

Robert Dankiewicz

Politechnika Rzeszowska

ŚWIADOMOŚĆ UBEZPIECZENIOWA PRZEDSIĘBIORCÓW W ZAKRESIE UBEZPIECZENIA NALEŻNOŚCI

1. Wstęp

Świadomość ubezpieczeniową można zdefiniować jako określony, ale zmienny w czasie stan intelektualny jednostek i społeczeństwa, który wynika ze stopnia znajomości, rozumienia oraz z racjonalnego wartościowania faktów i zdarzeń zachodzących na rynku ubezpieczeniowym. Ze względu na to, że zachowania przedsiębiorców ukierunkowane są na osiąganie zamierzonych celów, w dążeniu do ich osiągnięcia konieczne jest uświadomienie zagrażających rodzajów ryzyka, których realizacja może nie tylko zahamować osiągnięcie postawionego celu, a nawet wręcz go uniemożliwić.

Zdolność do podejmowania ryzyka, jego oceny i zarządzania nim stanowi istotny element współczesnego świata. Ryzyko kredytowe jest praktycznie nie do uniknięcia, a instytucja kredytu jest jednym z podstawowych elementów gospodarki rynkowej. Wysoki poziom należności z tytułu dostaw i usług stanowiących wierzytelności handlowe przedsiębiorstwa świadczy o występowaniu znacznego ryzyka udzielonego kredytu kupieckiego. Wynika stąd silna potrzeba zabezpieczania się przedsiębiorstw przed tym rodzajem ryzyka, które może doprowadzić do braku płynności finansowej, a w konsekwencji do upadłości przedsiębiorstwa [3, s. 135].

2. Czynniki wpływające na stopień świadomości ubezpieczeniowej

Aktywna, świadoma i przemyślana postawa przedsiębiorców wobec ryzyka oznacza uwzględnianie go w strategii działania firmy. Całkowite jego wyeliminowanie jest praktycznie niemożliwe, a podejmowane próby w tym zakresie mogą zakończyć się paraliżem określonej sfery działalności. Ważne jest zatem, aby każdy podmiot miał świadomość możliwości realizacji ryzyka, którego konsekwencją może być jego udział w bezpośrednich i pośrednich stratach [1, s. 29]. Podejmowane obec-

nie próby opanowywania ryzyka utraty należności tym różnią się od dotychczas stosowanych i często nieskoordynowanych działań związanych z tym ryzykiem, że cechuje je możliwość zaangażowania całego zasobu współczesnej wiedzy ekonomicznej, prawniczej i matematyczno-statystycznej. Dzięki temu zarządzanie ryzykiem utraty należności nie jest zbiorem aktów podejmowanych przypadkowo, ale systematycznym działaniem zmierzającym do zabezpieczenia majątku przedsiębiorstwa i jego dochodów przed stratami tak, aby cele przedsiębiorstwa mogły być osiągnięte bez większych zakłóceń. Prowadzone we właściwy sposób zapewnia stabilizację przepływów finansowych, a pośrednio wpływa na osiąganie zysku, prowadząc jednocześnie do podtrzymania i wzrostu innowacyjności dzięki opracowaniu i przygotowaniu źródeł kompensacji strat i zwiększeniu efektywności nakładów na zabezpieczenia. W konsekwencji prowadzi to do poprawy wizerunku firmy, a w przypadku realizacji ryzyka utraty należności umożliwia przetrwanie firmy warunkujące kontynuację jej dotychczasowej działalności [5, s. 87].

Zarówno teoretycy, jak i praktycy są na ogół zgodni co do tego, że metody opanowywania ryzyka ulegają ciągłej ewolucji, choć ich cel, jakim jest bezpieczne funkcjonowanie i zabezpieczanie podejmowanych decyzji, wciąż pozostaje ten sam. W większości przypadków skutecznym sposobem w zakresie zarządzania ryzykiem utraty należności jest ich ubezpieczenie. Stanowi ono nie tylko narzędzie kompensacji ewentualnych strat, ale poprzez narzucenie pewnych warunków przejęcia ryzyka przez ubezpieczyciela wymusza także działania prewencyjne tak wobec realizacji ryzyka, jak i rozmiarów ewentualnych strat. Błędem byłoby jednak stwierdzenie, że w każdym przypadku ubezpieczenie stanowi najlepszą metodę w procesie zarządzania ryzykiem utraty należności. Analiza konkretnych przypadków wielokrotnie dowodzi bowiem, że brak zainteresowania ofertą ubezpieczycieli w zakresie ubezpieczenia należności niekoniecznie świadczy o niskiej świadomości osób odpowiedzialnych za politykę kredytową – wręcz przeciwnie, może być dowodem wysokiej świadomości, w efekcie której dokonano wyboru innej, równie skutecznej metody zarządzania ryzykiem utraty należności.

