

Wojciech LEWICKI

ZARZĄDZANIE RYZYKIEM NA PRZYKŁADZIE UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH- STUDIUM BADAWCZE ROLI AGENTA UBEZPIECZENIOWEGO W PROCESIE WERYFIKACJI DANYCH WPLÝWAJĄCYCH NA KSZTAŁTOWANIE SIĘ SKŁADKI UBEZPIECZENIOWEJ

W artykule podjęto próbę zasygnalizowania problematyki dotyczącej zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym na przykładzie roli agenta ubezpieczeniowego w procesie weryfikacji danych wpływających na kształtowanie się składki ubezpieczeniowej.

Dla celów empirycznych posłużono się badaniami polegającym na ocenie stopnia weryfikacji danych podawanych przez stronę popytową w przypadku chęci zawarcia ubezpieczenia autocasco i odpowiedzialności cywilnej. Zamierzeniem artykułu jest zasygnalizowanie istniejących ograniczeń formalnych i pożądaných perspektywicznych kierunków zmian w systemach zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym, co w przyszłości prowadzić może do poprawnej weryfikacji i oceny ryzyka przez agenta ubezpieczeniowego.

WSTĘP

Jak wskazuje dostępne piśmiennictwo eksploatacja pojazdu wiąże się z poniesieniem kosztów jego ubezpieczenia[13]. Zatem jednym z podstawowych problemów współczesnego rynku ubezpieczeniowego staje się zjawisko ryzyka¹[5]. Obserwacje rzeczywistości wskazują jednoznacznie, że towarzystwa ubezpieczeniowe są gotowe przyjąć na siebie ryzyko pod warunkiem uzyskania stosownej rekompensaty finansowej wyrażonej tym przypadkiem wielkością naliczonej składki ubezpieczeniowej². W towarzystwie ubezpieczeniowym, tak jak w każdym przedsiębiorstwie prowadzącym działalność gospodarczą, proces zarządzania ryzykiem³ powinien objąć

wszystkie etapy. Innymi słowy podstawowym celem działalności agenta ubezpieczeniowego⁴ powinna być selekcja i klasyfikacja wniosków o zawarcie ubezpieczenia, co za tym idzie prawidłowe określenie ryzyka, które znajduje swój wymiar ekonomiczny nie tylko w kwocie naliczonej składki, ale także w kosztach działalności ubezpieczeniowej zakładu ubezpieczeń[2].

Na tym etapie rozważań należy zaznaczyć, że ryzyko zakładu ubezpieczeń związane z prowadzeniem działalności w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych (odpowiedzialności cywilnej⁵ i autocasco⁶) zależy od udziału tych polis w portfelu wszystkich ubezpieczeń oferowanych przez dany zakład. Oczywiście, im większy jest ich udział tym ważniejsze jest określenie ryzyka związanego z posiadaniem tych polis ubezpieczeniowych[6].

Jednym z podstawowych założeń w procesie szacowania składki w przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych jest przyjęcie zasady, że przyszły przebieg szkodowy dla danej grupy ubezpieczenia będzie zbliżony do historycznego przebiegu szkodowego, na podstawie, którego wyznacza się stawkę taryfową. Należy jednak zaznaczyć, że na rynku ubezpieczeniowym często występuje zjawisko tzw. antyselekcji, czyli *działanie podmiotów, które we własnym lub innym interesie zamierzają uzyskać bezpośrednio lub pośrednio korzyści finansowe z systemu klasyfikacji ryzyk* (np. potencjalny klient towarzystwa za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego stara się nabyć ubezpieczenie komunikacyjne po wyjątkowo niskiej cenie mimo, że posiada rozległą historię szkodową)[11]. Jeśli tego typu wnioski polisowe, obarczone ponadprzeciętnym ryzykiem,

¹ Ryzyko zakładu ubezpieczeń jest pojęciem definiowanym bardzo szeroko i może być ono klasyfikowane z wykorzystaniem różnych kryteriów. Ryzyko zakładu ubezpieczeń, tak jak każdej instytucji, dzieli się na ryzyko zewnętrzne (systematyczne), wynikające z otoczenia, oraz ryzyko wewnętrzne (specyficzne), wynikające z funkcjonowania samego zakładu. W przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych ryzyko zewnętrzne może mieć charakter: mikroekonomiczny (agent ubezpieczeniowy, polisa ubezpieczeniowa, rzeczoznawca dokonujący oględzin pojazdu, makroekonomiczny (rozwój gospodarczy, rozwój motoryzacji, inflacja, bezrobocie, polityka budowy dróg, rozwój transportu), – behawioralny (świadomość ubezpieczeniowa, zachowania ludzkie, takie jak skłonność do ryzyka, preferencje kupowanych samochodów, skłonność do nadużyć, sposób spędzania wolnego czasu), – prawny (zmieniające się przepisy prawa, regulacje UE itp.).

