



PROBLEM ZMIENNOŚCI UMOWY W CZASIE

By współpraca korzystną była...

Czytam obszerną korespondencję od byłego już menedżera jednego z towarzystw; nazwa nie jest istotna, bo sytuacje, które opisuje, występują powszechnie również w innych towarzystwach. Rzecz we wzajemnych relacjach pomiędzy ubezpieczycielem a menedżerami i pośrednikami, w poszanowaniu prawa w ogólności i ustaleń umownych, w zwykłym, ludzkim podejściu do spraw prostych.

Cchodzi także o przestrzeganie wartości zapisanych w firmowej misji, czyli dokumencie pełnym sentymentalnych ogólników, najlepiej prezentującym się w złotej ramce na ścianie gabinetu prezesa. Bo co konkretnie w praktyce ma wynikać z deklaracji misyjnych o poniższych treściach:

1. Firma aktywnie angażuje się w budowanie wartości.

2. Firma troszczy się o przyszłość i życie swoich klientów i współpracowników.

3. Jesteśmy powiązani długotrwałą umową wzajemnego zaufania z klientami, współpracownikami i interesariuszami.

4. Doceniamy naszych ludzi wraz z ich różnorodnością; inwestujemy w ich rozwój, zapewniając przy tym przyjazne i klarowne środowisko pracy.

Prawda, że piękne? Łza się w oku kręci i serce podpowiada, że jeśli już, to tylko z tym ubezpieczycielem można się związać na dobre i na złe. Być może zatem wielu, którzy podjęli przed laty decyzję o współpracy, najpierw trafiło na stronę internetową towarzystwa, gdzie można spokojnie zapoznać się z jego

obszerną misją biznesową, a nawet z zasadami ładu korporacyjnego, a następnie podjęło decyzję o podpisaniu umowy agencyjnej, kontraktu menedżerskiego. Na pewno nie należy tego rodzaju deklaracji przyjmować wprost. One są, bo ktoś kiedyś uznał, że każda firma musi mieć jakąś misję, bo bez misji nie osiągnie stawianych sobie celów biznesowych. Tymczasem wszystkie firmy tego świata mogłyby spisać swoje misje w jednym zdaniu: jesteśmy po to, by zarabiać pieniądze, możliwie jak największe, jeśli nasze produkty i ich nabywcy na to pozwolą. Cała reszta to kliwki, dobrze brzmiące dodatki. Jest gorzej, gdy skonfrontuje się misję z rzeczywistością; dlatego nie ma się co do nich przywiązywać.

Pomijając misję, **podstawowym dokumentem regulującym zasady współpracy pomiędzy zakładem ubezpieczeń a pośrednikiem jest umowa agencyjna**. Jeśli pośrednik zostaje menedżerem grupy sprzedażowej, akceptuje kolejną umowę. I w pierwszym, i w drugim przypadku pozostaje przyklepanie własnym podpisem standardowego dokumentu „dla wszystkich”. Może ktoś zna, ja wszakże nie znam przypadków negocjowania umów agencyjnych

i menedżerskich dla kierowników grup sprzedażowych; zycząjowo negocjacjiom podlega wielkość „produkcji” akceptowanej przez przełożonego wyższego szczebla zarządzania. Podpisujesz – współpracujesz; nie podpisujesz – sorry, nie będziesz albo już nie jesteś naszym człowiekiem. Jeśli ktoś jest długoletnim współpracownikiem towarzystwa, prawdopodobnie wielokrotnie, czasami nawet w ciągu jednego roku kalendarzowego podpisywał zmienione umowy. Taka norma. I oczywiście na ten stan rzeczy można się oburzać, przywołując pierwotne obietnice zachowania biznesu, który miał być przekazywany dzieciom, wnukom, innym członkom rodziny, na gwarancję stabilności umów, inne teksty i cuda na kiju, ale rzeczywistość gwałtownie się zmienia, stąd pośrednik musi liczyć się ze zmianami w zasadach współpracy z ubezpieczycielem. Ważne, by rozumieć ich istotę i należycie się do nich przygotować, zaś oceniając korzystność – niekorzystność, podając właściwą decyzję. Najtrudniej o taką po wielu latach współpracy. Osobnym zagadnieniem jest odpowiednie przygotowanie, umiejętne zakomunikowanie i przeprowadzenie zmian

przez ubezpieczyciela. Z tym bywa różnie, więc dochodzi do wielu problemów, o czym świadczy sytuacja byłego, topowego menedżera i jemu podobnych, opisana w korespondencji elektronicznej, potwierdzona w rozmowie telefonicznej...

