RYNEK BROKERSKI W POLSCE A ZMIANY OTOCZENIA EKONOMICZNEGO

Jacek Lisowski

dr hab. prof. nadzw. UEP, Katedra Ubezpieczeń,
Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

Wprowadzenie

Brokerzy prowadzący działalność na polskim rynku ubezpieczeniowym muszą stawić czoła zmieniającym się warunkom rynkowym. Przede wszystkim rosnąca intensywność konkurencji oraz dynamiczne zmiany w otoczeniu powodują, że brokerzy muszą w większym stopniu zwracać uwagę na efektywność i dywersyfikację prowadzonej działalności. Niepokojące zjawiska na rynku ubezpieczeniowym tj. m.in.: malejące tempo wzrostu przypisu składki przy rosnącej ekspozycji, rosnąca szkodowość i koszty działalności ubezpieczeniowej, malejące dochody z inwestycji (środowisko niskich stóp procentowych), rosnąca koncentracja działalności, malejąca liczba zakładów ubezpieczeń i jednocześnie duża liczba zakładów ubezpieczeń walczących o udziały w rynku (wojna cenowa), a także duża rotacja kluczowych pracowników i nadmierna presja położonych na wyniki i narzucanie nierealnych planów powodują, że poziom konkurencji na polskim rynku ubezpieczeniowym jest bardzo wysoki. Czynniki te przekładają się bezpośrednio na sytuację na rynku brokerskim. Celem prezentowanego artykułu jest próba oceny wpływu zmian w otoczeniu ekonomicznym na rynek brokerski w Polsce oraz określenie wyzwań stojących przed firmami brokerskimi w najbliższych latach w Polsce.

1. Rozwój rynku brokerskiego w Polsce w latach 2008–2015

Ogólna liczba zarejestrowanych brokerów na dzień 31 grudnia 2015 roku wyniosła 1 315, z czego 1 276 podmiotów wykonywało działalność w zakresie ubezpieczeń, a jedynie 39 w zakresie reasekuracji. Wartość ta oznacza przyrost liczby zarejestrowanych brokerów o 7% w stosunku do 2014 roku. Liczba brokerów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych wzrosła w ostatnich 8 latach z 905 do 1 315, tj. o 45,3% (zob. tab. 1). Do końca 2015 r. zostało wydanych ogółem 2 440 zezwoleń na wykonywanie działalności brokerskiej, w tym 2 364 w zakresie ubezpieczeń (1 664 osobom fizycznym i 700 osobom prawnym) oraz 76 w zakresie reasekuracji (odpowiednio: 18 i 58) [UKNF 2016].

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Liczba brokerów ubezpieczeniowych ogółem	888	914	936	1 009	1 077	1 145	1 196	1 276
– w tym osoby fizyczne	633	646	654	710	738	775	801	828
– w tym osoby prawne	255	268	282	299	339	370	395	448
Liczba brokerów reasekuracyjnych ogółem	17	17	18	20	24	31	33	39
Liczba brokerów ogółem	905	931	954	1 029	1 101	1 176	1 229	1 315

Tabela 1. Liczba brokerów w Polsce według określonych kryteriów, 2008–2015

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych KNF [UKNF 2009; UKNF 2010; UKNF 2011; UKNF 2012; UKNF 2013; UKNF 2014; UKNF 2015; UKNF 2016].

Wartość ulokowanych przez brokerów składek w zakładach ubezpieczeń w roku 2015 wyniosła ogółem 8 027 mln zł. Oznacza to spadek o 3,8% w odniesieniu do poprzedniego roku. W Dziale I nastąpił spadek o 9,4%, a w Dziale II o 1,3% w stosunku do 2014 roku. Pod względem wartości lokowanych składek, mimo znacznej liczby zakładów notyfikowanych, 94% składek brokerzy ulokowali w zakładach ubezpieczeń z siedzibą w Polsce, a tylko 6% w zakładach notyfikowanych i oddziałach zakładów zagranicznych. W latach 2008–2015 wartość ulokowanych za pośrednictwem brokerów składek w zakładach ubezpieczeń wzrosła prawie dwukrotnie (zob. tab. 2).

