

PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

Nr 342

Ubezpieczenia wobec wyzwań XXI wieku

Redaktor naukowy
Wanda Ronka-Chmielowiec



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2014

Redaktor Wydawnictwa: Aleksandra Śliwka
Redaktor techniczny: Barbara Łopusiewicz
Korektor: Barbara Cibis
Łamanie: Comp-rajt
Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:
www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,
w Dolnośląskiej Bibliotece Cyfrowej www.dbc.wroc.pl,
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 2014

ISSN 1899-3192
ISBN 978-83-7695-461-5

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk i oprawa:
EXPOL, P. Rybiński, J. Dąbek, sp.j.
ul. Brzeska 4, 87-800 Włocławek

Spis treści

Wstęp	9
Maria Balcerowicz-Szkutnik, Włodzimierz Szkutnik: Sektor ubezpieczeń w krajach postradzieckiej Azji Środkowej	11
Teresa H. Bednarczyk: The systemic relevance of the reinsurance industry	28
Krystyna Ciuman: Finansjalizacja a sektor ubezpieczeń	37
Magdalena Chmielowiec-Lewczuk: Analiza najważniejszych pozycji wynikowych według grup ubezpieczeń działu II w Polsce dla lat 2009-2011	44
Andrzej Grzebieniak: Ocena narzędzi marketingowych stosowanych przez zakłady ubezpieczeń w procesie zarządzania relacjami z klientami	57
Monika Hadaś-Dyduch: Zarządzanie ryzykiem poprzez ubezpieczenie	66
Beata Jackowska: Wpływ proporcji płci ubezpieczonych na wysokość jednorazowych składek netto w ubezpieczeniach na życie	77
Beata Jackowska, Tomasz Jurkiewicz, Ewa Wycinka: Satysfakcja przedsiębiorstw sektora MŚP z likwidacji szkód ubezpieczeniowych	87
Anna Jędrzychowska, Patrycja Kowalczyk-Rólczyńska, Ewa Poprawska: Sytuacja na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych w Polsce na tle rynku europejskiego	98
Marcin Kawiński: Pozasądowe rozstrzyganie sporów a ochrona konsumentów branży ubezpieczeniowej	111
Nadezda Kirillova: Insurance for companies and households in Russia	127
Robert Kurek: Arbitraż nadzorczy na rynku usług finansowych – identyfikacja zjawiska	132
Piotr Majewski: Ubezpieczenia pojazdów zabytkowych	140
Marek Monkiewicz, Grażyna Sordyl, Bogusław Bamber: Alternatywne metody wykorzystania funduszu pomocowego zarządzanego przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG)	150
Magdalena Mosionek-Schweda: Model Altmana jako narzędzie do oceny ryzyka upadłości przedsiębiorstw	164
Joanna Niżnik: Reformowanie systemów emerytalnych państw Europy Środkowej po kryzysie finansowym 2008 r. na przykładzie Czech i Węgier	176
Dorota Ostrowska: Insurance Guarantes market development in Poland in the years 2006-2012	186
Sylwia Pińkowska-Kamieniecka: Obowiązkowe zakładowe programy emerytalne w Europie	196
Piotr Pisarewicz: Nowe standardy rynku <i>bancassurance</i> w zakresie ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym	206

Maria Płonka: Kierunki internacjonalizacji zakładów ubezpieczeń ze szczególnym uwzględnieniem towarzystw ubezpieczeń wzajemnych ...	216
Agnieszka Przybylska-Mazur: Wybrane wielkości statystyczne w podejmowaniu decyzji o prywatnych ubezpieczeniach zdrowotnych	225
Filip Przydróżny: Komunikacja zakładu ubezpieczeń z otoczeniem w kryzysie zaufania	236
Ryszard Pukała: Konsekwencje wstąpienia Rosji do WTO dla rosyjskiego rynku ubezpieczeniowego	245
Joanna Rutecka: Dodatkowe zabezpieczenie emerytalne – charakterystyka i czynniki rozwoju	256
Edyta Sidor-Banaszek: Wykorzystanie wskaźnika ALE (<i>Active Life Expectancy</i>) w ubezpieczeniu od ryzyka niesamodzielności	267
Ewa Spigarska: Sprawozdawczość zakładów ubezpieczeń dla potrzeb rachunkowości i dyrektywy Wyplacalność II – podobieństwa i różnice	278
Ilona Tomaszewska, Renata Pajewska-Kwaśny: Szkody środowiskowe w świetle regulacji zawartych w dyrektywie ELD	288
Tatiana Verezubova: Doskonalenie monitorowania wypłacalności zakładów ubezpieczeń	298
Damian Walczak: Wybrane problemy dodatkowego zabezpieczenia emerytalnego rolników w Polsce	306
Stanisław Wieteska: Dylematy ubezpieczenia mienia w obiektach wielko-przestrzennych wysokiego składowania od skutków dymu pożarowego	316
Alicja Wolny-Dominiak: Loss reserving using growth curve modeling	331
Wojciech Wiśniewski: Wpływ technologii informatycznych na zmiany organizacji likwidacji szkód	338
Tomasz Zapart: Kalkulacja składki ubezpieczeniowej w ubezpieczeniach komunikacyjnych dla podmiotów gospodarczych.	348
Marta Zieniewicz: Mikroubezpieczenia szansą dla mikro- i małych przedsiębiorstw w Polsce – przykład branży transportowej	359

