

Autor

Małgorzata Dygas

Dominująca komunikacja

Ubezpieczenia komunikacyjne od wielu lat stanowią ponad dwie trzecie rynku ubezpieczeń majątkowych

Na koniec 2008 roku było zawartych ponad 17 milionów umów obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych i około 4,5 miliona umów ubezpieczenia autocasco. Towarzystwa wypłaciły blisko 830 tys. odszkodowań z ubezpieczeń OC komunikacyjnego i ponad 650 tys. z ubezpieczenia AC.

Nadal najchętniej Polacy kupują ubezpieczenia komunikacyjne u agentów. Z tej formy sprzedaży ubezpieczyciele pozyskali największą część składki – około 42 proc. Ważną rolę odgrywają też pracownicy towarzystw niebędący agentami, którzy to sprzedali co piąte tego typu ubezpieczenie (blisko 20 proc. przypisu składki) oraz brokerzy – niecałe 13 proc. składki.

fol. d1eans@p

Forma bezpośredniej sprzedaży ubezpieczeń ciągle jest w powijakach. Mimo że rozwój formy direct jest w naszym kraju niezwykle dynamiczny, to gdy chodzi o ubezpieczenia komunikacyjne sprzedawane przez internet i telefon stanowią one około 5 proc. ogółu tych produktów.

Każda z wymienionych form sprzedaży ubezpieczeń ma swoje zalety. Czy warto kupić ubezpieczenie OC/AC u agenta, czy w towarzystwie oferującym tego typu produkty w systemie bezpośrednim przez telefon lub internet? Na to pytanie nie ma jednoznacznej odpowiedzi. Ubezpieczyciele zarówno tradycyjni, jak i directowi prześcigają się w oferowaniu dodatkowych bonusów, zniżek, premii. Jest w czym wybierać. Przedstawione informacje nie ukazują wszystkich za i przeciw, możliwych rozwiązań. Wskazują na co warto zwrócić uwagę (zniżki, zakres ryzyk, dodatkowe usługi assistance, zapowiadane podwyżki ceny).

Dla kogo zniżki

Składki za obowiązkowe ubezpieczenie OC komunikacyjne płacone przez Polaków są znacznie niższe od obowiązujących w innych krajach UE, a wypłacane odszkodowania stale rosną. Wielu ubezpieczycieli już dziś dokłada do tych produktów. Z tego względu



Paweł Zylm
prezes Zarządu
BRE Ubezpieczenia

Oceniamy, że w 2010 roku utrzyma się tendencja wśród Polaków do poszukiwania oszczędności, a tym samym alternatywnych sposobów na zawieranie umów ubezpieczenia. Liczymy, że rodacy zaczną przełamywać dotychczasowe przyzwyczajenia i nowe osoby zainteresują się kupnem ubezpieczeń przez internet lub telefon. W tym roku pojawią się nowe projekty na pograniczu modelu bezpośredniego i modelu tradycyjnego. Jestem przekonany, że na rynku direct zostanie utrzymany trend wzrostowy. Szacujemy, że sprzedaż ubezpieczeń przez internet i telefon w bieżącym roku wzrośnie o 20-25 proc. w stosunku do 2009 roku. W Polsce wskaźnik liczby posiadanych ubezpieczeń do liczby mieszkańców, jak i średnia składka są na tyle niskie, że znajdzie się miejsce na rynku polskim na różne modele biznesowe i różnych operatorów. Od początku swojego istnienia przedstawialiśmy nasz model platformy BRE Ubezpieczenia jako taki, który może być zaimplementowany do sprzedaży ubezpieczeń nie tylko w bankach, ale także na stacjach benzynowych, w supermarketach, czy też operatorach telekomunikacyjnych. Próby naśladowania naszego modelu na rynku już zostały zauważone. Z pewnością jednak różnorodność operatorów może się przyczynić do wzrostu świadomości i rozwoju całego rynku ubezpieczeniowego w Polsce.

podwyżka sum gwarancyjnych, która nastąpiła od 11 grudnia 2009 roku będzie dla niektórych firm okazją do weryfikacji polityki cenowej.

