

GRAŻYNA SORDYL

Małopolska Wyższa Szkoła Ekonomiczna  
Tarnów

## Rola pośredników w procesie sprzedaży usług ubezpieczeniowych

Rynek ubezpieczeń stanowi istotny segment rynku gospodarczego każdego państwa. Podobnie jak i w innych dziedzinach gospodarowania pojawia się w działalności ubezpieczeniowej problem dotarcia do potencjalnego klienta i sprzedaży usługi ubezpieczeniowej. Jednym z najważniejszych elementów w tworzeniu strategii marketingowej dla zakładu ubezpieczeń jest określenie sposobu dystrybucji usług. W procesie tym można korzystać z różnego typu kanałów dystrybucji. Przypomnijmy, że przez kanał dystrybucji rozumiemy „sieć instytucji lub jednostek, które wykonują działania marketingowe w celu przekazania produktu od towarzystwa ubezpieczeniowego do nabywcy”<sup>1</sup>. Kanały dystrybucji występujące na rynku ubezpieczeniowym możemy podzielić na dwie podstawowe grupy:

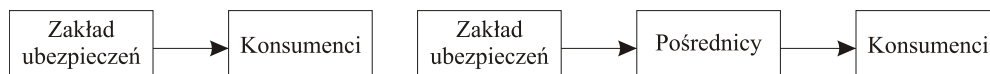
- 1) dystrybucję bezpośrednią, w której usługa trafia bezpośrednio od jej wytwórcy do konsumenta,
- 2) dystrybucję pośrednią, występującą wówczas, gdy w procesie sprzedaży pojawiają się pośrednicy pomiędzy usługodawcą a konsumentem.

Wykres 1

Typy kanałów usług ubezpieczeniowych

A. Dystrybucja bezpośrednia

B. Dystrybucja pośrednia



ródło: Opracowanie własne na podstawie: B. Nowatorska-Romaniak, *Marketing usług ubezpieczeniowych*, Warszawa 1996, s. 74.

<sup>1</sup> K. Rodek, J. Visan, *Marketing ubezpieczeń na życie*, Warszawa 1996, s. 225.

W procesie sprzedaży zakład ubezpieczeń może korzystać z jednego bądź kilku kanałów dystrybucji. Każda z przyjętych form posiada swoje wady i zalety. Dystrybucja bezpośrednia ogranicza dostęp do szerszego kręgu odbiorców, pozwala jednak na lepszą kontrolę wykonania usługi, jej indywidualizację oraz uzyskanie bezpośrednich informacji od konsumentów o poziomie oferowanych usług oraz strukturze potrzeb. Szybki przepływ informacji stwarza możliwość natychmiastowych reakcji na zmiany popytu oraz bezpośrednią kontrolę nad zawieranymi umowami<sup>2</sup>. Niewątpliwie dystrybucja pośrednia wymaga większych nakładów finansowych, ale korzyści płynące z tej formy powodują, że jest ona najbardziej rozpowszechniona w sprzedaży ubezpieczeń. Wśród owych korzyści należy przede wszystkim wymienić te, które leżą po stronie nabywcy, gdyż obok jakości produktu jakością obsługi jest nader często elementem decydującym o wyborze zakładu ubezpieczeń. Ogromnie ważna jest oszczędność czasu dla ubezpieczającego, jak również możliwość uzyskania szczegółowych informacji dotyczących czy to produktu, czy też zakładów ubezpieczeń (w tym ostatnim przypadku szczególna rola przypada brokerom ubezpieczeniowym). Ubezpieczający może uzyskać również pomoc w zakresie zarządzania ryzykiem, a więc jego identyfikacji, pomiaru oraz opracowania programu ubezpieczenia, czy też w zakresie zgłaszania roszczeń oraz likwidacji szkód. Obok korzyści płynących z wysokiej oceny jakości obsługi przez konsumentów niezwykle istotna dla zakładu ubezpieczeń jest możliwość dotarcia do szerokiego kręgu odbiorców, jak również możliwość bezpośredniego oddziaływania na ich decyzje dotyczące zakupu usługi ubezpieczeniowej. Współpraca zakładów ubezpieczeń z brokerami ułatwia proces zawierania umowy, ponieważ negocjacje w tym przypadku są łatwiejsze i szybsze, pozwalając na zaoszczędzenie czasu (a w konsekwencji pieniędzy) w sprawach rutynowych.

