

Nemejusz M. Pazio

Politechnika Warszawska

ZARZĄDZANIE PROCESEM BUDOWY ZINTEGROWANEGO SYSTEMU INFORMACJI UBEZPIECZENIOWEJ I JEGO ORGANIZACJA NA POLSKIM RYNKU UBEZPIECZENIOWYM

Istotną częścią rynku ubezpieczeń w Polsce jest rynek ubezpieczeń komunikacyjnych. Ubezpieczenia te stanowią znaczną część ubezpieczeń majątkowych. W 2006 r. ubezpieczenia komunikacyjne stanowiły łącznie 64,7% (OC – 34,4%, AC – 30,3%) wartości składki przypisanej brutto przez zakłady ubezpieczeń działające w dziale II¹. Jednocześnie liczba towarzystw oferujących te ubezpieczenia (bez oddziałów zagranicznych) wynosiła 29 na 37 wykonujących działalność w dziale ubezpieczeń majątkowych [3].

Jednym z podmiotów polskiego rynku ubezpieczeniowego jest Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG). Jego ustawowy zakres działalności dotyczy szczególnie obowiązkowych ubezpieczeń komunikacyjnych. Na tym polu ma on do spełnienia cztery funkcje: ochronną (inaczej kompensacyjną), represyjną, pomocową oraz informacyjną. W niniejszym artykule przedstawione będą zagadnienia związane przede wszystkim z realizacją funkcji informacyjnej, ale także i pośrednio z poprawną realizacją funkcji ochronnej i represyjnej. Pomoc ma tym tworzenie informacyjnych baz danych, a co za tym idzie – informatyzacja tego obszaru działalności.

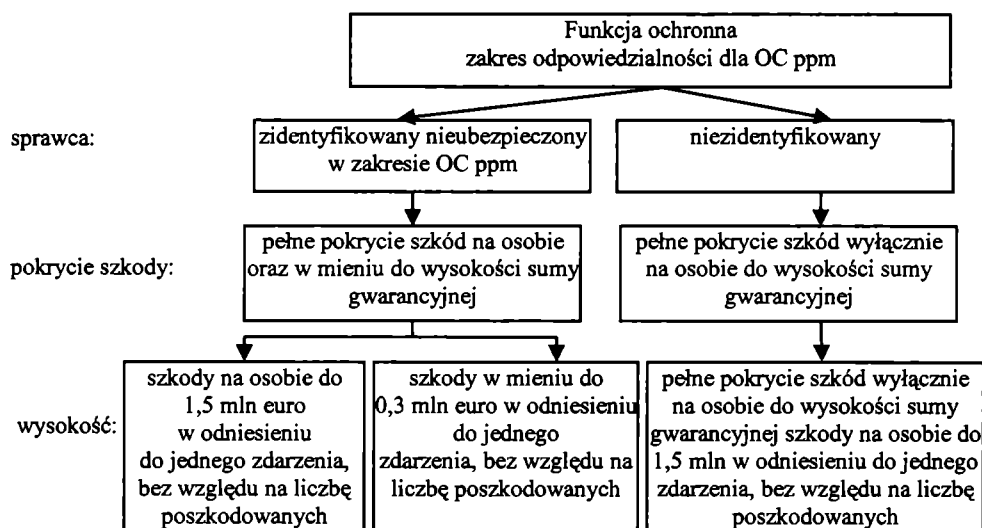
UFG jest finansowany częściowo ze składek członków funduszu, tj. zakładów ubezpieczeń, które w swojej ofercie mają obowiązkowe ubezpieczenia komunikacyjne i rolne. UFG z natury swej nie jest państwową jednostką organizacyjną i nie jest podmiotem gospodarczym uprawnionym do prowadzenia działalności gospodarczej. W swym charakterze najbliższej mu do organizacji typu *non profit*, jego działalność nie jest bowiem obliczona na zysk² [8].

¹ Dane publikowane w European Motor Markets Wyd. Swiss Re, 2005, różnią się nieco: OC – 35,2%, AC – 25,7%, tj. łącznie 60,9%.

