

Ilona Kwiecień, Marta Borda

Akademia Ekonomiczna we Wrocławiu

ANALIZA WYKORZYSTANIA UBEZPIECZENIA W ZARZĄDZANIU RYZYKIEM PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWA Z TERENU DOLNEGO ŚLĄSKA

1. Wstęp

Ubezpieczenie już od wieków stanowi powszechnie i chętnie wykorzystywaną metodę zarządzania ryzykiem w działalności gospodarczej. Dynamiczny charakter ryzyka związanego z tą działalnością oraz potrzeby przedsiębiorców silnie determinowały rozwój ubezpieczeń. W Polsce w okresie transformacji ustrojowej i gospodarczej pojawia się pytanie o zakres wykorzystania ubezpieczenia w procesie zarządzania ryzykiem w przedsiębiorstwie, a w związku z tym także o przyszłość i kształt rynku ubezpieczeń gospodarczych. Rosnąca konkurencja, włączenie Polski w struktury jednolitego rynku ubezpieczeń UE, intensyfikacja ilościowa i jakościowa podaży produktów ubezpieczeniowych oraz wiele czynników prawnych i ekonomicznych oraz wzrost świadomości w obszarze usług finansowych powinny znacząco wpływać na zakres korzystania przez przedsiębiorstwa z usług zakładów ubezpieczeń.

W artykule przedstawiona została analiza wykorzystania ubezpieczenia w zarządzaniu ryzykiem przez przedsiębiorstwa z terenu Dolnego Śląska oparta na danych zebranych w badaniu ankietowym w styczniu 2006 r. Dokonano weryfikacji uzyskanych wyników w stosunku do podobnych badań o zasięgu ogólnopolskim prowadzonych przez GUS w latach 2000 oraz 2003, z uwzględnieniem także tendencji rozwojowych w okresie 6 lat oraz ze wskazaniem różnic na tle rozwiniętych rynków ubezpieczeniowych.

Z względu na ramy objętościowe artykułu analizę ograniczono do ubezpieczeń majątkowych dobrowolnych.

2. Struktura firm uczestniczących w badaniu

Badanie ankietowe autorek (przeprowadzone w 2006 r.) objęło 67 firm działających na terenie Dolnego Śląska zatrudniających powyżej 9 pracowników. Badania GUS objęły odpowiednio 45 860 firm w 2000 r. i 51 053 firm w roku 2003 – z terenu całej Polski.

Struktura firm uczestniczących w badaniu z 2006 r. przedstawia się następująco:

a) ze względu na liczbę pracowników:

- 250 i więcej zatrudnionych – 2 firmy (3%),
- 50 – 249 zatrudnionych – 15 firm (22%),
- 10 – 49 zatrudnionych – 50 firm (75%);

b) ze względu na branżę, w której firma prowadzi działalność:

- przemysł – 18 firm (27%),
- budownictwo – 12 firm (18%),
- handel, naprawy – 13 firm (19%),
- hotele, restauracje – 3 firmy (4%),
- transport – 2 firmy (3%),
- nieruchomości i usługi dla firm – 5 firm (7%),
- ochrona zdrowia – 2 firmy (3%),
- inne usługi, w tym komunalne, socjalne – 13 firm (21%).

3. Analiza ochrony ubezpieczeniowej badanych firm

Wszystkie firmy w badaniu (w 2006 r.) zadeklarowały korzystanie z ubezpieczeń, choć niektóre w bardzo ograniczonym stopniu: w celu porównania w badaniach GUS współczynnik ubezpieczenia wyniósł 92% w roku 2000 i 89% w roku 2003.

Tabela 1. Rodzaj posiadanej ochrony ubezpieczeniowej – wybrane produkty majątkowe (w %)

Ubezpieczenie	Dolny Śląsk 2006	GUS 2003	GUS 2000
Od ognia	81	76	77
Od kradzieży z włamaniem	76	63	68
OC komunikacyjne	76	90	90
AC	69	71	69
Sprzętu elektronicznego	40	40	14
OC zw. z prowadzeniem działalności i posiadaniem mienia	30		22,91
OC pracodawcy, OC członków zarządu	1		8
OC za produkt	4	6	4
BI	3	4	2
OC za szkody w środowisku	1	2	2
Należności krajowych	3	5	1
Należności eksportowych	1		1

Źródło: badania własne oraz na podstawie danych GUS.