Pośrednictwo w działalności ubezpieczeniowej stanowi niezwykle ważne zagadnienie, czego dowodem jest uregulowanie powyższej kwestii w Ustawie o działalności ubezpieczeniowej z dnia 28 lipca 1990 r.<sup>3</sup> Działalność pośredników wpływa bowiem na prawidłowe funkcjonowanie zakładów ubezpieczeń oraz ich odbiór w świadomości ubezpieczonych, a tym samym na stopień zaufania do instytucji ubezpieczenia. Kwestia ta nierozzerwalnie wiąże się z zapewnieniem konsumentom rynku ubezpieczeniowego właściwej ochrony związanej z zawarciem umowy ubezpieczenia.

W omawianym zakresie wypowiedało się niejednokrotnie wielu wybitnych znawców przedmiotu, a dyskusja wokół zasad określających działalność pośredników na polskim rynku trwa nadal. Owe gorące polemiki wypływają z faktu kształtowania się instytucji w praktyce, dostosowywania przepisów prawnych do realiów polskich i do wymogów Unii Europejskiej. Należy również nadmienić, że

---

<sup>2</sup> B. Nowatorska-Romaniak, *Marketing usług ubezpieczeniowych*, Warszawa 1996, s. 74.

<sup>3</sup> Ustawa o działalności ubezpieczeniowej z dnia 28 lipca 1990 r., tekst jednolity Dz. U. nr 11, poz. 62 z późniejszymi zmianami.

trwają prace nad kodyfikacją polskiego prawa ubezpieczeń gospodarczych, w tym przygotowanie odrębnej ustawy regulującej problematykę pośrednictwa.

W polskim prawie pojęcie pośrednictwa ubezpieczeniowego pojawiło się po raz pierwszy w 1934 roku w rozporządzeniu Prezydenta RP<sup>4</sup>. Przepisy, w których uregulowano pośrednictwo, zlikwidowano ustawą z 1952 r.<sup>5</sup>, by ponownie dopuścić udział pośredników ubezpieczeniowych w zakresie pozyskiwania i rozwoju ubezpieczeń dobrowolnych ustawą grudniową z 1958 r.<sup>6</sup> W rozporządzeniu Rady Ministrów z 10 marca 1972 r. uszczegółowiono kwestie pośrednictwa, ograniczając jednocześnie jego funkcjonowanie do działania na rzecz PZU, jak również rozszerzono zakres czynności związanych z zawieraniem umowy ubezpieczenia. Wyłoniono wówczas trzy kategorie pośredników będących osobami fizycznymi: pośrednika stałego — pracownika PZU lub agenta PZU, jak również pośrednika ubezpieczeniowego niestałego, powiązanego z zakładem ubezpieczeń umową zlecenia. Pośrednictwo mogły wykonywać także jednostki gospodarki społecznej prowadzące działalność usługową, handlową oraz kredytową w zakresie skupu i kontraktacji. Owa konstrukcja przetrwała do 1984 r., a więc do momentu wprowadzenia nowej Ustawy o ubezpieczeniach majątkowych i osobowych<sup>7</sup>. Zarówno w ustawie z 1984 roku, jak i w jej nowelizacji nie unormowano kwestii pośrednictwa ubezpieczeniowego<sup>8</sup>.