² Według obowiązującej na świecie klasyfikacji organizacji *non profit* ICNPO (International Classification of Non Profit Organizations) co najwyżej można go zakwalifikować do grupy organizacji w obszarze tematycznym „biznes, stowarzyszenia i związki zawodowe” lub do grupy „pozostałe”. UFG nie podlega także pod klasyfikację polską zawartą w Ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

Podstawowym zadaniem w zakresie realizacji funkcji ochronnej jest wypłacanie odszkodowań i roszczeń z tytułu obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (OC) posiadaczy pojazdów mechanicznych (ppm) oraz rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego. Odszkodowania te i roszczenia wypłacane są za (rys. 1):

- a) szkody na osobie³, gdy posiadacz pojazdu nie został zidentyfikowany,
- b) za szkody na osobie i mieniu:
 - gdy posiadacz pojazdu został zidentyfikowany, ale nie posiadał ubezpieczenia obowiązkowego OC ppm;
 - gdy szkodę, której następstwem jest śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia, utrata, zniszczenie lub uszkodzenie mienia, wyrządził rolnik, który nie miał obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników (OCR).



Rys. 1. Charakterystyka funkcji ochronnej UFG

Źródło: opracowanie własne na podstawie [9].

Fundusz w 2006 r. zlikwidował 1056 szkód spowodowanych przez niezidentyfikowanych sprawców. Wypłacono także ponad 700 szkód osobowych⁴ [3]. Do czerwca 2007 r. szkody na mieniu nie wchodziły do zakresu odpowiedzialności UFG, a jedynie szkody osobowe dla sprawców niezidentyfikowanych. Nowelizacja ustawy o ubezpieczeniach, UFG i PBUK rozszerza zakres funkcji kompensacyjnej funduszu, co przełoży się w przyszłości na wzrost wypłat czynionych przez fun-

³ Ten zakres odpowiedzialności został zmieniony Ustawą z dnia 24 maja 2007 r. o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej (DzU nr 102, poz. 691).

⁴ Średnia szkoda w Polsce jest najniższa w Europie i wynosi 900 euro (podobnie składka OC, która wynosi 85 euro). W Niemczech i Austrii jest to odpowiednio: 3200 i 2100 euro (250 i 270 euro).

dusz o ok. 10%. Fundusz wypłaca także 1088 rent z tytułu OC komunikacyjnego, z czego ok. 40% wynika z odpowiedzialności niezidentyfikowanego sprawcy.

Funkcja represyjna funduszu sprowadza się do nakładania i egzekwowania tzw. opłat karnych za niespełnianie ustawowego obowiązku zawarcia obowiązkowego ubezpieczenia komunikacyjnego OC. W razie niedopełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny zajmuje się windykacją opłat. Istotnym wsparciem dla tych działań jest posiadana baza danych w ośrodku informacji UFG.

Realizacja jakiegokolwiek działalności biznesowej jest niemożliwa bez zasilania informacyjnego w niezbędne przedmiotowo informacje. Charakter i zakres informacji oraz techniki ich przetwarzania decydują o jakości obsługi odbiorców efektów działalności podmiotu. Jedną z cech jest sprawność działania, w tym czas obsługi, cechą rzutującą na ekonomię działania jest zaś koszt owej działalności. Do roku 2000 wsparta tradycyjnymi technikami przetwarzania informacji realizacja przez UFG funkcji ochronnej w decydującym zakresie zawartej na nośnikach papierowych była niemal wystarczająca. Jednakże procesy integracyjne z Unią Europejską, a w związku z tym nowe paradygmat i filozofia działań w zakresie interesów konsumenta, w tym ubezpieczonego, wymusiły zmiany także w tej sferze działalności. Jest to typowy przykład postępu wymuszonego przez działania zewnętrzne w stosunku do podmiotu rynkowego. Najbardziej uwidoczniło się to w momencie implementacji do prawa polskiego IV dyrektywy komunikacyjnej.