² Składka ubezpieczeniowa jest ceną, jaką płaci ubezpieczony za świadczone usługi, zwana ochroną ubezpieczeniową przed ponoszeniem szkód finansowych. Gdyby cena ta była równa składce netto P , to nie byłoby pewności otrzymania odszkodowania w przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego. Należy, więc składkę netto tak powiększyć o pewien dodatek D na ryzyko, aby prawdopodobieństwo utraty wypłacalności towarzystwa ubezpieczeniowego było na minimalnym poziomie. Ponadto składka musi pokrywać koszty akwizycji, administracji i likwidacji szkód, podatki, zysk ubezpieczyciela i inne obciążenia.

³ Proces zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym w zakładzie ubezpieczeń składa się z takich etapów jak: identyfikacja i klasyfikacja ryzyka ubezpieczeniowego, ocena i pomiar ryzyka ubezpieczeniowego, kalkulacja składki ubezpieczeniowej, jako podstawa finansowania ryzyka ubezpieczeniowego, transfer ryzyka ubezpieczeniowego poprzez stosowanie reasekuracji.

⁴ Agent ubezpieczeniowy – przedsiębiorca prowadzący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej, zawartej z zakładem ubezpieczeń i wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych.

⁵ Rodzaj obowiązkowego ubezpieczenia majątkowego, które daje ochronę ubezpieczeniową, gdy ubezpieczający będzie zobowiązany do naprawienia szkody wyrządzonej komukolwiek w następstwie czynu niedozwolonego albo kontrahentowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania (umowy).

⁶ Dobrowolne ubezpieczenie pojazdów mechanicznych (np. samochodów) od zdarzeń losowych. Celem ubezpieczenia jest ochrona pojazdu wraz z jego wyposażeniem w zakresie utraty, zniszczenia, uszkodzenia lub kradzieży

zostaną zaakceptowane ze stawką przeciętną, to towarzystwo ubezpieczeń w przyszłości może ponieść negatywne skutki ekonomiczne[8].

Na tym etapie rozważań, stawia tezę, że w procesie zarządzania ryzykiem agent ubezpieczeniowy powinien poprawnie określić stawkę ubezpieczeniową w odniesieniu do potencjalnych ubezpieczeniowych, ponieważ z punktu widzenia towarzystwa ubezpieczeń podstawowym celem zarządzania ryzykiem jest zapewnienie opłacalności działalności ubezpieczeniowej, tj. generowania dodatniego wyniku technicznego. Zatem agent ubezpieczeniowy powinien dążyć do selekcji i wyboru takich typów wniosków, które czynią portfel zyskownym, a odrzucać te, które nie spełniają tego kryterium. Z tym jednak zastrzeżeniem, że celem agenta ubezpieczeniowego nie jest wybór tylko tych klientów w przypadku, których ryzyko jest w pełni zdefiniowane, przeczyłoby to istocie ubezpieczeń[4]. Proces ten powinien koncentrować się na zarządzaniu ryzykiem, czyli poprawnej weryfikacji i identyfikacji potencjalnych klientów towarzystwa np. na podstawie historii szkodowej klienta czy też innych zmiennych.

Podsumowując analiza zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym na przykładzie pracy agenta ubezpieczeniowego stanowi interesujący problem badawczy, zważywszy na fakt, że w dostępnym piśmiennictwie brak jest takowych analiz i opracowań, co tym bardziej wskazuje na zasadność podjęcia rozważań w tej tematyce.

Zaprezentowane podejście stało się podstawą do przyjęcia warunków brzegowych i metodyki postępowania nakierowanej na próbę oceny procesu zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym na przykładzie działalności agenta ubezpieczeniowego poprzez:

- Wyjaśnienie procesu kształtowania składki ubezpieczeniowej w odniesieniu do ubezpieczeń komunikacyjnych,
- Analizę procesu identyfikacji ryzyka ubezpieczeniowego przez agenta ubezpieczeniowego na przykładzie wybranego klienta zainteresowanego ofertą ubezpieczeniową.

Natomiast fundamentalnym celem artykułu jest zasygnalizowanie istniejących ograniczeń formalnych i pożądaných perspektywicznych kierunków zmian w systemach zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym, co w przyszłości prowadzić może do poprawnej weryfikacji i oceny ryzyka o przez agenta w odniesieniu do ubezpieczeń komunikacyjnych w Polsce.