Summaries

Maria Balcerowicz-Szkutnik, Włodzimierz Szkutnik: Insurance sector in post-Soviet Asian states	27
Teresa H. Bednarczyk: Systemowe znaczenie sektora reasekuracyjnego	36
Krystyna Ciuman: Financialisation within the insurance sector	43
Magdalena Chmielowiec-Lewczuk: Analysis of the most important income and cost position for nonlife insurance companies from the Polish market in the time period 2009-2011	56

Andrzej Grzebieniak: The evaluation of marketing tools used by insurance companies in the process of managing the relations with clients	65
Monika Hadaś-Dyduch: Managing risk through insurance	76
Beata Jackowska: The influence of gender structure of the insured on net single premiums in life insurance	86
Beata Jackowska, Tomasz Jurkiewicz, Ewa Wycinka: SMEs' satisfaction with insurance claims settlement	97
Anna Jędrzychowska, Patrycja Kowalczyk-Rólczyńska, Ewa Poprawska: The situation on the motor insurance market in Poland against a background of the European market	109
Marcin Kawiński: Alternative dispute resolution and consumer protection within insurance market	126
Nadezda Kirillova: Ubezpieczenia dla przedsiębiorstw i gospodarstw domowych w Rosji	131
Robert Kurek: Supervisory arbitrage at the financial services market – the phenomenon identification	139
Piotr Majewski: Historic vehicles insurance	149
Marek Monkiewicz, Grażyna Sordyl, Bogusław Bamber: Alternative methods of use of the assistance fund managed by the Insurance Guarantee Fund (IGF)	163
Magdalena Mosionek-Schweda: The Altman model as a tool to predict bankruptcy of companies	175
Joanna Niżnik: The reform of pension systems in Middle Europe after the 2008 financial crisis on the example of Czech and Hungary	185
Dorota Ostrowska: Rozwój rynku gwarancji ubezpieczeniowych w Polsce w latach 2006-2012	195
Sylwia Pieńkowska-Kamieniecka: Mandatory occupational pension schemes in Europe	205
Piotr Pisarewicz: New bancassurance standards of insurance investment products and products with saving component	215
Maria Płonka: Directions of internationalization of insurance undertakings with particular emphasis on mutual insurance companies	224
Agnieszka Przybylska-Mazur: Selected statistical values in decision-making when selecting private health insurance	235
Filip Przydróżny: Communication of insurance company with the environment in trust crisis	244
Ryszard Pukała: Consequences of the Russian accession to the WTO for the Russian insurance market	255
Joanna Rutecka: Supplementary old-age pension security – basic characteristics and main factors of its growth	266
Edyta Sidor-Banaszek: Active life expectancy in a stand-alone policy	277

Ewa Spigarska: Reporting of the insurance companies for accounting purposes and the Solvency II Directive – similarities and differences	287
Ilona Tomaszewska, Renata Pajewska-Kwaśny: Impact of EU legislation on the development of environmental insurance	297
Tatiana Verezubova: Control of solvency of insurers of the Republic of Belarus	305
Damian Walczak: Some problems faced by farmers in Poland regarding additional retirement savings	315
Stanisław Wieteska: Property insurance dilemmas in high storage objects from the effects of fire smoke	330
Alicja Wolny-Dominiak: Kalkulacja rezerwy szkodowej z wykorzystaniem krzywej wzrostu	337
Wojciech Wiśniewski: Impact of IT technologies on changes of organization of claims settlement	347
Tomasz Zapart: The calculation of the insurance premium in motor insurance for business entities.	358
Marta Zieniewicz: Microinsurance as a chance for micro and small business – an example of transport industry	366

Beata Jackowska, Tomasz Jurkiewicz, Ewa Wycinka

Uniwersytet Gdański

SATYSFAKCJA PRZEDSIĘBIORSTW SEKTORA MŚP Z LIKWIDACJI SZKÓD UBEZPIECZENIOWYCH

Streszczenie: Celem artykułu jest ocena stopnia zadowolenia przedsiębiorstw sektora MŚP z procesu likwidacji szkody. Analizę przeprowadzono na podstawie danych pochodzących z reprezentacyjnych badań ankietowych podmiotów sektora MŚP przeprowadzanych przez firmę Qualifact w latach 2010, 2011 i 2012. Do potrzeb niniejszej analizy wyodrębniono grupę 572 ubezpieczonych przedsiębiorstw, które w ciągu trzech lat poprzedzających badanie likwidowały co najmniej jedną szkodę ubezpieczeniową. Zbadano stopień satysfakcji przedsiębiorstw oraz wyodrębniono istotne atrybuty jakości procesu likwidacji szkody. Następnie został zbudowany syntetyczny wskaźnik zadowolenia z likwidacji szkody. Został on wykorzystany do identyfikacji cech różnicujących przedsiębiorstwa ze względu na stopień satysfakcji.

Słowa kluczowe: ubezpieczenie, likwidacja szkody, małe i średnie przedsiębiorstwa.

