

Rafał Myśliwiec

Zachodniopomorski Uniwersytet Technologiczny

**WYODRĘBNIENIE I OCENA
KLUCZOWYCH WYBRANYCH SKŁADNIKÓW OFERTY ASSISTANCE
W OFERCIE POLSKICH ZAKŁADÓW UBEZPIECZEŃ**

Ubezpieczenia pomocowe – assistance, stanowią w grupie ubezpieczeń element stosunkowo nowy a co za tym idzie mało znany, choć z dużym potencjałem wzrostu. Zamierzeniem autora artykułu jest dostarczenie informacji na temat różnic występujących w ofertach najistotniejszych graczy rynku ubezpieczeniowego w Polsce. Do oceny wyników badania wrażliwości systemów taryfikacyjnych ubezpieczycieli zastosowano metodę analizy wielokryterialnej.

***EXTRACTING AND EVALUATING SELECTED KEY COMPONENTS
OF THE ASSISTANCE OFFER OF THE „POLSKIE ZAKŁADY UBEZPIECZEŃ”
(PZU INSURANCE GROUP)***

The assistance type insurances constitute a relatively new element in the group of insurances and therefore little known, although with a strong growth potential. The intention of the author of the article is to provide information on the differences in the offers of the most important players of the insurance market in Poland. Multi-criteria analysis was applied to evaluate the results of studying the susceptibility of the insurance premiums systems of the insurers.

Ubezpieczenia assistance w Polsce – wprowadzenie

Początki ubezpieczeń pomocowych sięgają przełomu lat 50 i 60 we Francji i są wynikiem potrzeby świadczenia pomocy w ruchu zagranicznym. Pionierami ubezpieczeń assistance są GESA Assistance (obecnie AXA, używająca dwóch marek: Inter Partner Assistance oraz AXA Assistance) oraz Europ Assistance.

W Polsce ubezpieczenia pomocowe zostały zaoferowane po raz pierwszy w 1992 roku przez PZU, które zaoferowało obsługę ubezpieczenia komunikacyjnego we współpracy z firmą Elvia Assistance sp. z o.o. [1]. Cztery lata później PZU wraz z GESA Assistance wprowadziło do oferty pakiet assistance komunikacyjnego, zawierający m.in. transport uszkodzonego pojazdu. Kolejnym towarzystwem, które zdecydowało się oferować w Polsce usługi pomocowe jest TUIR WARTA SA, która od 1998 r. oferuje produkt WARTA Moto-Assistance [2].

Obecnie najbardziej rozpowszechnionym modelem oferowania usług pomocowych jest oferowanie go w ramach ubezpieczenia komunikacyjnego we współpracy z wyspecjalizowanymi podmiotami zewnętrznymi. Czynione są również pierwsze próby oparcia usług assistance o podmioty zależne. W styczniu 2009 rozpoczęła działalność specjalistyczna firma PZU Pomoc SA, a w czerwcu 2016 roku spodziewane jest uruchomienie działalności VIG Assistance należącego do Vienna Insurance Group Polska [3].

Porównanie zakresu ofert

Duże zróżnicowanie pakietów świadczonej pomocy powoduje trudności w prawidłowej ocenie ich rzeczywistej wartości przez klientów, zarówno osoby fizyczne, jak i podmioty gospodarcze poszukujące optymalnych rozwiązań ubezpieczeniowych. Aby umożliwić porównanie, dokonano wyboru najbardziej istotnych obszarów takich jak: ograniczenia dotyczące odległości, limity kwotowe, oraz zasady udostępnienia pojazdu zastępczego.

