebastian Kasperek

(prezes Kancelarii Brokerskiej Concept)



Usługi brokera ubezpieczeniowego w dzisiejszej rzeczywistości rynkowej wykraczają daleko poza przyjętą definicję, tzn. zawieranie ubezpieczeń w imieniu i na rzecz klienta. Broker ubezpieczeniowy na trwałe wpisał się w relacje klient – zakład ubezpieczeń, zwłaszcza w ubezpieczeniach flot samochodowych.

Jak wybrać brokera? Niekoniecznie duży znaczy lepszy. W kraju działa wiele mniejszych firm brokerskich z powodzeniem obsługujących klientów flotowych. Przy wyborze brokera ważna jest przede wszystkim rekomendacja jego dotychczasowych klientów. Warto zasięgnąć informacji, jak wygląda obsługa, czy to poprzez pisemne referencje czy też informacje telefoniczne od osób odpowiedzialnych za współpracę.

Przy wyborze brokera warto podpisać, oprócz pełnomocnictwa, umowę o współpracy wyraźnie określającą zakres usług oraz prawa i obowiązki stron. W zakresie ubezpieczeń flot samochodowych można określić, wypracowany przez rynek, minimalny zakres czynności wykonywanych przez firmę brokerską.

- Wynegocjowanie umowy – umów generalnych na posiadane przez klienta pojazdy
- Zapewnienie sprawnego i szybkiego obiegu dokumentów ubezpieczeniowych
- Dedykowanie do obsługi klienta pracownika/pracowników, a w przypadku dużych firm ich delegowanie
- Likwidacja szkód oraz prowadzenie procedury odwoławczej w przypadku zanizenia bądź odmowy odszkodowania
- Szkolenia pracowników klienta z tematyki ubezpieczeniowej.

Ważną informacją o brokerze jest to, czy i w jakim stopniu w obsłudze swoich klientów wykorzystuje programy komputerowe. Nowoczesne narzędzia informatyczne pozwalają użytkownikowi na podgląd zawartych ubezpieczeń, informacje o stanie likwidacji szkód czy też generowanie raportów z zakresów interesujących klienta (np. szkodowość poszczególnych kierowców).

Coraz mniejszą rolę gra odległość broker – klient. W praktyce większość czynności związanych z obsługą ubezpieczeniową może być prowadzona zdalnie.



Kancelaria Brokerska Concept Sp. z o.o.
ul. Krypska 37 lok. 2, 04-082 Warszawa
tel.: +48 22 810 55 74-75
fax: +48 22 810 53 11
www.kbconcept.pl

► Partner, DB Progres i Grupa Mak, które posiadają własne wyspecjalizowane spółki zależne zajmujące się likwidacją szkód. W przypadku Grupy Mak jest to wyspecjalizowana spółka brokerska. U innych brokerów zadania te wykonuje albo główna spółka, albo, w przypadkach szczególnych, zewnętrzni kooperanci. Widać więc wyraźnie, że głównym elementem decydującym o jakości usług brokera jest obsługa ubezpieczeń i szkód oraz wypracowanie kontaktu z klientem, często poprzez wyspecjalizowaną platformę informatyczną.

Wspólnym dla wszystkich firm brokerskich standardem jest oczywiście przedstawianie oferty zgodnie z wymaganiami określonymi przez klienta. Pośrednicy są przyzwyczajeni czy to do przedstawiania „dogniecionej kolaniem” oferty, która stanowi wypełnienie luki pomiędzy Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia (OWU) a oczekiwaniami klienta, lub niskiej ceny (jak chce Gras Savoye Polska) albo produktu stanowiącego mariaż nowoczesności i kreatywności obsługi oraz niskiej ceny (o ile jest to oczekiwane przez klienta) – jak twierdzi Krzysztof Bromka z Nord Partner. Z wypowiedzi tych i innych pośredników widać wyraźnie, że elementem, którym pośrednik będzie starał się nas przekonać do swojej oferty, jest cena i jakość serwisu. To standard rynkowy.

Warto także zauważyć, że praktycznie żaden z czołowych brokerów nie specjalizuje się w ubezpieczeniach komunikacyjnych (nie pośredniczy wyłącznie w tym zakresie). Jak twierdzi Robert Godziuk z Grupy MAK, praktycznie nigdy ubezpieczenia komunikacyjne nie są jedynymi ubezpieczeniami zawieranymi przez klienta. Na przykład MAK, stawiając więc na jakość serwisu, wydzielił w swojej strukturze odrębną firmę brokerską zajmującą się wyłącznie obsługą flot pojazdów.