Głównym źródłem przychodu z działalności brokerskiej są prowizje uzyskiwane od zakładów ubezpieczeń. W 2015 roku całkowite przychody brokerów z tego tytułu wyniosły 1 046 mln zł, co oznacza wzrost przy-

chodów w stosunku do roku poprzedniego o 15,6%. Jest to kolejny rok ze wzrostem dynamiki w porównaniu do ostatnich ośmiu lat. W tym okresie liczba zarejestrowanych i działających brokerów wzrosła o 45%, a przychody prowizyjne o 113%. Wysokość średniej prowizji była zależna od działu ubezpieczeń (life vs. non-life). Zdecydowanie wyższe prowizje brokerzy otrzymywali w Dziale II (od 12,1% do 16,0%), natomiast w ubezpieczeniach na życie oscylowały one pomiędzy 6–7% (zob. tab. 2).

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Wartość składki ulokowanej (w mln zł)	4 151	4 167	4 449	5 925	6 985	6 545	8 344	8 027
Dynamika ulokowanych składek	–	0,39%	6,78%	33,16%	17,90%	–6,30%	27,48%	–3,8%
Przychody ogółem uzyskane przez brokerów z tytułu prowizji (w mln zł)	492	559	583	658	842	901	905	1 046
Dynamika przychodów brokerskich	–	13,51%	4,33%	12,86%	27,97%	7,03%	0,44%	15,58%
Średnia prowizja brokerska dz. I (%)	5,9%	6,20%	6,5%	6,3%	5,8%	7,6%	5,8%	7,5%
Średnia prowizja brokerska dz. II (%)	12,2%	14,60%	15,0%	12,4%	12,1%	16,0%	13,5%	15,2%

Tabela 2. Wysokość ulokowanej przez brokerów składki i przychody ogółem uzyskane z tytułu prowizji od zakładów ubezpieczeń w latach 2008–2015

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych KNF [UKNF 2009; UKNF 2010; UKNF 2011; UKNF 2012; UKNF 2013; UKNF 2014; UKNF 2015; UKNF 2016].

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Przychody ogółem uzyskane przez brokerów z tytułu prowizji (w mln zł)	492	559	583	658	842	901	905	1 046
Struktura przychodów: osoby fizyczne	22,8%	16,4%	15,0%	16,1%	15,0%	13,2%	13,4%	11,3%
Struktura przychodów: osoby prawne	77,2%	83,6%	85,0%	83,9%	85,0%	86,8%	86,6%	88,7%
Odsetek przychodów ogółem 25 największych brokerów	52,2%	55,1%	58,6%	59,1%	57,4%	63,4%	58,4%	62,9%
Struktura przychodów: Dział I	9,6%	13,2%	12,2%	12,3%	13,3%	14,5%	13,8%	16,4%
Struktura przychodów: Dział II	90,4%	86,8%	87,8%	87,7%	86,7%	85,5%	86,2%	83,6%

Tabela 3. Struktura przychodów brokerskich uzyskanych z tytułu prowizji od zakładów ubezpieczeń w latach 2008–2015

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych KNF [UKNF 2009; UKNF 2010; UKNF 2011; UKNF 2012; UKNF 2013; UKNF 2014; UKNF 2015; UKNF 2016].

Mimo że osoby fizyczne stanowią blisko 65% wszystkich zarejestrowanych brokerów, to wygenerowały one zaledwie 11,3% całkowitych przychodów z tytułu prowizji od zakładów ubezpieczeń w 2015 roku. Ich udział w przychodach z roku na rok maleje (z 22,8% w 2008 roku do 11,3% w 2015). Dwudziestu pięciu największych, według przychodów, brokerów uzyskało w badanym okresie od 52% do 63% przychodów brokerskich ogółem, następuje więc duża koncentracja działalności na rynku brokerskim. Ponadto przeważająca część przychodów jest generowana przez składki z Działu II (84% w 2015 roku), mimo stopniowego powolnego przesuwania tego strumienia w kierunku Działu I (z 9,6% w 2008 roku do 16,4% w 2015 roku) (zob. tab. 3).