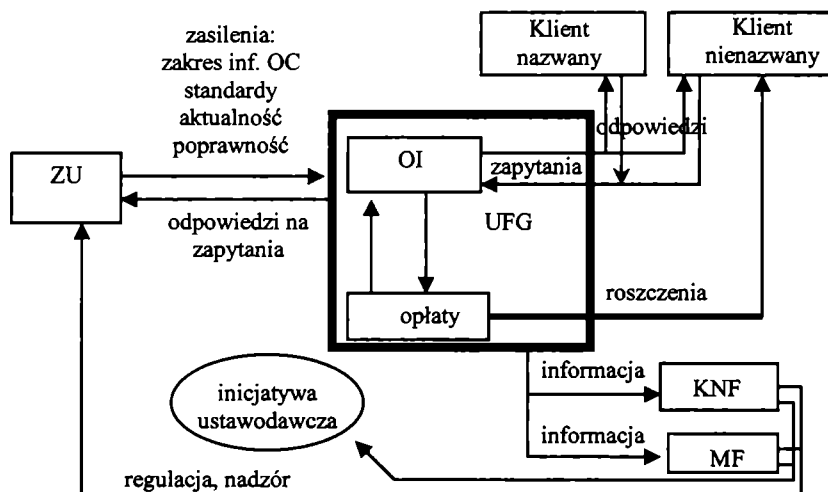
Tworzenie takich ośrodków wiąże się ściśle z zabezpieczeniem interesu poszkodowanych w wypadkach, w tym także tych, których sprawcy są nieznani lub nie posiadają ubezpieczenia OC, a także w celu ułatwienia dochodzenia roszczeń w stosunku do sprawców niepochozących z kraju, w którym zdarzenie miało miejsce. IV dyrektywa komunikacyjna została przyjęta przez Parlament Europejski w 2000 r. Jednym z jej zaleceń było, aby w każdym państwie członkowskim UE funkcjonowało tzw. centrum informacji odpowiedzialne za prowadzenie rejestru danych o ubezpieczonych oraz o pojazdach mechanicznych.

Wdrożenie tego zalecenia w życie w Polsce nastąpiło 1 maja 2004 r., kiedy to w wyniku ustawowej dyspozycji rozpoczął działalność ośrodek informacji (OI) usytuowany w UFG [6, s. 17]. Zapis ustawowy mówi o tym, że funkcję ośrodka informacji pełni UFG. Jednakże ze względów pragmatycznych i organizacyjnych funkcja ta ulokowana jest w Wydziale Informacji Ubezpieczeniowej UFG, samo zaś pojęcie OI jest kategorią umowną, używaną do zbioru danych, rozwiązań przyjętych w systemie informatycznym (przede wszystkim dotyczy aplikacji obsługującej bazę danych polisowych i szkodowych określoną ustawowo). OI UFG zajmuje się przede wszystkim prowadzeniem:

- rejestrów umów obowiązkowego ubezpieczenia OC ppm,
- rejestrów zdarzeń ubezpieczeniowych z tytułu zawartej umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC ppm oraz gromadzeniem informacji dotyczących uczestników tych zdarzeń, oraz
- rejestrów umów i szkód obowiązkowego ubezpieczenia AC ppm.

OI UFG współpracuje w dziedzinie gromadzenia danych o pojazdach z Centralną Ewidencją Pojazdów i Kierowców (CEPiK). Początkowe zadania OI w naturalny sposób ulegają poszerzeniu o merytoryczne wykorzystanie posiadanych zasobów informacji. Przede wszystkim służą one do usprawnienia wspomnianej funkcji represyjnej w wykrywaniu nieubezpieczonych posiadaczy pojazdów mechanicznych (ppm) i wykrywaniu przypadków przestępstw ubezpieczeniowych. Działalność ta w znacznym stopniu może się w przyszłości przyczynić do zmniejszenia szczególnie liczby wielokrotnych szkód z tego samego zdarzenia. Gromadzone zasoby informacyjne w tym zakresie służą niejako obsłudze procesów wewnętrznych UFG, jednakże istnieje także aspekt zewnętrzny. Podmioty sektora ubezpieczeniowego – zarówno zakłady ubezpieczeń, jak i związane z nim podmioty regulacyjne (np. Komisja Nadzoru Finansowego czy Ministerstwo Finansów) oraz instytucje państwowe, takie jak Policja – korzystając z informacji OI UFG, mogą się pośrednio przyczyniać do zmniejszania strat społecznych wynikających z przestępstw ubezpieczeniowych czy innych działań zagrożonych prawem.