Żadna z firm brokerskich nie zgodziła się na ujawnienie wiel-

kości składki, którą zbiera z rynku ubezpieczeniowego.

Dynamika rozwoju rynku brokerów flotowych

Dynamika ta jest dość znaczna. Według wszystkich firm brokerskich rynek usług brokerskich dla flot pojazdów jest niezwykle dynamiczny i rozwija się burzliwie, aczkolwiek nie ma na nim żadnych rewolucyjnych inicjatyw w kwestii produktów ubezpieczeniowych. Większość firm brokerskich uważa, że na rynku ubezpieczeń flotowych jest jeszcze dość dużo miejsca, jako że nie wszystkie floty mają swojego brokera.

Według naszej ankiety (zamieszczonej na stronie www.euroflota.pl) sens usług brokerskich widzą administratorzy flot liczących powyżej 20 pojazdów (opcja 10–20 pojazdów uzyskała znacząco mniej głosów).

Nasi rozmówcy w tym zakresie byli wyjątkowo zgodni – oczywiście flota składająca się z 20 pojazdów i mniej jest atrakcyjna dla brokera i będzie ją obsługiwał bardzo rzetelnie, jednakże mile widziane byłyby ubezpieczenia majątkowe w komplecie razem z ubezpieczeniami flotowymi (jako że obsługa ubezpieczeń komunikacyjnych często bywa kosztowna). Paweł Duliniec z DB Progres twierdzi, że działalność brokerska powinna mieć coraz większe znaczenie przy uwzględnieniu pełnego zakresu czynności włącznie z zarządzaniem warsztatami naprawczymi z gwarancją pojazdu zastępczego.

Własne usługi ubezpieczeniowe

Ostatnio zauważalny jest trend rezygowania z usług brokerów i powierzania ich zadań własnej komórce (lub w skrajności tworzenia własnych usług ubezpieczeniowych), co zdaniem większości respondentów przyczyni się do poprawy jakości usług czy to poprzez zwiększenie konkurencyjności, jak twierdzi Gras Savoye, czy to poprzez brak szans na utrzymanie długoterminowo trendu odsu-

ZAPRENUMERUJ
magazyn
EuroFlota

TERAZ
12-miesięczna
PRENUMERATA

w cenie
130 zł
(z VAT)



(oferta ważna do 20 lipca 2007 r.)

Prenumerata 12-miesięczna - w cenie 130 zł (z VAT)
obejmuje 12 kolejnych numerów miesięcznika „EuroFlota”
(w tym dwa numery łączne)

Prenumerata 6-miesięczna - w cenie 65 zł (z VAT)
obejmuje 6 kolejnych numerów miesięcznika „EuroFlota”
(w tym jeden numer łączny)

Prenumeratę miesięcznika „EuroFlota” można zamówić:
w wydawnictwie PTL MEDIA Sp. z o.o. lub w KOLPORTER S.A.

www.euroflota.pl/prenumerata.php

tel.: 022 465 65 05, 07

e-mail: prenumerata@euroflota.pl

PRENUMERATA 2007

Ceny obowiązujące
od 15 lutego 2005 r.

Jacek Kliszcz

(prezes Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych)

Elementami mogącymi decydować o atrakcyjności usług brokerskich dla właścicieli flot są:

- Kreatywność dobrego brokera reagującego na potrzeby klienta i zmiany warunkowań rynkowych. Każdorazowo możliwe jest idealne dopasowanie ochrony do konkretnych potrzeb ubezpieczonego. Ponadto tworzone są przez brokerów nowe rozwiązania niestosowane wcześniej na rynku.

- Kompleksowość usługi ubezpieczeniowej. Osoba posiadająca flotę prowadzi z reguły działalność o znacznie szerszym zakresie niż tylko zarządzanie nią.

Potrzebna jest znajomość ubezpieczeń majątkowych, w tym odpowiedzialności cywilnej i finansowych. Ważne jest również zarządzanie polityką ubezpieczeń osobowych.

- Transfer ryzyka. Część odpowiedzialności za rekomendacje i właściwe przygotowanie oferty może być podstawą ewentualnych roszczeń dodatkowo chronionych obowiązkową polisą OC brokera.