Postępowanie przedsiębiorców determinowane jest czynnikami ekonomicznymi i psychologicznymi. W wielu przypadkach jest ono konsekwencją negatywnych zjawisk, do których z całą pewnością można zaliczyć:

- brak wystarczającej edukacji w zakresie ubezpieczeń i prawa ubezpieczeniowego,
- obawy ubezpieczonych dotyczące egzekwowania przysługujących im praw, szczególnie na etapie likwidacji szkód,
- tendencje do dokonywania oceny oferty ubezpieczenia wyłącznie z punktu widzenia jej ceny,
- brak nawyku zapoznawania się z treścią polis i ogólnych warunków ubezpieczeń,
- przywiązanie do jednego ubezpieczyciela i brak zainteresowania innowacjami produktowymi,
- niejednokrotnie nierzetelne informacje ze strony zakładów ubezpieczeń wprowadzające w błąd potencjalnych klientów.

Pomimo obserwowanego wzrostu poziomu świadomości ubezpieczeniowej, wciąż występują problemy ze zrozumieniem roli ubezpieczeń w życiu gospodarczym. Na ogół to wiedza, doświadczenie i odczucia własne oraz zasygnalizowane oddziaływania zewnętrzne pozwalają podejmować decyzje określające: zakres najpilniejszych potrzeb ubezpieczeniowych oraz wybór środków i form ich zaspokojenia. Określony stan potrzeby ubezpieczeniowej jest efektem nakładania się różnorodnych czynników, m.in. [2, s. 79]:

- indywidualnych zdolności percepcyjnych w dziedzinie postrzegania i kwalifikowania zagrożeń,
- cech, postaw oraz zachowań społecznych środowiska,
- stopnia satysfakcji z dotychczasowego zaspokojenia potrzeby bezpieczeństwa za pośrednictwem innych, doraźnych lub stałych, prawnych, rzeczowych, osobowych lub organizacyjnych środków ochrony własnej.

W zdecydowanej większości przypadków głównymi przyczynami zakupu ubezpieczenia jest chęć zabezpieczenia się przed realizacją potencjalnych rodzajów ryzyka i tradycja w zakresie zawierania umów ubezpieczenia. Często jednak sama chęć zabezpieczenia się nie wystarcza, a problemem staje się niedostrzeganie mogącego wystąpić ryzyka oraz nieznajomość oferty ubezpieczycieli, która by je zabezpieczała. Dodatkowo sprawę komplikuje zupełna niezrozumiałość podstawowych pojęć z zakresu ubezpieczeń, szczególnie wśród małych podmiotów gospodarczych. Prowadzi to do niezrozumienia tematu już na etapie zawierania umowy ubezpieczenia, a w konsekwencji w przypadku realizacji objętego nią ryzyka może być źródłem poważnych problemów. Najważniejszymi czynnikami wpływającymi na jakość ochrony ubezpieczeniowej wydają się zatem: realność świadczonej ochrony ubezpieczeniowej, terminowa i poprawna likwidacja szkód, poziom finansowego pokrycia strat, szybkość wypłaty odszkodowań, powszechność ochrony ubezpieczeniowej oraz system doradztwa dotyczącego zarządzania ryzykiem kredytowym i windykacji należności¹ [4, s. 117].

W wielu przypadkach istotnym problemem stało się podejmowanie decyzji o ubezpieczeniu przez pryzmat płaconej składki, co niejednokrotnie naraża klientów zakładów ubezpieczeń na wiele rozczarowań, których konsekwencją są straty finan-

¹ W zależności od rodzaju usług istnieją określone kryteria oceny ich jakości. A. Parasuraman, V.A. Zeithaml i L.L. Berry przedstawili podstawy zestawu kryteriów, jakimi posługują się nabywcy przy ocenie jakości różnorodnych usług. Są to: dostępność usługi (dogodna lokalizacja placówek, odpowiedni czas ich otwarcia, krótki okres oczekiwania na wykonanie usługi), informacje o usługach sformułowane prawidłowo i w sposób przystępny dla każdego nabywcy, kompetencje usługodawcy uzyskiwane dzięki fachowemu przygotowaniu i szkoleniom, uprzejmość usługodawcy (odnoszenie się do klienta z życzliwością, szacunkiem i szczerym uśmiechem), zaufanie (wiarygodność firmy i jej pracowników, dbałość o interesy klientów), rzetelność (prawidłowe i dokładne świadczenie usług), odpowiedzialność usługodawcy (szybkie i fachowe działanie uwzględniające oczekiwania nabywców), bezpieczeństwo (dbałość, by usługa była pozbawiona ryzyka), rodzaj stosowanych środków materialnych (zalicza się tu widoczne dla nabywcy takie elementy usługi, jak stan placówki, jej wyposażenie, znajomość potrzeb nabywców – usługodawca winien starać się zrozumieć potrzeby i oczekiwania klientów).