Ograniczenia dotyczące odległości mają kluczowe znaczenie dla określenia faktycznej użyteczności usługi dla użytkownika. W praktyce wprowadzenie, zwykle w najtańszych wariantach ubezpieczenia tzw. franszyzy kilometrowej stawia pod znakiem zapytania użyteczność takiego wariantu jako faktycznej pomocy np. w warunkach zimowych. Zwykle unieruchomienie pojazdu z powodu niskiej temperatury ma bowiem miejsce w miejscu postoju pojazdu, zwykle w pobliżu miejsca zamieszkania jego użytkownika. Oznacza to, że wprowadzając minimalną odległość od miejsca zamieszkania, ubezpieczyciel w praktyce wyłącza się ze świadczenia pomocy w takiej sytuacji. Innym rodzajem stosowanego limitu jest ograniczenie odległości holowania. Ograniczenie tego rodzaju, wprost związane z potencjalnym poziomem kosztu świadczenia usługi, musi być oceniane w zależności od faktycznych potrzeb użytkownika. W przypadku pojazdu użytkowanego wyłącznie, jako auto miejskie podstawowy limit 100 km wydaje się być wystarczający. Zupełnie inaczej sytuacja wygląda w przypadku pojazdu popularnej marki, używanego do pokonywania większych odległości – tu jako absolutne minimum należy przyjąć 150 km. Jest to odległość, która w większości przypadków powinna pozwolić na dostarczenie pojazdu do najbliższego warsztatu zdolnego do jego usprawnienia. W przypadku marek nie posiadających rozbudowanych sieci obsługi należy fakt ten uwzględnić odpowiednio zwiększając limit. Oczywiście najbardziej komfortowym z punktu widzenia użytkownika rozwiązaniem, jest zniesienie limitu lub ustawienie go na

poziomie umożliwiających powrót do miejsca zamieszkania i naprawę pojazdu w warsztacie zwykle obsługującym pojazd.

Tabela 1
Zestawienie limitów holowania dla podstawowych wariantów assistance. (opr. wł.)

Table 1
Summary of the towing limits for the basic Assistance options. (own compil.)

	Compensa	Hestia	Generali	Proama	InterRisk	PZU	Allianz	Warta	Uniqa
	standard	standard	standard	wypadkowy	standard	super	mini	standard	standard
limit	do najbliższego warsztatu	150	100	100	100	150	150	100	50

Oprócz limitu holowania wyrażonego w kilometrach, ubezpieczyciele stosują niekiedy dodatkowe ograniczenia np. w postaci liczby zdarzeń lub jak to ma miejsce w ofercie firmy Compensa oferując holowanie wyłącznie do najbliższego warsztatu (ewentualnie miejsca zamieszkania pod warunkiem, że jest bliżej). Holowanie do najbliższego warsztatu, choć z pozoru dobrze chroni interes ubezpieczonego to w praktyce może oznaczać iluzoryczną pomoc, jeśli np. najbliższy warsztat nie będzie dysponować wyposażeniem niezbędnym do usunięcia usterki, np. komputera diagnostycznego właściwego dla konkretnego modelu pojazdu.

Świadczenie polegające na udostępnieniu pojazdu zastępczego to jeden z najbardziej pożądaných elementów oferty pomocowej. Dostępność pojazdu zastępczego jest ograniczana przez ubezpieczycieli przy pomocy dwóch zasadniczych warunków: warunku unieruchomienia pojazdu objętego ubezpieczeniem oraz konieczności jego holowania. Zapisy te mają charakter swoistej franszyzy integralnej, mając na celu wyeliminowanie konieczności likwidowania przez ubezpieczyciela szkód drobnych, ponieważ często koszt likwidacji takich szkód przekracza ich wartość. W obu przypadkach kluczowe jest zwrócenie uwagi, w jaki sposób zdarzenia te są definiowane. Warunek holowania zazwyczaj jest uzależniony od przewidywanego czasu naprawy ubezpieczonego pojazdu, lecz ten, w zależności od ubezpieczyciela bywa określany wprost np. 12 godzin, 24 godziny lub też jako brak możliwości naprawy tego samego dnia. Niektórzy ubezpieczyciele dodatkowo wprowadzają wymóg zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem w odległości, co najmniej 20 km od miejsca zamieszkania ubezpieczonego.

Unieruchomienie pojazdu to w większości przypadków stan pojazdu uniemożliwiający jazdę w zgodzie z przepisami ruchu drogowego. Firma Ergo Hestia, jako jedyna spośród badanych marek oferuje pojazd zastępczy bez spełnienia warunku unieruchomienia pojazdu (warianty Premium oraz Prestiż). Jest to rozwiązanie najbardziej pożądane z punktu widzenia użytkownika.

