

PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

254

Inwestycje finansowe i ubezpieczenia – tendencje światowe a rynek polski



Redaktorzy naukowi

Krzysztof Jajuga

Wanda Ronka-Chmielowiec



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2012

Recenzenci: Diarmuid Bradley, Jan Czekaj, Marek Gruszczyński, Jacek Lisowski, Paweł Miłobędzki,
Włodzimierz Szkutnik, Mirosław Szreder, Adam Szyszka, Waldemar Tarczyński,
Stanisław Wieteska, Tomasz Wiśniewski

Redaktor Wydawnictwa: Aleksandra Śliwka

Redaktor techniczny: Barbara Łopusiewicz

Korektor: Barbara Cibis

Łamanie: Małgorzata Czupryńska

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:

www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,

The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,

a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon

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

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2012

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-293-2

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

Spis treści

| | |
|--|-----|
| Wstęp | 9 |
| Barbara Będowska-Sójka: Zastosowanie zmienności zrealizowanej i modeli typu ARCH w wyznaczaniu wartości zagrożonej | 11 |
| Jacek Bialek: Zastosowanie statystycznych indeksów łańcuchowych do oceny przeciętnego zwrotu grupy OFE..... | 23 |
| Beata Bieszk-Stolorz, Iwona Markowicz: Zastosowanie modelu logitowego i modelu regresji Coxa w analizie zmian cen akcji spółek giełdowych w wyniku kryzysu finansowego..... | 33 |
| Katarzyna Byrka-Kita: Premia z tytułu kontroli na polskim rynku kapitałowym – wyniki badań..... | 42 |
| Krzysztof Echaust: Analiza przekroczeń wysokości depozytów zabezpieczających na podstawie kontraktów futures notowanych na GPW w Warszawie. | 52 |
| Magdalena Frasyniuk-Pietrzyk, Radosław Pietrzyk: Rentowność inwestycji na rynku regulowanym i w alternatywnym systemie obrotu w Polsce | 61 |
| Daniel Iskra: Wartość zagrożona instrumentu finansowego szacowana przedziałowo..... | 74 |
| Bogna Janik: Analiza stóp zwrotu z inwestycji w indeksy akcji spółek społecznie odpowiedzialnych..... | 83 |
| Paweł Kliber: Niestacjonarność aktywności transakcyjnej na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie | 93 |
| Krzysztof Kowalke: Ocena przydatności rekomendacji giełdowych opartych na metodzie DCF na przykładzie spółek budowlanych..... | 103 |
| Mieczysław Kowerski: Modele selekcji próby stóp dywidend spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie..... | 113 |
| Dominik Krężolek: Granica efektywności portfeli inwestycyjnych a indeks ogona rozkładu stopy zwrotu – analiza empiryczna na przykładzie GPW w Warszawie | 124 |
| Monika Kubik-Kwiatkowska: Znaczenie raportów finansowych dla wyceny spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie SA | 133 |
| Agnieszka Majewska: Wycena opcji menedżerskich – wybrane problemy ... | 142 |
| Sebastian Majewski: Pomiar nastroju inwestycyjnego jako metoda wspomagająca strategię inwestycyjne | 152 |
| Piotr Manikowski: Cykle ubezpieczeniowe w Europie Środkowej..... | 162 |

| | |
|--|-----|
| Artur Mikulec: Metody oceny wyników inwestycyjnych przy braku normalności rozkładu stóp zwrotu | 171 |
| Joanna Olbryś: Tarcie w procesach transakcyjnych i jego konsekwencje | 181 |
| Andrzej Paliński: Spłata zadłużenia kredytowego w ujęciu teoriogrowym | 190 |
| Monika Papież, Stanisław Wanat: Modele autoregresji i wektorowej autoregresji w prognozowaniu podstawowych zmiennych charakteryzujących rynek ubezpieczeń działu II | 199 |
| Daniel Papla: Przykład zastosowania metod analizy wielowymiarowej w analizie zarażania rynków finansowych | 209 |
| Tomasz Pisula: Zastosowanie sztucznych sieci neuronowych do prognozowania upadłości przedsiębiorstw | 219 |
| Agnieszka Przybylska-Mazur: Wybrane reguły nastawione na cel a prognozowanie wskaźnika inflacji | 235 |
| Paweł Siarka: Wykorzystanie modeli scoringowych w bankowości komercyjnej | 246 |
| Rafał Siedlecki: Struktura kapitału w cyklu życia przedsiębiorstwa | 262 |
| Anna Sroczyńska-Baron: Wybór portfela akcji z wykorzystaniem narzędzi teorii gier | 271 |
| Michał Stachura, Barbara Wodecka: Zastosowania kopuli niesymetrycznych w modelowaniu ekonomicznym | 281 |
| Michał Stachura, Barbara Wodecka: Zastosowanie estymatora k -to-rekordowego do szacowania wartości narażonej na ryzyko | 289 |
| Piotr Staszewicz: Multi entry framework for financial and risk reporting | 298 |
| Anna Szymańska: Czynniki decydujące o wyborze ubezpieczyciela w przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych AC | 310 |
| Sławomir Śmiech, Wojciech Zysk: Oceny ratingowe jako element konkurencyjności wybranych systemów gospodarczych – weryfikacja na przykładzie agencji Fitch | 323 |
| Rafał Tuzimek: Wpływ wypłat dywidendy na wartość akcji spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie | 333 |
| Jacek Welc: Rewersja do średniej dynamiki przychodów oraz rentowności spółek a zmiany relatywnej dynamiki zysków | 347 |
| Ryszard Węgrzyn: Zastosowanie delty „wolnej od modelu” w hedgingu opcyjnym | 356 |
| Stanisław Wieteska: Wyładowania atmosferyczne jako element ryzyka w ubezpieczeniach majątkowo-osobowych w polskim obszarze klimatycznym | 367 |
| Alicja Wolny-Dominiak: Modelowanie liczby szkód w ubezpieczeniach komunikacyjnych w przypadku występowania dużej liczby zer | 381 |