1. ISTOTA PROCESU KSZTAŁTOWANIA SIĘ SKŁADKI UBEZPIECZENIOWEJ- STUDIUM PRZYPADKU UBEZPIECZENIA KOMUNIKACYJNE

Ubezpieczenia komunikacyjne, zwane także ubezpieczeniami samochodowymi zapewniają właścicielom pojazdów mechanicznych ochronę przed różnego rodzaju stratami związanymi z ich posiadaniem i użytkowaniem. W teorii i praktyce ubezpieczeniowej do najważniejszych ubezpieczeń komunikacyjnych zalicza się ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej (OC) wynikającej z posiadania i użytkowania pojazdu w kraju oraz ubezpieczenia autocasco (AC)[2].

Agent ubezpieczeniowy, wyznaczając składkę indywidualną w ubezpieczeniach komunikacyjnych, opiera się na dwóch źródłach informacji:

- Obserwacjach cech charakteryzujących ubezpieczonego lub jego samochód ze względu na wielkość składki przed przystąpieniem do ubezpieczenia.
- Wiedzy o liczbie wypadków spowodowanych w przeszłości przez ubezpieczonego.

Na tym etapie rozważań warto wspomnieć, że każde źródło wiedzy może stanowić podstawę do przeprowadzenia osobnego rankingu ubezpieczeniowego. Klasyfikacja ubezpieczonych na

podstawie pierwszego źródła wiedzy nazywa się taryfikacją *a priori*, a na podstawie drugiego - taryfikacją *a posteriori*[3]. Natomiast sporządzanie dwóch klasyfikacji ubezpieczonych przez agenta ubezpieczeniowego może być usprawiedliwione asymetrią w informacji pomiędzy ubezpieczonym i ubezpieczycielem. Agent ubezpieczeniowy nie zna *ex ante* parametrów prawdziwego rozkładu indywidualnej liczby wypadków, nie zna też postawy ubezpieczonego wobec oszustw ubezpieczeniowych oraz ryzyka moralnego.

Ukryte czynniki ryzyka nie są bezpośrednio odzwierciedlane w czynnikach ryzyka *a priori*, ale są obserwowane pośrednio, poprzez liczbę spowodowanych wypadków i kolizji drogowych. System wyznaczania składek stosowany przez agentów ubezpieczeniowych w odniesieniu do ubezpieczeń komunikacyjnych można podzielić na dwa etapy. Najpierw określa się składkę podstawową na podstawie cech ryzyka *a priori* (taryfikacja *a priori*). Następnie dopasowuje się ją do indywidualnej szkodowości na podstawie liczby wypadków spowodowanych przez ubezpieczonego w przeszłości (taryfikacja *a posteriori*). Pierwszy etap jest taki sam dla każdego rodzaju ubezpieczenia komunikacyjnego. Dlatego też nie będzie on wnikliwe omawiany w przez autora artykułu. W dalszej części rozważań, główny nacisk zostanie położony na specyficzną dla ubezpieczeń komunikacyjnych klasyfikację kierowców *a posteriori* oraz wykorzystanie jej do wyznaczenia indywidualnej składki adekwatnej do ryzyka lub grupami taryfowymi *a priori*.

Daną grupę taryfową *a priori* traktuje się, jako zbiór polis jednorodnych. Dla każdej z grup wyznacza się składkę, zwaną składką podstawową lub składką *a priori*. Składka podstawowa jest równa iloczynowi oczekiwanej liczby roszczeń z polisy i oczekiwanej wielkości pojedynczej wypłaty z polisy. Wszyscy ubezpieczeni zaklasyfikowani do tej samej klasy płacą jednakową składkę podstawową z tym zastrzeżeniem, że w różnych grupach taryfowych są różne składki *a priori*.

