

# Ubezpieczenia wobec wyzwań XXI

pod redakcją  
**Wandy Ronki-Chmielowiec**



Recenzenci: Jerzy Handschke, Jan Monkiewicz, Kazimierz Ortyński, Wanda Sułkowska,  
Włodzimierz Szkutnik, Tadeusz Szumlicz, Stanisław Wieteska

Redaktor Wydawnictwa: Elżbieta Kożuchowska

Redaktor techniczny: Barbara Łopusiewicz

Korektor: Barbara Cibis

Łamanie: Małgorzata Czupryńska

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna na stronie [www.ibuk.pl](http://www.ibuk.pl)

Streszczenia opublikowanych artykułów są dostępne w międzynarodowej bazie danych  
The Central European Journal of Social Sciences and Humanities <http://cejsh.icm.edu.pl>  
oraz w The Central and Eastern European Online Library [www.ceeol.com](http://www.ceeol.com),  
a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon [http://kangur.uek.krakow.pl/  
bazy\\_ae/bazekon/nowy/index.php](http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php)

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się  
na stronie internetowej Wydawnictwa  
[www.wydawnictwo.ue.wroc.pl](http://www.wydawnictwo.ue.wroc.pl)

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie  
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu  
Wrocław 2011

**ISSN 1899-3192**

**ISBN 978-83-7695- 191-1**

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

## Spis treści

<b>Wstęp</b> .....	11
<b>Katarzyna Barczuk, Ewa Łukasik:</b> Formy zabezpieczenia emerytalnego w wybranych krajach europejskich .....	13
<b>Teresa H. Bednarczyk:</b> Działalność sektora ubezpieczeniowego a wzrost gospodarczy.....	23
<b>Anna Bera, Dariusz Pauch:</b> Programy edukacyjne jako instrument zwiększania świadomości ubezpieczeniowej w zakresie przestępczości ubezpieczeniowej .....	31
<b>Jacek Białek:</b> Ocena grupowa w analizie Otwartych Funduszy Emerytalnych.....	40
<b>Sylwia Bożek:</b> Czynności monitorujące i kontrolne w procesie zarządzania ryzykiem w przedsiębiorstwie ubezpieczeniowym .....	51
<b>Anna Celczyńska:</b> Należności od ubezpieczających z umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.....	60
<b>Magdalena Chmielowiec-Lewczuk:</b> Problemy kalkulacji kosztów zakładów ubezpieczeń na tle powiązań w grupach finansowych .....	68
<b>Dominika Cichońska:</b> Rola ubezpieczeń w zarządzaniu ryzykiem w zakładach opieki zdrowotnej.....	78
<b>Krystyna Ciuman:</b> Zakłady ubezpieczeń a inne instytucje pośrednictwa finansowego w Polsce w latach 2005–2009.....	87
<b>Tadeusz Czernik:</b> O pewnym sformułowaniu zagadnienia ruiny .....	94
<b>Teresa Czerwińska:</b> Uwarunkowania polityki dywidend spółek ubezpieczeniowych.....	106
<b>Robert Dankiewicz:</b> Determinanty rozwoju rynku ubezpieczeń kredytu kupieckiego w Polsce .....	116
<b>Beata Dubiel:</b> Ubezpieczeniowe aspekty ryzyka ekologicznego .....	126
<b>Roman Garbiec:</b> Ryzyko starości jako element konstruowania systemów emerytalnych w Unii Europejskiej .....	135
<b>Waldemar Glabiszewski:</b> Znaczenie innowacji technologicznych w działalności ubezpieczeniowej .....	146
<b>Łukasz Gwizdała:</b> Możliwości analizy systemów bonus-malus w świetle procesów Markowa.....	156
<b>Magdalena Homa:</b> Kalkulacja składki w inwestycyjnych ubezpieczeniach na życie typu unit-linked .....	168
<b>Beata Jackowska:</b> Charakterystyka wybranych metod wyrównywania tablic trwania życia – wnioski dla zastosowań aktuarialnych .....	179

<b>Beata Jackowska, Tomasz Jurkiewicz, Ewa Wycinka:</b> Grupowe ubezpieczenia na życie w sektorze MSP .....	190
<b>Marietta Janowicz-Lomott:</b> Produkty strukturyzowane w formie ubezpieczeń w Polsce.....	201
<b>Anna Jędrzychowska, Ewa Poprawska:</b> Próba zidentyfikowania czynników mających wpływ na wysokość składki przypisanej brutto w ubezpieczeniach komunikacyjnych w Polsce.....	213
<b>Tomasz Jurkiewicz, Agnieszka Pobłocka:</b> Ocena praktycznych metod szacowania rezerwy IBNR w ubezpieczeniach majątkowych .....	222
<b>Piotr Kania:</b> Specjalistyczne fundusze inwestycyjne otwarte jako forma zewnętrznego zarządzania ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi zakładów ubezpieczeń na życie .....	232
<b>Robert Kurek:</b> Uprawnienia organów nadzoru w zakresie kontroli wypłacalności – ujęcie w Solvency II.....	241
<b>Jacek Lisowski:</b> Rola biegłego rewidenta w ocenie gospodarki finansowej ubezpieczyciela – unormowania prawne .....	250
<b>Jerzy Łańcucki:</b> Przesłanki i kierunki zmian w regulacjach dotyczących pośrednictwa ubezpieczeniowego .....	258
<b>Krzysztof Łyskawa:</b> Zagrożenie równowagi odszkodowania i szkody w obowiązkowych ubezpieczeniach mienia.....	267
<b>Aleksandra Małek:</b> Obowiązki banku jako ubezpieczającego w świetle Rekomendacji Dobrych Praktyk Bancassurance .....	277
<b>Piotr Manikowski:</b> Rynek ubezpieczeń w Polsce a cykle underwritingowe ..	286
<b>Dorota Maśniak:</b> Ubezpieczyciel jako główne ogniwo transgranicznego systemu ochrony ofiar wypadków drogowych .....	295
<b>Artur Mikulec:</b> Efektywność systemów emerytalnych krajów UE i EFTA w latach 2005–2008 .....	305
<b>Aniela Mikulska:</b> Małe i średnie przedsiębiorstwa jako odbiorcy usług ubezpieczeniowych .....	316
<b>Marek Monkiewicz:</b> Jednolity rynek ubezpieczeniowy UE w warunkach globalnego kryzysu finansowego 2007–2009 – pomoc publiczna a wspólnotowe reguły konkurencji .....	325
<b>Joanna Niżnik:</b> Reforma systemów emerytalnych Ameryki Łacińskiej na przykładzie Chile i Argentyny .....	335
<b>Magdalena Osak:</b> Medyczne konto oszczędnościowe jako mechanizm finansowania ochrony zdrowia .....	344
<b>Dorota Ostrowska:</b> Kapitał międzynarodowy a dostęp do produktów ubezpieczeniowych strategicznych dla rozwoju gospodarki polskiej.....	352
<b>Anna Ostrowska-Dankiewicz:</b> Polisa strukturyzowana jako forma inwestycji alternatywnej na rynku polskim.....	362
<b>Renata Pajewska-Kwaśny:</b> Perspektywy rozwoju tradycyjnych i nowatorskich form sprzedaży ubezpieczeń w Polsce – cz. I .....	373