Wybór najbardziej odpowiedniego, najlepiej dostosowanego do potrzeb konkretnego przypadku, wariantu ubezpieczenia z uwagi na różnice w konstrukcji ofert nastęrcza wiele problemów. Możliwe do zastosowania są dwa podejścia: pierwsze polegające na wskazaniu kombinacji kosztu oraz najbardziej istotnych z punktu widzenia decydenta cech usługi i drugie – wskazujące usługę o najszerszym zakresie, traktując cenę ubezpieczenia jako jeden z wielu czynników wpływających na atrakcyjność oferty.

Wariant pierwszy zostanie wykorzystany przy wyborze ofert zbliżonych zakresem. W ten sposób, premiowane są oferty spełniające minimalne założenia przy najniższym poziomie kosztów. Taki sposób wyboru dominuje w grupie klientów zorientowanych na

cenę i świadomie dokonujących wyboru wariantu. Podejście drugie jest właściwe w sytuacji poszukiwania najszerzej możliwej ochrony, gdy koszt usługi ma znaczenie drugorzędne. W ten sposób wybierają klienci bardziej zamożni i zorientowani na zabezpieczenie się przed różnymi scenariuszami. Z uwagi na złożoność zagadnienia, w procesie sprzedaży pojawia się zwykle istotna rola pośrednika ubezpieczeniowego, który często samodzielnie dokonuje porównania ofert i rekomenduje wybrane rozwiązania Klientowi.

W obu porównaniach zastosowano metodę analizy wielokryterialnej AHP (ang. analytic hierarchy process), przyjmując założenia zgodne z przedstawionymi wyżej podejściami. Do obliczeń wykorzystano oprogramowanie Expert Choice 9.50A05.

Ocena podstawowego wariantu assistance, obejmującego holowanie również po awarii.

Tabela 2

Produkty assistance podlegające ocenie (opr. wł.)

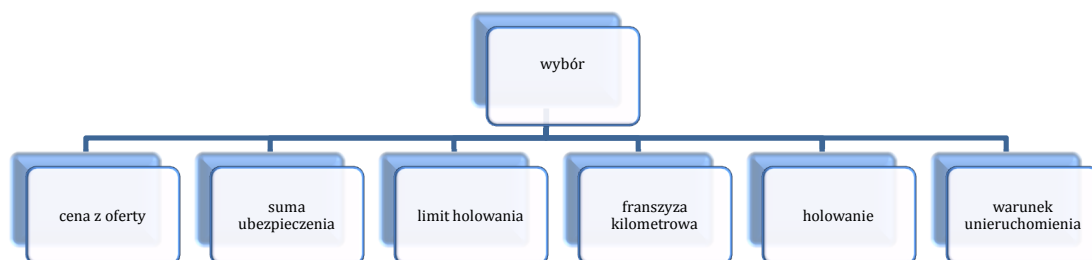
Table 2

The Assistance products subject to evaluation (own compil.)

lp.	ubezpiaczyciel	nazwa produktu	cena [zł]	SU	PL limit holowanie [km]	odległość od m. zam. [km]
1.	Allianz	standard	79,-	brak	150	30
2.	Hestia	standard	50,-	15.000,- zł	100	brak
3.	PZU	komfort	79,-	brak	100	20
4.	Generali	komfort	279,-	5.000,- zł	200	brak
5.	Uniqa	komfort plus	110,-	2000,-€	70	25
6.	Aviva	rozszerzony	59,-	brak	ASO	40
7.	Axa	midi	79,-	brak	150	brak
8.	Interrisk	standard	50,-	2.500,-€	ASO	50
9.	Warta	złoty	79,-	10.000,- zł	200	25