- Bieżąca obsługa umowy – w tym zawiera się również udział brokera w procesie dochodzenia roszczeń w przypadku zaistnienia szkody.

- Brak dodatkowych kosztów związanych z obsługą.

- Dostęp do całego rynku ubezpieczeń, w tym zagranicznych zakładów ubezpieczeń. Pozwala to na przygotowanie przez brokera porównań i ocen ofert w celu sporządzenia rekomendacji.

Dynamika rozwoju rynku brokerów ubezpieczeniowych działających na rynku flotowym uzależniona jest od wielu czynników. Jednym z poważnych ograniczeń jest patologiczna praktyka niektórych ubezpieczycieli premiowania szczególnie korzystnymi stawkami nieosiągalnymi dla innych uczestników rynku ubezpieczeń prowadzonych przez fundusze leasingowe. Praktyka ta związana jest m.in. z całkowitym ignorowaniem zasady oceny ryzyka jako podstawowego czynnika kształtującego cenę. Klient o nieznannej szkodowości z samego faktu nabycia ubezpieczenia za pośrednictwem funduszu leasingowego uzyskuje korzystne dla siebie rozwiązania ekonomiczne. Faktem natomiast jest, że nie zawsze dostaje optymalną ochronę. Czynnikiem nie bez znaczenia jest tu stosunkowo niska świadomość ubezpieczonych i mała skłonność do kompleksowego zarządzania ryzykiem. Tam, gdzie świadomość ta rośnie, rośnie również skłonność do korzystania z usługi brokerskiej.

► wania brokerów od obsługi flot (zdaniem Roberta Godziuka trend ten jest krótkoterminowy).

Praktyka w ubezpieczeniach firm CFM

Każdy z respondentów deklaruwał praktykę i posiadanie know-how w ubezpieczeniach firm CFM, jednakże niektórzy zaznaczyli, że jest to wiedza „sieciorowa” (czyli inna spółka na świecie stowarzyszona z polską np. filią ubezpieczającą firmę CFM) lub nabyta poprzez zatrudnienie pracowników ze stosownym know-how.

Z naszej obserwacji wynika, że ubezpieczenie firm CFM wymaga znajomości całej otoczki rynkowej i prawnej, jaka towarzyszy takiej działalności, zatem logicznym wymogiem wydaje się posiadanie doświadczenia w zakresie ubezpieczeń firm CFM w Polsce.

Doświadczenie w obsłudze firm leasingowych i specjalizowane produkty

Specjalizowane produkty w zakresie ubezpieczeń firm leasingo-

wych to głównie GAP (ubezpieczenie od straty finansowej). Autorowi nie jest znane wdrożenie (z sukcesem) innych produktów, jednak warto zaznaczyć, że na polskim rynku mają miejsce takie próby, co potwierdza Nord Partner. Doświadczenie w tym zakresie deklarują m.in. Willis Polska, Gras Savoye, Grupa Mak oraz Aon.

Doświadczenie deklaruje także DB Progres, który – jak wynika z rozeznania rynku – ma poważne doświadczenie w obsłudze firm leasingowych i CFM; firma ta wskazała na doświadczenie w produktach takich jak GAP, RVI, rozszerzony assistance i dedykowane pakiety komunikacyjne.

Pomoc przy likwidacji szkód

Wszyscy nasi respondenci pomagają swoim klientom przy likwidacji szkód w klasyczny sposób, czyli poprzez asystę szkodową, jednakże zakres jest tutaj różny i implikowany poprzez posiadaną infrastrukturę. Mają ją Gras Savoye Polska, DB Progres, Nord Partner oraz Marsh Polska.

W przypadku Gras Savoye Polska jest to pełna likwidacja szkody w imieniu zakładu ubezpieczeń przeprowadzona dla sporej grupy ubezpieczycieli w spółce-córce. Z naszych informacji wynika, że podobny projekt prowadzi także Marsh Polska.

Jeśli chodzi o zakres usług, zdecydowanie wyżej należy ocenić firmy posiadające bezpośrednią likwidację, jednakże nie należy też odrzucać oferty innych brokerów. Bardzo często spółka serwisowa może w bardzo sprawny sposób pilotować likwidację szkody w zakładzie ubezpieczeń i bardzo często to robi.