Pomimo wykorzystania wielu czynników ryzyka *a priori*, zachowania kierowców w danej grupie są jednak niejednorodne. Na przykład kierowcy tej samej płci, będący w tym samym wieku, mający takie same samochody i mieszkający w tym samym regionie, powodują różną liczbę wypadków[8]. Wpływ na taki stan rzeczy ma fakt, że zmienne taryfowe nie uwzględniają indywidualnych zdolności kierowcy, takich jak: refleks, staranność przestrzegania prawa, znajomość kodeksu drogowego, agresja za kierownicą czy też zachowanie się po spożyciu alkoholu. Warto podkreślić, że cechy te nie są bezpośrednio weryfikowane, ponieważ są trudne do zmierzenia albo ewentualny koszt ich pomiaru nie pozwala uwzględnić ich, jako zmiennych w procesie kształtowania składki ubezpieczeniowej. Dlatego też, indywidualne zdolności kierowców są obserwowane pośrednio, przez liczbę spowodowanych przez nich wypadków. Stąd w połowie lat 90 zmieniono zasadę tak, aby składkę podstawową korygować indywidualnie *a posteriori*, na podstawie liczby szkód w przeszłości [3]. Kierowcy niepowodujący wypadków powinni być nagradzani obniżeniem składki podstawowej (bonus), a kierowcy powodujący jeden lub więcej wypadków powinni być karani wyższą składką podstawową (malus). Taryfikacja *a posteriori* ma także na celu oszacowanie indywidualnego ryzyka tak, aby każdy ubezpieczony w długim okresie płacił składkę adekwatną do swojej częstotliwości szkód [10]. W odstępie kilku lat metoda taryfikacji *a posteriori* przyjęła różne formy: *experience rating*, *merit-rating*, *no-claim discount*, *bonus-malus systems*[7]. W Polsce najbardziej rozpowszechniła jest ta ostatnia, która oznacza system wyznaczania indywidualnej składki, uwzględniający liczbę szkód spowodowanych przez ubezpieczonego w przeszłości.

Warto jednak podkreślić, że praktyce agencji ubezpieczeniowej stosują dodatkowe zniżki i zwwyżki składki podstawowej, oprócz tych wynikających z przyjętego systemu bonus-malus[12]. W przypadku

ubezpieczeń komunikacyjnych dodatkowo niżki otrzymuje się za: kontynuację ubezpieczenia w tym samym zakładzie, jednorazową opłatę składki, inne ubezpieczenia wykupione w tym samym zakładzie, dodatkowo zamontowane urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą lub zwiększające bezpieczeństwo jazdy oraz za wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu pojazdu. Natomiast dodatkowe zwyczajki składki podstawowej wynikają z młodego wieku kierowcy, krótkiego okres posiadania prawa jazdy, używania samochodu do celów zarobkowych lub sportowych. Warto nadmienić, że dodatkowe niżki i zwyczajki nie są związane z ryzykiem ubezpieczonego. Może to powodować, że ubezpieczeni z najlepszej klasy płacą taką samą składkę jak ubezpieczeni o dwie klasy niżej.

Jeszcze bardziej widoczną rozbieżność między składką a ubezpieczanym ryzykiem można zaobserwować w przypadku nowych pojazdów oferowanych z pakietami ubezpieczeń. W skład tych pakietów wchodzi przede wszystkim ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej i autocasco oraz inne ubezpieczenia, przy czym cena tego pakietu jest niższa niż suma, jaką właściciel pojazdu musiałby ponieść w przypadku zakupu każdego z tych ubezpieczeń oddzielnie.

Współcześnie agenci ubezpieczeniowi w celu standaryzacji i uproszczenia procesu określenia składki ubezpieczeniowej posługują się narzędziem zwanym kalkulatorem składek. Program ten zawiera opracowane zmienne taryfowe dla wybranych ubezpieczeń komunikacyjnych. Po wprowadzeniu istotnych parametrów mających wpływ na składkę ubezpieczeniową, program dokonuje wyliczenia stawki w zależności od wybranego rodzaju ubezpieczenia, w pierwszej kolejności ustalając składkę podstawową, następnie modyfikując ją według obowiązującego w zakładzie ubezpieczeń systemu bonus-malus. Z tym zastrzeżeniem, że każdy zakład ubezpieczeń współpracujący z agentem może samodzielnie tworzyć własny system bonus-malus. W praktyce ubezpieczeniowej różnorodność stosowanych systemów przez zakłady ubezpieczeń jest ogromna ze względu na dużą rozpiętość liczb klas systemu bonus-malus, a co za tym idzie niejednakową szkodowość poszczególnych klientów.

Jeżeli chodzi o systemy bonus-malus stosowane w ubezpieczeniach autocasco, to towarzystwa ubezpieczeń mają pełną swobodę w ich tworzeniu, ponieważ ubezpieczenia te są typowymi ubezpieczeniami majątkowymi z sumą ubezpieczeniową odpowiadającą wartości rynkowej pojazdu. Ogólne warunki ubezpieczenia są regulowane na poziomie zakładu ubezpieczeń i nie wymagają regulacji prawnych. Obserwacje poczynione przez autora artykułu wskazują że w większości przypadków, systemy bonus-malus stosowane w ubezpieczeniach autocasco są na ogół takie same lub niewiele różniące się od systemów w przypadku ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej. Warto podkreślić, że pomimo wielu uwag krytycznych dotyczących zasad działania systemu bonus-malus obecnie stanowi on istotne narzędzie w procesie określenia indywidualnej składki ubezpieczeniowej przez agentów ubezpieczeniowych w Polsce.