Summaries

| | |
|---|-----|
| Barbara Będowska-Sójka: Modeling value-at-risk when realized volatility and ARCH-type models are used..... | 22 |
| Jacek Bialek: The application of chain indices to evaluate the average rate of return of a group of Open Pension Funds..... | 32 |
| Beata Bieszk-Stolorz, Iwona Markowicz: The application of the logit model and the Cox regression model in the analysis of financial crisis related price changes of listed companies' shares | 41 |
| Katarzyna Byrka-Kita: Control premium on Polish capital market – empirical evidence | 51 |
| Krzysztof Echaust: Analysis of margin exceedances on the basis of futures contracts quoted on the Warsaw Stock Exchange..... | 60 |
| Magdalena Frasyniuk-Pietrzyk, Radosław Pietrzyk: Return on investment on a regulated market and multilateral trading facility in Poland | 73 |
| Daniel Iskra: Confidence interval for Value at Risk..... | 82 |
| Bogna Janik: Analysis of rates of return on investments in equity SRI indices | 92 |
| Paweł Kliber: Non-stationarity in transaction activity on the Warsaw Stock Exchange..... | 102 |
| Krzysztof Kowalke: Assessment of the usefulness of Stock Exchange recommendations based on the DCF method on the example of construction companies..... | 112 |
| Mieczysław Kowerski: The sample selection models of dividend yield of companies quoted on the Warsaw Stock Exchange..... | 123 |
| Dominik Krężolek: The efficient frontier of investment portfolios and the tail index of distribution of returns – an empirical analysis on the WSE | 132 |
| Monika Kubik-Kwiatkowska: Value relevance of financial reporting on the Warsaw Stock Exchange..... | 141 |
| Agnieszka Majewska: The value of employee stock options – selected problems..... | 151 |
| Sebastian Majewski: Measuring of investment sentiment as a method of supporting investment strategies..... | 161 |
| Piotr Manikowski: Insurance cycles in Central Europe..... | 170 |
| Artur Mikulec: Investment performance evaluation methods in the absence of normality of the rates of return..... | 180 |
| Joanna Olbryś: Friction in trading processes and its implications | 189 |
| Andrzej Paliński: The game theoretic approach to bank credit repayment.... | 198 |
| Monika Papież, Stanisław Wanat: The application of autoregressive models and vector autoregressive models in forecasting basic variables on the non-life insurance market | 208 |

| | |
|---|-----|
| Daniel Papla: Example of using multidimensional methods in analyzing the contagion on the financial markets | 218 |
| Tomasz Pisula: Application of artificial neural networks for forecasting corporate bankruptcy | 234 |
| Agnieszka Przybylska-Mazur: Selected targeting rules and forecasting inflation rate | 245 |
| Paweł Siarka: The use of scoring models in commercial banking..... | 261 |
| Rafał Siedlecki: The structure of capital in the company life cycle | 270 |
| Anna Sroczyńska-Baron: The choice of shares portfolio based on the theory of games..... | 280 |
| Michał Stachura, Barbara Wodecka: Asymmetric copulas applications in economic modelling..... | 288 |
| Michał Stachura, Barbara Wodecka: Value-at-Risk estimation using ‘ <i>k</i> -th record’ estimator | 297 |
| Piotr Staszewicz: Zapis poczwórny jako mechanizm pozwalający na integrację sprawozdawczości finansowej i ostrożnościowej | 309 |
| Anna Szymańska: Factors determining a choice of an insurer in case of motor hull insurance | 322 |
| Sławomir Śmiech, Wojciech Zysk: Assessments of rating as part of competitiveness of selected economies – verification on the example of Fitch agency | 332 |
| Rafał Tuzimek: Effect of dividend payments on the value of shares listed on the Warsaw Stock Exchange | 346 |
| Jacek Welc: Impact of mean-reversion of sales growth and profitability on the relative growth of corporate earnings | 355 |
| Ryszard Węgrzyn: Application of model free delta to option hedging | 366 |
| Stanisław Wieteska: Lightning as an element of risk in non-life insurance in the Polish area of climate..... | 380 |
| Alicja Wolny-Dominiak: Zero-inflated claim count modeling in automobile insurance. Case Study | 390 |

Anna Szymańska

Uniwersytet Łódzki

CZYNNIKI DECYDUJĄCE O WYBORZE UBEZPIECZYCIELA W PRZYPADKU UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH AC

Streszczenie: Na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych panuje bardzo duża konkurencja. Powstaje pytanie, czy cena determinuje wybór ubezpieczyciela i czy jakość usługi ma znaczenie dla potencjalnego klienta? W pracy zaprezentowano wyniki badania ankietowego dotyczącego analizy czynników, jakimi kierują się klienci zawierający umowę o ubezpieczeniu komunikacyjnym AC samochodu osobowego.

Słowa kluczowe: ubezpieczenia komunikacyjne AC, wybór ubezpieczyciela, składka ubezpieczeniowa.