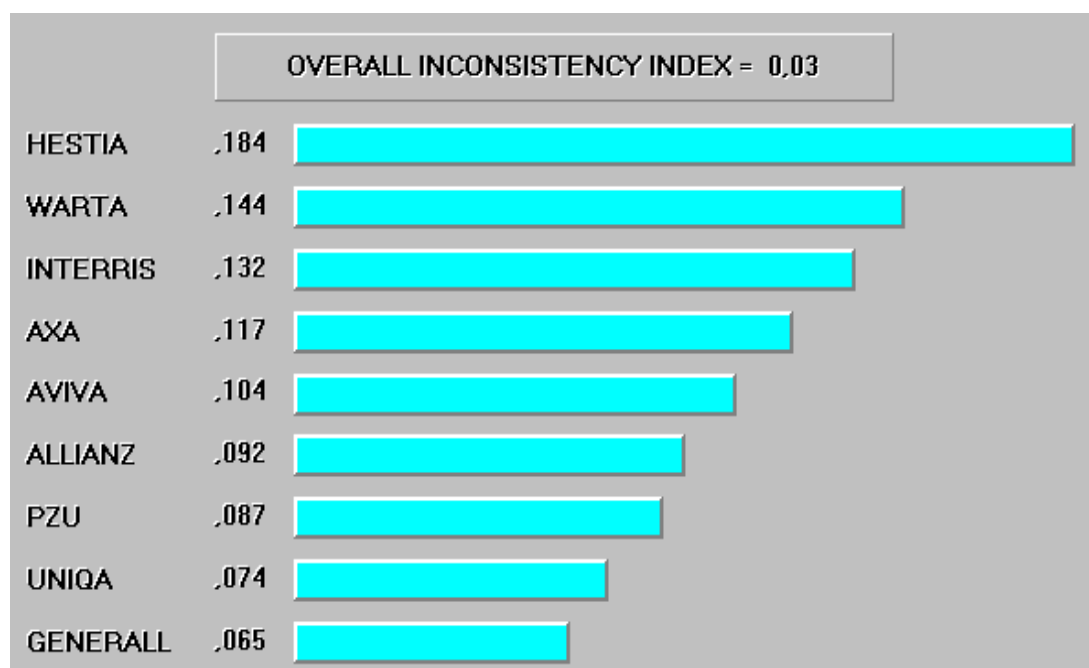
W celu porównania wariantów przyjęto następujące założenia:

- brak określenia sumy ubezpieczenia, czyli górnej granicy ubezpieczenia, jest pozornie najkorzystniejszy dla klienta, jednak z uwagi na inne ograniczenia dotyczące zwykle liczby świadczeń (np. 1 usługa w okresie ubezpieczenia) przyjęto w tych przypadkach SU na poziomie 5.000 zł czyli najniższym z pozostałych przypadków.
- Ograniczenie holowania do najbliższego ASO może być w praktyce kłopotliwe dla Klienta zatem przyjęto wartość tego rozwiązania na poziomie 70 km czyli najniższym z pozostałych wariantów
- Brak minimalnej odległości od miejsca zamieszkania jest rozwiązaniem najbardziej korzystnym, im większe ograniczenie tym gorzej - nawet 20 kilometrowy limit wyklucza korzystanie z pomocy assistance w najczęstszych przypadkach (pod domem lub miejscem pracy).



Rys.1. Kryteria wyboru.
Fig. 1. Selection criteria.

Źródło: Opracowanie własne



Rys. 2. Wybór podstawowego wariantu Assistance.
Fig. 2. Selection of the basic Assistance option.

Źródło: Opracowanie własne

W analizie wielokryterialnej ofert standardowych, najwyższy łączny wynik uzyskała oferta firmy Ergo Hestia. Jest to wynikiem połączenia atrakcyjnej ceny z najszerszym zakresem. Na szczególne wyróżnienie zasługują brak franszyzy kilometrowej oznaczający gotowość do świadczenia usługi również w miejscu zamieszkania oraz jedna z najniższych w zestawieniu cen. Na przeciwnym biegunie oceny znalazła się oferta firmy Generalli, charakteryzująca się przede wszystkim najwyższą w zestawieniu ceną, choć jednocześnie posiadającą jeden z najszerszych zakresów ubezpieczenia.