Zmiany przyniosła powołana ustawa z 1990 roku, która uregulowała to zagadnienie w sposób zbyt lapidarny i ogólnikowy. Na uwagę niewątpliwie zasługuje fakt określenia w art. 34 p. 2 działalności maklerów (brokerów) ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych. Konkretyzację zagadnienia zawarto w zarządzeniu Ministra Finansów z dnia 29 listopada 1990 r.<sup>9</sup> W ten sposób po bez mała 56 latach działalność brokerska została reaktywowana w krajowym obrocie ubezpieczeniowym. Co prawda ustawą z 1952 r. zlikwidowano działalność brokerów na polskim rynku, niemniej jednak w przepisach Kodeksu Morskiego przewidziano działalność zarówno agentów morskich pośredniczących przy zawieraniu umowy ubezpieczenia, jak i maklerów<sup>10</sup>. Jak podkreśla E. Kowalewski, maklerstwo ma „żywe i długie tradycje

<sup>4</sup> Rozporządzenie Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 24 października 1934 r., Dz. U. nr 96, poz. 864.

<sup>5</sup> Ustawa o ubezpieczeniach państwowych z 1952 r., Dz. U. nr 20, poz. 130, zob. W. Warkalno, W. Marek, W. Mogiński, *Prawo ubezpieczeniowe*, Warszawa 1983, s. 59.

<sup>6</sup> Ustawa o ubezpieczeniach majątkowych i osobowych z 1958 r., Dz. U. nr 72, poz. 357.

<sup>7</sup> Ustawa o ubezpieczeniach majątkowych i osobowych z dnia 30 września 1984 r., Dz. U. nr 45, poz. 242.

<sup>8</sup> Ustawa o zmianie ustawy o ubezpieczeniach majątkowych i osobowych z dnia 17 maja 1989 r., Dz. U. nr 30, poz. 160.

<sup>9</sup> Zarządzenie Ministra Finansów z dnia 29 listopada 1990 r. w sprawie wymogów, jakie muszą spełniać osoby fizyczne i prawne ubiegające się o zezwolenie na prowadzenie działalności brokerskiej w zakresie ubezpieczeń i reasekuracji, trybu wydawania tych zezwoleń oraz dopuszczalnego zakresu działalności brokerskiej, M. P., nr 47, poz. 355.

<sup>10</sup> Kodeks Morski — Ustawa z dn. 1 grudnia 1961 r., tekst jednolity Dz. U. nr 22, poz. 112 z 1986 r. z późniejszymi zmianami, art. 197—209.

w ubezpieczeniach morskich. [...] W okresie powojennym funkcji maklera ubezpieczeniowego podejmowało się sporadycznie kilka specjalistycznych przedsiębiorstw i instytucji (np. Polfracht, Morska Agencja w Gdyni i Szczecinie oraz „Warta”. [...] Wykonywanie funkcji przez „Wartę” polegało na pośredniczeniu w zawieraniu ubezpieczeń przez krajowe jednostki organizacyjne (jako ubezpieczających) w zagranicznych firmach ubezpieczeniowych; „Warta” występowała tu więc nie w roli zakładu ubezpieczeń, lecz maklera lokującego dane ubezpieczenie u ubezpieczyciela zagranicznego w imieniu i na rzecz swego klienta jako zleceniodawcy. Działalność maklerska — pisze dalej autor — nie ograniczała się — co ciekawe — wyłącznie do dziedziny ubezpieczeń morskich, lecz obejmowała dość szeroki wachlarz ubezpieczeń związanych z naszym handlem zagranicznym”<sup>11</sup>.

W ustawie z 1990 roku dopuszczono do działalności trzy grupy pośredników: agentów ubezpieczeniowych, brokerów ubezpieczeniowych i brokerów reasekuracyjnych. Brak szczegółowego określenia zasad działalności agentów i brokerów w ustawie wywołał liczne kontrowersje oraz spowodował pilną potrzebę wprowadzenia nowych regulacji prawnych. Wśród najistotniejszych kwestii wymagających zmian wymieniano konieczność sprecyzowania dopuszczalnego zakresu działalności brokera oraz przedmiotowego zakresu koncesji; podwyższenia wymogów stawianych brokerom, wprowadzenia koncesjonowania działalności; wprowadzenia prawnego obowiązku zachowania tajemnicy oraz sankcji za jej naruszenie; wprowadzenia formy brokerstwa pośredniczącego; wprowadzenia zakazu zawierania stałych umów z ubezpieczycielami, jak również wprowadzenia bieżącej kontroli działalności<sup>12</sup>. Zarządzenie Ministra Finansów z 14 grudnia 1993 roku w niewielkim stopniu poprawiło istniejący stan rzeczy<sup>13</sup>. Po części postulaty te zostały zrealizowane w noweli do ustawy w roku 1995<sup>14</sup>.