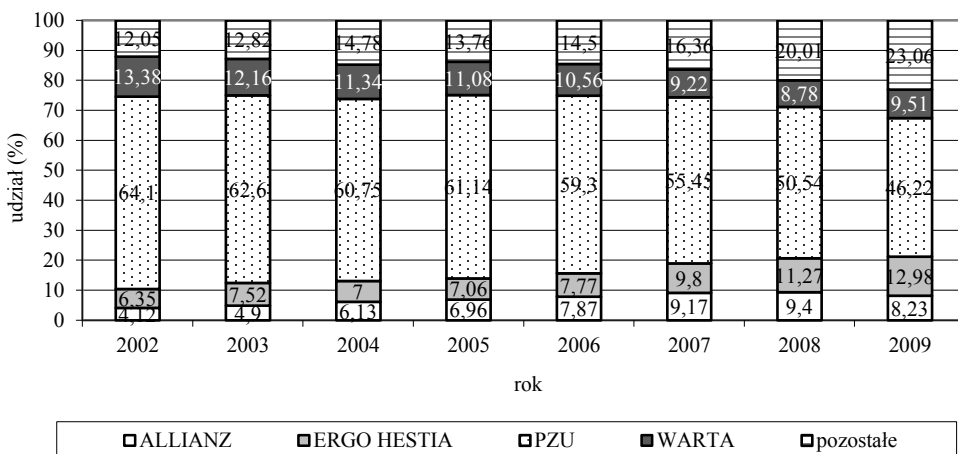
1. Wstęp

Struktura rynku ubezpieczeń komunikacyjnych w Polsce zmienia się z roku na rok. Zmiany te dotyczą zarówno liczby działających na rynku zakładów ubezpieczeń, jak i udziału poszczególnych ubezpieczycieli w rynku.

Cechą charakterystyczną polskiego rynku ubezpieczeń działu II jest wysoka koncentracja. W roku 2010 największy udział w rynku ubezpieczeń działu II miały 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. Należy jednak podkreślić, że udział największych zakładów ubezpieczeń systematycznie się zmniejsza. Rysunek 1 prezentuje udział poszczególnych zakładów w rynku ubezpieczeń komunikacyjnych AC w Polsce w latach 2002-2009. Zmiany świadczą o dużej konkurencji na rynku ubezpieczeń grupy 3.

W portfelu większości zakładów ubezpieczeń dominującą rolę odgrywały ubezpieczenia grupy 10, w tym obowiązkowe ubezpieczenie OC pojazdów mechanicznych. Powodem jest obowiązkowość tych ubezpieczeń [Monkiewicz (red.) 2002]. Udział ubezpieczeń grupy 3 nie przekroczył w żadnym z zakładów 50% [Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny 2010].

Ubezpieczenia komunikacyjne stanowią największą część portfela ubezpieczeń działu II. Decydują zatem w większości przypadków o udziale ubezpieczyciela w rynku. Pełnią ponadto funkcję marketingową, ponieważ klienci posiadający polisę OC czy AC są skłonni zawrzeć inne ubezpieczenie w tej samej firmie. Należy podkreślić, że na rynku panuje duża konkurencja, a w przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych AC rozbieżności w wysokości rocznych składek są dość duże [Handschke, Monkiewicz (red.) 2010].



Rys. 1. Udział zakładów ubezpieczeń w rynku ubezpieczeń komunikacyjnych (grupa 3) w Polsce w latach 2002-2009 (%)

Źródło: [Raport UFG 2010].

Celem pracy jest zbadanie czynników, które decydują o wyborze zakładu ubezpieczeń przez klientów indywidualnych w przypadku zawierania umowy ubezpieczenia komunikacyjnego AC samochodu osobowego. W badaniu wyróżniono następujące czynniki wpływające na wybór ubezpieczyciela: wysokość rocznej składki; istnienie oddziału ubezpieczyciela lub biura agenta w pobliżu miejsca zamieszkania; fakt, że jest to solidny, znany od dawna na rynku polskim ubezpieczyciel; rzetelność ubezpieczyciela przy naliczaniu i wypłacie odszkodowań (znana z własnych doświadczeń lub doświadczeń znajomych); polecenie ubezpieczyciela przez znajomych; zaufanie do znajomego pośrednika ubezpieczeniowego.

Analizie poddano również strukturę badanych pod względem czynników determinujących wybór ubezpieczyciela z uwzględnieniem takich cech ubezpieczającego, jak: wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania, średni miesięczny dochód na członka rodziny, szkodowość czy częstość zmian ubezpieczyciela. Zmierzono siłę zależności korelacyjnej pomiędzy badanymi cechami a czynnikiem decydującym o wyborze ubezpieczyciela. Wyniki przeprowadzonego badania statystycznego dla

ubezpieczeń komunikacyjnych OC zamieszczono w odrębnej pracy. Obliczenia wykonano w programie STAT_STUDIO 1.0.

2. Organizacja badania

Badanie przeprowadzono w czterech agencjach mieszczących się na terenie województwa łódzkiego na ok. 350 wybranych klientach zawierających ubezpieczenie komunikacyjne samochodów osobowych w okresie od 1 czerwca do 31 grudnia 2010 r. 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 miejscowościach województwa łódzkiego: w Łodzi, w Piotrkowie Trybunalskim, w Kutnie oraz w Pabianicach. Ponad 50 ankiet odrzucono ze względu na nieprawidłowe ich wypełnienie, a ok. 20 respondentów odmówiło udziału w badaniu. W pracy zaprezentowano ostatecznie wyniki z 300 przeprowadzonych ankiet.

3. Czas posiadania ubezpieczenia komunikacyjnego AC

Tabela 1. Struktura badanych według liczby lat posiadania ubezpieczenia AC

| Czas posiadania ubezpiec. AC (lata) | Liczba | Udział (%) |
|-------------------------------------|--------|------------|
| 0-5 | 5 | 4,9 |
| 6-10 | 23 | 22,55 |
| 11-15 | 30 | 29,41 |
| Powyżej 15 | 44 | 43,14 |
| Ogółem | 102 | 100 |

Źródło: badania własne.