Istotne informacje o zakresie wykorzystania ubezpieczenia w zarządzaniu ryzykiem daje analiza rodzajowa ochrony ubezpieczeniowej posiadanej przez firmy. W tabeli 1 zaprezentowano liczbę firm (w stosunku do ogółu ubezpieczających się w danym badaniu) posiadających wybrane ubezpieczenie.

Analiza danych dotyczących rodzaju posiadanej ochrony pozwala stwierdzić, że korzystanie z ubezpieczenia jako formy podjęcia ryzyka w dużej mierze oznacza zakup ubezpieczeń najbardziej popularnych – komunikacyjnych, ogniowych i kradzieżowych. W ostatnich latach należy także zwrócić uwagę na znaczący wzrost liczby firm ubezpieczających sprzęt elektroniczny. Wciąż jednak obserwujemy niski wskaźnik korzystania z ubezpieczeń dotyczących:

- odpowiedzialności cywilnej – ryzyko to jest trudne do podjęcia metodami pozaubezpieczeniowymi i zaliczane do tzw. grupy ryzyka ostrego ze względu na brak korelacji między majątkiem sprawcy a wielkością ewentualnej szkody; sytuacja ta powodowana jest w dużej mierze wciąż niską jeszcze świadomością poszkodowanych w zakresie dochodzenia roszczeń i tradycją orzecniczą polskiego rynku; w stosunku do rozwiniętych rynków ubezpieczeniowych wskazać należy szczególnie niskie wykorzystanie ubezpieczeń OC pracodawcy, za produkt i za szkody w środowisku naturalnym;
- przerw w działalności gospodarczej (*business interruption*) i związanej z tym utraty zysków – tymczasem straty pośrednie powodowane szkodą majątkową w wielu przypadkach stanowią przyczynę upadku firmy, zaś koszty bankructwa są bardzo wysokie i nie dotyczą jedynie podmiotu upadającego; w krajach rozwiniętych tylko ok. 30% przedsiębiorstw potrafi samodzielnie odtworzyć swoje zdolności produkcyjne [1], a ubezpieczenie BI jest produktem bardzo popularnym;
- finansowych – a zwłaszcza ubezpieczeń należności i kredytów, co może zastanawiać w kontekście problemów z wypłacalnością polskich przedsiębiorców (tzw. zatory płatnicze, efekt domina) oraz kłopotami w finansowaniu przejściowych trudności płatniczych kredytami bankowymi; trzeba jednakże zwrócić uwagę na fakt, iż ubezpieczenia finansowe, a zwłaszcza ubezpieczenia kredytów, nie dość, że są trudno dostępne, to nie wydają się stanowić najlepszego zabezpieczenia należności (skomplikowane procedury, wymuszony udział własny, ograniczony zakres ochrony, przewlekłość kompensacji), a jednocześnie na rynku są dostępne alternatywne formy zabezpieczenia (weksel, hipoteka, zastaw) czy kompensacji (faktoring), rozwija się przy tym rynek usług windykacyjnych; w tym przypadku sytuacja w polskich przedsiębiorstwach nie odbiega radykalnie od rynków rozwiniętych, co wydaje się potwierdzać tezę o ograniczonej atrakcyjności tych produktów.

Rodzaj posiadanej ochrony ubezpieczeniowej determinowany jest oczywiście branżą, w której przedsiębiorstwo prowadzi działalność – niewiele jednak odbiega tu od średniej – wskazać można kilka jedynie przykładów z badania:

- 33% firm budowlanych posiada gwarancje kontraktowe (średnia 13%), a 8% ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej za szkody w środowisku naturalnym (średnia 1%),

- 13% firm z branży przemysłu ma ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej za produkt (średnia 4%),
- 50% firm działających w transporcie i ochronie zdrowia ma ubezpieczenie OC z tytułu wykonywania zawodu (średnia 4%).

Specyfika ta zbliżona jest do obserwowanej na podstawie badań ogólnopolskich.