<b>Monika Papież:</b> Analiza przyczynowości na rynku ubezpieczeń życiowych w latach 2003–2010.....	383
<b>Agnieszka Pawłowska:</b> Ubezpieczenie <i>business interruption</i> w zarządzaniu ryzykiem przerw w działalności gospodarczej.....	394
<b>Krzysztof Piasecki:</b> Rozmyte zbiory probabilistyczne w rachunku aktuarnym.....	402
<b>Piotr Pisarewicz:</b> Rola funduszy inwestycyjnych w rozwoju programów emerytalnych w USA.....	409
<b>Ryszard Pukała:</b> Procesy integracyjne rynków ubezpieczeniowych krajów Europy Środkowej i Wschodniej.....	416
<b>Małgorzata Rutkowska-Podolowska, Nina Szczygiel:</b> Medical savings account as a funding mechanism for health.....	426
<b>Grażyna Sordyl:</b> Rola i działalność holenderskiego funduszu gwarancyjnego (College voor Zorgverzekeringen CVZ) w obszarze prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych.....	435
<b>Ewa Spigarska:</b> Sprawozdanie finansowe zakładu ubezpieczeń a Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej w świetle wprowadzanych zmian.....	445
<b>Elżbieta Izabela Szczepankiewicz, Maria Kiedrowska:</b> Organizacja audytu wewnętrznego w zakładach ubezpieczeń w świetle <i>Solvency II</i> oraz standardów audytu.....	454
<b>Anna Szkarłat-Koszalka:</b> Instrumenty systemu rachunkowości a kontrola bezpieczeństwa finansowego ubezpieczyciela.....	463
<b>Tomasz Szkutnik:</b> Funkcje łączące w agregacji ryzyka ubezpieczyciela.....	472
<b>Włodzimierz Szkutnik:</b> Ryzyko uruchomienia rezerw katastroficznych.....	483
<b>Anna Szymańska:</b> Czynniki determinujące wybór ubezpieczyciela na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych OC.....	494
<b>Ilona Tomaszewska:</b> Perspektywy rozwoju tradycyjnych i nowatorskich form sprzedaży ubezpieczeń w Polsce – cz. II.....	507
<b>Damian Walczak, Agnieszka Żołądkiewicz:</b> Świadomość ubezpieczeniowa oraz skłonność do ryzyka studentów.....	515
<b>Stanisław Wanat:</b> Modelowanie zależności w kontekście agregacji kapitałowych wymogów wypłacalności w <i>Solvency II</i> .....	525
<b>Stanisław Wieteska:</b> Adaptacja zakładów ubezpieczeń majątkowych do likwidacji skutków efektu cieplarnianego na terenie Polski.....	537
<b>Ewa Wycinka, Mirosław Szreder:</b> Statystyczna ocena wpływu przekraczania prędkości na liczbę wypadków drogowych w Polsce.....	547

## Summaries

<b>Katarzyna Barczuk, Ewa Łukasik:</b> Forms of retirement security in selected European countries .....	22
<b>Teresa H. Bednarczyk:</b> The activity of insurance sector vs. economic growth.....	30
<b>Anna Bera, Dariusz Pauch:</b> Educational programs as an instrument to increase awareness of the crime of insurance cover .....	39
<b>Jacek Bialek:</b> Group evaluation of open pension funds .....	50
<b>Sylvia Bożek:</b> Monitoring and control activities in the risk management process of an insurance company.....	59
<b>Anna Celczyńska:</b> Accounts receivable from motor vehicle owners insured under third party insurance agreements .....	67
<b>Magdalena Chmielowiec-Lewczuk:</b> Problems of cost calculation of insurance companies against the background of connections in financial groups .	77
<b>Dominika Cichońska:</b> The role of insurance in risk management in health care facilities .....	86
<b>Krystyna Ciuman:</b> Insurance companies versus other financial intermediaries in Poland in the years 2005–2009.....	93
<b>Tadeusz Czernik:</b> An alternative formulation of ruin problem.....	105
<b>Teresa Czerwińska:</b> Determinants of the dividend policy in the insurance companies .....	115
<b>Robert Dankiewicz:</b> Determinants of development of trade credit insurance market in Poland.....	125
<b>Beata Dubiel:</b> Insurance aspects of ecological risk .....	134
<b>Roman Garbiec:</b> The risk of old age as the component of constructing the pension systems in the European Union .....	145
<b>Waldemar Glabiszewski:</b> The importance of technological innovations in the insurance sector.....	155
<b>Łukasz Gwizdała:</b> The capabilities of analyzing bonus-malus systems in the light of Markov processes .....	167
<b>Magdalena Homa:</b> Correct calculation of net premium in unit-linked investment insurance .....	178
<b>Beata Jackowska:</b> Characterization of selected methods of the graduation of life tables in the perspective of their actuarial applications .....	189
<b>Beata Jackowska, Tomasz Jurkiewicz, Ewa Wycinka:</b> Group life insurance in the SME sector.....	200
<b>Marietta Janowicz-Lomott:</b> Structured products in the form of insurance in Poland .....	212
<b>Anna Jędrzychowska, Ewa Poprawska:</b> An attempt to identify the factors having influence on the gross written premium in motor insurance in Poland .....	221