Kolejnym takim przykładem działań informacyjnych użytecznych dla sektora ubezpieczeniowego jest dyspozycja V dyrektywy komunikacyjnej zaimplementowanej do prawa polskiego w czerwcu 2007 r. Nakazuje ona udzielanie informacji o stanie przebiegu ubezpieczenia OC każdej mającej interes prawny osobie (prawnej i fizycznej). Podobnie jak to miało miejsce w przypadku OI, tak i tu nie wskazuje się praktycznego modelu rozwiązania. Może on mieć charakter scentralizowany lub zdecentralizowany, byle informacja była dostępna w jednym miejscu – i znowu ze względu na posiadane już zasoby informacyjne oraz oprzyrządowanie informatyczne ustawodawca polski ulokował te czynności w UFG, a praktycznie w OI UFG.



ZU – zakłady ubezpieczeń, MF – Ministerstwo Finansów, KNF – Komisja Nadzoru Finansowego, OI – Ośrodek Informacji UFG, UFG – Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny

Rys. 2. Organizacja zarządzania procesowego informacją ubezpieczeniową w OI UFG

Źródło: [7, s. 21].

Obecny poziom rozwoju rynku ubezpieczeniowego w Polsce, włączenie się w procesy globalizacji, przynajmniej w skali UE, oraz wymuszenia spowodowane oddziaływaniem technik funkcjonujących w otoczeniu, tj. głównie informatyzacją procesów społeczno-gospodarczych, sprawiają, że naturalne stają się działania podejmowane w obszarze informacji ubezpieczeniowej. Jak już wspomniano, „wymuszenia” te mają jeszcze zbyt często charakter następczy, a nie wyprzedzający. Tak też można oceniać działania podejmowane w obszarze informatyzacji w sektorze ubezpieczeń i wdrażania rozwiązań, do których należy zaliczyć tworzenie i wykorzystywanie dla wspólnego dobra sektora baz danych ubezpieczeniowych. Jak dotychczas działania w tym zakresie – pomimo dość aktywnych działań UFG i PIU – nie sprzyjają powstaniu zintegrowanego systemu informacji ubezpieczeniowej (rys. 2).

Projektowane obecnie w Polsce bazy danych w obszarze ubezpieczeń głównie komunikacyjnych, obejmują zasoby danych, które docelowo mają tworzyć bazy danych, a które w odpowiedniej konfiguracji stanowić mogą elementy zintegrowanego systemu informacji ubezpieczeniowej. Podjęte przez Polską Izbę Ubezpieczeń jako organizację samorządową prace zmierzają w kierunku gromadzenia danych związanych ze zdarzeniami i szkodami ubezpieczeniowymi w zakresie szkód osobowych, z wyłączeniem szkód, z których odpowiedzialność zakładów ubezpieczeń wynika z rodzajów ryzyka objętych grupami 3 i 10 działu II, czyli tych, którymi zajmuje się UFG [10]. Projektowane bazy danych w PIU [7] to:

- baza danych o przebiegu szkodowości w poszczególnych rodzajach ubezpieczeń (baza danych dotycząca statystyki ubezpieczeniowej) – nie istnieje,
- baza danych o wypłaconych odszkodowaniach i świadczeniach (z wyłączeniem ubezpieczeń w dziale II grup 3 i 10 – UFG) – nie istnieje,
- baza danych o agentach ubezpieczeniowych, z którymi zakład ubezpieczeń rozwiązał umowę agencyjną – istnieje,
- baza danych o osobach, przeciwko którym było prowadzone postępowanie karne w związku z podejrzeniem popełnienia przez nie przestępstwa na szkodę zakładu ubezpieczeń zakończone wyrokiem skazującym lub warunkowym umorzeniem postępowania – nie istnieje.

Pozostałe trzy bazy mające służyć przeciwdziałaniu przestępczości ubezpieczeniowej to:

- baza agentów czynnych – istnieje w KNF,
- baza polis ubezpieczeniowych OC i AC,
- baza szkodowa dotycząca OC i AC – w fazie przygotowań w OI UFG.