Podsumowując rozważania w tej materii, rola agenta ubezpieczeniowego w procesie kształtowania składki ubezpieczeniowej a co za tym idzie zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym jest fundamentalna, zważywszy na fakt, że jest on pierwszym „ogniwem”, które ma bezpośredni kontakt z potencjalnym odbiorcą produktu, czyli właścicielem pojazdu.

2. ANALIZA WPŁYWU AGENTA UBEZPIECZENIOWEGO NA PROCES KSZTAŁTOWANIA SKŁADKI -STUDIUM PRZYPADKU UBEZPIECZENIA KOMUNIKACYJNE

Złożoność procesu szacowania składki ubezpieczeniowej, specyfikacja produktów ubezpieczeniowych, jakim są ubezpieczenia komunikacyjne oraz zróżnicowana oferta zakładów ubezpieczeń wymagały podejścia alternatywnego. Dlatego też autor w swoim eksperymencie numerycznym, w celu ukazania istotnych zależności, posłużył się z góry przyjętymi wzorcami zachowań. Zważywszy na fakt, że stawka ubezpieczeniowa zależna jest od tak wielu determinantów⁷, bezcelowa jest prezentacja pełnego taryfikatora opłat w przypadku chęci zawarcia ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej i autocasco dla wszystkich wariantów, gdyż nie zobrazuje to w pełni złożoności analizowanego problemu. Tym samym przedmiotem dalszych rozważań nie będzie analiza poszczególnych ofert ubezpieczeń komunikacyjnych czy też narzędzi, jakimi posłużył się agent ubezpieczeniowy w celu określenia ryzyka ubezpieczeniowego a przedstawione zostaną wyłącznie sumaryczne wyniki weryfikacji wniosku o zawarcie ubezpieczenia w, a co za tym sprawdzenie czynników mających wpływ na prawidłowe określenie wielkości stawki ubezpieczeniowej.

Na samym wstępie w celu zachowania poprawności logicznej i wartości metodologicznej badań przyjęto, że:

- Próba badawcza obejmowała pięćdziesięciu losowo wyselekcjonowanych agentów ubezpieczeniowych prowadzących działalność na terenie województwa zachodniopomorskiego,
- W celu zachowania aktualności uzyskanych danych, badania przeprowadzono na przełomie pierwszego tygodnia maja 2016 roku,
- Przedmiot badań nie obejmował analizy dotyczącej dostępności rynkowej poszczególnych produktów ubezpieczeniowych czy też różnicy cenowej a jedynie analizę poprawności oszacowania składki ubezpieczeniowej w odniesieniu do chęci zawarcia ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej i ubezpieczenia autocasco w odniesieniu do wcześniej wyselekcjonowanego posiadacza pojazdu mechanicznego⁸.
- Uwzględniając znaczny zakres determinantów mających wpływ na wielkość składki ubezpieczeniowej dla celów porównawczych w odniesieniu do każdego wniosku zastosowano te same dane wyjściowe: dotyczące rodzaju pojazdu, jego wieku, pojemności silnika, przeznaczenie pojazdu, rodzaju rejestracji, strefy regionalnej, wieku posiadacza pojazdu, okres posiadania prawa jazdy, ważności badania technicznego pojazdu oraz przebiegu ubezpieczenia⁹,
- Stopień weryfikacji danych przez agentów ubezpieczeniowych przedstawiono w formie wartości procentowych na poszczególnych rysunkach.

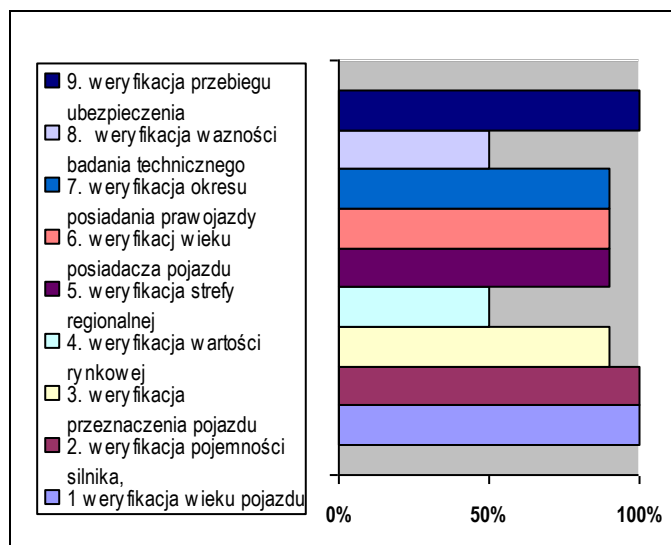
Przedstawione założenia stały się podstawą do przyjęcia warunków brzegowych i metodyki postępowania nakierowanej na analizę procesu zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym w odniesieniu do działalności agenta ubezpieczeniowego. Z punktu widze-