DOI: 10.15611/pn.2014.342.08

1. Wstęp

Przedsiębiorstwa z sektora MŚP w roku 2010 stanowiły 99,8% wszystkich przedsiębiorstw w Polsce i wygenerowały 47,6% PKB [Raport... 2012]. W 2011 roku 14% wszystkich polis sprzedanych przez zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych nabyły przedsiębiorstwa, natomiast składka przypisana z tych polis stanowiła aż 43% składki ogółem [Rocznik Rynku... 2012]. Prawie trzy czwarte przedsiębiorstw MŚP korzysta z ubezpieczeń majątkowych, stanowią więc one istotną grupę klientów zakładów ubezpieczeń.

Ponad 80% przedsiębiorstw ubezpiecza się wyłącznie w jednym towarzystwie ubezpieczeniowym, a średnia długość współpracy z jednym towarzystwem wynosi 7 lat [Andruszkiewicz 2013, s. 15]. W obliczu silnej konkurencji zakłady ubezpieczeń intensyfikują działania mające na celu utrzymanie dobrych relacji z dotychczasowymi klientami (por. [Guillen i in. 2008]). Krytycznym momentem współ-

pracy ubezpieczonego z zakładem ubezpieczeń jest proces likwidacji szkody (por. [Jurkiewicz, Wycinka 2011]).

Celem artykułu jest ocena stopnia zadowolenia przedsiębiorstw sektora MŚP z procesu likwidacji szkody. Analizę przeprowadzono na podstawie niepublikowanych danych z reprezentacyjnych badań ankietowych podmiotów sektora MŚP przeprowadzanych przez firmę Qualifact w latach 2010-2012¹.

2. Przegląd dotychczasowych badań jakości usług ubezpieczeniowych

Jakość świadczonych usług ubezpieczeniowych przekłada się na zadowolenie klientów oraz ich lojalność, a ostatecznie na przewagę konkurencyjną ubezpieczyciela [Garczarczyk 2008, s. 69]. Badania empiryczne prowadzone przez różne ośrodki naukowe pozwalają na wyodrębnienie zestawu atrybutów jakości usług ubezpieczeniowych, które mają największe znaczenie dla klientów zakładów ubezpieczeń. Wyniki badań prowadzonych przez Katedrę Badań Marketingowych Akademii Ekonomicznej w Poznaniu² pozwoliły na wyodrębnienie istotnych atrybutów jakości oraz ocenę jakości usług ubezpieczeniowych. Klienci indywidualni wskazali na jedenaście istotnych atrybutów jakości usług ubezpieczeniowych. Wśród wskazanych atrybutów klienci wysoko ocenili działania zakładów ubezpieczeń w zakresie: fachowości personelu, wiarygodności, uprzejmości i życzliwości, bezpieczeństwa usług, obsługi informacyjnej oraz lokalizacji. Natomiast nisko została oceniona: szybkość i sprawność usług, terminowość wypłat, proste druki, składka ubezpieczeniowa i godziny otwarcia [Garczarczyk 2008, s. 71].

Struktura skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych jest zbieżna z powyżej przedstawionymi nisko ocenianymi kryteriami jakości usług ubezpieczeniowych. W roku 2012 najczęstszymi przyczynami skarg były [*Sprawozdanie Rzecznika Ubezpieczonych...* 2013, s. 69-71]:

- spór co do wysokości przyznanego odszkodowania 37,9%;
- oddalenie roszczenia 32%;
- sposób naliczania, wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty, odmowa przejęcia opłacania składek 9,0%;
- opieszałość w postępowaniu odszkodowawczym 8,2%.

Ponad połowa skarg kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych dotyczyła ubezpieczeń komunikacyjnych.

J. Witkowska [2010] w badaniu poziomu jakości usług ubezpieczeniowych, z których korzystali ubezpieczeni w zakresie odpowiedzialności cywilnej posiada-

¹ Firma Qualifact, począwszy od roku 2008, przeprowadza coroczne badania „Finanse MŚP” na reprezentatywnej próbie przedsiębiorstw sektora MŚP w Polsce. Przedmiotem badania jest aktywność MŚP na rynku usług bankowych i ubezpieczeniowych.

² Obecnie Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu.

czy pojazdów mechanicznych, analizowała pięć atrybutów jakości usług: materialność usługi, niezawodność, reakcję na oczekiwania klientów, fachowość i zaufanie oraz empatię (por. [Witkowska 2010, s. 111]). Respondenci uznali wszystkie wymienione kryteria za istotne atrybuty jakości. Jednocześnie respondenci wskazali, że ich oczekiwania odnośnie do jakości nie są w pełni realizowane przez zakłady ubezpieczeń. Największy dysonans między oczekiwaniami a realizowaną jakością usług wystąpił w zakresie niezawodności oraz reakcji na oczekiwania klienta.