Robert Godziuk z Grupy MAK wyróżnia dwa modele likwidacji szkód, czyli pełną likwidację w imieniu klienta (nie w imieniu ubezpieczyciela) i wyłącznie rejestrację danych o szkodzie z asystą interwencyjną. Dość ciekawy model likwidacji szkód prezentuje nieposiadający bezpośredniej likwidacji szkód Nord Partner, który utworzył specjalny departament zajmujący się obsługą szkód dla firm leasingowych (jak można domniemywać, także dla dużych flot pojazdów). Firma umożliwia „pilotowanie” leasingobiorcy podczas całego procesu likwidacji szkody – od zgłoszenia szkody poprzez naprawę pojazdu, na likwidacji szkody kończąc. Filozofią obsługi Nord Partner może być przejęcie na siebie maksimum obowiązków przy likwidacji szkody wraz z bieżącym raportowaniem do klienta w rozszerzonej, uzgodnionej z nim, formie.

Niezwykle ciekawą formę obsługi flot prezentuje Gras Savoye Polska poprzez swój podmiot zależny Pol Assistance. Jak wynika z naszego rozeznania rynku, spółka ta świadczy usługi call center, assistance technicznego, prawnego i medycznego (zarówno w zakresie obsługi ubezpieczyciela, jak i własnego produktu assistance). Jest ona także używana do zaawansowanej obsługi likwidacji szkód komunikacyjnych.

Ciekawie wygląda także ofer-

ta DB Progres, który przejmuje całkowicie odpowiedzialność za obsługę wszystkich procesów szkodowych u klienta, wykorzystując przy tym nowe technologie do tego stopnia, że faks traktuje się jako awaryjny sposób przekazywania informacji.

Zajmowanie się zarządzaniem ryzykiem floty pojazdów

Prawie wszystkie firmy zadeklarowały, że zajmują się tym zagadnieniem. Według Romana Chwesiuka z Gras Savoye, wiele rozwiązań w tym zakresie zostało stworzonych właśnie w tej firmie. Inni respondenci także są niezwykle aktywni na tym polu, zaznaczając jednak, że szczegółów know-how woleliby nie podawać (Nord Partner), odwołując się do doświadczeń światowych (AON Polska), prezentując bardzo ciekawą metodologię oraz wskazując konkretne metody pomiaru i zarządzania ryzykiem (Grupa MAK).

Warto zauważyć, że wiedza w tym zakresie nie jest trudna do zdobycia, jednak do jej wykorzystania niezbędne jest posiadanie specjalizowanej infrastruktury informatycznej, a co za tym idzie – głębokie uczestniczenie w procesie ubezpieczania pojazdów i likwidacji szkód (jedynie w takim przypadku można mieć dane, z których później wyciąga się odpowiednie wnioski). Aktualnie dostępne są platformy informatyczne, które pozwalają pośrednikom na oferowanie takich usług, stopień zaawansowania zależy więc

Michał Soćko

(menedżer ds. floty samochodowej Carlsberg Polska, członek zarządu SKFS)

Aby oferta brokera mogła być uznana za atrakcyjną, musi zawierać takie elementy jak możliwość prezentacji kilku propozycji firm ubezpieczeniowych, możliwość udziału w administracji polis oraz udział w likwidacji szkód. Ponadto powinna ona obejmować monitoring szkód i wykorzystania polisy, doradztwo w sprawach spornych z ubezpieczycielem, a także udział w programach prewencyjnych dotyczących bezpieczeństwa floty. Broker, chcąc przygotować zapytanie ofertowe, musi poznać potrzeby klienta. Charakterystyka szkód może bowiem wpłynąć na odpowiedni dobór warunków polisy.

od zaawansowania własnych rozwiązań informatycznych oraz wiedzy „co zrobić z pozyskanymi danymi”. Zdecydowanie w każdym przypadku należy się od pośrednika domagać takich rozwiązań.

Kilku respondentów poruszyło kwestie odpłatności zaznaczając, że możliwe są przypadki, w których klient płaci za samo zarządzanie ryzykiem, nie angażując brokera w pośrednictwo ubezpieczeniowe (Marsh Polska).