Ocena wariantów assistance w segmencie premium

Tabela 3

Produkty assistance premium wraz z kryteriami porównania. Wartość 1 oznacza gotowość do świadczenia usługi, wartość 0,5 gotowość z ograniczeniami, wartość 0 brak usługi w ofercie (opr. wł.)

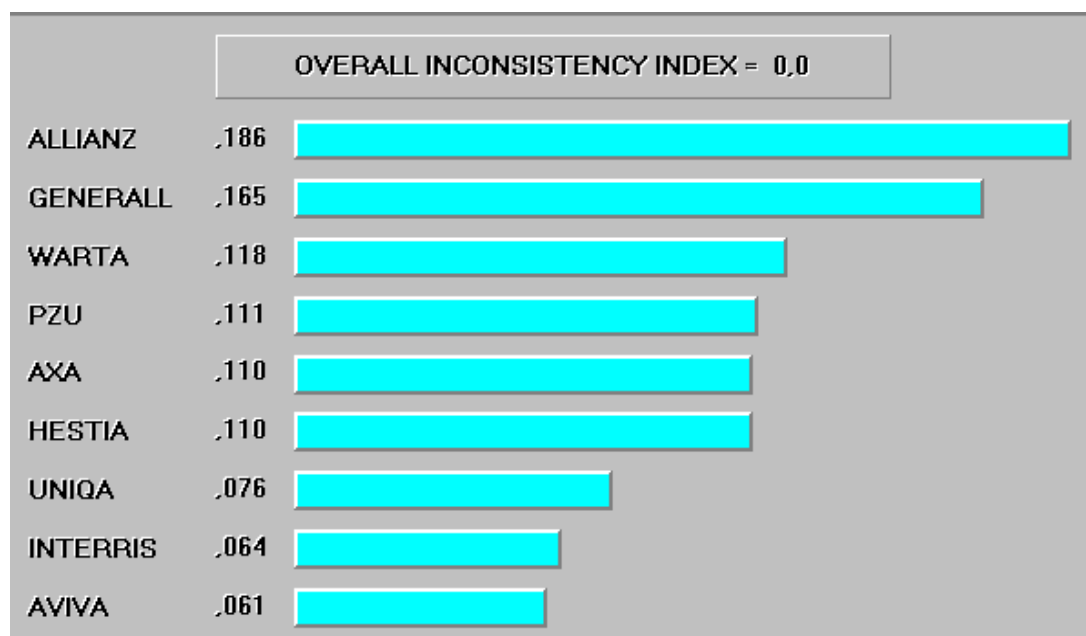
Table 3

Premium Assistance products together with the comparison criteria. The value of "1" represents the willingness to provide the service, the value of "0.5" - readiness with some constraints, the value of "0" - lack of services on offer (own compil.)

	Allianz exclusive	Hestia prestiz	PZU auto pomoc super	Generali lux	Uniqa vip plus	Aviva maksymalny	Axa premium	InteRisk pełny	Warta platinum
Cena [zł]	778,-	250,-	316,-	869,-	490,-	259,-	576,-	326,-	300,-
holowanie po awarii	2000€	1000 km	150 km	500 km	1000€	ASO	250 km	200 km	800 km
transport zwłok	1	0	1	1	0	1	1	0	1
transport zwierzęcia	1	0	1	1	0	0	0	0	0
odwiezienie, opieka nad dziećmi	1	0	1	1	0	1	0,5	0	0,5
opieka lekarza/pielęgniarki	1	0	0	0	0	0	0,5	0	0,5
dostawa leków	0	0	0	1	0	0	0	0	0,5
wymiana koła lub naprawa ogumienia	1	0	1	1	1	1	1	1	1
dowóz paliwa	1	1	1	1	1	1	1	1	0
rozładowanie akumulatora	1	0	1	1	0	0	1	1	0
odholowanie przyczepy ciągniętej przez ubezpieczony pojazd	1	0,5	1	0	0	0	0	0	1
koszty zastępstwa procesowego /tłumacza	1	0	1	0	0	0	1	0	0
transport bagażu	1	0	1	0	0	0	0	0	0
zakup i dowóz łańcuchów	1	0	0	0,5	0	0	0	0	0
zakup i dowóz odmrażaczy do zamków	1	0	0	0	0	0	0	0	0