sowe. Po części wynika to z faktu, że czynnikiem wpływającym na wiedzę i świadomość ubezpieczeniową jest bariera finansowa powodowana niskim poziomem dochodów i stosunkowo wysokimi cenami za ubezpieczenie. Niska cena ubezpieczenia często znajduje odzwierciedlenie w poziomie oferowanych usług i zakresie ochrony ubezpieczeniowej, których obiektywna ocena jest niemożliwa w wielu wypadkach, już na etapie zawierania umowy ubezpieczenia, ze względu na brak stosownych informacji. Źródłem tych informacji powinny być same zakłady ubezpieczeń, jednak najczęściej ograniczają się one do przekazywania danych o korzyściach płynących z zawartych umów ubezpieczenia, pomijając zupełnie inne, istotne dla klientów informacje. Z całą pewnością można zaliczyć do nich warunki, na których zawierane jest ubezpieczenie, czy chociażby analizę potrzeb i możliwości klienta, który odczuwa potrzebę posiadania polisy, jednak nie zawsze dostrzega zakres ochrony, jaki ona daje. Wobec tego świadomość ubezpieczeniowa nie jest tylko świadomością konsumenta, ale jest to świadomość wszystkich podmiotów na rynku².

3. Próba oceny świadomości ubezpieczeniowej w zakresie ubezpieczenia należności

Ocena świadomości ubezpieczeniowej w przypadku ubezpieczenia należności, ze względu na jego specyfikę powinna być prowadzona w kilku obszarach, tzn. w obszarze świadomości występowania tego produktu na rynku, zakresu usług świadczonych przez ubezpieczycieli oraz warunków, na których zawierane jest ubezpieczenie. Powszechnie używane stwierdzenie, że krajowy rynek ubezpieczeń cechuje niska świadomość ubezpieczeniowa, co potwierdza struktura przypisu składki w poszczególnych grupach ubezpieczeń działu II, w których dominują ubezpieczenia komunikacyjne, nie znajduje tutaj potwierdzenia. Wartość zebranej składki w zakresie grupy 14 (ubezpieczenia kredytu) oraz procentowy udział tej grupy w całości ubezpieczeń działu II w kolejnych latach sukcesywnie rośnie, co może świadczyć o wzroście świadomości ubezpieczeniowej w analizowanym obszarze. Wielkość polskiego rynku ubezpieczeń kredytu, jego udział w dziale II oraz tendencje zmian w latach 2001-2006 przedstawiono w tab. 1.

Tabela 1. Struktura składki brutto przypisanej ubezpieczeń kredytu w latach 2001-2006

Wyszczególnienie	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Składka przypisana brutto z ubezpieczenia kredytu (w tys. zł.)	130 344	174 793	204 718	260 839	315 451	436 153
Udział składki z ubezpieczenia kredytu w wartości działu II ogółem (w %)	1,01	1,34	1,53	1,79	2,06	2,66

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych KNUiFE i KNF.

² Szerzej na ten temat w wykładzie S. Rogowskiego pt. *Świadomość ubezpieczeniowa jako warunek właściwego funkcjonowania rynku ubezpieczeniowego*, III Kongres Brokerów, Mikołajki, 25-28 maja 2000 r.

Nie można jednak jednoznacznie stwierdzić, czy sytuacja taka powodowana jest wyłącznie powszechnym wzrostem świadomości ubezpieczeniowej, który z całą pewnością następuje, czy też mają na nią wpływ inne wydarzenia, jak chociażby pojawienie się w ostatnim okresie na rynku kilku nowych ubezpieczycieli przejmujących rodzaje ryzyka *stricte* finansowego, którzy docierają do ściśle określonej grupy klientów wyselekcjonowanych według określonych kryteriów, np. wielkości obrotu w przypadku ubezpieczenia należności. Innym czynnikiem przemawiającym za postępującym wzrostem świadomości ubezpieczeniowej w zakresie ubezpieczenia należności jest spadek wartości współczynnika szkodowości, którego zmiany przedstawiono w tab. 2.