Tabela 1 przedstawia strukturę klientów pod względem lat posiadania ubezpieczenia komunikacyjnego AC. W przypadku badanych osób jedna trzecia posiadała polisę AC. Według Raportu KNF [UKNF, UFG 2010], w latach 2005-2009 tylko 27% właścicieli samochodów osobowych posiadało polisę AC. Najwięcej – 43% badanych – posiadało polisę AC powyżej 15 lat, najmniej – 5% – do 5 lat. Można zatem powiedzieć, że większość badanych ma doświadczenie związa-

ne z zawieraniem ubezpieczenia AC, niejednokrotnie wybierała zakład ubezpieczeń oraz najprawdopodobniej doświadczyła procedur związanych z likwidacją szkód.

4. Czynniki decydujące o wyborze ubezpieczyciela

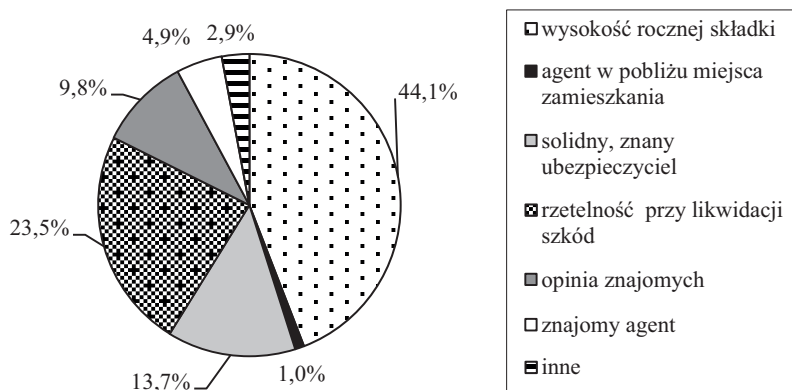
Wyniki odpowiedzi na pytanie: jaki był główny czynnik decydujący o wyborze zakładu ubezpieczeń przy zawieraniu ubezpieczenia komunikacyjnego AC, prezentują tab. 2 i rys. 2. Ankietowani proszeni byli o wybranie jednego najistotniejszego według nich czynnika wpływającego na wybór ubezpieczyciela. Respondenci mogli również podać czynnik niewymieniony w kwestionariuszu. Większość badanych jako główny czynnik wymieniła wysokość rocznej składki (ok. 44%). Kolejnym ważnym aspektem była rzetelność ubezpieczyciela przy likwidacji szkód – ok. 23% klientów zawierających umowę ubezpieczenia AC wskazało ten czynnik jako decy-

dujący. Trzecim z wymienianych czynników był fakt, że jest to solidny i znany na rynku ubezpieczyciel (13% badanych). Aż 10% ankietowanych sugerowało się opinią znajomych. Tylko ok. 5% badanych kierowało się zaufaniem do agenta ubezpieczeniowego. Wśród innych czynników, które ankietowani mogli podać sami, należy wymienić: możliwość rozliczenia comiesięcznego oraz zniżki dla pracowników.

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

| Główny czynnik decydujący o wyborze ubezpieczyciela | AC | |
|--|--------|------------|
| | liczba | udział (%) |
| Wysokość rocznej składki | 45 | 44,12 |
| Rzetelność ubezpieczyciela przy naliczaniu i wypłacie odszkodowań (znana z własnych doświadczeń lub doświadczeń znajomych) | 24 | 23,53 |
| Fakt, że jest to solidny, znany od dawna na rynku polskim ubezpieczyciel | 14 | 13,73 |
| Polecenie ubezpieczyciela przez znajomych | 10 | 9,80 |
| Zaufanie do znajomego pośrednika ubezpieczeniowego | 5 | 4,90 |
| Inne | 3 | 2,94 |
| Istnienie oddziału ubezpieczyciela lub biura agenta w pobliżu miejsca zamieszkania | 1 | 0,98 |
| Ogółem | 102 | 100 |

Źródło: badania własne.



Rys. 2. Struktura badanych według czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela

Źródło: badania własne.

5. Czynniki decydujące o wyborze ubezpieczyciela a wiek posiadacza pojazdu

Tabela 3 prezentuje czynniki decydujące o wyborze zakładu ubezpieczeń według wieku respondentów. Wysokość składki jako główny czynnik wskazało: 75% klientów w wieku 18-25 lat, 100% klientów w wieku 26-35 lat, 44% badanych w wieku 36-45 lat, 22% w wieku 46-55 lat i 61% ubezpieczonych w wieku 56-65 lat (por. rys. 3). Rzetelność w wypłacie odszkodowań wymieniło: 8% badanych w wieku 36-45 lat, 44% klientów w wieku 46-55 lat i 11% badanych w wieku 56-65 lat (por. rys. 3). Wynika stąd, że rozważając całą grupę badanych, należy stwierdzić, że najważniejszym czynnikiem wyboru ubezpieczyciela jest wysokość składki. Jednak w przypadku klientów w wieku 46-55 lat ważniejszym czynnikiem przy wyborze ubezpieczenia AC jest rzetelność ubezpieczyciela przy likwidacji szkód oraz fakt, że ubezpieczyciel jest znany i solidny. Dla danych z tab. 3 obliczono współczynnik kontyngencji C-Pearsona [Domański (red.) 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 wyznaczono ze wzoru:

$$C_{\max} = \frac{\sqrt{\frac{r-1}{r}} + \sqrt{\frac{s-1}{s}}}{2}. \quad (2)$$

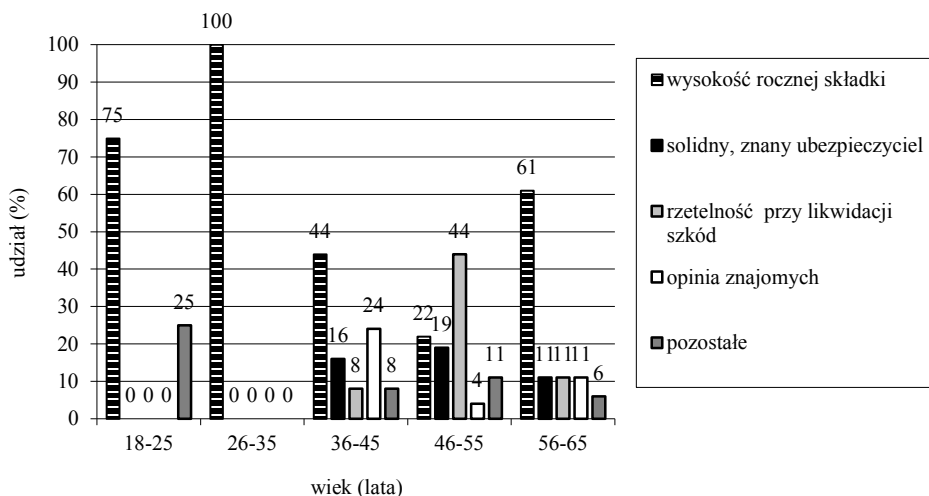
Współczynnik kontyngencji C-Pearsona dla danych z tab. 3 wynosi $C = 0,59$ przy jego maksymalnej wartości $C_{\max} = 0,91$. Oznacza to, że pomiędzy wiekiem a czynnikami decydującymi o wyborze ubezpieczyciela zachodzi silna korelacja.

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

| Główny czynnik decydujący o wyborze ubezpieczyciela | Wiek ubezpieczonego (lata) | | | | |
|--|----------------------------|-------|-------|-------|-------|
| | 18-25 | 26-35 | 36-45 | 46-55 | 56-65 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Wysokość rocznej składki | 3 | 10 | 11 | 10 | 11 |
| Istnienie oddziału ubezpieczyciela lub biura agenta w pobliżu miejsca zamieszkania | – | – | – | – | 1 |

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|---|---|----|----|----|----|
| Fakt, że jest to solidny, znany od dawna na rynku polskim ubezpieczyciel | – | – | – | 4 | 8 | 2 |
| Rzetelność ubezpieczyciela przy naliczaniu i wypłacie odszkodowań (znana z własnych doświadczeń lub doświadczeń znajomych) | – | – | – | 2 | 20 | 2 |
| Polecenie ubezpieczyciela przez znajomych | – | – | – | 6 | 2 | 2 |
| Zaufanie do znajomego pośrednika ubezpieczeniowego | – | – | – | 1 | 4 | – |
| Inne | 1 | – | – | 1 | 1 | – |
| Ogółem | 4 | 4 | 10 | 25 | 45 | 18 |

Źródło: badania własne.



Rys. 3. Struktura badanych według czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela (ubezpieczenie AC) i wieku

Źródło: badania własne.

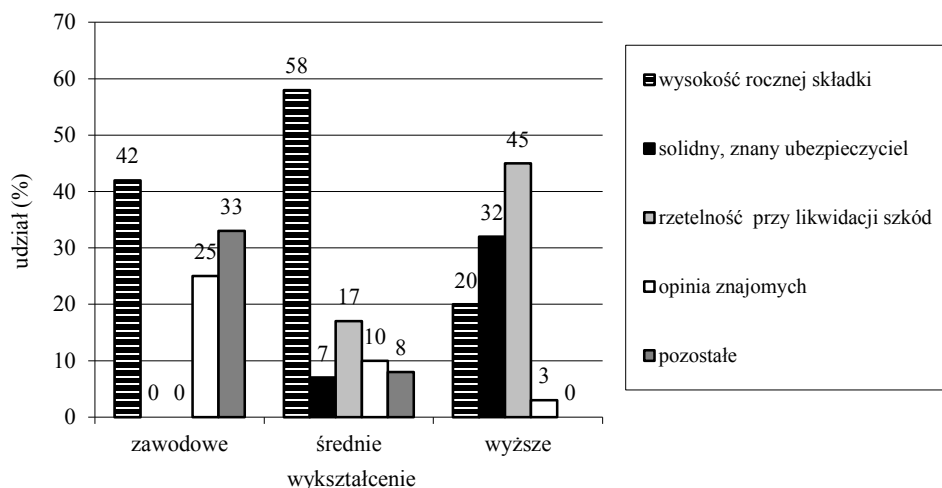
6. Czynniki decydujące o wyborze ubezpieczyciela a wykształcenie

Tabela 4 przedstawia strukturę klientów pod względem czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela oraz wykształcenia badanych. Wysokość składki jako główny czynnik wskazało: 42% badanych z wykształceniem zawodowym, 58% badanych z wykształceniem średnim i 20% klientów z wykształceniem wyższym (por. rys. 4). Rzetelność ubezpieczyciela przy wypłacie odszkodowań: 17% z wykształceniem średnim i 45% badanych z wykształceniem wyższym (por. rys. 4). Można za-

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

| Główny czynnik decydujący o wyborze ubezpieczyciela | Wykształcenie | | | |
|--|---------------|----------|---------|--------|
| | podstawowe | zawodowe | średnie | wyższe |
| Wysokość rocznej składki | – | 5 | 34 | 6 |
| Istnienie oddziału ubezpieczyciela lub biura agenta w pobliżu miejsca zamieszkania | – | 1 | – | – |
| Fakt, że jest to solidny, znany od dawna na rynku polskim ubezpieczyciel | – | – | 4 | 10 |
| Rzetelność ubezpieczyciela przy naliczaniu i wypłacie odszkodowań (znana z własnych doświadczeń lub doświadczeń znajomych) | – | – | 10 | 14 |
| Polecenie ubezpieczyciela przez znajomych | – | 3 | 6 | 1 |
| Zaufanie do znajomego pośrednika ubezpieczeniowego | – | 3 | 2 | – |
| Inne | – | – | 3 | – |
| Ogółem | – | 12 | 59 | 31 |

Źródło: badania własne.