<b>Tomasz Jurkiewicz, Agnieszka Poblocka:</b> Evaluation of practical methods of estimation of incurred but not reported reserves in non-life insurance..	231
<b>Piotr Kania:</b> Specialized open-end investment funds as an external management form of investment funds of life insurance companies.....	240
<b>Robert Kurek:</b> Powers of supervision authorities regarding solvency control – Solvency II perspective.....	249
<b>Jacek Lisowski:</b> The role of the auditor in assessing the financial management of the insurer – legal norms .....	257
<b>Jerzy Łańcucki:</b> Regulations on insurance mediation – stressing premises and directions of change .....	266
<b>Krzysztof Łyskawa:</b> Threat of compensation balance and damages in compulsory property insurance .....	276
<b>Aleksandra Malek:</b> Duties of a bank acting as an coverage buying entity in the context of Recommendations on the Bankassurance Activity.....	285
<b>Piotr Manikowski:</b> The insurance market in Poland and underwriting cycles	294
<b>Dorota Maśniak:</b> Insurer as a major link in a cross-border system for protection of victims of road accidents – the role of co-operation of private and public entities.....	304
<b>Artur Mikulec:</b> Effectiveness of pension systems in EU and EFTA countries in the years 2005–2008.....	315
<b>Aniela Mikulska:</b> Small and medium-sized companies as recipients of insurance services .....	324
<b>Marek Monkiewicz:</b> Single insurance market in the EU and global financial crisis 2007–2009 – public intervention and Community competition rules.....	334
<b>Joanna Niżnik:</b> The reform of pension systems in Latin America. The Chilean and Argentinean models.....	343
<b>Magdalena Osak:</b> Medical savings account as a funding mechanism of health care.....	351
<b>Dorota Ostrowska:</b> The access to the insurance products strategic for the development of Polish economy in reference to the international capital..	361
<b>Anna Ostrowska-Dankiewicz:</b> Structured policy as a form of alternative investment on Polish market.....	372
<b>Renata Pajewska-Kwaśny:</b> Prospects of development of traditional and innovative forms of insurance sales in Poland – part I.....	382
<b>Monika Papież:</b> Causality analysis on the life insurance market in the period 2003–2010 .....	393
<b>Agnieszka Pawłowska:</b> Business interruption insurance implementation in risk management for interrupted activities .....	401
<b>Krzysztof Piasecki:</b> Probabilistic fuzzy sets in the actuarial calculation .....	408
<b>Piotr Pisarewicz:</b> Mutual funds role in retirement programs' development in the USA.....	415

<b>Ryszard Pukała:</b> Integration processes of insurance markets in Middle and Eastern Europe.....	425
<b>Małgorzata Rutkowska-Podolowska, Nina Szczygiel:</b> Medyczne konto oszczędnościowe jako mechanizm finansowania ochrony zdrowia .....	434
<b>Grażyna Sordyl:</b> The Role and Activity of the Dutch Guarantee Fund (College voor Zorgverzekeringen CVZ) in the area of private health insurance .....	444
<b>Ewa Spigarska:</b> Financial statement of insurance company vs. International Standards of Financial Reporting in the light of changes.....	453
<b>Elżbieta Izabela Szczepankiewicz, Maria Kiedrowska:</b> Organization of internal auditing in insurance companies in the light of Solvency II and audit standards .....	462
<b>Anna Szkarłat-Koszalka:</b> Instruments of accounting system vs. control of financial security of an insurer.....	471
<b>Tomasz Szkutnik:</b> Copula functions in the aggregation of insurer risk .....	482
<b>Włodzimierz Szkutnik:</b> The risk of using catastrophic reserves .....	493
<b>Anna Szymańska:</b> Factors determining the choice of the insurer on the CR automobile insurance market.....	506
<b>Iłona Tomaszewska:</b> Prospects of development of traditional and innovative forms of insurance sales in Poland – part II .....	513
<b>Damian Walczak, Agnieszka Żołądkiewicz:</b> Students' insurance awareness and risk seeking .....	524
<b>Stanisław Wanat:</b> Modeling of dependencies in the context of the aggregation of solvency capital requirements in Solvency II .....	536
<b>Stanisław Wieteska:</b> Property insurance companies adaptation process to reduce the impact of greenhouse effect in Poland .....	546
<b>Ewa Wycinka, Mirosław Szreder:</b> Statistical analysis of speeding as a factor affecting car accidents in Poland .....	556



**Anna Szymańska**

Uniwersytet Łódzki

---

## **CZYNNIKI DETERMINUJĄCE WYBÓR UBEZPIECZYCIELA NA RYNKU UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH OC**

---

**Streszczenie:** Towarzystwo ubezpieczeniowe, prowadząc działalność na rynku, z jednej strony pozyskuje nowych klientów, z drugiej zaś stara się, aby dotychczasowe umowy były kontynuowane. Ubezpieczyciel powinien zatem znać oczekiwania przyszłych klientów oraz motywy, jakimi się kierują przy wyborze towarzystwa ubezpieczeniowego. W pracy zaprezentowano wyniki badania statystycznego, którego celem było wskazanie czynników decydujących o wyborze towarzystwa ubezpieczeniowego w przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych OC.

**Słowa kluczowe:** ubezpieczenia komunikacyjne OC, czynniki determinujące wybór ubezpieczyciela, składka ubezpieczeniowa, likwidacja szkód.

### **1. Wstęp**

Rynek ubezpieczeń komunikacyjnych w Polsce podlega ciągłym zmianom zarówno pod względem liczby zakładów ubezpieczeń prowadzących działalność, jak i ich udziału w rynku. Według Raportu Komisji Nadzoru Finansowego [Urząd Komisji Nadzoru Finansowego 2011] na koniec roku 2010 zezwolenie na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej posiadało 65 krajowych zakładów ubezpieczeń, w tym 31 zakładów ubezpieczeń na życie, 34 zakłady ubezpieczeń pozostałych osobowych i majątkowych. W roku 2010 składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń osobowych i majątkowych wzrosła o 7,98% w stosunku do roku 2009. W grupie 10 (ubezpieczenia OC komunikacyjne) składka przypisana brutto wzrosła o 5,51% w stosunku do roku 2009. Składka brutto grupy 3 i 10 stanowiła 56,24% składki brutto działu II. Należy jednak zauważyć, że mimo wzrostu składki zmalał udział ubezpieczeń komunikacyjnych w ubezpieczeniach działu II. Udział ubezpieczeń grupy 10 w rynku ubezpieczeń działu II zmalał z 33,88% w roku 2009 do 33,10% w 2010. Cechą charakterystyczną polskiego rynku ubezpieczeń działu II jest wysoka koncentracja. W roku 2010 największy udział w rynku ubezpieczeń działu II miały następujące zakłady ubezpieczeniowe: PZU SA – 34,23%, ERGO HESTIA SA – 10,31%,

WARTA SA – 8,77%, ALLIANZ POLSKA SA – 7,63% oraz HDI – ASEKURACJA SA – 4,60%, co stanowiło razem 65,54% rynku.