A. Szymańska [2011] w badaniach czynników determinujących wybór ubezpieczyciela w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych zwróciła uwagę na związek zadowolenia klientów z likwidacji ostatniej szkody i wypłaconego odszkodowania z lojalnością klientów. Wśród 300 badanych ubezpieczonych aż 77% zmieniło co najmniej raz ubezpieczyciela w ciągu 8 lat przed badaniem. Wśród 150 klientów likwidujących szkody w tym okresie 64% podjęło decyzję o zmianie ubezpieczyciela, z tego 86% klientów było niezadowolonych z likwidacji szkody. Wśród ubezpieczonych likwidujących szkodę najwięcej osób wyraziło niezadowolenie z wysokości wypłaconego odszkodowania (89%), szybkości likwidacji szkody (64%) oraz stosunku do klienta (63%) [Szymańska 2011, s. 503].

J. Rodzinka [2010] w badaniu lojalności klientów instytucjonalnych zakładów ubezpieczeń skoncentrował się natomiast na wyodrębnieniu czynników determinujących najmniej i najbardziej lojalnych klientów zakładów ubezpieczeń. Najbardziej lojalną grupę przedsiębiorstw stanowiły najmniejsze pod względem wielkości zatrudnienia firmy handlowe, ale o najwyższej wielkości przychodu. Najmniej lojalną grupą były prywatne przedsiębiorstwa przemysłowe o niskiej wielkości przychodu i przedsiębiorstwa o wysokim poziomie zatrudnienia [Rodzinka 2010, s. 41].

3. Ocena procesu likwidacji szkód ubezpieczeniowych wśród przedsiębiorstw sektora MŚP

Jak wynika z przytoczonych powyżej badań, wiele z kluczowych atrybutów jakości usług ubezpieczeniowych związanych jest z procesem likwidacji szkody. Przedsiębiorstwa z sektora MŚP, ze względu na swoją liczebność, należą do ważnej grupy klientów zakładów ubezpieczeń. Grupa ta charakteryzuje się bardzo dużym zróżnicowaniem ubezpieczanych ryzyk i definiowanych potrzeb. Ponadto mikro- i małe przedsiębiorstwa nie mają zwykle wyspecjalizowanych pracowników do oceny ryzyka, co zwiększa zagrożenie złego dopasowania usług ubezpieczeniowych do potrzeb przedsiębiorstwa. Dopiero proces likwidacji szkody może spowodować weryfikację oczekiwań ubezpieczonych.

Badania „Finanse MŚP” w latach 2010-2012 objęły 4375 przedsiębiorstw: 1812 w 2010 r., 1469 w 2011 r. i 1094 w 2012 r. Do potrzeb niniejszej analizy wyodrębniono grupę 572 ubezpieczonych przedsiębiorstw, które w ciągu trzech lat

poprzedzających badanie likwidowały co najmniej jedną szkodę ubezpieczeniową. Ubezpieczeni ocenili proces likwidacji szkody w skali pięciostopniowej (od 1 – ocena bardzo zła, do 5 – ocena bardzo dobra) pod względem jedenastu kryteriów, określając jednocześnie ważność tych kryteriów także w skali pięciostopniowej (od 1 – kryterium nieważne, do 5 – kryterium bardzo ważne). W tabeli 1 zaprezentowano wszystkie kryteria wraz ze średnimi ocenami.

Tabela 1. Ocena procesu likwidacji szkody według jedenastu kryteriów w skali od 1 (ocena bardzo zła) do 5 (ocena bardzo dobra) oraz ocena ważności tych kryteriów w skali od 1 (kryterium nieważne) do 5 (kryterium bardzo ważne)

Symbol	Kryterium	Średnia ocena	
		likwidacji szkody	ważności kryterium
K1	Poziom informacji w trakcie likwidacji szkody	4,27	4,66
K2	Procedura zgłoszenia szkody	4,28	4,68
K3	Łatwość zgłoszenia szkody	4,37	4,73
K4	Szybkość wykonania oględzin	4,19	4,74
K5	Rzetelność wykonania oględzin	4,28	4,80
K6	Rzetelność wyceny szkody	4,13	4,83
K7	Stopień skomplikowania dokumentów	4,18	4,63
K8	Szybkość wypłaty odszkodowania	4,09	4,75
K9	Kompetencje personelu (rzeczników)	4,34	4,75
K10	Kultura osobista personelu (uprzejmość, pomoc)	4,50	4,68
K11	Wypłata odszkodowania w wysokości adekwatnej do poniesionej straty	4,14	4,79
	Ogółem	4,25	4,73

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych z badań „Finanse MŚP” 2010-2012.

Wszystkie z powyżej wymienionych kryteriów zostały uznane przez większość ankietowanych za ważne lub bardzo ważne. Mediana oceny ważności każdego kryterium była wysoka i wynosiła 5, także kwartył pierwszy był na wysokim poziomie i dla kryteriów K7 i K10³ wynosił 4, a w pozostałych przypadkach 5. Kryteria oceny przyjęte w badaniu mają więc dla ubezpieczonych wysoką wagę w ocenie jakości procesu likwidacji szkody. Ankietowani wysoko oceniali także sam proces likwidacji szkody. Przeciętnie najwyżej oceniano poziom kultury osobistej personelu (K10) w czasie likwidacji szkody oraz łatwość zgłoszenia szkody (K3). Przeciętnie najgorzej oceniano rzetelność wyceny szkody (K6) oraz szybkość wypłaty odszkodowania (K8).