Większość towarzystw ubezpieczeń (tradycyjni ubezpieczyciele) stosuje zniżki w obowiązkowym ubezpieczeniu OC komunikacyjnym (za lojalność, bezszkodowy przebieg ubezpieczenia, wiek, płeć). I tak np. InterRisk Vienna Insurance Group zarówno w ubezpieczeniu OC, jak i AC ma zniżki za bezszkodowy przebieg ubezpieczenia, dla doświadczonych kierowców w wieku 33-65 lat. Na dodatkowe zniżki mogą liczyć również kierowcy kontynuujący bezszkodowo ubezpieczenie OC i/lub AC oraz ubezpieczający pojazd w pakiecie OC i AC. Także w PZU kierowca może uzyskać zniżkę za bezszkodowy przebieg ubezpieczenia – klienci indywidualni do 60 proc., przedsiębiorcy MŚP do 50 proc.; za kontynuację ubezpieczenia w towarzystwie można otrzymać 5 proc. zniżki. Natomiast w ubezpieczeniu AC największy ubezpieczyciel proponuje ulgi za: bezszkodowy przebieg ubezpieczenia – do 60 proc.; zamontowanie urządzenia zabezpieczającego pojazd przed kradzieżą będącego systemem specjalnym – 10 proc.; zastosowanie dobrowolnego udziału własnego w każdej szkodzie – od 30 do 50 proc.; zastosowanie dobrowolnej franzyzy integralnej – od 10 do 20 proc.

Sprzedaż w systemie direct

Przez ostatnie sześć lat, jeśli chodzi o liczbę użytkowników, najbardziej dynamicznie rozwijała się w Polsce telefonia komórkowa. Podczas gdy w 2002 roku z takich telefonów korzystało 14 mln osób, to obecnie rodacy mają blisko 44 mln komórek. Liczba użytkowników kart kredytowych zwiększyła się z około 600 tys. w 2002 roku do ponad 9 mln. Z internetu korzysta ponad 16 mln osób. Do tego trzeba doliczyć 6 mln użytkowników bankowości internetowej aktywnie posługujących się swoimi kontami. Te dane świadczą o tym, że polskie społeczeństwo jest przygotowane do korzystania z nowoczesnych form usług finansowych. W sektorze ubezpieczeniowym działają wyspecjalizowane firmy świadczące usługi w modelu direct. Początek tym usługom dało Link4 TU (ubezpieczenia OC i AC) w 2003 roku. Przełom w Polsce przyniósł 2006 rok, kiedy pojawiło się kilka podmiotów oferujących ubezpieczenia komunikacyjne w systemie bezpośrednim, np. AXA Ubezpieczenia, Allianz Direct. W 2007 roku dołączyło do tej grupy Liberty Direct, sprzedaż tego typu ubezpieczeń w modelu direct prowadzą m.in. Aviva Direct, BRE Ubezpieczenia, Benefia TU Vienna Insurance Group, Generali TU. Na przełomie 2008/2009 roku PZU rozpoczął sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych za pomocą strony internetowej. Grupa Ergo Hestia zapowiedziała w bieżącym roku uruchomienie sprzedaży takich produktów dla wybranej grupy osób.

Jak wynika z przeprowadzonych badań około 90 proc. klientów wybiera firmę oferującą ubezpieczenia w systemie bezpośrednim z powodu atrakcyjnej ceny składki za produkt. Tymczasem w tym modelu sprzedaży i obsługi ubezpieczeń dzięki wykorzystaniu nowoczesnych technologii elektronicznych niezwykle ważna jest także szybka i sprawna obsługa ubezpieczonego, począwszy od zawarcia umowy, którą można modyfikować w trakcie trwania umowy, aż po likwidację szkody, a także łatwość obsługi płatności, których można dokonywać bezpośrednio z rachunku bankowego.



Andrzej Jarczyk

prezes Zarządu
Grupy Generali

Lepszy niż w całym regionie wzrost gospodarczy w Polsce nie przełożył się w 2009 roku na rozwój ubezpieczeń komunikacyjnych. Sprzedaż nowych samochodów w mijającym roku kształtowała się na mniej więcej podobnym poziomie jak w 2008 roku, ale około 20 proc. samochodów wyjeżdżających z salonów zostało reeksportowanych do krajów UE.

W 2010 roku spodziewamy się sprzedaży samochodów na realnym poziomie z minionego roku, czyli z pominięciem samochodów reeksportowanych. W perspektywie kilku miesięcy dojdzie do podwyżek składek za ubezpieczenia obowiązkowe OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Powodów jest kilka. Nie tylko wzrost sum gwarancyjnych, ale także koszty tzw. podatku Religii poniesione przez ubezpieczycieli, możliwość występowania o odszkodowania z tytułu zadośćuczynienia, wzrastające kwoty odszkodowania za szkody osobowe przyznawane przez ubezpieczycieli lub zasądzone przez sądy, znaczące koszty roszczeń rentowych. Wszystkie te czynniki będą miały wpływ na wzrostową tendencję składki za ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Ten rok zapowiada się na lepszy dla

rynku ubezpieczeń mieszkań i domów. Coraz więcej banków wraca do strategii wzrostu sprzedaży kredytów hipotecznych, pojawiają się nowe oferty oraz ich promocją w środkach masowego przekazu. Wyhamowanie akcji kredytowej, które miało miejsce w 2009 roku przełożyło się na liczbę udzielonych kredytów, a co za tym idzie również na sprzedaż ubezpieczeń stanowiących zabezpieczenie kredytu.