Prace mające na celu tworzenie informacyjnych baz danych z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych trwają w różnych krajach od końca ubiegłego wieku. Najbardziej zaawansowane w tym zakresie są prace w Wielkiej Brytanii. Pierwsza taka baza danych powstała tam w 1987 r. i zawierała dane o pojazdach skradzionych lub całkowicie zniszczonych w wyniku wypadku (baza Motor Insurance Anti-Fraud and Theft Register – MIAFTR). Zagadnieniami przeciwdziałania przestępczości ubezpieczeniowej zajmuje się w tym kraju Stowarzyszenie Ubezpieczycieli Brytyj-

skich (Association of British Insurers – ABI), będące odpowiednikiem PIU. W 2006 r. utworzyło ono sekcję Insurance Fraud Bureau (IFB), w której pracują oddelegowani z wybranych zakładów ubezpieczeń specjaliści oraz przedstawiciele administratorów baz danych, tj. firm Insurance Database Services Ltd. oraz Polaris UK Ltd. Oprócz wspomnianej bazy pojazdów skradzionych, IFB dysponuje także bazą zdarzeń szkodowych (CUE) oraz bazą danych ubezpieczeń komunikacyjnych (MID). W pierwszej – istniejącej od roku 1994 r. – oprócz szkód dotyczących pojazdów, gromadzone są dane o szkodach osobowych oraz z zakresu ubezpieczeń budynków i ich wyposażenia. W drugiej, utworzonej w 2001 r., znajdują się dane dotyczące ubezpieczeń komunikacyjnych OC. Tam też zlokalizowany jest ośrodek informacji (Motor Insurers' Information Center – MIIC), o którym jest mowa w IV dyrektywie komunikacyjnej [8, s. 24-25].

Wspomniane bazy – co jest istotne – utrzymywane są przez niezależne firmy świadczące usługi outsourcingowe względem właścicieli tych baz, przy czym mogą to być firmy kapitałowo należące do jakiegoś ubezpieczyciela, jak to jest w przypadku HPI Ltd., która to firma należy do Norwich Union. Przydatność i skuteczność outsourcingu w sferze ubezpieczeń w Polsce potwierdza przypadek Benefii TUM SA [9].

Tworzenie docelowo zintegrowanego systemu informacji ubezpieczeniowej (ZSIU) jest przedsięwzięciem o zarówno dużej komplikacji logistycznej, techniczno-technologicznej, jak i ekonomiczno-organizacyjnej, a także prawnej. Na początek niezbędne jest uzewnętrznienie woli takich działań oraz ustanowienie jednego ośrodka decyzyjnego odpowiedzialnego za konceptualizację działań w tym zakresie. O ile wola zainteresowanych zakładów ubezpieczeń istnieje – co jest naturalne, o tyle nadal nie rozstrzygnięto – jak się wydaje – sprawy centrum decyzyjnego. Z obserwacji działalności ciał o charakterze samorządowym wynika, że są one dobrym miejscem do formułowania koncepcji i wymiany poglądów, lecz ze względu na charakter pracy nie są w stanie podołać typowym wymogom biznesowym. Tym samym organizacyjnie dobrym miejscem tworzenia ZSIU byłby UFG, gdyby nie fakt, że większość wymienionych baz danych merytorycznie nie jest spójna z celami działania funduszu. Zarówno ze względu na niebiznesowy charakter tego ostatniego – o czym była mowa na początku – jak i podobny charakter PIU należałoby poddać pod rozważenie inne rozwiązanie spełniające ten wymóg przy jednoczesnym zachowaniu celu, jakim jest zintegrowany system. Niezbędny reżim technologiczno-organizacyjny powinien w takim rozwiązaniu zapewnić efektywność przyjętego rozwiązania, z którego korzystałyby na określonych zasadach wszystkie zainteresowane podmioty. Głównym celem byłoby zapewne dążenie do obniżenia kosztów funkcjonowania sektora ubezpieczeń oraz zapobieganie przestępczości ubezpieczeniowej. Dobrym rozwiązaniem jest przykład brytyjski, o którym już była mowa.