⁷ Wpływ na składkę ubezpieczeniową mają takie czynniki min. jak: rodzaju pojazdu jego wieku, pojemności silnika, przeznaczenie pojazdu, rodzaju rejestracji, strefa regionalna, wiek posiadacza pojazdu, okres posiadania prawa jazdy, ważność badania technicznego pojazdu, przebieg ubezpieczenia, wartość rynkowa pojazdu itd..

⁸ Do badań wybrano pojazd marki FIAT model 500 wersja Lounge.

⁹ Rodzaju pojazdu- samochód osobowy, wiek-5 lat, pojemność silnika- 1242 cm³, przeznaczenie pojazdu- samochód osobowy, rodzaj rejestracji- osoba prywatna, strefa regionalna- miasto Szczecin, wiek posiadacza pojazdu 34 lata, okres posiadania prawa jazdy 16 lat, ważności badania technicznego do roku 2016 październik, przebieg ubezpieczenia- trzy szkody w okresie 3 lat- dwie z polisy AC jedna z OC.

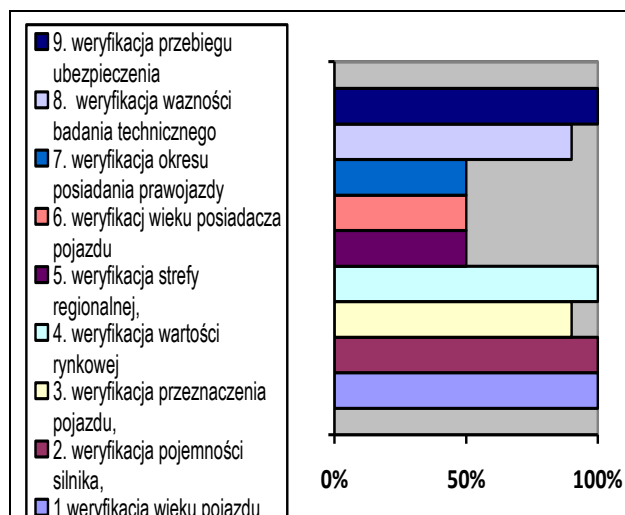
nia poprawności eksploracji oraz możliwości uchwycenia potrzebnych danych wyniki eksperymentu zaprezentowano na rysunku 1 i 2.



Rys. 1. Analiza stopnia weryfikacji danych w przypadku zawarcia ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu
Źródło: opracowanie własne

Analiza zaprezentowanych danych wskazuje, że w przypadku weryfikacji przez agenta ubezpieczeniowego informacji dotyczących przebiegu ubezpieczenia, pojemności silnika oraz wieku pojazdu zaobserwowano 100% skuteczność. Zdaniem autora wpływ na taki stan rzeczy ma fakt, że w przypadku pojemności silnika oraz wieku pojazdu informacje te zapisane są bezpośrednio w dowodzie rejestracyjnym, co z pewnością ułatwia ich poprawną weryfikację. W przypadku weryfikacji tj. szkodowości klienta posłużono się specjalistycznym narzędziem, które pozwala na uzyskanie pełniej informacji w tym zakresie¹⁰. W odniesieniu do innych informacji stopień weryfikacji wyniósł ponad 95%. Na uwagę zasługuje fakt, że w przypadku sprawdzenia wartości pojazdu oraz posiadania ważnego badania technicznego współczynnik ten wyniósł tylko 50%. Autor stawia tezę, że w przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej agent ubezpieczeniowy nie posiada specjalistycznej wiedzy ani też narzędzi w celu prawidłowej weryfikacji tych danych.

¹⁰ Na przełomie 2015 roku Fundusz wprowadził bazę danych, która zawiera informacje o wszystkich sprzedanych polisach komunikacyjnych OC. Dzięki tej bazie za darmo, znając numer rejestracyjny lub numer VIN pojazdu oraz datę zdarzenia, można sprawdzić, czy pojazd sprawcy ma wykupione ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej oraz uzyskać informację dotyczące historii szkodowej danego ubezpieczonego.