2. Wpływ zmian w otoczeniu ekonomicznym na branżę brokerską

Teoria pośrednictwa identyfikuje cztery główne obszary, w których pośrednicy ubezpieczeniowi odgrywają szczególnie pozytywną rolę. Należą do nich: korzyści skali, zmniejszenie kosztów poszukiwania i dopasowywania ochrony ubezpieczeniowej, łagodzenie skutków zjawiska „negatywnej selekcji” lub „asymetrii informacji” oraz łagodzenie skutków „moral hazard”. Rola ta ujawnia się, w szczególności na rynkach krajów Europy Środkowo-Wschodniej, gdzie brokerzy ubezpieczeniowi i reasekuracyjni stymulują rynek i są podmiotami wprowadzającymi dużą innowacyjność na rynku zarządzania ryzykiem.

Sytuacja rynku brokerskiego jest odzwierciedleniem jego szczególnej roli i usytuowania oraz relacji brokera na rynku ubezpieczeniowym. Zakład ubezpieczeń jest głównym dostawcą (pojemności ubezpieczeniowej) dla realizacji usług brokerskich i jednocześnie pośrednio ich nabywcą (przyjmującym ryzyko od klientów brokerów), co ma wpływ na szczególne znaczenie wzajemnych sił oddziaływania dostawców i nabywców oraz ich zależności.

Ze względu na dużą zależność rynku brokerskiego od rynku ubezpieczeniowego i gospodarki w kolejnych częściach artykułu zostaną przedstawione czynniki wpływające na stan rynku brokerskiego w Polsce przez opisanie wpływu najważniejszych zmian w otoczeniu branżowym (systematycznym) i makroekonomicznym (systemowym) na rynek brokerski.

Ocena wpływu zewnętrznych czynników ekonomicznych ma w dużej mierze charakter jakościowy, wiele elementów tej oceny można jednak skwantyfikować. Ocena otoczenia działalności brokerskiej powinna

pozwoić na oszacowanie poziomu ryzyka, na jaki jest narażony broker ubezpieczeniowy działający na danym rynku. Szczególnie w obrocie międzynarodowym zwraca się uwagę na kraj pochodzenia brokera i zakładu ubezpieczeń. Ocena ta ma za zadanie przede wszystkim zidentyfikować elementy, które w przyszłości mogą potencjalnie zagrozić pozycji finansowej brokera. Dlatego też spośród wszystkich czynników zewnętrznych oddziałujących na brokerów przedstawione zostały te, których negatywny wpływ może być najbardziej znaczący.

Rysunek 1. Czynniki wpływające na stan rynku brokerskiego
Źródło: opracowanie własne na podstawie: Porter [2006].

2.1. Czynniki branżowe (systematyczne) wpływające na branżę brokerską

Ocena wpływu dynamiki branży dotyczy przede wszystkim tych zmian, które przez wpływ na strukturę i zachowania konkurencyjnych brokerów i innych podmiotów rynku zwiększą intensywność konkurencji, a przez to pogorszą wyniki branży (zob. tab. 4).