Rys. 4. Struktura badanych według czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela (ubezpieczenie AC) i wykształcenia

Źródło: badania własne.

tem stwierdzić, że respondenci z wykształceniem zawodowym i średnim, zawierając ubezpieczenie AC, kierowali się przede wszystkim wysokością składki, natomiast

osoby z wykształceniem wyższym opinią dotyczącą rzetelności ubezpieczyciela przy wypłacie odszkodowań. Na uwagę zasługuje fakt, że 25% ankietowanych z wykształceniem zawodowym przy wyborze ubezpieczyciela kieruje się zaufaniem do znajomego pośrednika ubezpieczeniowego i 25% badanych z wykształceniem zawodowym – opinią znajomych. Współczynnik kontyngencji C-Pearsona (por. wzór (1) i (2)) dla danych z tab. 4 wynosi $C = 0,61$ przy maksymalnej wartości $C_{\max} = 0,9$. Oznacza to, że pomiędzy wykształceniem a czynnikiem decydującym o wyborze ubezpieczyciela zachodzi silna korelacja.

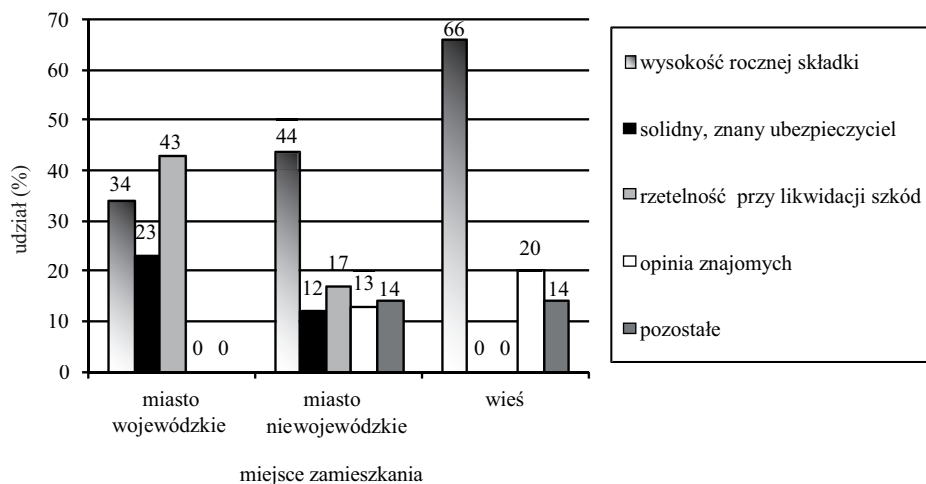
7. Czynniki decydujące o wyborze ubezpieczyciela a miejsce zamieszkania

Tabela 5 prezentuje strukturę badanych według kryterium wyboru ubezpieczyciela i miejsca zamieszkania respondentów. Wysokość rocznej składki jako decydujący czynnik wskazało 34% mieszkańców miasta wojewódzkiego, 44% miasta niewojewódzkiego i 66% mieszkańców wsi (por. rys. 5). Rzetelność ubezpieczyciela wskazało 43% mieszkańców miasta wojewódzkiego i 17% mieszkańców miasta niewojewódzkiego (por. rys. 5). 20% mieszkańców wsi, wybierając ubezpieczyciela, kieruje się opinią znajomych. Można zatem stwierdzić, że mieszkańcy miasta wojewódzkiego w większym stopniu niż pozostali badani zwracali uwagę na czynnik, jakim

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

| Główny czynnik decydujący o wyborze ubezpieczyciela | Miejsce zamieszkania | | |
|--|----------------------|-----------------------|------|
| | miasto wojewódzkie | miasto niewojewódzkie | wieś |
| Wysokość rocznej składki | 12 | 23 | 10 |
| Istnienie oddziału ubezpieczyciela lub biura agenta w pobliżu miejsca zamieszkania | – | – | 1 |
| Fakt, że jest to solidny, znany od dawna na rynku polskim ubezpieczyciel | 8 | 6 | – |
| Rzetelność ubezpieczyciela przy naliczaniu i wypłacie odszkodowań (znana z własnych doświadczeń lub doświadczeń znajomych) | 15 | 9 | – |
| Polecenie ubezpieczyciela przez znajomych | – | 7 | 3 |
| Zaufanie do znajomego pośrednika ubezpieczeniowego | – | 5 | – |
| Inne | – | 2 | 1 |
| Ogółem | 35 | 52 | 15 |

Źródło: badania własne.



Rys. 5. Struktura badanych według czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela (ubezpieczenie AC) i miejsca zamieszkania

Źródło: badania własne.

jest rzetelność ubezpieczyciela przy wypłacie odszkodowań. Współczynnik kontyngencji C-Pearsona (por. wzory (1) i (2)) dla danych z tab. 5 wynosi $C = 0,51$ przy maksymalnej wartości $C_{\max} = 0,87$. Oznacza to, że pomiędzy miejscem zamieszkania a czynnikiem decydującym o wyborze ubezpieczyciela zachodzi umiarkowana korelacja.