Małe firmy brokerskie

Chcielibyśmy pokazać także stanowisko tych brokerów, którzy nie należą do dużych spółek, nie ubezpieczają ogromnej liczby flot ani ogromnych majątków. Należą do nich: Kancelaria Brokerska Concept, BIK Broker oraz Kancelaria Brokerska Progres z Buska-Zdroju. Nie wolno małych brokerów nie doceniać. Może nie posiadają oni rozbudowanej infrastruktury, może nie świadczą zaawansowanych usług zarządzania ryzykiem, ale mają jednak coś, czego nie mają duzi – determinację. Właściwie wykorzystana powoduje, że poziom usług małego brokera nie będzie różny od poziomu dużej spółki, zaś przy po-

jazdach o niezbyt wysokich wartościach posiadanie wysokiego ubezpieczenia OC nie staje się kryterium decydującym (szkoda, jeśli będzie, nie będzie dotyczyła drogiego pojazdu, tylko tańszego).

Charakterystyczne jest to, że mniejsi brokerzy widzą szansę przede wszystkim w specjalizowaniu się w określonych segmentach rynku oraz w utrzymaniu wysokiej jakości obsługi i indywidualnego podejścia do klienta. Jak twierdzi Roman Czarnecki z BIK Brokers: „Rozwój rynku ubezpieczeniowego oraz rosnąca konkurencja sprawia, że ważne będzie nie tylko odpowiednie doradztwo w wyborze oferty, ale także rozbudowany zakres usług dodatkowych, który dzisiaj jeszcze w dużej mierze leży po stronie klienta”.

Także Kancelaria Brokerska Concept pojmuje obsługę klienta w sposób wysoce zindywidualizowany, wskazując na wady rozwiązań polegających na określeniu standardu obsługi, który jest dostosowywany do sytuacji klienta. Standardem według tego pośrednika są internetowe aplikacje kontrolujące ubezpieczenia klienta oraz stan likwidacji szkód, jak też maksymalne dostosowanie się

Chcesz więcej ?



Za odszkodowanie z Auto Casco możesz kupić tylko tyle samochodu !!!

Ubezpieczenie GAP jest rozwiązaniem !

UBEZPIECZENIE GAP

JEDYNE TAKIE W POLSCE

- ✓ NAJNIŻSZE CENY NA RYNKU
- ✓ NAJWYŻSZA SUMA UBEZPIECZENIA
- ✓ ATRAKCYJNE WARUNKI DLA FLOT
- ✓ RENOMOWANY ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ



WAGAS Sp. z o.o. Tel.: +48 (22) 8600480
ul. Świętojerska 5/7 Fax: +48 (22) 8600483
00-236 Warszawa e-mail: office@wagas.pl

Bartłomiej Wiśniewski

(Car Fleet Administrator w British American Tobacco Polska)

Broker ubezpieczeniowy ma rację bytu tylko tam, gdzie mamy do czynienia z samochodami finansowanymi ze środków własnych firmy lub przy innym rodzaju finansowania, jeśli tylko kwestie związane z ubezpieczeniami są po stronie firmy użytkującej, a nie finansującej auta. Ponadto, sens ma współpraca z brokerem świadczącym usługę kompleksową, a nie tylko pomoc w negocjowaniu niskich stawek ubezpieczeniowych. Przez proponowanie klientom kompleksowej usługi rozumiem przede wszystkim: wynegocjowanie najkorzystniejszej dla klienta oferty ubezpieczeniowej; zarządzanie polisami klienta (dostarczanie nowych, wyrabianie duplikatów, monitoring czasu trwania), profesjonalną obsługę powstałych szkód poprzez pomoc w zgłoszeniu szkody, umówienie samochodu na naprawę, zapewnienie samochodu zastępczego dla kierowcy, pomoc przy odbiorze samochodu po naprawie. Ważne jest również tworzenie statystyk oraz generowanie okresowych raportów szkodowych, a także opracowywanie projektów, których zadaniem będzie zmniejszenie szkodowości (programy szkoleniowe, wykłady, kursy).

► pośrednika do specyfiki działalności klienta. Ten pośrednik upatruje swoje szanse nie w rozbudowanej infrastrukturze, ale w szybkim reagowaniu na potrzeby klienta.

W kwestii własnych usług ubezpieczeniowych BIK Broker prezentuje pogląd, że jest to kwestia incydentalna i praktyka firm CFM będzie szła raczej w kierunku specjalizowanych usług brokerskich, zaś KB Concept zwraca przede wszystkim uwagę na to, że takie przedsięwzięcia powinny być planowane z udziałem fachowego brokera, co pozwala na wskazanie pozytywnych cech programu oraz ewentualnych zagrożeń, które mogłyby się w przyszłości pojawić.