Właściwie, można byłoby uznać, że wieloletnia współpraca z towarzystwem układała się dobrze i było tak do czasu zmian personalnych na najwyższym szczeblu zarządzania. Wiadomo – nowe mioty, nowe porządki. Nie sposób zresztą zakwestionować uprawnień nowo powołanych członków zarządu do przebudowy modelu zarządzania firmą, pociągającą za sobą również wymianę kadr w centrali i w terenie. Radykalnym działaniom towarzyszyła atmosfera niepewności o jutro, ale również rozdźwięk pomiędzy deklaracjami a rzeczywistością. Pod koniec minionego roku część menedżerów otrzymała „propozycje” przejścia na etat, z zastrzeżeniem, że umowa będzie zawarta na czas określony, tj. 24 miesiące, z możliwością jej wypowiedzenia w terminie dwutygodniowym. Dotychczasowa umowa agencyjna miała rychło wygasnąć na zasadzie porozumienia stron, jednak szczegółów dotyczące nowej formuły zatrudnienia nie były znane. To pierwszy zarzut wobec partnera biznesowego.

Nowe umowy należało niezwłocznie podpisać w centrali towarzystwa. Ci, którzy tego nie uczynili, otrzymali wypowiedzenie dotychczasowych umów. Chciałoby się powiedzieć: sorry, takie mamy warunki. Z wypowiedzeniem, co jest oczywiste, łączyło się cofnięcie pełnomocnictw udzielonych w zakresie usług świadczonych przez menedżera, to zaś z wypłatą pomniejszonego wynagrodzenia wynikającego z pełnionej funkcji. Normalnie przysługiwałoby za okres wypowiedzenia, którego nie było, wszak zostało zastąpione „porozumieniem stron”. To drugi zarzut wobec towarzystwa i zapewne można byłoby przejść nad tym do porządku dziennego, gdyby regułą zastosowano powszechnie. Tak jednak nie było. Podobno w wielu przypadkach wypłatę wynagrodzenia wynikającego z umowy menedżerskiej uzależniono od podpisania zobowiązania do rezygnacji z wszelkich roszczeń wobec towarzystwa, w tym świadczenia wyrównawczego (sic!). Podobno były też przypadki, w których zakład „porozumiał się” z menedżerem, godząc się na wypłatę wyższego wynagrodzenia i skracając okres zakazu konkurencji. Podobno również ci, którzy przeszli na etat, nie mieli świadomości,

że rozwiązując umowę na zasadzie porozumienia stron, pozbawili się tym samym możliwości dochodzenia świadczenia wyrównawczego...

Wiele emocji budzi samo **świadczenie wyrównawcze**. „Poszkodowani” zmianami uznają, że firma chce go uniknąć za wszelką cenę i że w razie czego chce przerzucić jego koszty na słabszą stronę postępowania. Z pewnością idealnym rozwiązaniem byłoby zamieszczenie w umowie agencyjnej zasad dobrowolnej wypłaty roszczenia przez ubezpieczyciela po rozwiązaniu stosunku agencyjnego, jednak takiego warunku umowy agencyjne nie zawierały.

Dla obrony słusznych praw byłych współpracowników powstał blog. Jego przesłaniem jest sprzeciw wobec reguły obowiązującej w sporach korporacja – pojedynczy przedsiębiorca. Nie może wszakże być tak, że Goliat traktuje drogę postępowania sądowego jako narzędzie w sporze, jako oręż przeciwko słabszemu. Twórcy bloga przyznają, że wcześniej czy później trafią ze swoimi sprawami do sądu, ale nie godzą się na to, że to tylko „poszkodowani” działaniami towarzystwa poniosą koszty postępowania. Nie chcą się pogodzić ze scenariuszem wygodnym dla korporacji: wymiana pism, powództwo sądowe i wieloletni, wyniszczający finansowo spór. Są otwarci na propozycje i argumenty oraz merytoryczną rozmowę... Druga strona milczy... Zawodzą próby negocjacji i wezwania do zapłaty...

Jak to mogę skonstatować? Praca pośrednika nie jest usłana różami, tak od strony praktycznej, jak i formalnej. **Dla uniknięcia w przyszłości przykrych zaskoczeń uznaję, że każda osoba podejmująca współpracę z ubezpieczycielem winna być uprzedzona przez menedżera angażującego do współpracy o zmienności umowy agencyjnej w czasie; umowy menedżerskiej również**. Tak towarzystwo, jak i agent przedsiębiorca są niezależnymi podmiotami gospodarczymi, mającymi na względzie osiągnięcie określonych celów, kierującymi się własnym biznesem. Jeśli obydwu po drodze, jest OK. Nie – rozstajemy się z wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z kontraktu, mimo bólu, mimo urażonych ambicji. Czystość zasad współpracy – jak najbardziej postulowana. Żadnych numerów poniżej pasa. Ale i znajomość prawa nie zaszkodzi, o czym być może w następnej publikacji. Gdy chodzi zaś o świadczenie wyrównawcze – moim zdaniem tej instytucji jest nadawane mityczne znaczenie. Bezpodstawnie.

Sławomir Dąblewski
dablewski@gmail.com