Rys. 2. Analiza stopnia weryfikacji danych w przypadku zawarcia ubezpieczenia autocasco. Źródło: opracowanie własne

Analiza zaprezentowanych danych wskazuje, że w przypadku weryfikacji informacji takich jak przebiegu ubezpieczenia, pojemności silnika oraz wiek pojazdu, czy też wartość rynkowa, zaobserwowano 100% skuteczności, czyli pełną ocenę ryzyka. Wpływ na taki stan rzeczy mają podobne uwarunkowania jak w przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tym zastrzeżeniem, że kluczowym wskaźnikiem oceny ryzyka pozostaje poprawna weryfikacja wartości rynkowej pojazdu. Ponadto w odniesieniu do innych informacji stopień ich weryfikacji jest zadawalający i sięga ponad 95%. Natomiast na uwagę zasługuje fakt, że w odniesieniu do weryfikacji okresu posiadania prawo jazdy i wieku posiadacza pojazdu oraz strefy regionalnej współczynnik ten kształtuje się na poziomie 50%. Zdaniem autora wpływ na taki stan rzeczy ma zjawisko konkurencji cenowej, które determinuje agentów do weryfikacji ryzyka tylko w tych obszarach, które mogą być kluczowe w przypadku ewentualnej wypłaty odszkodowania w odniesieniu do tego wariantu ubezpieczenia.

PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Autor przychylił się ku wnioskowi, że współczesny rynek ubezpieczeń komunikacyjnych osiągnął wysoką specjalizację w odniesieniu do zarządzania ryzykiem[3]. Bez wątpienia dla większości użytkowników pojazdów silnikowych ubezpieczenie jest, jedyną opcją zabezpieczenia się przed nieprzewidywanymi stratami. To wszystko powoduje, że ubezpieczenia komunikacyjne są i będą najpopularniejszym produktem oferowanym przez towarzystwa ubezpieczeniowe w Polsce. Warto jednak podkreślić, że na tym rynku występuje silne zjawisko konkurencji, co powoduje presję cenową oraz stawia przed ubezpieczycielami wyzwania w postaci konieczności szukania oszczędności, co także znajduje swoje odzwierciedlenie nie tylko w procesie zarządzania samym ryzykiem ubezpieczeniowym, ale także w pracy samego agenta ubezpieczeniowego.

Na tym etapie podsumowań należy pamiętać, że obecnie obowiązujące regulacje prawne nie pozwalają agentowi ubezpieczeniowemu w przypadku ubezpieczenia obowiązkowego odmówić jego zawarcia[1]. W związku z tym że sprzedaż tego typu produktów wiąże się zróżnicowaniem taryf oraz rozbudowany system zniżek i zwyczaj. Zjawisko to prowadzi do tego, że trudno jest, zatem konkurować samą konstrukcją produktu ubezpieczeniowego. Stwarza to konieczność poszukiwania innych sposobów przekonania klienta do zakupu polisy min, np. poprzez modyfikację konstrukcji systemów bonus-malus, czy też zaoferowanie atrakcyjnych pakietów

ubezpieczeń. Jednocześnie wzrastająca świadomość ubezpieczonych i poszkodowanych oraz coraz większe oczekiwania w stosunku do ubezpieczycieli stawiają przed agentami ubezpieczeniowymi nowe wyzwania. To wszystko sprawia, że ryzyko związane ze sprzedażą ubezpieczeń komunikacyjnych wiąże się z koniecznością szczególnego podejścia do zarządzania działalnością agentów ubezpieczeniowych.

Warto także wspomnieć, że na jakość pracy agenta ubezpieczeniowego mają wpływ przede wszystkim czynniki natury ekonomicznej, czyli ewentualne wynagrodzenia i prowizje. Nie zmienia to jednak faktu, że w odniesieniu do ubezpieczeń komunikacyjnych zarządzanie ryzykiem ubezpieczeniowym, wymaga wielu szczegółowych danych (np. o wartości rynkowej pojazdu czy też historii uszkodzeń) z różnych źródeł informacyjnych. Specyfika tego produktu polega na tym, że przed zawarciem ubezpieczenia konieczny jest szczegółowy zasób informacji na temat potencjalnej osoby objętej ubezpieczeniem. I jak wykazał autor w zaprezentowanych powyżej rozważaniach rola agenta ubezpieczeniowego w tym procesie jest fundamentalna. Ponieważ od jego efektywnie przeprowadzonej weryfikacji podanych wstępnie informacji zależy kondycja finansowa zakładu ubezpieczeń, a w konsekwencji stabilność i pewność zawartego ubezpieczenia. Zważywszy na fakt, jak wskazują dostępne raporty i opracowania liczba użytkowników pojazdów mechanicznych najbliższych latach będzie wzrastać w zastraszającym tempie[9].