W portfelu większości zakładów ubezpieczeń dominującą rolę odgrywają ubezpieczenia grupy 10, w tym obowiązkowe ubezpieczenia OC pojazdów mechanicznych. Średni udział ubezpieczeń grupy 10 w portfelu zakładów ubezpieczeń wynosił w roku 2008 ok. 31%, sięgając nawet do ok. 89% w przypadku MTU SA, przekraczając w sześciu zakładach 50% [Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny 2010]. Jednocześnie w roku 2008 44,9% skarg wpływających do Biura Rzecznika Ubezpieczonych stanowiły skargi dotyczące ubezpieczeń komunikacyjnych OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (por. [www.rzu.gov.pl]). Najczęściej ubezpieczeni skarżyli się na opieszale prowadzenie postępowań odszkodowawczych przez zakłady ubezpieczeń. W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych w roku 2008 44% skarg dotyczących wypłaty odszkodowań z tytułu ubezpieczenia OC było zasadnych, a w 40% skargi były niezasadnione. W pozostałych przypadkach dane były niewystarczające do rozpatrzenia skargi.

Ubezpieczenia komunikacyjne, decydując o udziale ubezpieczyciela w rynku oraz stanowiąc większą część portfela ubezpieczeń działu II, pełnią bardzo ważną rolę. Polityka sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych jest zatem bardzo istotna, zwłaszcza że konkurencja na rynku jest bardzo duża, a klient co roku może zawierać umowę z innym ubezpieczycielem.

Celem pracy jest zbadanie czynników, które decydują o wyborze zakładu ubezpieczeń przez klientów w przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych OC. Analizie poddano również strukturę badanych pod względem czynników determinujących wybór ubezpieczyciela, z uwzględnieniem takich cech ubezpieczonego, jak: wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania, przeciętny dochód, historia szkodowości czy częstość zmian ubezpieczyciela.

Badania czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela prowadził m.in. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów [Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów 2004]. Wyniki badań dotyczących oceny jakości usług ubezpieczeniowych można znaleźć np. w pracy [Sangowski (red.) 2002].

## 2. Wyniki badania

Badanie przeprowadzono w czterech agencjach mieszczących się na terenie województwa łódzkiego, na około 350 wybranych klientach zawierających ubezpieczenie komunikacyjne OC samochodów osobowych w okresie od 1 czerwca do 31 grudnia 2010. Ponieważ nie dysponowano operatem losowania, wybór respondentów nie był losowy, co sprawia, że wyników nie można uogólniać na wszystkich kierowców województwa łódzkiego. Badane agencje znajdowały się jednak w różnych co do wielkości miejscowości województwa łódzkiego: w Łodzi, Piotrkowie, Kutnie oraz w Pabianicach. Ponad 50 ankiet odrzucono ze względu na nieprawidłowe jej wypeł-

nienie, około 20 respondentów odmówiło udziału w badaniu. W pracy zaprezentowano ostatecznie wyniki z 300 przeprowadzonych ankiet.

Strukturę klientów pod względem lat posiadania ubezpieczenia komunikacyjnego OC przedstawia tab. 1. Najwięcej – 40% badanych – posiada polisę OC od 28 do 38 lat, najmniej – 5% – do 7 lat. Można zatem powiedzieć, że większość badanych ma doświadczenie związane z zawieraniem ubezpieczenia OC, niejednokrotnie wybierała zakład ubezpieczeń oraz najprawdopodobniej doświadczyła procedur związanych z likwidacją szkód.

**Tabela 1.** Struktura badanych według liczby lat posiadania ubezpieczenia OC

Czas posiadania ubezpieczenia OC (lata)	Liczba	Udział (%)
0–7	15	5
8–17	41	14
18–27	97	32
28–38	120	40
Powyżej 38	27	9
Ogółem	300	100

Źródło: badania własne.

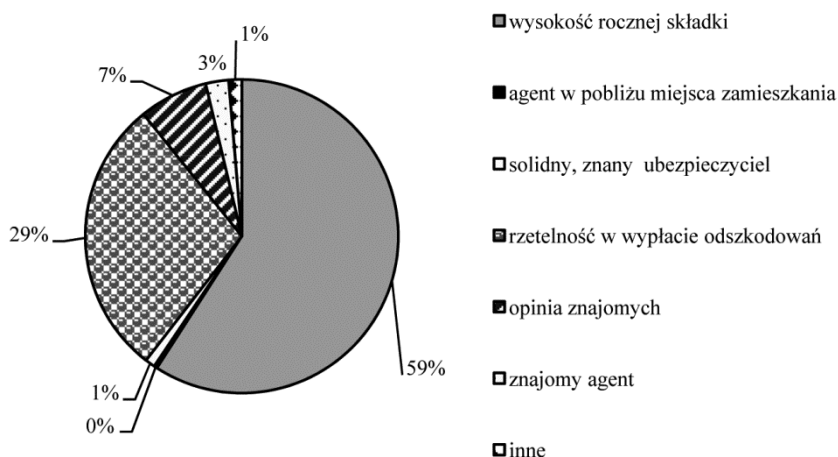
**Tabela 2.** Struktura badanych według czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela (ubezpieczenie OC)

Główny czynnik decydujący o wyborze ubezpieczyciela	Ubezpieczeni	
	liczba	udział (%)
Wysokość rocznej składki	179	59,7
Istnienie oddziału ubezpieczyciela lub biura agenta w pobliżu miejsca zamieszkania	1	0,3
Fakt, że jest to solidny, znany od dawna na rynku polskim ubezpieczyciel	3	1,0
Rzetelność ubezpieczyciela przy naliczaniu i wypłacie odszkodowań (znana z własnych doświadczeń lub doświadczeń znajomych)	85	28,3
Polecenie ubezpieczyciela przez znajomych	21	7,0
Zaufanie do znajomego pośrednika ubezpieczeniowego	7	2,3
Inne	4	1,4
Ogółem	300	100

Źródło: badania własne.