W powołanej ustawie określono równocześnie, czym jest pośrednictwo. W myśl ustawy pośrednictwo ubezpieczeniowe polega na wykonywaniu czynności faktycznych lub prawnych związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia lub wykonaniem umów ubezpieczenia lub reasekuracji<sup>15</sup>.

Agentem ubezpieczeniowym jest osoba fizyczna, osoba prawna lub podmiot gospodarczy nie posiadający osobowości prawnej, upoważniony przez zakład ubezpieczeń do stałego zawierania umów ubezpieczenia w imieniu i na rzecz tego

<sup>11</sup> E. Kowalewski, *Makler ubezpieczeniowy — broker. Zakładanie firmy, przepisy, działalność*, Bydgoszcz 1991, s. 11.

<sup>12</sup> Katalog postulowanych zmian był nieco szerszy, zob. E. Kowalewski, *Prawo ubezpieczeń gospodarczych. Ewolucja i kierunki przemian*, Bydgoszcz 1992, s. 176—177.

<sup>13</sup> Zarządzenie Ministra Finansów z dnia 14 grudnia 1993 r. w sprawie wymogów, jakie muszą spełniać osoby fizyczne i prawne ubiegające się o zezwolenie na prowadzenie działalności brokerskiej w zakresie ubezpieczeń i reasekuracji, trybu wydawania tych zezwoleń oraz dopuszczalnego zakresu działalności brokerskiej, M. P., nr 67, poz. 593.

<sup>14</sup> Ustawa o zmianie ustawy o działalności ubezpieczeniowej z dnia 8 czerwca 1995 r., Dz. U. nr 96, poz. 478.

<sup>15</sup> Art. 37d, p. 2 Ustawy o działalności..., *op. cit.*

zakładu lub pośredniczenia przy zawieraniu umów<sup>16</sup>. Możemy zatem wyróżnić agentów ubezpieczeniowych — pełnomocników i agentów ubezpieczeniowych — pośredników. Podkreślić należy, że działalność agencyjna może być wykonywana wyłącznie przez osoby fizyczne posiadające zezwolenie wydane przez Państwowy Urząd Nadzoru Ubezpieczeń<sup>17</sup>. Zezwolenie wydawane jest na wniosek zakładu ubezpieczeń po spełnieniu określonych w ustawie wymogów, do których należy między innymi udział w szkoleniu organizowanym przez zakład ubezpieczeń oraz zdanie egzaminu. Ze swoim mocodawcą agent jest związany umową agencyjną, określającą szczegółowo zasady współpracy i sposób wynagradzania, którym najczęściej jest system prowizyjny. Za czynności agenta ponosi odpowiedzialność zakład ubezpieczeń, co ma istotne znaczenie, szczególnie w odniesieniu do tak zwanych „multiagentów”. Z uwagi na fakt, iż ustawa nie zabrania powiązania agenta wyłącznie z jednym zakładem ubezpieczeń, agenci mogą działać na rzecz kilku ubezpieczycieli jednocześnie. Rodzi to określone skutki zarówno dla ubezpieczających, jak i samych zakładów ubezpieczeń. W takiej sytuacji może bowiem „multiagent” podjąć czynności doradcze w zakresie wyboru przez ubezpieczającego zarówno określonej usługi, jak i zakładu ubezpieczeń, bez ponoszenia z tego tytułu odpowiedzialności prawnej. W tym przypadku pojawia się również problem lojalności agenta wobec zakładu. Stąd też niektóre z zakładów ubezpieczeń włączają do umowy agencyjnej klauzulę o wyłączności współpracy agenta z firmą. W tym miejscu należy zaznaczyć, że działalność ta wymaga przestrzegania nie tylko reguł prawnych czy ekonomicznych, ale nade wszystko reguł moralnych. Owe niepisane zasady etyki sprowadzają się do trzech poziomów zobowiązań:

- agenta wobec klienta,
- agenta wobec zakładu ubezpieczeń,
- agenta wobec innych podmiotów rynku ubezpieczeń<sup>18</sup>.