Jeśli chodzi o praktykę w zakresie obsługi brokerskiej, obie firmy deklarują posiadanie takiej. BIK Brokers deklaruje znaczną praktykę w zakresie ubezpieczeń leasingowych, natomiast KB Concept wskazuje na bardzo duże doświadczenie w dziedzinie obsługi flot pojaz-

dów osobowych i ciężarowych, przedłużonych gwarancji, programów assistance, dofinansowanych przez ubezpieczycieli programów doskonalenia techniki jazdy oraz finansowania samochodów sprzedawanych przez klienta.

Zwłaszcza ta ostatnia kwestia daje podstawę do przypuszczeń, że brokerzy mogą ewoluować w stronę skutecznych usług związanych z finansowaniem pojazdów, likwidacją szkód (doradztwem w sytuacjach spornych). Z naszego rozeznania wynika, że serwis każdej z firm ma bardzo kompleksowy i zindywidualizowany charakter, przy czym KB Concept zwraca szczególną uwagę na skuteczność udzielanej klientowi przy postępowaniu likwidacyjnym pomocy. Broker ten może także pomóc zorganizować Klientowi własny dział likwidacji szkód.

Jeśli chodzi o obsługę flot pojazdów, jest to niezła średnia rynkowa, z tym że BIK Brokers posiada liczbę flot obsługiwanych po-

przez CFM, co nie stanowi obrazu rzeczywistego zaangażowania brokera w obsługę flot pojazdów instytucji niefinansowych.

Ciekawe podejście prezentuje Kancelaria Brokerska Progres z Buska-Zdroju. Firma nie obsługuje CFM ani flot leasingowych, jednak obsługę szkód doprowadziła do perfekcji, wdrażając skuteczny i szybki system pomocy klientowi podczas szkody. Przewodzący tę firmę Aleksander Romanowski uważa, że najważniejszym elementem obsługi klienta jest zrozumienie jego potrzeb, perfekcyjnie dopracowana umowa obejmująca wszystkie aspekty zagadnień związanych z ochroną (m.in. analizę szkodowości i ustalenie na jej podstawie optymalnych udziałów własnych oraz właściwej liczby pojazdów zastępczych), likwidacją szkód oraz częste i skuteczne szkolenia w zagadnieniach likwidacji szkód komunikacyjnych. Według firmy daje to znakomite efekty, do osiągnięcia których nie są potrzebne skomplikowana i kosztowna infrastruktura, wysokie koszty, duży personel.

Wszystkie firmy prezentują dobry poziom merytoryczny, jeśli chodzi o ocenę i zarządzanie ryzykiem floty pojazdów, absolutnie wystarczający do podstawowych zastosowań.

Wnioski

Duzi przeważają, co jest oczywiste. Jednakże małe firmy brokerskie też mają swój rynek, który intensywnie eksploatują, często poprzez nieszablonowość działania i usługi nietypowe, pośrednictwo finansowe, nietypowe sieci sprzedaży. Jednym słowem – dla każdego coś dobrego. Swojego pośrednika znajdzie zarówno klient spragniony wysokich sum ubezpieczenia OC, sprawnej logistyki i potężnej infrastruktury dużego brokera, jak i zacisza małej kancelarii, zorientowanej bardzo silnie na klienta i świadczącej zindywidualizowane usługi brokerskie. ■

Mariusz Radłowski

(dyrektor operacyjny w VESSEL)

Oferta brokera nie może skupiać się wyłącznie na samej sprzedaży ubezpieczeń – powinna zawierać w sobie pełen zakres obsługi szkodowości w firmowej flocie. Zarówno rynek jak i firmy brokerskie wykazują tendencję do poszerzania ofert o dodatkowe elementy, a każda wartość dodana powoduje zwiększenie atrakcyjności oferty. Firmy brokerskie, chcąc poznać flotę klienta i przede wszystkim dopasować optymalnie własną ofertę do potrzeb odbiorcy, powinny zapoznać się kompleksowo z danymi dotyczącymi konkretnej floty. Stąd nieodzowne staje się przeprowadzenie przez firmę brokerską audytu. Moim zdaniem tempo rozwoju usług brokerskich nie do końca idzie w parze z tempem wzrostu istniejących w tym zakresie potrzeb. Jednak główni gracze na tym rynku mają pełną świadomość, że wprowadzenie nowych produktów i nowego podejścia do obsługi klientów jest konieczne – można jedynie życzyć sobie, by działo się to nieco szybciej.