Z analizy użytych w badaniu danych jakościowych dotyczących projektowania ochrony ubezpieczeniowej wynika, że zaledwie 12% firm ubezpiecza majątek trwały w wartości odtworzeniowej, a prawie 50% – wciąż w wartościach księgowych (tab. 2). Tymczasem jedynie wartość odtworzeniowa stanowi prawidłowy wyznacznik do ustalenia sumy ubezpieczenia i gwarantuje skuteczne zabezpieczenie – zwłaszcza, że w przypadku przedsiębiorstw szybkie i pełne odtworzenie majątku trwałego przesądza o możliwości kontynuacji działalności po szkodzie. Z badań ogólnopolskich można wyciągnąć wniosek, że odsetek firm ubezpieczających majątek w wartości odtworzeniowej rośnie, choć wciąż bardzo wiele z nich ustala sumę ubezpieczenia na podstawie wartości księgowych netto, co może być zabezpieczeniem wręcz iluzorycznym.

Tabela 2. Sposób ustalenia sumy ubezpieczenia dla majątku trwałego (w %)

Wartość majątku przyjęta do ustalenia sumy ubezpieczenia:	Dolny Śląsk 2006	GUS 2003	GUS 2000
– odtworzeniowa	12	23	17
– rzeczywista	35	17	18
– księgowa brutto	25	31	35
– księgowa netto	22	29	30

Źródło: opracowanie własne.

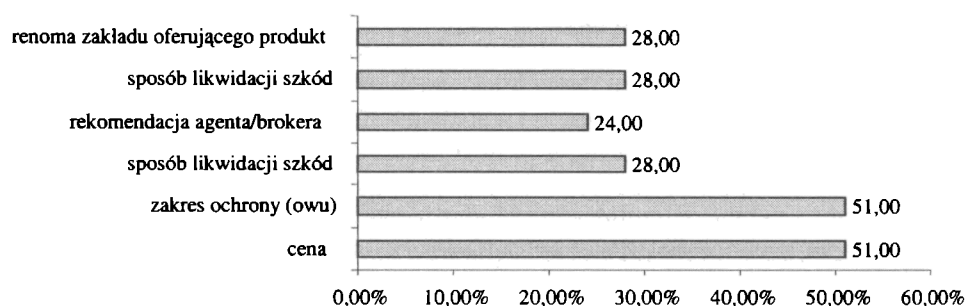
Zaledwie 7% firm ubezpiecza majątek od kradzieży w systemie „na pierwsze ryzyko”. System ten należy uznać za bardziej efektywny, choć wymagający większej świadomości w konstruowaniu ochrony ubezpieczeniowej.

4. Czynniki determinujące decyzje przedsiębiorstw i płaszczyzna organizacyjna firm

Z badań własnych autorek wynika, że decyzje o zakupie ubezpieczenia podejmują z reguły zarząd lub właściciel (w ponad 60% firm) ewentualnie księgowi (24%). Rzadko robi to pracownik wyznaczony do obsługi ubezpieczeń (6%), co może sugerować, że jego kompetencje ograniczają się do technicznej obsługi programu ubezpieczeń.

Jakimi czynnikami kierują się firmy przy wyborze zakładu i produktu? Z badań – zarówno własnych autorek, jak i przeprowadzonych przez GUS – wynika, że najbardziej znaczącą rolę odgrywa w praktyce cena (wysokość składki) (rys. 1). Warto jednak zwrócić uwagę na fakt, iż w przeprowadzonym badaniu ponad poło-

wa firm wskazała, że przy ocenie ubezpieczenia kieruje się zakresem ochrony (owu), przy czym 32% firm za najbardziej istotny czynnik uznało wysokość składki, a 19% zakres ochrony (owu).



Rys. 1. Czynniki wpływające na wybór danego ubezpieczenia, którymi firma kieruje się przy ocenie ubezpieczenia

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 3 obrazuje czynniki, jakie w badanych przedsiębiorstwach wpływały na wybór danego zakładu ubezpieczeń. Poza wysokością składki większość firm bierze pod uwagę satysfakcję z dotychczasowej współpracy, ale, co znamienne, wydaje się rosnać znaczenie renomy zakładu ubezpieczeń – w badaniach GUS z 2000 r. na ten czynnik wskazało zaledwie 2% firm, 3 lata później – już 19%, zaś w badaniach przeprowadzonych w 2006 – aż 34% firm. Firmy rzadko kierują się reklamą, która, jak się wydaje, skierowana jest raczej do klientów indywidualnych, jednakże – co może umykać decydentom – w dużej mierze kształtuje przecież obraz zakładu ubezpieczeń w świadomości odbiorców.