W swojej roli wobec zakładu ubezpieczeń agent powinien dbać o jego rozwój, w sensie pozyskiwania nabywców usług ubezpieczeniowych oraz budowania jak najlepszego wizerunku zakładu. Wspomniane kwestie należą do sfery problemów, jakie powinny zostać uregulowane w przyszłej ustawie o pośrednictwie ubezpieczeniowym.

Drugą grupę pośredników działających na polskim rynku stanowią brokerzy<sup>19</sup>. Działalność brokerska polega na zawieraniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia

<sup>16</sup> Art. 37e, p. 1 Ustawy o działalności..., *op. cit.*

<sup>17</sup> Art. 37e, p. 2 Ustawy o działalności..., *op. cit.*, w powiązaniu z art. 3.

<sup>18</sup> A. Auriga-Borówko, W. Buczyński, *Agent ubezpieczeniowy jako ogniwo systemu sprzedaży ubezpieczeń na życie* [w:] *Rynek ubezpieczeń na życie w Polsce. Teraźniejszość i przyszłość*, pod red. J. Garczarzyk, Poznań 1997, s. 262.

<sup>19</sup> Trzeba zaznaczyć, że terminologia w tym zakresie w przepisach prawa polskiego nie jest jednolita i wymaga nowych uregulowań. W Ustawie o działalności ubezpieczeniowej funkcjonuje nazwa „broker” i taka stosowana jest w literaturze fachowej, jak również w języku potocznym; w przepisach Kodeksu Morskiego nadal obowiązuje, w odniesieniu do tej grupy pośredników, nazwa „makler”.

lub reasekuracji w imieniu ubezpieczającego lub na pośredniczeniu przy zawieraniu umów ubezpieczenia lub reasekuracji na rzecz ubezpieczonego. Działalność brokerska może być wykonywana jedynie za zezwoleniem Państwowego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń, przy czym wymogi stawiane brokerom różnią się nieco od wymagań określonych w ustawie w stosunku do agentów. Osoba fizyczna prowadząca działalność brokerską nie może pozostawać w stosunku pracy z zakładem ubezpieczeń, jak również nie może być członkiem władz tego zakładu oraz stroną umowy agencyjnej lub umowy zlecenia, których przedmiotem jest pośredniczenie przy zawieraniu umów ubezpieczenia na rzecz zakładu ubezpieczeń. Jednocześnie brokerzy wynagradzani są tzw. kurtażem — prowizją od składki ubezpieczeniowej wypłacaną przez zakład ubezpieczeń. Broker jest pośrednikiem niezależnym, a wykonując doradztwo ubezpieczeniowe odpowiada za swoje czynności w pełnym zakresie, a więc ponosi odpowiedzialność cywilną, administracyjną i karną. Szerokie kompetencje kontrolne urzędu nadzoru, od organizowania egzaminu i wydania zezwolenia, przez bieżącą kontrolę działalności po cofnięcie zezwolenia włącznie, mają na celu wyeliminowanie sytuacji, w których broker podjąłby działania niezgodne z obowiązującymi zasadami. Jego działalność determinuje bowiem interes ubezpieczającego, a owe mechanizmy kontrolne mają zapewnić jego bezstronność. Zakres posiadanej wiedzy brokera musi być znacznie szerszy aniżeli w przypadku agentów, ponieważ w swojej działalności broker dokonuje identyfikacji ryzyka, jego oceny oraz wyboru najlepszej oferty dla ubezpieczającego, stąd również konieczność znajomości rynku ubezpieczeniowego, w tym szczególnie znajomości produktów oraz kondycji finansowej zakładów ubezpieczeń. Do zadań brokera należy:

- pośredniczenie w zawieraniu umów ubezpieczenia pomiędzy zakładem ubezpieczeń a ubezpieczającym w jego imieniu lub na jego zlecenie,
- świadczenie usług w zakresie organizacji ochrony ubezpieczeniowej,
- uzgadnianie z ubezpieczającym zakresu ochrony ubezpieczeniowej i sposobu ulokowania ryzyka,
- przekazywanie składki ubezpieczeniowej od ubezpieczającego, o ile taka czynność została mu powierzona<sup>20</sup>.