Tabela 2. Wartość współczynnika szkodowości brutto w ubezpieczeniach kredytu w latach 2001-2005 (w %)

Wyszczególnienie	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Ubezpieczenia kredytu	88,2	53,47	44,23	7,29	27,58	24,39

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych KNUiFE i KNF.

Z całą pewnością podmioty korzystające z oferty ubezpieczycieli w zakresie ubezpieczenia należności posiadają coraz szerszy zasób wiedzy na temat specyfiki tego ubezpieczenia. Również ubezpieczyciele coraz częściej zainteresowani są sprzedażą polis zabezpieczających ryzyko utraty należności. Świadomość dwóch stron stosunku ubezpieczenia jest szczególnie ważna, daje bowiem podstawy do racjonalnych działań mających przewagę nad działaniami, u podstaw których leży przypadek lub intuicja. Świadomość kształtowana jest pod wpływem zdobytej wiedzy, ale w wielu przypadkach także w wyniku praktycznych doświadczeń. Dobrze byłoby, żeby nabywca ubezpieczenia sam wiedział dokładnie, jaki zakres ochrony posiada i jakie warunki musi spełnić. Nie zawsze jednak parametry te są jednoznacznie sprecyzowane. Na przykład ubezpieczeniem kredytu kupieckiego objęte są należności bezsporne. Jednocześnie dłużnicy, bardzo często uchylając się przed spłatą przyjętych na siebie zobowiązań, podejmują przedmiot sporu, który w wielu wypadkach bezzasadnie może zwalniać ubezpieczyciela z odpowiedzialności. Wobec tego, aby ubezpieczenie zabezpieczało zgodnie z oczekiwaniami interesy ubezpieczającego (kredytodawcy), już na etapie zawierania umowy ubezpieczenia, pojęcie „należności sporne” powinno zostać jednoznacznie sprecyzowane. Bardzo często szerszego wyjaśnienia wymagają inne parametry polisy, które pośrednio zabezpieczają interes ubezpieczającego, jednak mogą być przez niego błędnie interpretowane. Zaliczyć do nich można limity kredytowe przyznawane poszczególnym klientom, udziały własne, terminy, w których ubezpieczony kredytodawca bezwzględnie zobowiązany jest do przekazywania informacji ubezpieczycielowi, a od których uzależniona może być jego odpowiedzialność. Niezrozumienie po stronie ubezpieczających może budzić również maksymalna wysokość wypłacanego odszkodowania będąca wielokrotnością zainkasowanej składki w danym roku

ubezpieczeniowym. W określonych sytuacjach, w przypadku braku stosownych zapisów w umowie ubezpieczenia, gwarantujących minimalną wysokość wypłacanego odszkodowania, jeżeli do powstania szkody dojdzie w momencie, gdy wysokość zainkasowanych składek przez ubezpieczyciela jest niska, ubezpieczony może mieć prawo do zaniżonego odszkodowania, które nie odpowiada wysokości powstałej szkody. Obok problemów wynikających z braku wzajemnego zrozumienia, związanych z obsługą umów ubezpieczenia czy likwidacją szkód, mogą pojawić się również rozbieżności interpretacyjne w zakresie zapisów, których realizacja z założenia powinna stanowić gratyfikację kredytodawcy za bezszkodowy przebieg ubezpieczenia. Przykładem może być tutaj redakcja klauzuli o udziale w zysku, która warunkuje możliwość uzyskania zwrotu części składki przy bezszkodowym przebiegu ubezpieczenia.

Brak świadomej interpretacji prezentowanych warunków ubezpieczenia przez ubezpieczających może być przyczyną ich nieracjonalnych działań, których konsekwencją mogą być ewidentne straty, w wyniku których tracą zarówno klienci, jak i zakłady ubezpieczeń. Sytuacje sporne wpływają na spadek zaufania konsumentów nie tylko do jednego zakładu, ale do całego rynku ubezpieczeniowego, budując w efekcie złą świadomość ubezpieczeniową. Problemem dotyczącym polski rynek ubezpieczeń jest częste kreowanie jej w ten właśnie sposób. Wydaje się on najgorszy z możliwych, ponieważ ewentualna edukacja w zakresie ubezpieczeń następuje najczęściej *ex post*.