Złe doświadczenia w trakcie likwidacji szkody mogą prowadzić do zmiany ubezpieczyciela. Do zweryfikowania tej hipotezy wykorzystano pytanie pochodzące z ankiety badań „Finanse MŚP”. Pytanie to dotyczyło wpływu procesu likwidacji

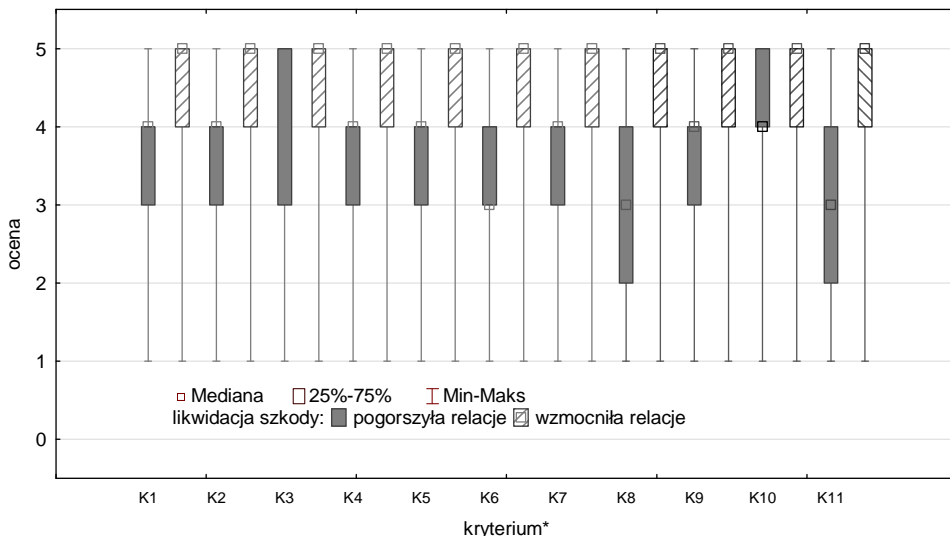
³ Symbole kryteriów pochodzą z tab. 1 (kolumna pierwsza).

cji szkody na relacje przedsiębiorstwa z towarzystwem ubezpieczeniowym. W 75% przypadków likwidacja szkody wpłynęła na wzmocnienie relacji między ubezpieczonym a ubezpieczycielem, w 21% osłabiła relację, a tylko w 3,5% doprowadziła do zerwania relacji (tab. 2). Ze względu na zbyt małą liczebność grupy, w której zerwano relacje z dotychczasowym ubezpieczycielem, w dalszej analizie przedsiębiorstwa, w których relacje osłabiły lub je zerwano, zakwalifikowano do wspólnej grupy – „pogorszenie relacji”.

Tabela 2. Wpływ procesu likwidacji szkód w przedsiębiorstwie na relację z zakładem ubezpieczeń

Relacja z zakładem ubezpieczeń	Liczba przedsiębiorstw	Odsetek przedsiębiorstw	Średnia wartość syntetycznego wskaźnika zadowolenia
Wzmocnienie relacji	429	75,00	4,50
Pogorszenie relacji, w tym:	143	25,00	3,57
– osłabienie relacji	123	21,50	3,70
– zerwanie relacji	20	3,50	2,71
Ogółem	572	100,00	4,30

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych z badań „Finanse MŚP” 2010-2012.



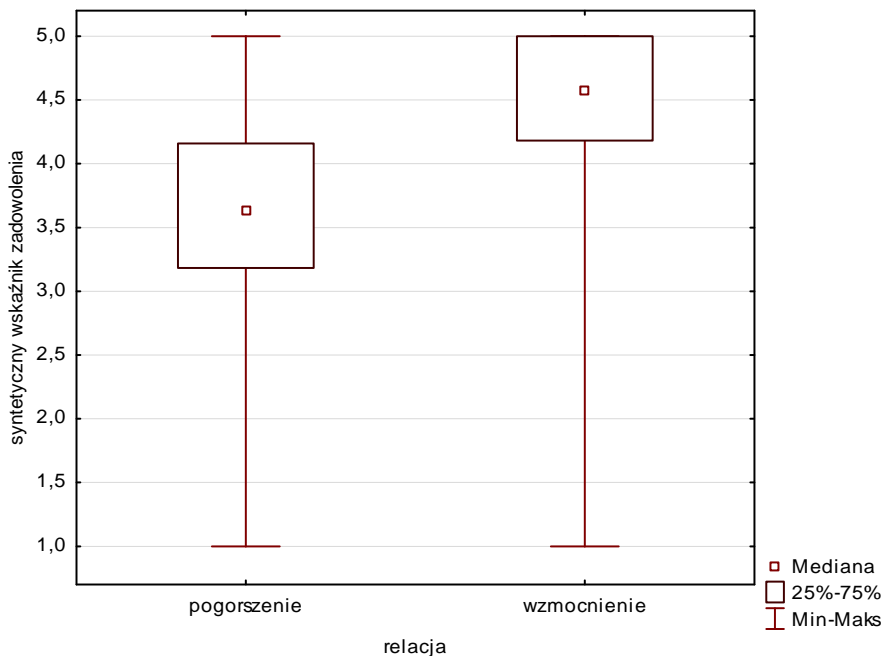
Rys. 1. Ocena procesu likwidacji szkody według jedenastu kryteriów* oraz ocena ważności tych kryteriów w grupie przedsiębiorstw, w której relacje z ubezpieczycielem wzmocniły się, oraz w grupie, w której relacje te pogorszyły się (opis kryteriów oceny znajduje się w tab. 1)

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z badań „Finanse MŚP” 2010-2012.