Tabela 2 i rysunek 1 prezentują wyniki odpowiedzi na pytanie: jaki był główny czynnik decydujący o wyborze zakładu ubezpieczeń przy zawieraniu polisy ubezpieczenia komunikacyjnego OC, przy czym badani wybierali jeden decydujący czynnik. Ankietowani mogli również podać czynnik niewymieniony w kwestionariuszu. Większość respondentów jako główny czynnik wymieniła wysokość rocznej składki (ok. 60%). Kolejnym ważnym czynnikiem była rzetelność ubezpieczyciela przy likwidacji odszkodowań – ok. 28% klientów zawierających umowę ubezpieczenia OC wskazało

ten czynnik jako decydujący. Trzecim z wymienianych czynników było polecenie ubezpieczyciela przez znajomych (7% badanych). Tylko ok. 2% badanych kierowało się zaufaniem do agenta ubezpieczeniowego. Wśród innych czynników, które ankietowani mogli podać sami, należy wymienić profesjonalną i szybką obsługę czy dyspozycyjność agenta.



**Rys. 1.** Struktura badanych według czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela

Źródło: badania własne.

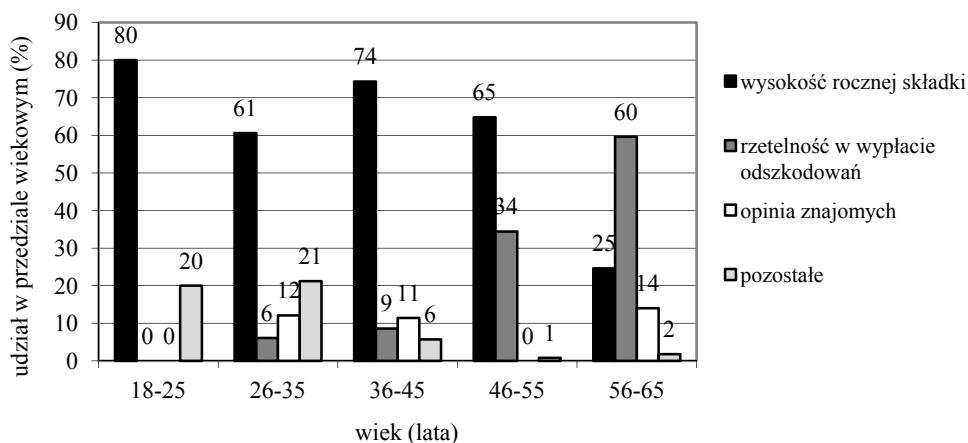
**Tabela 3.** Struktura badanych według czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela (ubezpieczenie OC) i wieku

Główny czynnik decydujący o wyborze ubezpieczyciela	Wiek ubezpieczonego (lata)				
	18–25	26–35	36–45	46–55	56–65
Wysokość rocznej składki	12	20	52	81	14
Istnienie oddziału ubezpieczyciela lub biura agenta w pobliżu miejsca zamieszkania	1	–	–	–	–
Fakt, że jest to solidny, znany od dawna na rynku polskim ubezpieczyciel	–	3	–	–	–
Rzetelność ubezpieczyciela przy naliczaniu i wypłacie odszkodowań (znana z własnych doświadczeń lub doświadczeń znajomych)	–	2	6	43	34
Polecenie ubezpieczyciela przez znajomych	1	4	8	–	8
Zaufanie do znajomego pośrednika ubezpieczeniowego	–	1	4	1	1
Inne	1	3	–	–	–
Ogółem	15	33	70	125	57

Źródło: badania własne.

Tabela 3 prezentuje czynniki decydujące o wyborze zakładu ubezpieczeń według wieku. Osiemdziesiąt procent klientów w wieku 18–25 lat wskazało jako główny

czynnik wysokość składki (por. rys. 2). Wysokość składki jako decydujący czynnik wskazało 74% klientów w wieku 36–45 lat, 65% badanych w wieku 46–55 lat i tylko 25% ubezpieczonych w wieku 56–65 lat (por. rys. 2). Rzetelność w wypłacie odszkodowań wskazało 6% badanych w wieku 26–35 lat, 9% badanych w wieku 36–45 lat, 34% klientów w wieku 46–55 lat i aż 60% badanych w wieku 56–65 lat (por. rys. 2). Wynika stąd, że w przypadku starszych klientów ważniejszym czynnikiem przy wyborze ubezpieczenia OC jest rzetelność ubezpieczyciela przy likwidacji szkód niż wysokość rocznej składki.



**Rys. 2.** Struktura badanych według czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela (ubezpieczenie OC) i wieku

Źródło: badania własne.

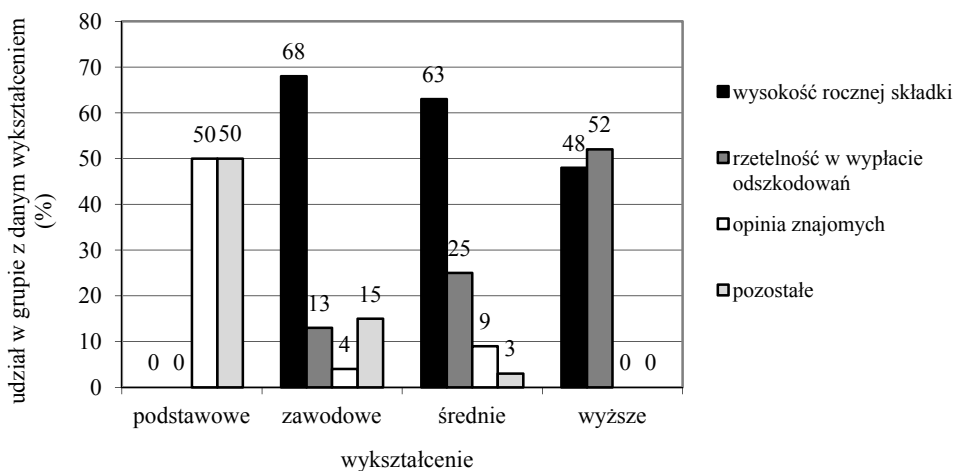
Tabela 4 przedstawia strukturę klientów pod względem czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela oraz wykształcenia. Wysokość składki jako główny czynnik wskazało 68% badanych z wykształceniem zawodowym, 63% badanych z wykształceniem średnim i 48% klientów z wykształceniem wyższym (por. rys. 3). Rzetelność ubezpieczyciela przy wypłacie odszkodowań: 13% z wykształceniem zawodowym, 25% z wykształceniem średnim i 52% badanych z wykształceniem z wyższym (por. rys. 3). Można zatem stwierdzić, że respondenci z wykształceniem zawodowym i średnim, zawierając ubezpieczenie OC, kierowali się przede wszystkim wysokością składki, natomiast osoby z wykształceniem wyższym opinią dotyczącą rzetelności ubezpieczyciela przy wypłacie odszkodowań. Trudno o wnioski w przypadku osób z wykształceniem podstawowym – w grupie badanych były tylko dwie.