Potencjalne błędy niekoniecznie występują po stronie zagrożonej ryzykiem utraty należności, wręcz przeciwnie, często popełniane są przez profesjonalistów w zakładach ubezpieczeń już na etapie redakcji ogólnych warunków ubezpieczeń. Jeżeli są one niejasno napisane, ukazując tylko część uwarunkowań i cech produktu, muszą źle kształtować świadomość, która na podstawie takiej lektury nie może przecież poprawnie się rozwijać. Należy ją raczej kształtować na fundamencie wzajemnego zaufania, jednak w wielu przypadkach brak jest do tego sprzyjającego klimatu. Niewielkie zainteresowanie ubezpieczeniami kredytu w środkach masowego przekazu, brak programów edukacyjnych oraz nierzetelne reklamy mają negatywne skutki. Musi zatem nastąpić pełne zrozumienie faktu, że dobrze funkcjonujący rynek to taki, na którym wszystkie podmioty są odpowiednio świadome. Z całą pewnością ogromna odpowiedzialność w tym zakresie spoczywa na samych zakładach ubezpieczeń i pośrednikach ubezpieczeniowych. Ich rola jest niezastąpiona w kwestiach informacyjno-edukacyjnych. Nie jest tajemnicą, że lepiej mieć do czynienia z klientem świadomym, uczestniczącym aktywnie w rynku i w większym stopniu podatnym na ofertę produktów ubezpieczeniowych. Oferowane produkty, nawet jeśli będą najlepsze, to trafiając do podmiotu, który nie będzie potrafił ocenić ich wartości, będą sprzedawały się równie dobrze bądź równie źle jak produkty wątpliwej jakości.

4. Podsumowanie

Proces wzrostu świadomości ubezpieczeniowej dotyczącej ubezpieczeń należności z całą pewnością ma charakter postępujący, choć wybiórczy. Inna jest faza jego wzrostu w przypadku podmiotów dużych, o względnie dobrej kondycji finansowej, a inna w przypadku podmiotów małych i średnich osiągających nie najlepsze wyniki finansowe. W większości wypadków podmioty korzystające z usług ubezpieczycieli w zakresie ubezpieczenia należności deklarują brak jakichkolwiek trudności w ramach współpracy z ubezpieczycielami w trakcie trwania umowy ubezpieczenia. Jednocześnie podmioty niekorzystające z usług ubezpieczycieli w zakresie ubezpieczenia należności jako jedną z głównych przesłanek przemawiających za brakiem zainteresowania tego typu produktami podają trudne i skomplikowane procedury na etapie zawierania oraz w trakcie trwania umowy ubezpieczenia. Rozbieżności te pozwalają na stwierdzenie, że świadomość ubezpieczeniowa jest wypadkową wielu składowych, do których zaliczyć należy m.in. wiedzę na temat oferty produktowej zakładów ubezpieczeń oraz warunków, na których zawierane i obsługiwane są określone ubezpieczenia.

Literatura

- [1] *Barierzy rozwoju polskiego rynku ubezpieczeniowego*, red. W. Sułkowska, Zakamycze 2000.
- [2] Jedynak P., *Ubezpieczenia gospodarcze. Wybrane elementy teorii i praktyki*, Księgarnia Akademicka, Kraków 2001.
- [3] Krzemińska D., *Ocena zabezpieczeń kredytu kupieckiego*, [w:] *Finanse, bankowość i ubezpieczenia wobec wyzwań współczesności*, t. II, *Finanse przedsiębiorstw, finanse publiczne i podatki*, red. K. Znaniecka, AE, Katowice 2002.
- [4] Lisowski J., *Pełność ochrony ubezpieczeniowej jako jeden z czynników wpływających na efektywność ubezpieczeń kredytu*, [w:] *Ubezpieczenia wobec procesów globalizacji*, materiały z konferencji: *Finanse, bankowość, ubezpieczenia wobec procesów globalizacji*, Gdańsk-Jurata 2003.
- [5] Stroiński E., *Ubezpieczenie gospodarcze jako czynnik bezpiecznego kierowania gospodarstwem rolnym*, Wydawnictwo Prawnicze, Warszawa 1989.

INSURANCE'S AWARENESS OF ENTREPRENEURS IN RESPECT TO INSURED DUES

Summary

In the article, the author tries to evaluate the insurance's awareness of entrepreneurs, attaching particular importance to the insured dues. He focuses on the factors shaping awareness and importance of the insurer. Because of its specific nature, the evaluation of insurance's awareness, in case of insured dues, should be lead in areas like: awareness of product occurrence in the market, scope of services offered by insurers, and terms of insurance. The conclusions which were drawn allow to make a statement that the process of insurance awareness increases, but very often it has selective character.