Główne założenia przyjęte w ocenie:

- trzy kryteria (cena, limit holowania, ilość świadczeń dodatkowych) podlegają równoważnej ocenie.
- w przypadkach gdzie limit holowania jest określony kwotowo, przyjęto średni koszt holowania 2€/km
- w przypadkach, gdy usługa jest oferowana z ograniczeniem (np. wyłącznie w po wypadku) wprowadzono miarę 0,5



Rys. 3. Wybór wariantu Premium ubezpieczenia assistance.

Fig. 3. Selecting the Premium option of the Assistance insurance.

W przypadku wariantów z najszerszą ochroną, analiza wielokryterialna wskazuje na ofertę firmy Allianz. Pomimo jednej z najwyższych cen w analizowanym zestawieniu produkt ten charakteryzuje się bowiem bardzo szerokim spektrum oferowanych usług w tym usługami praktycznie nie oferowanym przez innych ubezpieczycieli. Zdecydowanie najmniej zalet, mimo stosunkowo niskiej ceny wykazuje oferta Aviva oraz oferta InteRisk. W obu przypadkach na taką ocenę wpływa stosunkowo niewielki zakres świadczonych usług oraz ograniczenia w zakresie holowania po awarii poza terenem RP.

Podsumowanie

Zaproponowane podejście do oceny ofert assistance może mieć szereg praktycznych zastosowań zarówno dla klientów poszukujących najlepiej dopasowanej do ich potrzeb oferty, jak i samych ubezpieczycieli chcących posiadać obiektywną wiedzę na temat rzeczywistej pozycji rynkowej swojej propozycji. Z uwagi na stale zmieniające się OWU oraz ceny ofert badanie powinno następować w sposób ciągły i aby mieć obiektywny charakter powinno być realizowane przez niezależny podmiot (np. któryś z podmiotów nadzorujących rynek ubezpieczeń). Metoda posiada pewne rezerwy optymalizacyjne,

szczególnie w zakresie składu ocenianego koszyka. Ustalenie wag mogłoby zostać oparte na ocenach większych grup klientów, a ilość ocenianych usług zwiększona.

LITERATURA:

- [1] Dygas Małgorzata, "Usługi pomocowe," *Gazeta Bankowa*, pp. 37-40, Nov. 2009.
- [2] Kania Agata M., "Assistance wypełnia lukę," *Boss Gospodarka*, pp. 43-48, Nov. 2003.
- [3] PAP. (2016, May) *Wirtualna Polska*. [Online]. <http://finanse.wp.pl/kat,1033703,title,Latem-zacznie-dzialac-konkurent-PZU-Auto-Pomoc,wid,18303899,wiadomosc.html>
- [4] AXA Direct, *Ogólne warunki ubezpieczeń komunikacyjnych.*, 2015.
- [5] Ergo Hestia, *Ogólne Warunki Ubezpieczenia Kosztów Udzielenia Natychmiastowej Pomocy Hestia Car Assistance dla Klientów Indywidualnych oraz Małych i Średnich Przedsiębiorców*, Jan. 2016.
- [6] Compensa, *Ogólne warunki ubezpieczenia pojazdów – Compensa komunikacja*, 2016.
- [7] TUiR Allianz Polska S.A. , *OWU Car Assistance*, Dec. 1, 2015.
- [8] TUiR WARTA SA, *Ogólne warunki ubezpieczenia Warta moto assistance*, Jan. 2016.
- [9] UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., *Ogólne Warunki Ubezpieczenia Assistance Auto PLUS24service*, Feb. 2016.
- [10] *Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A., OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH PZU Auto.*
- [11] *InterRisk Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group, Pakiet Auto. Ogólne warunki ubezpieczeń komunikacyjnych*, Dec. 2015.
- [12] *Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA, Pakiet ubezpieczeń komunikacyjnych AVIVA.*