Tabela 5 prezentuje strukturę badanych według kryterium wyboru ubezpieczyciela i miejsca zamieszkania. Wysokość rocznej składki jako decydujący czynnik wskazało 54% mieszkańców miasta wojewódzkiego, 60% miasta niewojewódzkiego i 68% mieszkańców wsi (por. rys. 4). Rzetelność ubezpieczyciela wskazało 46% mieszkańców miasta wojewódzkiego i 29% mieszkańców miasta niewojewódzkiego (por.

**Tabela 4.** Struktura badanych według czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela (ubezpieczenie OC) i wykształcenia

Główny czynnik decydujący o wyborze ubezpieczyciela	Wykształcenie			
	podstawowe	zawodowe	średnie	wyższe
Wysokość rocznej składki	–	32	117	30
Istnienie oddziału ubezpieczyciela lub biura agenta w pobliżu miejsca zamieszkania	1	–	–	–
Fakt, że jest to solidny, znany od dawna na rynku polskim ubezpieczyciel	–	2	1	–
Rzetelność ubezpieczyciela przy naliczaniu i wypłacie odszkodowań (znana z własnych doświadczeń lub doświadczeń znajomych)	–	6	46	33
Polecenie ubezpieczyciela przez znajomych	1	2	18	–
Zaufanie do znajomego pośrednika ubezpieczeniowego	–	5	2	–
Inne	–	1	3	–
Ogółem	2	48	187	63

Źródło: badania własne.

**Rys. 3.** Struktura badanych według czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela (ubezpieczenie OC) i wykształcenia

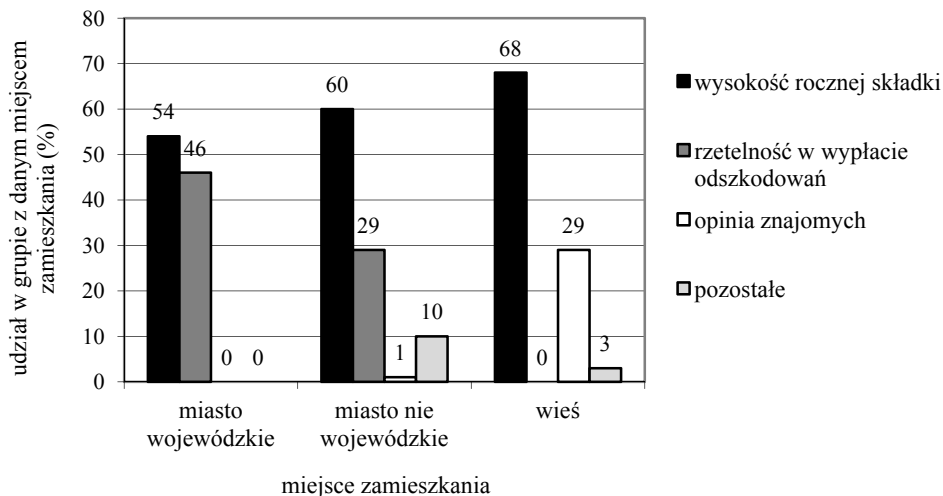
Źródło: badania własne.

rys. 4). Dwadzieścia dziewięć procent mieszkańców wsi, wybierając ubezpieczyciela, kieruje się opinią znajomych. Można zatem stwierdzić, że mieszkańcy miasta wojewódzkiego w większym stopniu niż pozostali badani zwracali uwagę na jakość usługi, jaką jest wypłata odszkodowań.

**Tabela 5.** Struktura badanych według czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela (ubezpieczenie OC) i miejsca zamieszkania

Główny czynnik decydujący o wyborze ubezpieczyciela	Miejsce zamieszkania		
	miasto wojewódzkie	miasto niewojewódzkie	wieś
Wysokość rocznej składki	52	82	45
Istnienie oddziału ubezpieczyciela lub biura agenta w pobliżu miejsca zamieszkania	–	–	1
Fakt, że jest to solidny, znany od dawna na rynku polskim ubezpieczyciel	–	3	–
Rzetelność ubezpieczyciela przy naliczaniu i wypłacie odszkodowań (znana z własnych doświadczeń lub doświadczeń znajomych)	45	40	–
Polecenie ubezpieczyciela przez znajomych	–	2	19
Zaufanie do znajomego pośrednika ubezpieczeniowego	–	7	–
Inne	–	3	1
Ogółem	97	137	66

Źródło: badania własne.

**Rys. 4.** Struktura badanych według czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela (ubezpieczenie OC) i miejsca zamieszkania

Źródło: badania własne.

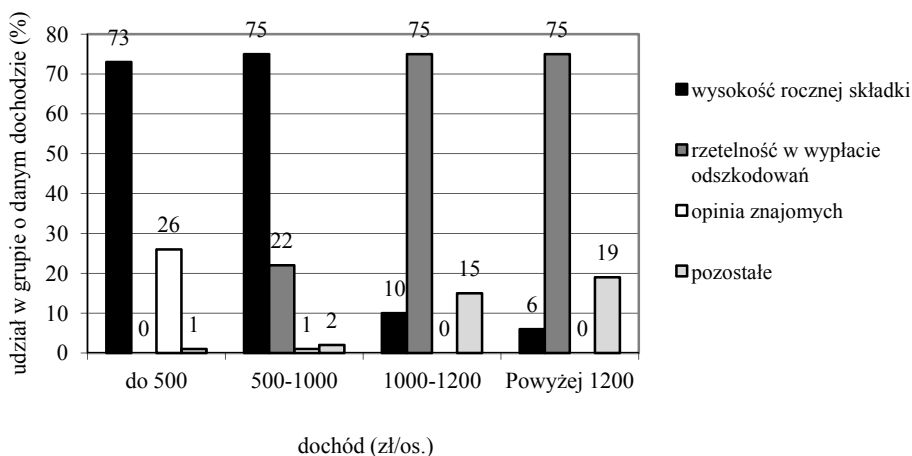
Kolejnym badanym czynnikiem były średnie miesięczne dochody netto na członka rodziny ubezpieczającego (por. tab. 6 i rys. 5). Badanie potwierdziło, że

osoby o niższych dochodach przy wyborze ubezpieczyciela kierują się głównie wysokością rocznej składki (73% o dochodzie do 500 zł/os., 75% o dochodzie 500–1000 zł/os., 10% o dochodzie 1000–1200 zł/os., 6% o dochodzie powyżej 1200 zł/os.), natomiast badani o wyższych dochodach rzetelnością ubezpieczyciela przy wypłacaniu odszkodowań (22% o dochodzie 500–1000 zł/os., 75% o dochodzie 1000–1200 zł/os. i 75% o dochodzie powyżej 1200 zł/os.). Dziesięć procent badanych o dochodach 1000–1200 zł/os. kierowało się zaufaniem do znajomego agenta.

