

Profesjonaliści

Krzysztof Bromka, Prezes Zarządu Nord Partner

20 lat zawodu brokera w Polsce – to wciąż nowe wyzwania czy już tylko rutyna?

20 lat to dynamiczny rozwój polskiego rynku ubezpieczeniowego i brokerskiego. W stosunku do innych doświadczonych rynków europejskich to krótki okres, ale bardzo intensywny. O rutynie nie może być mowy między innymi także dlatego, iż nowe rozwiązania, nowe produkty nieustannie napływają do Polski, bądź poprzez tzw. zagraniczne Zakłady Ubezpieczeń mające swoje spółki córki w Polsce, bądź przez aktywną postawę brokerów szukających za granicą specyficznych rozwiązań ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych dla swoich „polskich” klientów. Polski rynek może nie jest jeszcze doskonały, ale co raz bardziej się otwiera na nowe standardy funkcjonujące na dojrzałych rynkach.

Jaką przemianę przez te lata przeszedł zawód brokera?

Zawód brokera ewaluuje i rozwija się podobnie jak cały rynek. Brokerzy muszą kłaść nacisk na ciągły rozwój, zdobywanie nowego know-how, poprawę jakości obsługi klientów zarówno poprzez podnoszenie swojej



wiedzy i kwalifikacji, ale także poprzez wdrażanie nowych rozwiązań produktowych, jak i nowości technicznych. Wymagania klientów w stosunku do brokerów rosną i nie ograniczają się już od lat tylko i wyłącznie do sfery tzw. „optymalizacji kosztów” związanych z ubezpieczeniem. Klienci oczekują od brokera szerokiej wiedzy i co raz częściej rozwiązań ubezpieczeniowych i produktów, które dostępne są na innych rynkach, a mogą być „implementowane” z powodzeniem w naszym kraju. Wzrastają także wymagania klientów związane z jakością serwisu brokerskiego już w trakcie trwania umów ubezpieczenia.

Czy współczesny klient jest świadomy ryzyk i widzi potrzebę ubezpieczeń?

Co do zasady mogę stwierdzić, iż na przestrzeni ostatnich 20 lat świadomość klientów w zakresie występowania ryzyk oraz zabezpieczenia się przed ich skutkami ciągle rośnie. Składa się na to wiele czynników. Czasami są to doświadczenia własne często przykre, ale w głównej mierze edukacyjna praca brokera z klientem w obszarze „risk managementu”. Pokusiłbym się nawet

o stwierdzenie, że im bardziej profesjonalny i doświadczony broker, tym bardziej klient jest „wyedukowany”, właściwie postrzega ryzyka mogące wystąpić w jego działalności, a w efekcie końcowym podejmuje optymalne decyzje w kwestii ich zminimalizowania, bądź wręcz wykluczenia.

Czy klienci związują się z jednym brokerem na lata?

Odpowiedź na to pytanie to naturalna konsekwencja wzrostu świadomości klientów co do własnych oczekiwań w sferze ubezpieczeń oraz tego czy klient otrzymuje satysfakcjonującą go profesjonalną usługę od brokera. Lata pracy pozwalają obu stronom na lepsze poznanie się, poznanie własnych oczekiwań i możliwości. Jeśli do tego wszystkiego klient pozytywnie przekonał się o zaangażowaniu i skuteczności brokera, zarówno na etapie oceny ryzyka, zabezpieczeniu go, a następnie w momencie wystąpienia szkody, to wieloletnia współpraca klienta z brokerem wydaje się być czymś absolutnie racjonalnym i naturalnym. Zjawisko wieloletniej satysfakcjonującej współpracy staje się co raz bardziej powszechne i jak wspominałem naturalne. Klienci rzadziej decydują się na co roczne zmiany brokera. Ci bardziej świadomi dostrzegają, iż takie postępowanie przede wszystkim nie jest dla nich korzystne, gdyż cały proces współpracy z brokerem ogranicza się do elementu tylko i wyłącznie optymalizacji kosztów zawarcia ubezpieczenia, zaś cała sfera zarządzania i identyfikacji ryzyka, bądź nie istnieje wcale, bądź spada na plan dalszy.

DLA TWOJEGO BEZPIECZEŃSTWA
NORD PARTNER OD

15
lat

Nord
P A R T N E R



Gwarantujemy:

- wysoki poziom wiedzy merytorycznej w zakresie analizy i wielkości ryzyka,
- dostosowanie warunków ubezpieczenia do indywidualnych potrzeb,
- pełną odpowiedzialność za sporządzoną SIWZ, zakres oraz warunki ubezpieczenia,
- dyspozycyjność ze względu na prowadzone oddziały i przedstawicielstwa na terenie całego kraju
- nadzór nad realizacją umów ubezpieczenia i likwidacji szkód.

87-100 Toruń, ul. Fałata 94
tel. 56 651-43-00, 654-76-97
fax 56 651-43-01, 658-14-96
e-mail: torun@np.com.pl

BIURO ZARZĄDU
01-230 Warszawa, ul. Skierniewicka 14
tel. 22 646-44-18, 646-44-19
fax: 22 646-44-53
e-mail: warszawa@np.com.pl