Podstawowym problemem budowy baz danych ubezpieczeniowych – jak wskazują doświadczenia UFG przy tworzeniu OI UFG – jest standaryzacja danych. Jest to problem, który ujawnia się w pierwszej kolejności i wymaga zaangażowania

sił i środków wszystkich zainteresowanych. Między innymi poważnym problemem jest standaryzacja w zakresie opisu pojazdów. Skalę zjawiska obrazuje fakt, że z nadesłanych w I kwartale 2007 r. 5,7 mln rekordów danych do bazy OI UFG mogło zostać przyjęte jedynie 60%. Problem jakości danych zawartych w bazach danych ma szerszy aspekt niż tylko techniczny. Są to również kwestie prawne, ekonomiczne i organizacyjne.

W sumie zgromadzenie w jednej bazie i w jednym miejscu informacji o ubezpieczeniach komunikacyjnych oraz możliwość ich weryfikacji z danymi z innych baz umożliwiają przeprowadzanie wielu analiz środowiska ubezpieczeniowego. Analizy takie można wykonać, opierając się na funkcjonujących, specjalnie w tym celu przygotowanych programach analitycznych, jednak podjęcie tych działań choćby na istniejących już bazach danych wymaga dalszych prac w sferze zarówno konceptualnej, jak i infrastrukturalno-organizacyjnej.

Cechą nowej gospodarki – w obszarze oddziaływania której niewątpliwie znalazła się Polska – jest konsumpcja jej zachowań oraz generowanie typowych dla niej trendów. Jednym z nich jest informatyzacja sfery ubezpieczeń, która w zamierzeniu ma przynieść podniesienie jakości funkcjonowania tej sfery oraz efekty ekonomiczne.

Literatura

- [1] *Analiza baz danych o szkodach i świadczeniach PIU i UFG oraz ich otoczenia prawnego pod kątem realizacji celów biznesowych PIU*, raport opracowany przez KPMG, kwiecień 2007.
- [2] Bisek P., *Outsourcing na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych*, prezentacja na konferencji pt. „Wyzwania i kierunki rozwoju polskiego rynku ubezpieczeń komunikacyjnych”, prezentacja na konferencji pt. „Perspektywy rozwoju rynku ubezpieczeń motoryzacyjnych w Polsce”, Politechnika Warszawska, Warszawa 2007.
- [3] Fuchs F., *Wyzwania i kierunki rozwoju polskiego rynku ubezpieczeń komunikacyjnych*, prezentacja na konferencji pt. „Perspektywy rozwoju rynku ubezpieczeń motoryzacyjnych w Polsce”, Politechnika Warszawska, Warszawa 2007.
- [4] Pazio N.M., *Informatyzacja procesów zarządzania informacją*, „Gazeta Ubezpieczeniowa” 2007 nr 12.
- [5] Pazio N.M., *Zarządzanie informacją ubezpieczeniową*, „Gazeta Ubezpieczeniowa” 2005 nr 10.
- [6] Pilars-Ratyńska I., Szyszko S., *Bazy danych PIU do przeciwdziałania przestępczości ubezpieczeniowej*, prezentacja na konferencji pt. „IT w ubezpieczeniach”, Warszawa 2007.
- [7] Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie danych gromadzonych w bazach danych tworzone przez PIU, DzU 2007 nr 159, poz. 1119.
- [8] Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, DzU 2003 nr 96, poz. 873 z późn. zm.
- [9] Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK, DzU 2003 nr 124, poz. 1152 z późn. zm.
- [10] Wanat-Połeć E., *Poszerzenie funkcji Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego w świetle implementacji do prawa krajowego zapisów piątej dyrektywy komunikacyjnej 2005/14/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r.*, Warszawa 2007 (maszynopis).

ORGANIZATION AND MANAGEMENT OF THE INTEGRATED PROCESS INSURANCE INFORMATION SYSTEM IN THE CONTEXT OF THE PERSPECTIVES OF THE POLISH INSURANCE MARKET

Summary

The article describes some issues mainly connected with organizational aspects of creation data in the Polish motor insurance sector. In the framework of this article, selected problems and directions of steps taken towards the creation of insurance information system integrated in Poland have been presented.