Rozkłady ocen respondentów według każdego z jedenastu kryteriów w przedsiębiorstwach, w których nastąpiło wzmocnienie oraz pogorszenie relacji z zakładem ubezpieczeń, zilustrowano na rys. 1. Wysoka ocena kultury osobistej personelu (K10) została potwierdzona w obu grupach przedsiębiorstw. Przedsiębiorstwa, których relacje z ubezpieczycielem pogorszyły się, najgorzej oceniały szybkość wypłaty odszkodowania (K8), adekwatność kwoty odszkodowania do poniesionej straty (K11), a w następnej kolejności rzetelność wyceny szkody (K6).

4. Syntetyczny wskaźnik zadowolenia z likwidacji szkód ubezpieczeniowych wśród przedsiębiorstw sektora MŚP

Uzyskane w badaniu oceny według przyjętych kryteriów posłużyły do zbudowania syntetycznego wskaźnika zadowolenia z likwidacji szkody. Wskaźnik ten został wyznaczony dla każdego przedsiębiorstwa jako średnia ważona z ocen dokonanych według jedenastu kryteriów z wagami proporcjonalnymi do oceny ważności każdego z kryteriów. Średnia wartość syntetycznego wskaźnika zadowolenia z likwidacji szkody wyniosła 4,3 (tab. 2).



Rys. 2. Syntetyczny wskaźnik zadowolenia z procesu likwidacji szkody w grupie przedsiębiorstw, w której relacje z ubezpieczycielem wzmocniły się, oraz w grupie, w której relacje te pogorszyły się

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z badań „Finanse MŚP” 2010-2012.

Rozkład syntetycznego wskaźnika zadowolenia z procesu likwidacji szkody w grupie przedsiębiorstw, w której relacje z ubezpieczycielem wzmocniły się, oraz w grupie, w której relacje te pogorszyły się, przedstawia rys. 2. Syntetyczny wskaźnik zadowolenia przyjmował przeciętnie wyższe wartości u ubezpieczonych, którzy ocenili, że likwidacja szkody doprowadziła do polepszenia relacji, niż w grupie ubezpieczonych, u których nastąpiło pogorszenie relacji z ubezpieczycielem ($p < 0,001$ w teście U-Manna Whitneya).

Tabela 3. Kategoryzacja syntetycznego wskaźnika zadowolenia

Grupa	Syntetyczny wskaźnik zadowolenia w	Odsetek przedsiębiorstw	Grupa	Syntetyczny wskaźnik zadowolenia w	Odsetek przedsiębiorstw
1	$w \leq 3$	5,86	3	$4 < w < 5$	42,63
2	$3 < w \leq 4$	24,04	4	$w = 5$	27,47

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych z badań „Finanse MŚP” 2010-2012.

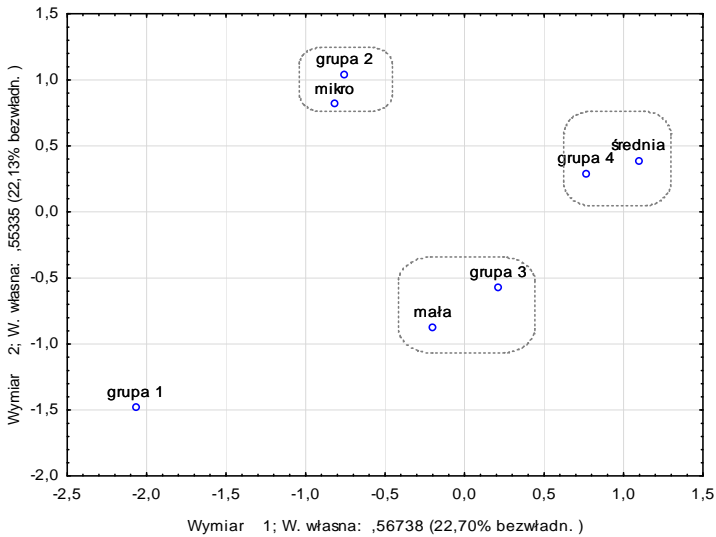
Syntetyczny wskaźnik zadowolenia z procesu likwidacji szkody posłużył do podzielenia przedsiębiorstw na cztery grupy (tab. 3). Wyodrębnienie grup pozwoliło na wykorzystanie metod analizy korespondencji do zobrazowania zależności między stopniem zadowolenia z likwidacji szkody a cechami opisującymi przedsiębiorstwo. Istotność zależności zbadano testem mediany (nieparametryczna ANOVA). Postawiono hipotezę, że na stopień satysfakcji przedsiębiorców z likwidacji szkody ubezpieczeniowej mogą mieć wpływ takie cechy, jak: rodzaj działalności, miejsce lokalizacji głównej siedziby, forma organizacyjno-prawna, liczba zatrudnionych pracowników oraz sposób nabycia ubezpieczenia (por. [Rodzinka 2010]). Zmienne te determinują bowiem poziom świadomości ubezpieczeniowej przedsiębiorstw (por. [Mikulska 2009]).