Czynnik	Opis	Wpływ na sytuację konkurencyjną brokerów
Potencjalne zagrożenie nowymi wejściami	Wpływ na rosnącą konkurencyjność branży	<ul style="list-style-type: none"> – Nowi brokerzy rozpoczynający działalność na rynku, chcąc zdobyć klientów wprowadzają innowacje i lepszą obsługę klientów, ale mogą także „psuć rynek” poprzez przechodzenie na ceny dumpingowe (niskie „fee” zamiast prowizji). – Restrukturyzacja branży ubezpieczeniowej i presja kosztowa zwiększa ryzyko zwolnień grupowych (w 2016 r. zakłady zwolniły około 1 500 pracowników, tj. ok. 6% ogółu zatrudnionych). – Odchodzący pracownicy bardzo często tworzą nowe firmy pośrednictwa ub. bądź zasilają szeregi konkurencji.
Substytuty	Pojawienie się substytucyjnych produktów i usług	<ul style="list-style-type: none"> – Pojawienie się dużych multiagencji, nowych kanałów dystrybucji typu bancassurance, ale także direct (bezpośrednia konkurencja ze strony zakładu ubezpieczeń). – Rosnąca tendencja do zmiany agencji wyłącznych na multiagencje.
Ogólna konkurencyjność i zmienność branży	Wpływ na poziom wynagrodzenia (ryzyko prowadzenia działalności i osiągnięcie rentowności)	<ul style="list-style-type: none"> – Wysoka konkurencyjność i duża zmienność wyników branży lub niektórych segmentów (np. ubezpieczenia na życie czy komunikacyjne) mają wpływ na rentowność i bezpieczeństwo zakładów ubezpieczeń. – Jednocześnie wojna cenowa przy systemie wynagrodzenia prowizyjnego (od składki) powoduje znaczną obniżkę podstawy naliczenia wynagrodzenia brokerskiego. – Polska jest krajem, w którym cena jest ciągle głównym driverem wyboru ubezpieczenia (68% badanych przez KPMG, grudzień 2015 r.) [KPMG 2015].
Zależność od nabywców	Wpływ na poziom wynagrodzenia (ryzyko prowadzenia działalności i osiągnięcie rentowności)	– Nieoczekiwane i głębokie zmiany wyników mogą powodować zagrożenie, szczególnie dla brokerów opartych na pojedynczych klientach, bez dywersyfikacji działalności.
Zależność od dostawców	Wpływ na poziom wynagrodzenia (ryzyko prowadzenia działalności i osiągnięcie rentowności)	– Restrukturyzacja branży ubezpieczeniowej i presja kosztowa mogą utrudnić osiągnięcie dotychczasowych dobrych warunków prowizyjnych.
„Long tail” – okres inkubacji szkód w szkodach OC brokera	„Kultura roszczeniowa”	– W przypadku obsługi specyficznych ryzyk istnieje zwiększone zagrożenie popełnienia błędów przez pracowników brokera, co przy coraz większej świadomości prawnej podmiotów i poszerzaniu się zjawiska „kultury roszczeniowej” (szukanie źródła finansowania szkody na zewnątrz) może spowodować zwiększone zagrożenie OC brokera, nawet po zakończeniu współpracy z klientem.

Tabela 4. Najważniejsze elementy analizy zmian w ramach branży

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Lisowski i Jaworski [2001]; Porter [2006]; Lisowski [2015].

2.2. Czynniki makroekonomiczne wpływające na branżę brokerską

Analiza otoczenia makroekonomicznego obejmuje najważniejsze wskaźniki, które decydują o kondycji całej gospodarki, a przez to w znaczący sposób o wynikach brokerów takie jak, m.in.: wzrost gospodarczy, zmiany na rynku pracy, inflacja, poziom inwestycji zagranicznych, polityka kursów walutowych czy stan i efektywność rynku ubezpieczeniowego (zob. tab. 5).