Tabela 3. Przyczyny wyboru danego zakładu ubezpieczeń

Przyczyna wyboru danego ubezpieczyciela	Badania własne 2006	Badania GUS 2003	Badania GUS 2000
Korzystna oferta cenowa	54	43	44
Kompleksowe ubezpieczenie	46	24	24
Długoletnia i dobra współpraca	36	35	30
Renoma zakładu ubezpieczeń	34	19	2
Kontynuacja ubezpieczenia	25	31	26
Monopolistyczna pozycja zakładu na rynku/dominujący zakład	19	4	6
Elastyczność w ustalaniu ogólnych warunków ubezpieczenia	18	13	11
Sposób likwidacji szkód	12	12	8
Lokalizacja zakładu	4	7	6
Wybór brokera/agenta	9	5	4
Polecenie (referencje)	3	2	2
Brak wyboru	1	1	1
Przekonująca reklama	0	1	1
Inne przyczyny	-	-	5

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS.

Cena ubezpieczenia w praktyce stanowi także istotny czynnik zniechęcający do zawarcia umowy ubezpieczenia (40%). Jeśli przy tym ok. 10% badanych firm wskazuje na nieznaną rodzajów ubezpieczeń oraz brak zaufania i przewlekłość likwidacji szkody, to może to wyjaśniać stosunkowo wąski zakres jakościowy (rodzajowy) produktów ubezpieczeniowych nabywanych przez przedsiębiorstwa.

Tabela 4. Czynniki utrudniające lub zniechęcające do zawarcia umowy ubezpieczenia

Czynniki	Dolny Śląsk 2006	GUS 2003	GUS 2000
Przewlekłość likwidacji szkody	24	29	27
Niskie odszkodowania	9	17	17
Nieznanomość rodzajów ubezpieczeń	10	10	11
Zła obsługa personelu ubezpieczyciela	18	9	7
Nieznanomość zakładu ubezpieczeń	9	6	6
Brak ubezpieczenia w ofercie zakładów	7	9	4
Utrudniony dostęp do zakładu ubezpieczeń	10	2	1
Inne przyczyny	1	14	14
Cena	40	bd	bd
Brak zaufania (złe skojarzenia)	16	17	bd
Brak przyczyn	30	32	42*
Odmowa wypłaty odszkodowania	1	12	bd

bd – takie odpowiedzi nie zostały ujęte jako „możliwe” w badaniu,

* odsetek firm nie korzystających z ubezpieczenia.

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS.

Na tym tle korzystnie na wizerunek ubezpieczenia jako metody podjęcia ryzyka wpływa to, że 76% (79% w badaniu GUS z 2000 r.) przedsiębiorstw, które zgłosiło szkodę, było zadowolonych z otrzymanego odszkodowania. To zapewne tłumaczy wysoki współczynnik wierności danemu zakładowi ubezpieczeń. 75% firm objętych badaniem z 2006 r. (a w celu porównania: 72% w badaniu GUS z 2000 r.) w ostatnich 3 latach nie zmieniło ubezpieczyciela; a jeśli tak, to najczęstszym powodem (67% firm wśród tych, które zmieniły) była korzystniejsza oferta innego zakładu ubezpieczeń. Inne często wskazywane przyczyny to: brak zaufania do zakładu, zła obsługa, niezadowolenie z likwidacji szkody.

W płaszczyźnie organizacyjnej warto zwrócić uwagę na kanały zakupu ubezpieczeń, z których korzystają przedsiębiorstwa (zob. tab. 5). Obserwujemy w tym zakresie zmniejszenie zakupu bezpośrednio w zakładzie ubezpieczeń na rzecz multiagentów lub brokerów, a zatem podmiotów świadczących usługi doradztwa, dokonujących wyboru ubezpieczenia dla klienta. Najczęściej korzystają z usług brokera/multiagenta firmy z branży przemysłowej i budowlanej.

W badaniu z 2006 r. aż 24 firm wskazało, że jednym z czynników, którym kieruje się przy wyborze ubezpieczenia, jest rekomendacja pośrednika ubezpieczeniowego. Tendencja ta jest właściwa dla rozwiniętych rynków ubezpieczeniowych, gdzie wskaźnik korzystania z usług pośredników niezależnych (działających w interesie klienta) w przypadku podmiotów gospodarczych jest jednak wyższy niż w

Polsce. Stawia to istotne wyzwania w zakresie jakości usług doradczych w tym obszarze.