5. Determinanty oceny procesu likwidacji szkody

Przedsiębiorstwa mikro (do 9 zatrudnionych), małe (od 10 do 49 zatrudnionych) oraz średnie (od 50 do 249 zatrudnionych) okazały się zróżnicowane ze względu na stopień satysfakcji z procesu likwidacji szkody ($p = 0,0391$). Im większe było przedsiębiorstwo, tym wyżej oceniano sposób likwidacji szkody (rys. 3).

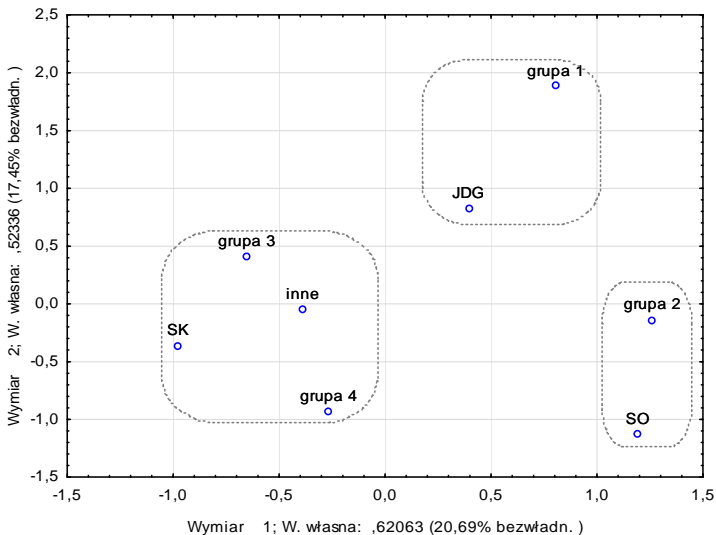
Forma organizacyjno-prawna również była istotnie powiązana ze stopniem satysfakcji klientów z likwidacji szkód ($p = 0,013$). Najwyższy stopień zadowolenia wykazywały spółki kapitałowe oraz inne formy organizacyjno-prawne. Najmniej zadowolone były przedsiębiorstwa w formie jednoosobowej działalności gospodarczej (rys. 4), co potwierdza spostrzeżenia dokonane wcześniej odnośnie do wielkości przedsiębiorstw⁴.

⁴ Należy mieć na uwadze, że forma organizacyjno-prawna jest związana z wielkością przedsiębiorstwa.



Rys. 3. Związek między stopniem zadowolenia z procesu likwidacji szkody a wielkością przedsiębiorstwa

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z badań „Finanse MŚP” 2010-2012.

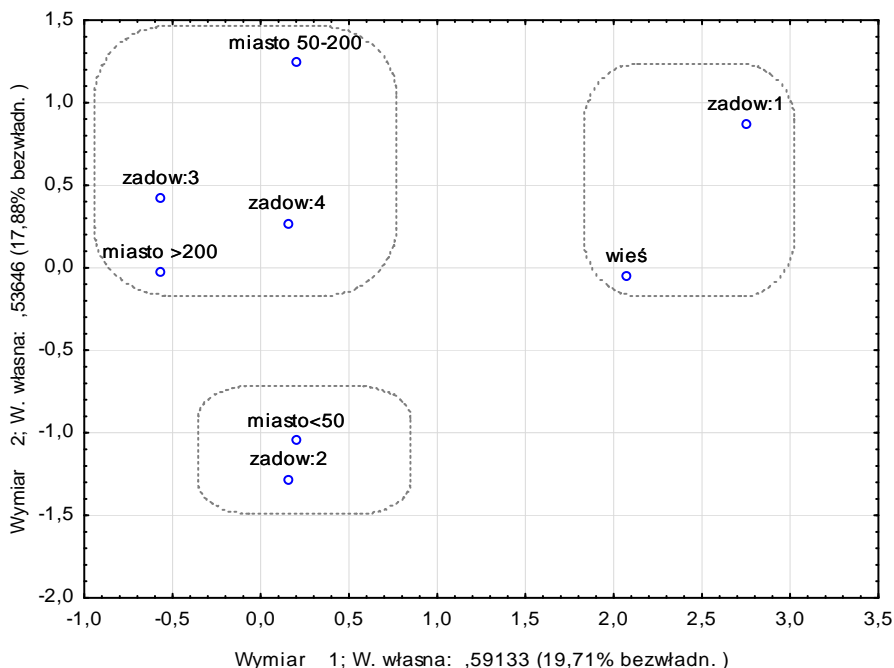


* Forma prawna: SK – spółka kapitałowa; JDG – jednoosobowa działalność gospodarcza; SO – spółka osobowa

Rys. 4. Związek między stopniem zadowolenia z procesu likwidacji szkody a formą prawną przedsiębiorstwa*

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych z badań „Finanse MŚP” 2010-2012.