W 2010 roku szanse na rozwój mają też ubezpieczenia zdrowotne. Pierwszy powód takiej tendencji jest związany bezpośrednio ze wzrostem PKB. Wyższe dochody społeczeństwa mają wpływ na poszukiwanie przez Polaków produktów zaspokajających ich potrzeby w zakresie ochrony zdrowia. Wzrasta również świadomość społeczeństwa – połowa polskich rodzin korzysta z prywatnej opieki zdrowotnej, gdzie najczęstszą formą jest opłata za wykonanie usługi. Bezpośredni wpływ na rozwój ubezpieczeń zdrowotnych będzie miał także ustawodawca. Ewentualne ulgi podatkowe lub też inne zachęty mogą znacznie przyspieszyć rozwój ubezpieczeń zdrowotnych. Ciągły wzrost niezadowolenia z publicznej służby zdrowia, niski poziom usług, słaba dostępność lekarzy specjalistów powinny przyczynić się do rozwoju tego sektora ubezpieczeń.

Na dwoje babka wróżyła

W 2009 roku pojawiło się kilka przyczyn, które spowodują, że w 2010 roku ceny za ubezpieczenia komunikacyjne mogą wzrosnąć. Zapowiada to kilku ubezpieczycieli. Od takiej decyzji odżegnuje się PZU, do którego należy ponad 40 proc. rynku ubezpieczeń OC komunikacyjnego.

Od 11 grudnia 2009 roku z 300 tys. do 500 tys. euro wzrosły maksymalne odszkodowania za uszkodzenia mienia (zniszczony samochód) oraz z 1,5 mln do 2,5 mln euro odszkodowania za szkody spowodowane na osobie (utrata życia, zdrowia ofiar wypadku komunikacyjnego). Nie wszystkie towarzystwa od razu podniosą z tego tytułu składki, część tylko dla tzw. uszkodzonych klientów.

– Jesteśmy w trakcie dokonywania szczegółowych analiz. Ze wstępnych wyników możemy powiedzieć, że stawki za ubezpieczenie

dostosowywane są do warunków rynkowych, kosztów likwidacji szkód majątkowych i osobowych. Wzrost tych czynników spowoduje niewątpliwie wzrost stawek – powiedział Paweł Żyln, prezes BRE Ubezpieczenia.

– Jeśli oczekujemy, że nasz model i standard życia będzie dążył do średniej w Unii, to należy oczekiwać, że poziom cen za ubezpieczenie OC komunikacyjne również będzie zmierzał do 300-400 euro rocznie. Ze względu na wzrost sum gwarancyjnych należy oczekiwać, że składki będą rosły, a ostateczny ich poziom ustali presja konkurencyjna na rynku – uważa Arkadiusz Wiśniewski, główny aktuariusz Generali TU.

Przedstawiciel PZU jest innego zdania

– Ze względu na wciąż niedużą liczbę szkód, które powodowałyby wyczerpanie

sum gwarancyjnych ewentualna zmiana cen nie powinna być istotna, chyba że inni ubezpieczyciele potraktują to jako okazję do bardziej gruntownego przeglądu taryf. PZU nie planuje podwyżki składki z powodu zbliżającej się zmiany wysokości sum gwarancyjnych w OC. Co więcej, oferujemy klientom bardzo dogodne warunki ubezpieczenia OC komunikacyjnego – stwierdził Krzysztof Kipert z Biura Zarządzania Produktami PZU SA.

Zadośćuczynienie w pieniądzu

Od 3 sierpnia 2008 roku w razie śmierci osoby bliskiej najbliżsi członkowie rodziny mogą wystąpić o odszkodowanie tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę. Znowelizowany art. 446 kodeksu cywilnego, przywrócił w polskim systemie prawnym instytucję zadośćuczynienia



Ryszard Grzelak

prezes Zarządu
Europ Assistance Polska

Rozwój branży usług assistance to nie tylko coraz większa liczba obsługiwanych spraw, ale również nowe rozwiązania dostosowane do zmieniających się warunków życiowych i potrzeb klientów. Znaczący wpływ na wzrost skali, jak i rozwój oferty produktowej assistance w Polsce mają banki. Zjawisko to znamy z Europy Zachodniej, szczególnie z Włoch i z Francji. Banki to bardzo wymagający, świadomy i kreatywny partner w wdrażaniu bancassistance. Jestem przekonany, że również w następnych latach bancassistance będzie znacząco stymulować dalszy rozwój usług w Polsce.