Tabela 5. Kanały zakupu ubezpieczeń

Kanał zakupu	Badania własne 2006	Badania GUS 2003	Badania GUS 2000
Agent	51,0	60,0	48,0
Multiagent lub broker	22,0	17,0	14,0
Bezpośrednio w zakładzie ubezpieczeń	22,0	30,0	36,0
Internet	1,5	0,1	Bd
Telefon	1,5	0,1	Bd
Bank	1,0	1,0	1,0
Różnie	1,0	5,0	12,0

Źródło: opracowanie własne.

5. Podsumowanie

Omówione badania pozwalają stwierdzić, że ubezpieczenia stanowią instrument chętnie wykorzystywany przez przedsiębiorstwa w podejmowaniu ryzyka, jednakże w bardzo ograniczonym zakresie – tak co do jakości, jak i liczby produktów. Świadczyć to może o niskim poziomie świadomości w zakresie ubezpieczeń, co powodowane jest krótką stosunkowo historią zarówno nowego systemu gospodarczego, jak i otwartego, konkurencyjnego rynku ubezpieczeń. Ponad 16% firm (badanie z 2006 r.) deklaruje chęć zakupu nowych produktów, ale ponad 30% nie potrafi odpowiedzieć na to pytanie. Firmy wskazują często na nieznanomość produktów jako czynnik utrudniający zawarcie umowy; wiele z nich wciąż ubezpiecza majątek w wartości księgowej. Z analizy ankiet badania z 2006 r. można także wyciągnąć ogólne wnioski o słabej znajomości terminologii i konstrukcji produktów u osób, które podejmują decyzje odnośnie do ubezpieczeń. Kwestie te z pewnością przyczynią się – analogicznie z tendencją na rynku europejskim – do wzrostu zainteresowania usługami profesjonalnych doradców w tym obszarze – przede wszystkim brokerów ubezpieczeniowych, także ze względu na mocno akcentowany problem niezadowolenia z obsługi zakładów ubezpieczeń i przewlekłości procesów likwidacji szkody. Korzystanie bowiem z mało popularnych jeszcze na naszym rynku produktów, jak np. ubezpieczenia specjalistyczne OC, utraty zysków czy kredytów, a także prawidłowe konstruowanie programu ubezpieczeń tak, by zapewnić skuteczną, realną ochronę, wymaga dużych nakładów merytorycznych, świadomości potrzeb, zdolności oceny oferty rynkowej i przede wszystkim wkomponowania ubezpieczenia w proces zarządzania ryzykiem (a wręcz w ogólny proces zarządzania przedsiębiorstwem).

Literatura

- [1] Gniadek J., Lisowski J., *Ubezpieczenia majątkowe*, Poznań 1997.
- [2] Kwiecień I., *Wykorzystanie ubezpieczenia w zarządzaniu ryzykiem w polskiej praktyce gospodarczej*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2003 nr 5,6, Wyd. PZU SA, Warszawa.
- [3] Sol Baez M., Baur P., Wong S., *Insurance in Emerging Markets: Focus on Liability Developments*, Swiss Re SIGMA 5/2005.
- [4] *Ubezpieczanie się przedsiębiorstw w Polsce w 2003 r.*, „Informacje i opracowania statystyczne GUS”, Warszawa 2004.
- [5] *Ubezpieczanie się przedsiębiorstw w Polsce w I półroczu 2000 r.*, „Informacje i opracowania statystyczne GUS”, Warszawa 2000.

ANALYSIS OF USING INSURANCE IN RISK MANAGEMENT BY ENTERPRISES FROM THE LOWER SILESIA REGION

Summary

Due to economic transformation in Poland the commercial insurance is becoming an important business risk management method. Growing competition, joining into UE insurance single market and many other macroeconomic factors should have an important significance for the range of demand on insurance.

The paper presents the analysis of using the commercial insurance by enterprises. The analysis is based on questionnaire surveys conducted by the authors on the sample of firms from the Lower Silesia region. The results have been compared with similar surveys conducted countrywide by Polish Central Statistical Office taking into account trends of development in the last 5 years.

Considering the size of the article the analysis is limited to voluntary non-life insurance.