

ROLA BROKERA UBEZPIECZENIOWEGO W ZARZĄDZANIU RYZYKIEM – uwagi praktyka

▪ ***Pojęcie zarządzania ryzykiem z punktu widzenia brokera***

Ryzyko jest nieodłącznym elementem życia społecznego i działalności człowieka. Pierwsze metody reakcji czy przeciwdziałania ryzyku były instynktowne, ograniczając się w zasadzie do jego unikania bądź zatrzymania. Idea prewencji i zorganizowanej kontroli ryzyka pojawiła się jako efekt narodzin nowoczesnej myśli ekonomicznej, zwłaszcza w odniesieniu do przedsiębiorstwa, naturalnego klienta brokera. Stąd też - dla nas brokerów - zarządzanie ryzykiem to najogólniej ujmując *identyfikacja, analiza i ekonomiczna kontrola ryzyk zagrażających ciągłości działalności przedsiębiorstwa.*

▪ ***Miejsce brokera w procesie zarządzania ryzykiem***

Z punktu widzenia określenia zadań brokera i późniejszej jego odpowiedzialności, najlepiej byłoby, aby przedsiębiorstwo zatrudniało specjalistę ds. ryzyka, a w przypadku większych firm posiadało w wewnętrznych strukturach komórkę risk management, której szef należy do ścisłego kierownictwa. Risk manager będąc osobą „z wewnątrz” ma ścisły kontakt z wszystkimi komórkami, ma dostęp do informacji poufnych i cieszy się autorytetem u kierownictwa. Opracowuje raporty o zagrożeniach oraz plany ich kontroli. W pracy pomocne jest jego specjalistyczne wykształcenie poparte interdyscyplinarną wiedzą i doświadczeniem. Przedmiotem jego zainteresowania są wszelkie mogące się zrealizować zagrożenia mające swe źródło wewnątrz firmy (jak np. kwalifikacje zarządu, jakość planowania, rozbieżność celów akcjonariatu, spory pracownicze, strajki, sprzeniewierzenie i sabotaż, „wąskie gardła” w procesach produkcyjnych, szkody majątkowe i osobowe), jak i pochodzące z zewnątrz (m.in. konkurencyjność rynku, zmienne otoczenie prawne i podatkowe, niepewność co do decyzji administracyjnych, dostęp do kapitału i wykwalifikowanej kadry, stabilność dostawców, wypłacalność kontrahentów, czy w końcu katastrofalne szkody żywiołowe bądź roszczenia OC). Tak na marginesie - źródłem potencjalnych zagrożeń u naszego klienta może być również niewystarczający potencjał wybranego brokera ubezpieczeniowego.

Analiza zagrożeń pozwala podjąć decyzję co do ich zatrzymania lub częściowego transferu, bo tylko część z nich spełnia warunki tzw „ubezpieczalności”, jeszcze mniej jest akceptowana przez ubezpieczycieli. I tu zadanie dla brokera, który ściśle współdziałając z risk managerem, wykorzystując znajomość rynku ubezpieczeniowego przygotowuje warunki finansowania wskazanych ryzyk poprzez ich ubezpieczenie.

Jest to oczywiście pewien wzorcowy model postępowania, który na polskim gruncie jest mało realny z powodu niewystarczającego poziomu świadomości, braku ugruntowanych standardów organizacyjnych, niedoboru specjalistów czy wreszcie ograniczeń finansowych (pomijam tu lokalne filie czy oddziały ponadnarodowych korporacji).

- ***Realia rynkowe***

Przybywa nam klientów wprowadzających elementy zarządzania ryzykiem, czasem jednak nie do końca świadomie i niejako przy okazji. Stosowane procedury jako element większej całości są podyktowane wymaganiami stawianymi przez różnego rodzaju certyfikaty i akredytacje. Nadal jednak trudno trafić na rodzimą firmę zatrudniającą risk managera. Myślę, że nie tylko my spotkaliśmy się z sytuacją, kiedy na pytanie o specjalistę od ryzyka przedstawia się nam inspektora ds. przeciwpożarowych, BHP lub szefa ochrony.

Powszechna jest postawa klientów, którzy zamiast zatrudnić specjalistę ds. ryzyka, organizują konkurs na brokera, w którym do jego obowiązków wpisują zarządzanie ryzykiem. Są przekonani, że broker wdrażając program ubezpieczeniowy załatwi kwestię wszelkich zagrożeń całościowo. A brokerzy ich w tym niejednokrotnie utwierdzają.

- ***Szanse i zagrożenia dla brokerów***

Przyjęło się aby w katalogu oferowanych usług szanującego się brokera widniało zarządzanie ryzykiem. Ilu z nas precyzuje zakres usługi (całościowo czy tylko w zakresie ryzyk możliwych do ubezpieczenia)? Ilu określa częstotliwość czynności (jednorazowy raport, cykliczne procedury, stały monitoring)? Czy wszyscy brokerzy dysponują wystarczającą wiedzą, narzędziami i środkami pozwalającymi sprostać oczekiwaniom klienta, który coraz częściej oczekuje kompleksowego zajęcia się wszystkimi zagrożeniami związanymi z jego działalnością, a nie tylko sprawnego serwisu ubezpieczeniowego? Obawiam się, że odpowiedzi na te pytania nie byłyby dla naszej branży zbyt pokrzepiające. Tu pojawiają się zagrożenia dla działalności brokerów, związane z rozbieżnością oczekiwań klientów i realnych możliwości brokerów. Widzę tu źródło potencjalnych sporów na gruncie naszej cywilnej odpowiedzialności zawodowej.

- ***To już nie dystrybucja ubezpieczeń***

Rozszerzenie zakresu działalności brokerów o usługi zarządzania ryzykiem z prawdziwego zdarzenia jest szansą na budowanie przewagi konkurencyjnej. Dotykamy tu problemu „fee” jako podstawy wynagrodzenia za specjalistyczne usługi, które mają coraz mniej wspólnego z pośrednictwem ubezpieczeniowym. Pamiętajmy jednak, że zarządzanie ryzykiem jest z definicji procesem ciągłym, którego nieodłączną składową jest stałe monitorowanie zagrożeń. W tym brokerowi jako podmiotowi zewnętrznemu będzie najtrudniej zastąpić risk managera.

Być może sygnalizowane tu kwestie przydadzą się w analizie ryzyk towarzyszących naszej własnej działalności brokerskiej.