Czynnik	Opis	Wpływ na sytuację konkurencyjną brokerów
1	2	3
Wzrost gospodarczy	Wpływ zmian PKB na składkę oraz odszkodowania, zachowanie klientów	<ul style="list-style-type: none"> – PKB w dużej mierze wpływa na dynamikę przypisu składki, spadek lub zwolnienie trendu wzrostowego, zbyt szybki jej wzrost może stanowić zagrożenie. – Niektóre rodzaje ubezpieczeń mogą być wrażliwe na wahania koniunktury gospodarczej, na przykład ubezpieczenia kredytów i gwarancje ubezpieczeniowe. – Wzrost gospodarczy sprzyja zwiększaniu budżetów na zarządzanie ryzykiem i innowacje ubezpieczeniowe (np. dodatkowe zabezpieczenia, PAYD).
Zmiany na rynku pracy	Wpływ na lojalność pracowników i klientów	<ul style="list-style-type: none"> – Duża rotacja pracowników jest zagrożeniem dla reputacji i efektywności brokera. – Rosną ukryte koszty pracownicze i nakłady na rekrutację (wzrost o 42% w ciągu ostatnich 4 lat). – Rośnie czas rekrutacji odpowiednich pracowników (wzrost o 43% w ciągu ostatnich 4 lat) [SARATOGA 2015]. – Rotacja także zwiększa m.in. ryzyko utraty danych wrażliwych, podnosi ryzyko OC brokera. – Problemy z pozyskiwaniem i utrzymywaniem talentów. – Przy zwolnieniach grupowych w zakładach ubezpieczeń rośnie ryzyko braku odpowiedniej jakości obsługi brokerów przez zakład ubezpieczeń.
Zmiany konsumenckie	Wpływ na utrzymanie klienta	<ul style="list-style-type: none"> – Zmiany podejścia klientów do lojalności. – Problemy z zaufaniem do pośredników i ich reputacją.
Inwestycje zagraniczne	Inwestycje bezpośrednie i pośrednie	<ul style="list-style-type: none"> – Bardziej wymagający klienci, duża konkurencja w segmencie dużych przedsiębiorstw. – Nowi konkurenci na rynku ubezpieczeniowym i brokerskim. – Rosnące ryzyko polityczne, zmiany ratingu Polski i zakładów ubezpieczeń.
Zmiany technologiczne	Wpływ na obsługę brokera i klienta	<ul style="list-style-type: none"> – Zmiana zasad underwritingu. – Wykorzystanie BIG DATA. – Wprowadzanie innowacji (towarzysz w życiu, dodatkowa wartość, wygoda i prostota) [BCG PIU 2016].

1	2	3
Efektywność rynku ubezpieczeniowego	Niewielka liczba dostępnych instrumentów ubezpieczeniowych, coraz mniejsze zainteresowanie inwestorów	<ul style="list-style-type: none"> – W przypadku dużych strat bądź przeregulowania istnieje ryzyko ucieczki kapitału z polskiego rynku. – Trudności z ulokowaniem niektórych ryzyk. – Efekt zarażania problemami finansowymi innych uczestników rynku ubezpieczeniowego.
Inflacja (deflacja)	Wpływ na wyniki działalności lokacyjnej oraz na wysokość wypłacanych odszkodowań	<ul style="list-style-type: none"> – Malejąca inflacja (deflacja) może spowodować, że zakłady ubezpieczeń stosujące „cash flow underwriting” mogą mieć problemy z kompensacją strat na działalności technicznej, przychodami z działalności lokacyjnej – sytuacja obecna. – Zbyt duża inflacja może doprowadzić do powstawania tzw. „starego portfela” i konieczności utworzenia dodatkowych rezerw, ale sprzyja subsydiowaniu działalności ubezpieczeniowej wynikami działalności lokacyjnej (ze względu na wysoki poziom stóp procentowych). – Pojawianie się problemów z niedoubezpieczeniem/nadubezpieczeniem.
Polityka kursów walutowych	Wpływ zmian na lokaty i wysokość zobowiązań (stabilność, wymienialność) klientów i brokerów	<ul style="list-style-type: none"> – Niższy lub niepewny zwrot z inwestycji zagranicznych lub denominowanych w walutach obcych. – Zmiana wartości aktywów i zobowiązań.
Polityka podatkowa i dodatkowe regulacje	Wpływ na wyniki branży przez „żywiol regulacyjny”	<ul style="list-style-type: none"> – Wprowadzenie dodatkowych obciążeń kosztowych (podatek od aktywów, planowana „opłata Religi”) i regulacyjnych (np. Solwency II, IDD, ustawa reklamacyjna, działalność UOKiK, rekomendacje KNF/EIOPA, nowe rozporządzenie UE z 04.2016 w sprawie ochrony danych osobowych) w jednym czasie może spowodować nie tylko zmniejszenie atrakcyjności inwestowania w branżę ubezpieczeniową, ale także problemy z compliance. – Rosnąca liczba aktów prawnych (w Polsce średnio 1750 rocznie w ostatnich 3 latach [Grant Thornton 2016]).