**Tabela 6.** Struktura badanych według czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela (ubezpieczenie OC) i średnich miesięcznych dochodów na członka rodziny

Główny czynnik decydujący o wyborze ubezpieczyciela	Średni miesięczny dochód netto na osobę (zł)			
	do 500	500–1000	1000–1200	powyżej 1200
Wysokość rocznej składki	54	119	5	1
Istnienie oddziału ubezpieczyciela lub biura agenta w pobliżu miejsca zamieszkania	1	–	–	–
Fakt, że jest to solidny, znany od dawna na rynku polskim ubezpieczyciel	–	–	1	2
Rzetelność ubezpieczyciela przy naliczaniu i wypłacie odszkodowań (znana z własnych doświadczeń lub doświadczeń znajomych)	–	35	38	12
Polecenie ubezpieczyciela przez znajomych	19	2	–	–
Zaufanie do znajomego pośrednika ubezpieczeniowego	–	2	5	–
Inne	–	1	2	1
Ogółem	74	159	51	16

Źródło: badania własne.



**Rys. 5.** Struktura badanych według czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela (ubezpieczenie OC) i średnich miesięcznych dochodów na członka rodziny

Źródło: badania własne.



Tabela 7 prezentuje strukturę badanych pod względem wybranego zakładu ubezpieczeń w przypadku zawieranego ubezpieczenia komunikacyjnego OC samochodu osobowego. Badanie potwierdza największy udział w rynku ubezpieczeń komunikacyjnych PZU (37% polis). Struktura polis pod względem zakładów ubezpieczeń (zwłaszcza pięciu pierwszych ubezpieczycieli) jest zbliżona do udziałów poszczególnych ubezpieczycieli w rynku, co może świadczyć o pewnej reprezentatywności próby.

**Tabela 7.** Struktura badanych według posiadanych polis OC w zakładach ubezpieczeń

Ubezpieczyciel	Polisa OC	
	liczba	udział (%)
PZU SA	112	37,4
ERGO HESTIA SA	45	15,0
WARTA SA	32	10,7
ALLIANZ POLSKA SA	22	7,3
HDI ASEKURACJA SA	13	4,3
UNIQA SA	18	6,0
INTERRISK SA	5	1,7
GENERALI SA	21	7,0
COMPENSA SA	7	2,3
MTU SA	15	5,0
Pozostałe	10	3,3
Ogółem	300	100

Źródło: badania własne.

W tabeli 8 przedstawiono strukturę badanych pod względem średniej rocznej liczby powodowanych szkód i liczby zmian ubezpieczyciela w ciągu ostatnich ośmiu lat. Dla danych z tabeli 8 obliczono współczynnik kontyngencji C-Pearsona [Domański 2001] na podstawie wzoru:

$$C = \sqrt{\frac{\chi^2}{\chi^2 + n}}, \quad (1)$$

gdzie  $\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{(n_{ij} - \hat{n}_{ij})^2}{\hat{n}_{ij}}$  oraz  $\hat{n}_{ij} = n \cdot p_{\bullet j} p_{i \bullet}$ ,  $n$  – liczebność próby,  $\hat{n}_{ij}$  – liczebności teoretyczne,  $p_{\bullet j}, p_{i \bullet}$  – prawdopodobieństwa brzegowe. Maksymalną wartość współczynnika dla tablicy kontyngencji o  $r$  – wierszach i  $s$  – kolumnach wyznacza się ze wzoru:

$$C_{\max} = \begin{cases} \sqrt{\frac{s-1}{s}} & \text{dla } r = s \\ \frac{\sqrt{\frac{s-1}{s}} + \sqrt{\frac{r-1}{r}}}{2} & \text{dla } r \neq s \end{cases} \quad (2)$$

W przeprowadzonym badaniu współczynnik kontyngencji C-Pearsona wyniósł 0,18 przy maksymalnej wartości 0,84, co oznacza słabą korelację pomiędzy średnią liczbą szkód powodowanych w roku a częstotliwością zmian ubezpieczyciela.

**Tabela 8.** Struktura badanych według szkodowości i liczby zmian ubezpieczyciela

Średnia liczba szkód powodowanych w roku (8 ostatnich lat)	Liczba zmian ubezpieczyciela w ostatnich 8 latach			
	0	1	2	3 i więcej
0	45	38	34	33
1	18	33	30	39
2 i więcej	5	8	8	9
Ogółem	68	79	72	81

Źródło: badania własne.

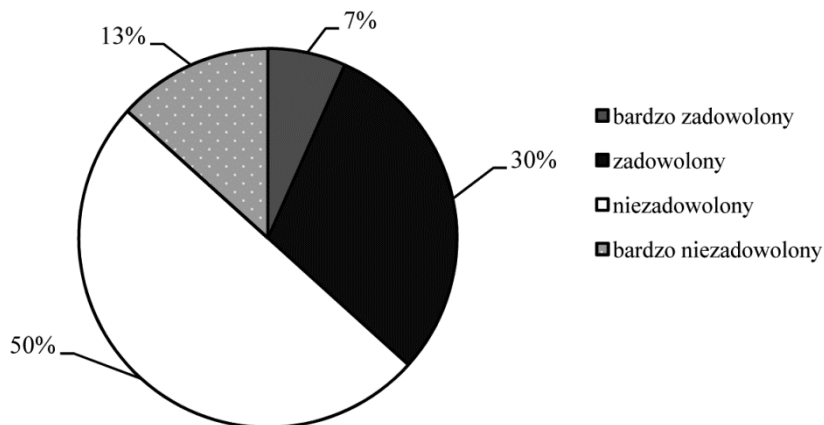
**Tabela 9.** Struktura badanych według stopnia zadowolenia z likwidacji ostatniej szkody i wypłaconego odszkodowania (w przypadku wypłaty z własnej polisy)

Stopień zadowolenia z likwidacji szkody	Postawa ubezpieczyciela			Decyzja o zmianie ubezpieczyciela po likwidacji szkody	
	stosunek do klienta (ogólnie)	szybkość likwidacji szkody	wysokość wypłaconego odszkodowania	tak	nie
Bardzo zadowolony	10	8	5	5	5
Zadowolony	45	46	15	8	37
Niezadowolony	75	80	98	68	7
Bardzo niezadowolony	20	16	35	15	5
	150	150	150	96	54

Źródło: badania własne.