Nasza firma na bieżąco analizuje zmiany na rynkach zagranicznych i stara się przejmować te rozwiązania, które odpowiadają potrzebom i oczekiwaniom Polaków. Przykładem takiego produktu są przedłużone gwarancje oferowane np. wraz z kredytami konsumenckimi lub pożyczkami. Klient kupujący sprzęt na raty otrzymuje od banku dodatkową gwarancję na zakupiony produkt, uruchamianą w momencie wygaśnięcia gwarancji producenta. Na rynkach zachodnich przedłużone gwarancje cieszą się dużą popularnością. Innym produktem, który z powodzeniem

sprzedawany jest w Europie Zachodniej, a wkrótce będzie proponowany przez nas w Polsce jest rodzaj ubezpieczenia szpitalnego. Jest to produkt oferujący wypłatę świadczenia pieniężnego ubezpieczonym, którzy ze względu na swój stan zdrowia musieli poddać się operacjom. Taki produkt jest dobrym uzupełnieniem kredytów lub ubezpieczeń na życie.

Wyniki przeprowadzanego przez nas corocznie ogólnopolskiego badania dotyczącego usług assistance w Polsce potwierdzają, że rodacy coraz częściej korzystają z usług i ubezpieczeń assistance. Jednocześnie rośnie świadomość usług pomocowych. Wynika to nie tylko z coraz większej dostępności takiej oferty, ale również z przekonania o ich skuteczności. Jak wynika z naszego badania usługi pomocowe kojarzone są najczęściej jeszcze z assistance komunikacyjnym, co wynika przede wszystkim z powszechnej dostępności tego rodzaju usług w ramach gwarancji producentkiej auta oraz ubezpieczenia komunikacyjnego. Na drugim miejscu plasuje się assistance medyczny w kraju i za granicą. Wyniki te znajdują potwierdzenie w liczbie i rodzaju spraw obsługiwanych przez nas w Polsce, a assistance medyczny w kraju postrzegany jest często jako substytut ubezpieczenia zdrowotnego.

nienia za śmierć osoby bliskiej. Zadośćuczynienie stanowi dodatkowe świadczenie obok dotychczas obowiązujących, a jego uzyskanie nie jest obwarowane żadnymi szczególnymi warunkami. Przepis art. 446 § 4 k.c. mówi o najbliższych członkach rodziny zmarłego, lecz nie definiuje tego pojęcia, a przyznanie zadośćuczynienia oraz jego wysokość pozostawia do uznania sądu. Należy przewidywać, że kwoty wypłacane tytułem zadośćuczynienia za śmierć osoby bliskiej będą z biegiem czasu istotnie wpływały na wysokość szkód osobowych, a w konsekwencji także wysokość składek za ubezpieczenie OC.

– Wzrost roszczeń z tytułu szkód na osobie poszkodowanego oraz rozszerzenie zakresu szkód osobowych o zadośćuczynienie będzie w najbliższych latach mieć największy wpływ na zmiany tarif składek za ubezpieczenie OC na polskim rynku. Ale najwięcej zależy jednak od zachowania towarzystw, które mają największy udział w tym segmencie ubezpieczeń – twierdzi Jacek Mieczkowski, dyrektor Biura Ubezpieczeń Komunikacyjnych BENEFIA TU Vienna Insurance Group.

Należy oczekiwać, że wraz ze wzrostem świadczeń, na co ma również wpływ wzrost sum gwarancyjnych, również wzrosną składki za obowiązkowe ubezpieczenie OC komunikacyjne. Zarówno poziom składek oraz tempo wzrostu uzależnione jest od wielu czynników: jakość samochodu, którym jeździ statystyczny Polak (naprawa droższego samochodu więcej kosztuje), poziom życia, w szczególności poziom wynagrodzeń, co

ma bezpośrednie znaczenie na wysokość świadczeń z tytułu szkód na osobie.

Co daje assistance

W assistance samochodowym zakres świadczonych usług może być płatny, bezpłatny, różnić się zakresem świadczonych usług, dlatego warto zwrócić na to uwagę podczas kupna ubezpieczenia OC komunikacyjnego. I tak np. klienci PZU otrzymują bezpłatnie ubezpieczenie PZU Auto Pomoc, a w nim m.in. holowanie lub naprawę pojazdu na miejscu w razie kolizji lub wypadku (dla obu pojazdów uczestniczących w zdarzeniu) oraz usługi informacyjne. Obaj uczestnicy zdarzenia mogą też liczyć na zorganizowanie pojazdu zastępczego, parkingu oraz innych koniecznych usług. W TUiR WARTA w razie wypadku kierow-