Tabela 5. Najważniejsze elementy analizy zmian w ramach otoczenia makroekonomicznego brokera

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Lisowski i Jaworski [2001].

Podsumowanie

Uwzględniając wpływ różnych czynników na branżę brokerską oraz strukturę i wyniki polskiego rynku ubezpieczeniowego, do głównych wyzwań stojących przed firmami brokerskimi w najbliższych latach w Polsce możemy zaliczyć m.in.:

- wprowadzanie innowacji produktowych w obsłudze,
- utrzymanie kluczowej kadry przy dużej rotacji w zakładach ubezpieczeń i zmianie podejścia nowego pokolenia do pracy (nowa kultura pracy),

- zwiększenie lojalności klientów i zmniejszenie ich rotacji,
- utrzymanie możliwości finansowania nakładów inwestycyjnych przy coraz niższych przychodach prowizyjnych oraz słabnących możliwościach generowania dodatkowych dochodów z lokat,
- dywersyfikację działalności (działalność klasyczna vs. dodatkowe doradztwo, likwidacja szkód itp.),
- compliance – coraz większa liczba regulacji bezpośrednio i pośrednio wpływających na brokera ubezpieczeniowego,
- coraz większą kulturę roszczeniową polskich przedsiębiorstw i poszukiwanie finansowania szkód także w oparciu o OC brokera,
- problem zmiany systemów prowizyjnych – jako wynik implementacji Dyrektywy IDD oraz rozszerzania się zjawiska prokonsumeryzmu.

Dla większości międzynarodowych i dużych krajowych brokerów wyzwaniem staje się utrzymanie satysfakcjonującej dla akcjonariuszy stopy zwrotu z kapitału. Pośrednicy w celu polepszenia rentowności i konkurencyjności będą stawali przed problemem racjonalizacji i restrukturyzacji zatrudnienia oraz obniżenia kosztów administracyjnych. Kanał brokerski w Polsce czeka szereg istotnych zmian, które będą wpływać na jego rozwój. Pod względem prawnym najważniejszą zmianą będzie nowa dyrektywa unijna IDD i kolejne zmiany w prawie polskim, które zostaną wdrożone pod wpływem konsumeryzmu. Wśród czynników społeczno-ekonomicznych szczególne znaczenie ma świadomość ubezpieczeniowa i niskie zaufanie do sektora ubezpieczeniowego oraz do samego pośrednika ubezpieczeniowego. Nowe technologie natomiast będą wymagały od brokerów nakładów inwestycyjnych i wymuszają na nich korzystanie z nowych, dostępnych ułatwień kontaktu z klientami i zakładami ubezpieczeń. Istotny wpływ na działalność brokerów ubezpieczeniowych w Polsce będzie mieć również sytuacja w branży ubezpieczeniowej w Polsce i na świecie, gdyż wynagrodzenie brokera zależy przede wszystkim od składki płaconej przez klienta. Przewiduje się też zmiany pod względem profilu specjalizacji brokerskich (brokerzy – „monoliners”).

Bibliografia

- BCG PIU (2016), *Jak branża ubezpieczeniowa może odzyskać atrakcyjność?*, Kongres Polskiej Izby Ubezpieczeń, The Boston Consulting Group.
- Grant Thornton (2016), *Biała Księga „Stop biurokracyzmowi!”*, Rekomendacje z III Polskiego Kongresu Gospodarczego, Pracodawcy RP, Polski Kongres Gospodarczy.