8. Czynniki decydujące o wyborze ubezpieczyciela a dochody

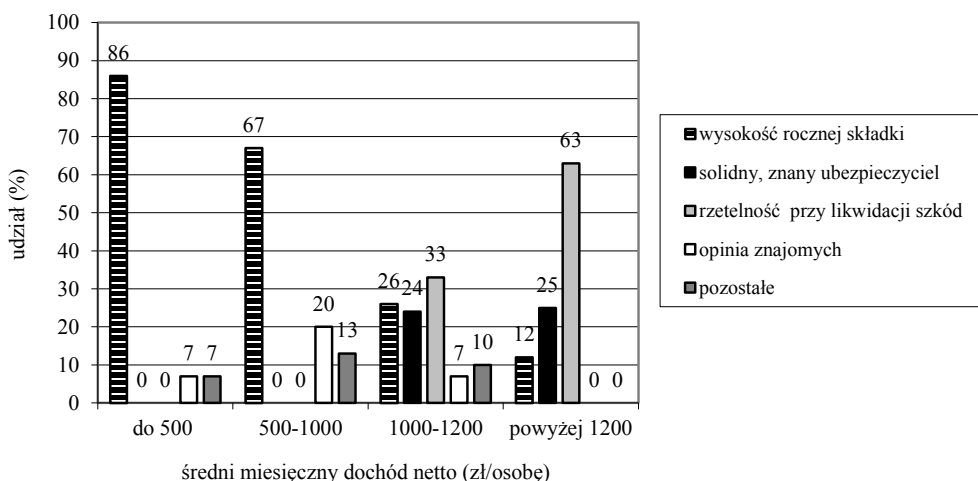
Kolejnym badanym czynnikiem były średnie miesięczne dochody netto na członka rodziny ubezpieczającego (por. tab. 6 i rys. 6). Badanie potwierdziło, że osoby o niższych dochodach przy wyborze ubezpieczyciela kierują się głównie wysokością rocznej składki. W grupie respondentów o średnim miesięcznym dochodzie do 500 zł/os. aż 86% decyduje o wyborze ubezpieczyciela podejmując na podstawie wysokości składki, w grupie o dochodach 500-1000 zł/os. wysokością składki kieruje się 67%, w grupie o dochodach 1000-1200 zł/os. – 26%, natomiast w grupie o dochodzie powyżej 1200 zł/os. składka jest decydującym czynnikiem tylko dla 12%. Badani o wyższych dochodach zwracają głównie uwagę na rzetelność ubezpieczyciela przy wypłacaniu odszkodowań. W grupie o dochodzie powyżej 1200 zł/os. rzetelność przy wypłacie odszkodowań jako czynnik wskazało aż 63% badanych. Należy zaznaczyć, że 24% badanych o miesięcznych dochodach 1000-1200 zł/os. oraz 25% badanych o dochodach powyżej 1200 zł/os. przy wyborze ubezpieczyciela sugerowało się faktem, że jest to solidny, znany ubezpieczyciel. Ponadto 10% badanych o dochodach 1000-1200 zł/os. kierowało się zaufaniem do znajomego agenta.

Współczynnik kontyngencji C -Pearsona (por. wzory (1) i (2)) dla danych z tab. 6 wynosi $C = 0,64$ przy maksymalnej wartości $C_{\max} = 0,9$. Oznacza to, że pomiędzy dochodami a czynnikiem decydującym o wyborze ubezpieczyciela zachodzi silna korelacja.

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

| Główny czynnik decydujący o wyborze ubezpieczyciela | Średni miesięczny dochód netto/osobę (zł) | | | |
|--|---|----------|-----------|--------------|
| | do 500 | 500-1000 | 1000-1200 | Powyżej 1200 |
| Wysokość rocznej składki | 12 | 20 | 11 | 2 |
| Istnienie oddziału ubezpieczyciela lub biura agenta w pobliżu miejsca zamieszkania | 1 | – | – | – |
| Fakt, że jest to solidny, znany od dawna na rynku polskim ubezpieczyciel | – | – | 10 | 4 |
| Rzetelność ubezpieczyciela przy naliczaniu i wypłacie odszkodowań (znana z własnych doświadczeń lub doświadczeń znajomych) | – | – | 14 | 10 |
| Polecenie ubezpieczyciela przez znajomych | 1 | 6 | 3 | – |
| Zaufanie do znajomego pośrednika ubezpieczeniowego | – | 1 | 4 | – |
| Inne | – | 3 | – | – |
| Ogółem | 14 | 30 | 42 | 16 |

Źródło: badania własne.

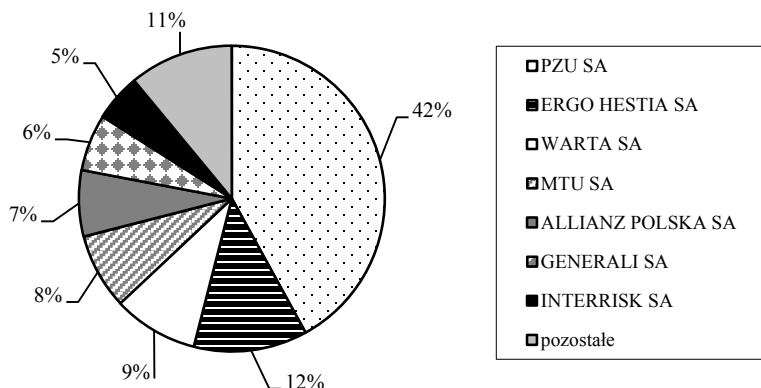


Rys. 6. Struktura badanych według czynników decydujących o wyborze ubezpieczyciela (ubezpieczenie AC) i średnich miesięcznych dochodów na członka rodziny

Źródło: badania własne.

9. Wybór zakładu ubezpieczeń

Rysunek 7 prezentuje strukturę badanych pod względem wybranego zakładu ubezpieczeń w przypadku zawieranego ubezpieczenia komunikacyjnego AC samochodu osobowego. Badanie potwierdza największy udział w rynku ubezpieczeń komunikacyjnych grupy 3 zakładu PZU (46% polis AC w roku 2009). Struktura polis pod względem zakładów ubezpieczeń (zwłaszcza 5 pierwszych ubezpieczycieli) jest zbliżona do udziałów poszczególnych ubezpieczycieli w rynku, co może świadczyć o pewnej reprezentatywności próby.



Rys. 7. Struktura badanych według posiadanych polis AC w zakładach ubezpieczeń

Źródło: badania własne.