Wśród brokerów możemy wyróżnić brokerów ubezpieczeniowych — pełnomocników i brokerów — pośredników. Kryterium pozwalającym dokonać takiej klasyfikacji jest zakres kompetencji. Możemy także wyróżnić brokera stałego, który ze swoim zleceniodawcą powiązany jest umową agencyjną, jeżeli uzyskuje wynagrodzenie od dającego zlecenie, lub umową na warunkach zlecenia, jeżeli działa bez wynagrodzenia, oraz brokera ad hoc, którego łączy ze zleceniodawcą umowa zlecenia lub na warunkach zlecenia, a działa bez wynagrodzenia.

Kończąc powyższe rozważania dotyczące roli pośredników w procesie sprze-

<sup>20</sup> Zob. *Ubezpieczenia w gospodarce rynkowej*, pod red. A. Wąsiewicza, Bydgoszcz 1997, s. 48–49.

daży ubezpieczeń, pragnę podkreślić, że przedstawione zagadnienia nie wyczerpują problematyki. W działalności ubezpieczeniowej możemy bowiem wyróżnić jeszcze inne grupy pośredników, np. banki, instytucje kredytowe czy spółdzielnie mieszkaniowe — są to tak zwani pośrednicy instytucjonalni, których rola jest jednak nieco mniejsza, jak również mniejsza skala oddziaływania.

## Bibliografia

- Auriga-Borówko A., Buczyński W., *Agent ubezpieczeniowy jako ogniwo systemu sprzedaży ubezpieczeń na życie* [w:] *Rynek ubezpieczeń na życie w Polsce. Teraźniejszość i przyszłość*, pod red. J. Garczarczyk, Poznań 1997.
- Kodeks Morski — Ustawa z dnia 1 grudnia 1961 r., tekst jednolity Dz. U. nr 22, poz. 112 z 1986 r. z późniejszymi zmianami.
- Kowalewski E., *Makler ubezpieczeniowy — broker. Zakładanie firmy, przepisy, działalność*, Bydgoszcz 1991.
- Kowalewski E., *Prawo ubezpieczeń gospodarczych. Ewolucja i kierunki przemian*, Bydgoszcz 1992.
- Nowatorska-Romaniak B., *Marketing usług ubezpieczeniowych*, Warszawa 1996.
- Rodek K., Visan J., *Marketing ubezpieczeń na życie*, Warszawa 1996.
- Rozporządzenie Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej z 24 października 1934 r., Dz. U. nr 96, poz. 864.
- Ubezpieczenia w gospodarce rynkowej*, pod red. A. Wąsiewicza, Bydgoszcz 1997.
- Ustawa o ubezpieczeniach państwowych z 1952 r., Dz. U. nr 20, poz. 130.
- Ustawa o ubezpieczeniach majątkowych i osobowych z 1958 r., Dz. U. nr 72, poz. 357.
- Ustawa o zmianie ustawy o ubezpieczeniach majątkowych i osobowych z dnia 17 maja 1989 r., Dz. U. nr 30, poz. 160.
- Ustawa o działalności ubezpieczeniowej z dnia 28 lipca 1990 r., tekst jednolity Dz. U. nr 11, poz. 62 z późniejszymi zmianami.
- Ustawa o zmianie ustawy o działalności ubezpieczeniowej z dnia 8 czerwca 1995 r., Dz. U. nr 96, poz. 478.
- Zarządzenie Ministra Finansów z dnia 29 listopada 1990 r. w sprawie wymogów, jakie muszą spełniać osoby fizyczne i prawne ubiegające się o zezwolenie na prowadzenie działalności brokerskiej w zakresie ubezpieczeń i reasekuracji, trybu wydawania tych zezwoleń oraz dopuszczalnego zakresu działalności brokerskiej, M. P. nr 47, poz. 355.