Natomiast najważniejsze wnioski z przeprowadzonych badań przedstawiają się następująco:

- Proces zarządzania ryzykiem w przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych powinien w większym zakresie obejmować zagadnienie mikroskali, czyli działalności agenta ubezpieczeniowego,
- Zarówno w przypadku ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej jak i autocasco występują rozbieżności w stosunku to stopnia weryfikacji ryzyka ubezpieczeniowego, a co za tym idzie poprawności kształtowania się samej składki ubezpieczeniowej,
- Pomimo zastosowania przez agenta ubezpieczeniowego nowoczesnych narzędzi wciąż występują informacje, których weryfikacja jest niezadawalająca, co w konsekwencji prowadzić może w pierwszej kolejności do zjawiska antyselekcji i negatywnego wpływu na wynik techniczny zakładu ubezpieczeń w drugiej na wzrost ewentualnych wzrost cen polis komunikacyjnych.

Reasumując podjęta przez autora próba zaprezentowana problematyki zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym na przykładzie roli agenta ubezpieczeniowego w procesie kształtowania składki ubezpieczeniowej nie wyczerpuje w pełni istoty zagadnienia, ale stwarza podstawy do dalszych analiz i badań w celu określenia pożądanych perspektywicznych kierunków zmian nie tylko w systemach zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym, ale także wskazania nowych kierunków i standardów w obszarze wymiany informacji na tym wciąż dynamicznie rozwijającym się rynku.

BIBLIOGRAFIA

1. Art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2013 r. Nr 0, poz. 392).

2. Auto Insurance Costs and Expenditures, Insurance Information Institute 2013, s.10-11.
3. Behan D.F., *Statistical Credibility Theory*, Presented to the Southeastern Actuarial Conference, June 18, 2009 s.15.
4. Derrig R. *Insurance Fraud*. The Journal of Risk and Insurance. 69.3.s. 2002, s. 271-287.
5. Hadyniak B., Monkiewicz J. (red.), *Ubezpieczenia w zarządzaniu ryzykiem przedsiębiorstwa*, t.1, Podstawy, Poltex, Warszawa 2010, s.32.
6. Hubbard D.) *"The Failure of Risk Management: Why It's Broken and How to Fix It*, John Wiley & Sons, 2009 s.11.
7. Lemaire J. *Bonus-Malus System in Automobile Insurance*. Insurance Conference 95, Boston 1995 s.37.
8. Lewicki W. *Ekonomiczne i Organizacyjne skutki wyłączeń sektorowych na rynku motoryzacyjnym w Polsce*. Print Group, Szczecin 2010. s.120.
9. Lewicki W. *Dostępność poszczególnych kategorii części zamiennych jako determinant wzrostu przestępczości ubezpieczeniowej studium przypadku- oc szkoda majątkowa na mieniu*. Konferencja Przystępczość Ubezpieczeniowa, Szczecin. 2014 s. 255,
10. Norstrom P. *Insurance A threat against the society* Konferencja Przystępczość Ubezpieczeniowa, Szczecin, 2013.s.56.
11. *Tackling Insurance Fraud- Law and Practice*, Converium, nr 5, 2003.s.34
12. Tennyson, Sharon and Pau Salsas-Forn. *"Claims Auditing in Automobile Insurance: Fraud Detection and Deterrence Objectives."* The Journal of Risk and Insurance. 2002 69. 289-308
13. Vaughan, E.J. *Fundamental of Risk and Insurance*, New York. 1982, s.12.

Risk management on the example of vehicle insurance - research study the role of an insurance agent in the process of verification of data affecting the development of the insurance premium

In the article an attempt was made indicated of the issues concerning the risk management insurance on the example of the subject from the micro sector of enterprises of the school research of role of the insurance agent in the process of the forming of insurance premiums.

In order to identify mutual correlation they used examinations concerning analysis of the role of the insurance agent in the process of the forming of insurance premiums in case of the motor vehicle insurance. Indicating is planning the article indicating existing restrictions of formal and desired perspective directions of changes in risk management systems is insurance, what in the future to lead perhaps to the correct verification and the risk assessment insurance by the insurance agent.

Autor:

Dr **Wojciech Lewicki** – Zachodniopomorski Uniwersytet Technologiczny w Szczecinie.