10. Zmiany ubezpieczyciela a szkodowość

Według wspólnego raportu Komisji Nadzoru Finansowego i Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego [UKNF, UFG 2010], w przypadku ubezpieczeń grupy 3 w roku 2009 na 100 polis wypłacano średnio 15 odszkodowań. W tabeli 7 przedstawiono strukturę badanych pod względem średniej rocznej liczby powodowanych

Tabela 7. 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 | 23 | 13 | 10 | 9 |
| 1 | 7 | 11 | 7 | 8 |
| 2 i więcej | 4 | 3 | 4 | 3 |
| Ogółem | 34 | 27 | 21 | 20 |

Źródło: badania własne.

szkód z tytułu ubezpieczenia AC i liczby zmian ubezpieczyciela w ciągu ostatnich 8 lat. Współczynnik kontyngencji C-Pearsona dla danych z tab. 7 wyniósł 0,21 przy maksymalnej wartości 0,84, co oznacza słabą korelację pomiędzy średnią liczbą szkód powodowanych w roku a częstością zmian ubezpieczyciela.

11. Zadowolenie z wypłaty odszkodowań

W tabeli 8 przedstawiono stopień zadowolenia klientów, u których wystąpiły szkody w ciągu ostatnich 8 lat, z likwidacji tej szkody. Około 46% klientów miało szkodę w ciągu ostatnich 8 lat. 77% klientów po likwidacji szkody zmieniło ubezpieczyciela. 30% ankietowanych było bardzo niezadowolonych ze stosunku ubezpieczyciela do nich w trakcie likwidacji szkody, 53% klientów było niezadowolonych, 11% było zadowolonych i tylko 6% było bardzo zadowolonych. Aż 52% klientów było niezadowolonych z szybkości likwidacji szkody, a tylko 4% bardzo zadowolonych. Aż 62% klientów było bardzo niezadowolonych z wysokości wypłaconego odszkodowania, a tylko 4% bardzo zadowolonych.

Tabela 8. 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 | 3 | 3 | 2 | 0 | 3 |
| Zadowolony | 5 | 2 | 6 | 1 | 4 |
| Niezadowolony | 25 | 18 | 10 | 21 | 4 |
| Bardzo niezadowolony | 14 | 24 | 29 | 10 | 0 |
| | 47 | 47 | 47 | 36 | 11 |

Źródło: badania własne.

12. Wnioski

W grupie respondentów jedna trzecia klientów posiadających ubezpieczenie OC zawiera ubezpieczenie AC, co jest zgodne z raportami KNF. Należy jednak zwrócić uwagę na wiek samochodu, który może nie pozwalać na takie ubezpieczenie. Ubezpieczenia autocasco są również o wiele droższe od ubezpieczeń OC.

Większość badanych jako główny czynnik decydujący o wyborze ubezpieczyciela podała wysokość składki – 44% zawierających ubezpieczenie AC, oraz rzetelność ubezpieczyciela przy wypłacie odszkodowań – 23%. Należy zaznaczyć, że 77% badanych po likwidacji szkody zmieniło ubezpieczyciela.

Wśród innych czynników należy podkreślić opinię o ubezpieczycielu: znany na rynku i solidny. Ten czynnik wskazało 14% badanych zawierających ubezpieczenie AC.

Należy jednak podkreślić, że respondenci mieli wskazać główny czynnik, choć zawierając ubezpieczenie, mogą brać pod uwagę wiele czynników równocześnie.

Na podstawie badania można stwierdzić, że wybierając ubezpieczyciela w przypadku ubezpieczenia autocasco wysokością składki kierowały się przede wszystkim: osoby do 35 roku życia oraz po 56 roku życia, z wykształceniem średnim i zawodowym, mieszkający poza miastem wojewódzkim oraz o najniższych dochodach. Na rzetelność w wypłacie odszkodowań zwracali uwagę kierowcy w wieku średnim (46-55 lat), z wykształceniem wyższym, mieszkający w mieście wojewódzkim i o najwyższych dochodach. Obliczone współczynniki korelacji C-Pearsona wskazują na istnienie silnych korelacji pomiędzy wiekiem, wykształceniem, dochodami a czynnikiem determinującym wybór ubezpieczyciela.

Równocześnie badanie nie potwierdziło tezy, że zmiana ubezpieczyciela jest częstsza w przypadku kierowców o wysokiej szkodowości. Raczej zmiana ma związek ze stopniem zadowolenia z likwidacji ostatniej szkody.

Literatura

- Domański Cz. (red.), *Metody statystyczne. Teoria i zadania*, Wydawnictwo UŁ, Łódź 2001.
- Handsche J., Monkiewicz J. (red.), *Ubezpieczenia*, Poltext, Warszawa 2010.
- Monkiewicz J. (red.), *Ubezpieczenia w Unii Europejskiej*, Poltext, Warszawa 2002.
- Raport UFG, *Rynek ubezpieczeń komunikacyjnych w Polsce i w UE w latach 2002-2009*, Dom Wydawniczy ELIPSA, Warszawa 2010.
- Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, *Raport o stanie sektora ubezpieczeń po IV kwartale 2010 roku*, 10 maja 2011 r., Warszawa.
- Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, *Rynek ubezpieczeń komunikacyjnych w Polsce i w UE w latach 2002-2009*, Warszawa 2010.
- Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, *Ubezpieczenia komunikacyjne w latach 2005-2009*, Warszawa 2010.
- www.rzu.gov.pl.

FACTORS DETERMINING A CHOICE OF AN INSURER IN CASE OF MOTOR HULL INSURANCE

Summary: There is a very strong competition on the automobile insurance market. Here arises a question if a price determines a choice of an insurer and whether the quality of service has a meaning for a potential client. The results of the questionnaire examination involving the analysis of factors which clients take into consideration when they take out motor hull insurance are presented in the paper.

Keywords: motor hull insurance, choice of an insurer, insurance premium.