- KPMG (2015), *Jeden klik od ubezpieczenia – czy Polacy są gotowi na kanały cyfrowe?*, Oczekiwania i zachowania konsumentów cyfrowych a skuteczne strategie ubezpieczycieli, Warszawa, grudzień.
- Lisowski J. (2015), *Wybrane aspekty konkurencji na rynku ubezpieczeniowym – ujęcie ekonomiczno-finansowe*, [w:] M. Serwach (red.), *Konkurencja i konkurencyjność na rynku ubezpieczeniowym*, Fundacja Instytut Zarządzania Ryzykiem Społecznym, Warszawa.
- Lisowski J. (2016), *Część ekonomiczna*, [w:] Raport 2016, *Otoczenie prawno-ekonomiczne działalności brokerskiej*, SPBUIR Polbrokers, Warszawa.
- Lisowski J., Jaworski W. (2001), *Niemierzalne elementy oceny zakładu ubezpieczeń*, [w:] K. Jajuga, M. Łyszczak (red.), *Finanse, bankowość i ubezpieczenia*, Prace Naukowe nr 899, t. 2, Wydawnictwo AE we Wrocławiu, Wrocław.
- Porter M.E. (2006), *Strategia konkurencji. Metody analizy sektorów i konkurentów*, MT Biznes, Warszawa.
- SARATOGA 2015, *Human Capital Benchmarking. Podsumowanie wyników*, Badania Saratoga w Edycji 2015, PWC.
- UKNF 2009, *Raport o stanie rynku brokerskiego w 2008 roku*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa.
- UKNF 2010, *Raport o stanie rynku brokerskiego w 2009 roku*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa.
- UKNF 2011, *Raport o stanie rynku brokerskiego w 2010 roku*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa.
- UKNF 2012, *Raport o stanie rynku brokerskiego w 2011 roku*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa.
- UKNF 2013, *Raport o stanie rynku brokerskiego w 2012 roku*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa.
- UKNF 2014, *Raport o stanie rynku brokerskiego w 2013 roku*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa.
- UKNF 2015, *Raport o stanie rynku brokerskiego w 2014 roku*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa.
- UKNF 2016, *Raport o stanie rynku brokerskiego w 2015 roku*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa.

RYNEK BROKERSKI W POLSCE A ZMIANY OTOCZENIA EKONOMICZNEGO

Brokerzy prowadzący działalność na polskim rynku ubezpieczeniowym muszą stawić czoła zmieniającym się warunkom rynkowym. Przede wszystkim rosnąca intensywność konkurencji oraz dynamiczne zmiany w otoczeniu powodują, że brokerzy muszą w większym stopniu zwracać uwagę na efektywność i dywersyfikację prowadzonej działalności. Uwzględniając wpływ różnych czynników na

branżę brokerską oraz strukturę i wyniki polskiego rynku ubezpieczeniowego, do głównych wyzwań stojących przed firmami brokerskimi w najbliższych latach w Polsce możemy zaliczyć m.in.: wprowadzanie innowacji produktowych w obsłudze; utrzymanie kluczowej kadry; zwiększenie lojalności klientów i zmniejszenie ich rotacji; dywersyfikację działalności (działalność klasyczna vs. dodatkowe doradztwo, likwidacja szkód itp.); compliance – coraz większa liczba regulacji bezpośrednio i pośrednio wpływających na brokera ubezpieczeniowego.

Słowa kluczowe: broker ubezpieczeniowy, rynek brokerski, zmiany otoczenia ekonomicznego.

BROKER'S MARKET IN POLAND AND THE CHANGING ECONOMIC ENVIRONMENT

Brokers operating in the Polish insurance market must respond to changing market conditions. First of all, the growing intensity of competition and the dynamic changes in the environment cause that brokers have a greater focus on efficiency and diversification of its business. Taking into account the impact of various factors on the industry broker and the structure and performance of the Polish insurance market, the main challenges facing brokers in the next few years in Poland can include, among others: the introduction of product innovations to operate, maintain key personnel, increasing customer loyalty and reducing their rotation, diversification activity (classic vs. additional advice, claims handling, etc.) compliance – a growing number of regulations directly and indirectly affect the insurance broker.

Keywords: insurance broker, broker's market, changing economic environment.