Istotną cechą okazała się również wielkość miejscowości, w której zlokalizowana była siedziba główna przedsiębiorcy ($p = 0,0162$). Im większa miejscowość, tym wyższa ocena procesu likwidacji szkody⁵ (rys. 5).



Rys. 5. Związek między stopniem zadowolenia z procesu likwidacji szkody a wielkością miejscowości

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z badań „Finanse MŚP” 2010-2012.

Powiązania satysfakcji z innymi zmiennymi okazały się statystycznie nieistotne. Na szczególną uwagę zasługuje fakt, że w badanej grupie przedsiębiorstw nie odnotowano istotnych różnic w ocenie satysfakcji przedsiębiorstw korzystających z usług brokera w porównaniu do innych form zakupu ubezpieczeń⁶.

6. Podsumowanie

Przedsiębiorstwa z sektora MŚP, które likwidowały szkody ubezpieczeniowe, bardzo wysoko oceniły jakość procesu likwidacji. Przeciętnie najwyżej oceniono: kulturę

⁵ Wielkość miejscowości, w której zlokalizowana była siedziba główna przedsiębiorcy, także związana jest z wielkością przedsiębiorstwa.

⁶ Test mediany: chi-kwadrat = 6,657 ; $p = 0,2474$.

osobistą personelu oraz łatwość zgłoszenia szkody, natomiast przeciętnie najniżej oceniono: rzetelność wyceny szkody i szybkość wypłaty odszkodowania. Wysoka ocena kultury osobistej personelu została potwierdzona nie tylko w grupie przedsiębiorstw, w której relacje z ubezpieczycielem wzmocniły się, lecz także w grupie, w której relacje te pogorszyły się. Przedsiębiorstwa, których relacje z ubezpieczycielem pogorszyły się, najgorzej oceniali: szybkość wypłaty odszkodowania, adekwatność kwoty odszkodowania do poniesionej straty, rzetelność wyceny szkody.

Wyższy stopień satysfakcji z procesu likwidacji szkody w sektorze MŚP występował wśród przedsiębiorstw o większej liczbie zatrudnionych i zlokalizowanych w większych miejscowościach, co może świadczyć o większej świadomości ubezpieczeniowej zatrudnionych w tych firmach osób odpowiedzialnych za wybór produktów ubezpieczeniowych. Wysoki stopień zadowolenia przedsiębiorców z likwidacji szkody przełożył się na wzmocnienie ich relacji z zakładem ubezpieczeń.

Literatura

- Andruszkiewicz D., *Budowa produktu*, „Miesięcznik Ubezpieczeniowy”, kwiecień 2013.
- Garczarczyk J., *Model jakości usług ubezpieczeniowych. Metodologia badań – próba syntezy*, [w:] Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu nr 1197, *Ubezpieczenia wobec wyzwań XXI wieku*, Wrocław 2008.
- Guillen M., Nielsen J.P., Perez-Marin A.M., *The need to monitor customer loyalty and business risk in the European insurance industry*, „The Geneva Papers” 2008, vol. 33.
- Jurkiewicz T., Wycinka E., *Analiza migracji pomiędzy zakładami ubezpieczeń klientów z sektora MŚP*, Studia Ubezpieczeniowe „Zarządzanie ryzykiem i finansami”, Zeszyty Naukowe 182, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań 2011.
- Mikulska A., *Świadomość ubezpieczeniowa przedsiębiorców sektora MŚP. Wyniki badania praktyk ubezpieczeniowych*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2009, nr 2.
- Raport o stanie małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce w latach 2010-2011*, PARP, Warszawa 2012.
- Rocznik Rynku Ubezpieczeń 2011*, KNF 2012
- Rodzinka J., *Analiza cech determinujących lojalność klientów zakładów ubezpieczeń Działu II w województwie podkarpackim*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2010, nr 4.
- Sprawozdanie Rzecznika Ubezpieczonych za 2012 rok*, Warszawa, luty 2013, http://www.rzu.gov.pl/files/21202__5287__Sprawozdanie_Rzecznika_Ubezpieczonych_za_rok_2012.pdf [dostęp 15.05.2013].
- Szymańska A., *Czynniki determinujące wybór ubezpieczyciela na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych OC*, [w:] Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu nr 228, *Ubezpieczenia wobec wyzwań XXI wieku*, red. W. Ronka-Chmielowiec, Wrocław 2011.
- Witkowska J., *Ocena jakości usługi ubezpieczeniowej w opinii klientów*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2010, nr 9(2).

SMES' SATISFACTION WITH INSURANCE CLAIMS SETTLEMENT

Summary: The purpose of the article is to evaluate the level of satisfaction among SMEs with the insurance claim settlement. The empirical study is based on the research results of the Finance of SME 2010, 2011 and 2012. 572 enterprises were chosen. They have made an insurance claim at least once in the period of the last three years. The research investigated the level of satisfaction of SMEs and allowed to distinguish the attributes of quality. Subsequently, a compound satisfaction indicator has been constructed. It has been used to identify the attributes which diversify enterprises with regard to the level of satisfaction.

Keywords: insurance, claim settlement, small and medium enterprises.