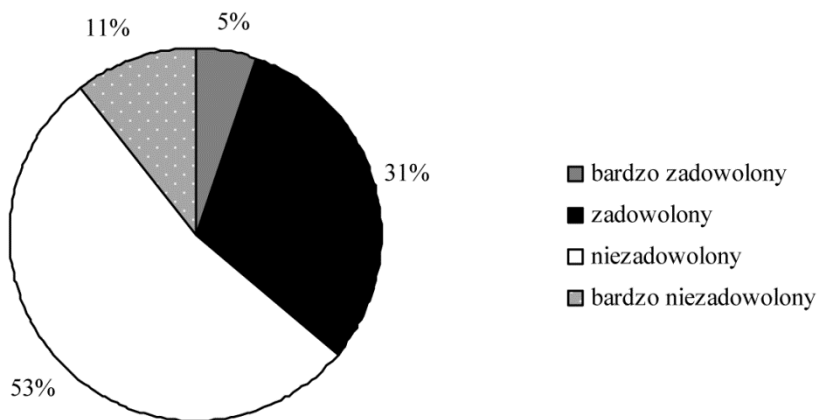
W tabeli 9 przedstawiono stopień zadowolenia klientów, u których wystąpiły szkody w ciągu ostatnich ośmiu lat, z likwidacji tej szkody. Połowa klientów miała szkodę w ciągu ostatnich ośmiu lat. Sześćdziesiąt cztery procent klientów po likwidacji szkody zmieniło ubezpieczyciela. Pięćdziesiąt procent klientów było niezadowolonych ze stosunku ubezpieczyciela do nich w trakcie likwidacji szkody, 13% było bardzo niezadowolonych, 30% było zadowolonych i tylko 7% było bardzo zadowolonych (por. rys. 6). Aż 53% klientów było niezadowolonych z szybkości likwidacji

szkody, a tylko 5% bardzo zadowolonych (por. rys. 7). Aż 64% klientów było niezadowolonych z wysokości wypłaconego odszkodowania, a tylko 3% bardzo zadowolonych (por. rys. 8). Obliczono współczynnik kontyngencji C-Pearsona pomiędzy stopniem zadowolenia z likwidacji szkody a decyzją o zmianie ubezpieczyciela. Wniósł on 0,58 przy maksymalnej wartości 0,79, co oznacza silną korelację pomiędzy stopniem zadowolenia z likwidacji szkody a decyzją o zmianie ubezpieczyciela.



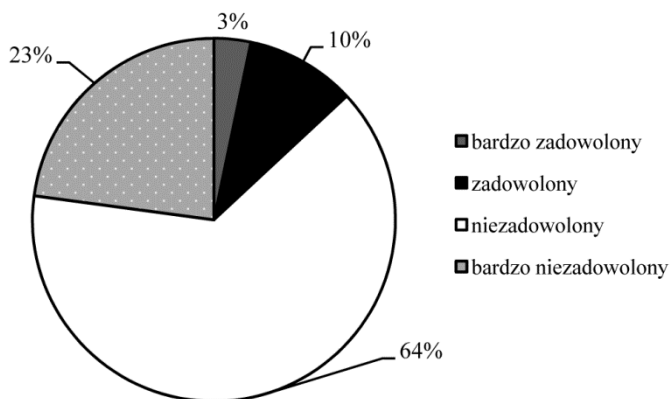
**Rys. 6.** Struktura badanych według stopnia zadowolenia z likwidacji ostatniej szkody biorąc pod uwagę stosunek ubezpieczyciela do klienta

Źródło: badania własne.



**Rys. 7.** Struktura badanych według stopnia zadowolenia z likwidacji ostatniej szkody, biorąc pod uwagę szybkość likwidacji szkody

Źródło: badania własne.



**Rys. 8.** Struktura badanych według stopnia zadowolenia z likwidacji ostatniej szkody, biorąc pod uwagę wysokość wypłaconego odszkodowania

Źródło: badania własne.

### 3. Wnioski

Badanie wskazało dwa podstawowe czynniki determinujące wybór ubezpieczyciela przy zawieraniu ubezpieczenia komunikacyjnego OC: wysokość rocznej składki i rzetelność ubezpieczyciela przy wypłacie odszkodowań. Respondenci mieli wskazać główny czynnik, choć zawierając ubezpieczenie, mogą brać pod uwagę wiele czynników jednocześnie. Osoby młode, o niskich dochodach i niższym wykształceniu, kierują się przede wszystkim wysokością składki. Osoby starsze i o wyższych dochodach zwracają uwagę na rzetelność zakładów ubezpieczeń w wypłacie odszkodowań. Ponadto w przypadku złych doświadczeń w trakcie likwidacji szkód większość niezadowolonych klientów zmienia ubezpieczyciela. Jednocześnie badanie nie potwierdziło tezy, że zmiana ubezpieczyciela jest częstsza w przypadku kierowców o wysokiej szkodowości.

### Literatura

- Domański C. (red.) [2001], *Metody statystyczne. Teoria i zadania*, Wydawnictwo UŁ, Łódź.
- Sangowski T. (red.) [2002], *Ubezpieczenia w gospodarce rynkowej*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz-Poznań.
- Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, *Rynek ubezpieczeń komunikacyjnych w Polsce i w UE w latach 2002–2009*, Warszawa 2010.
- Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, *Raport o stanie sektora ubezpieczeń po IV kwartale 2010 roku*, 10 maja 2011, Warszawa.
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, *Raport na temat ochrony praw konsumentów na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych*, Warszawa, lipiec 2004.
- www.rzu.gov.pl.

## **FACTORS DETERMINING THE CHOICE OF THE INSURER ON THE CR AUTOMOBILE INSURANCE MARKET**

**Summary:** By operating on the market an insurance company on one hand wins new clients and on the other tries to continue pending contracts. An insurer should know the expectations of future clients and the motives which they are guided by while choosing an insurance company. The paper presents the results of statistical research, whose purpose was to show factors determining a choice of an insurance company in case of CR automobile insurance.

**Keywords:** CR automobile liability insurance, factors determining a choice of an insurance company, premium, adjustment of losses.