

Ubezpieczenia wobec wyzwań XXI

pod redakcją
Wandy Ronki-Chmielowiec



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2011

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

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.cceol.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

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

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

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

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

Summaries

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

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

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

Waldemar Glabiszewski

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

ZNACZENIE INNOWACJI TECHNOLOGICZNYCH W DZIAŁALNOŚCI UBEZPIECZENIOWEJ

Streszczenie: Niniejszy artykuł o charakterze empirycznym jest próbą oceny rzeczywistego znaczenia innowacji technologicznych w działalności ubezpieczeniowej, a więc o charakterze usługowym. W tym celu autor nie tylko analizuje zaangażowanie zakładów ubezpieczeń w przedsięwzięcia podejmowane na rzecz rozwoju technologicznego, ale również identyfikuje bezpośrednie efekty wdrożonych innowacji technologicznych, jak i osiągnięte w ich następstwie rynkowe i finansowe wyniki z prowadzonej działalności. Uzyskane wyniki badań nie pozostawiają wątpliwości, że prowadzona przez zakłady ubezpieczeń protechnologiczna działalność innowacyjna poprzez wpływ, jaki ma na wzrost wartości oferty rynkowej, odgrywa ogromną rolę w procesie kształtowania ich konkurencyjności.

Słowa kluczowe: innowacje technologiczne, rozwój technologiczny, działalność ubezpieczeniowa.

1. Wstęp

Problem rozwoju technologicznego zwykle rozpatruje się w obszarze działalności przemysłowej i to nie tylko w aspekcie teoretycznym, lecz także praktycznym¹. Wbrew dominującym opiniom technologia jest jednak atrybutem nie tylko działalności produkcyjnej, ale też usługowej. Technologia to zasób mający ogromne znaczenie dla przedsiębiorstwa, również świadczącego usługi. Jeśli potraktujemy technologię jako „wszelkiego rodzaju sposoby transformacji wejść w wyjścia oraz wszelkie niezbędne do tego urządzenia techniczne” [Rutka 2002, s. 195], to należy być świadomym, że warunkuje ona wiele różnorodnych efektów działań podejmowanych przez przedsiębiorstwa.

¹ Dominującą rolę rozwoju technologii w działalności przemysłowej można dostrzec m.in. w następujących pozycjach literatury: P. Lowe, *Zarządzanie technologią. Możliwości poznawcze i szanse*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1999; W.M. Grudzewski, I.K. Hejduk, *Zarządzanie technologiami. Zaawansowane technologie i wyzwania ich komercjalizacji*, Difin, Warszawa 2008; J. Łunarski, *Zarządzanie technologiami. Ocena i doskonalenie*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów 2009; M. Dodgson, D. Gann, A. Salter, *The Management of Technological Innovation. Strategy and Practice*, Oxford University Press Inc., New York 2008.

Biorąc pod uwagę istotę funkcjonowania przedsiębiorstwa na rynku, efekty te w zasadzie muszą sprowadzać się do zapewnienia możliwie jak najwartościowszej oferty dla klientów. Technologia powinna zatem w procesach wewnątrzorganizacyjnych transformacji kształtować lub ewentualnie bezpośrednio warunkować wysoki standard poszczególnych instrumentów oddziaływania na klienta, które to przecież współtworzą ofertę rynkową. Należy mieć tu na uwadze bogate instrumentarium mieszczące się, najogólniej rzecz biorąc, w takich kategoriach, jak: produkt, cena, dystrybucja i promocja. Idąc dalej, standard tych instrumentów, zwłaszcza w odniesieniu do ofert konkurencji, warunkuje wyniki osiągane przez przedsiębiorstwo w procesie konkurowania, szczególnie te o charakterze marketingowym i finansowym.

Jeśli słusznie założymy, że o sukcesie przedsiębiorstwa decyduje jego umiejętność precyzyjnego zaspokajania, a może nawet kreowania potrzeb rynkowych, to biorąc pod uwagę rolę technologii w kształtowaniu oferty rynkowej, należy dostrzec w niej zasób o znaczeniu strategicznym dla przedsiębiorstwa. Dlatego też tak ważne jest, aby w ramach własnego potencjału konkurencyjności posiadać odpowiednie technologie, i to w różnych obszarach aktywności. Ponadto, aby wypełniały one swoją ważną rolę, niewątpliwie muszą być ciągle doskonałe, by sprostać dynamicznie zmieniającym się wyzwaniom stawianym zwłaszcza przez silnych konkurentów, wymagających klientów oraz coraz trudniejsze otoczenie technologiczne.

W niniejszym artykule o charakterze empirycznym autor pragnie dokonać oceny znaczenia innowacji technologicznych w działalności ubezpieczeniowej poprzez identyfikację zaangażowania zakładów ubezpieczeń w protechnologiczną działalność innowacyjną i osiągniętych w jej następstwie efektów.

Źródłem danych niezbędnych do realizacji powyższych zamierzeń były przeprowadzone przez autora w styczniu 2009 roku badania, które zostały zrealizowane metodą ankiety bezpośredniej na próbie 90 przedsiębiorstw sektora finansowego. Wśród nich znalazło się 20 zakładów ubezpieczeń na życie oraz 20 zakładów ubezpieczeń majątkowych i to właśnie ich będą dotyczyły analizy i wnioski prezentowane w tym opracowaniu.

2. Aktywność zakładów ubezpieczeń w zakresie protechnologicznej działalności innowacyjnej

Protechnologiczna działalność innowacyjna wydaje się warunkiem koniecznym trwania przedsiębiorstwa na dynamicznych i konkurencyjnych rynkach. Niewątpliwie takim wymagającym rynkiem jest rynek usług finansowych, na którym funkcjonują przedsiębiorstwa dysponujące często bardzo silnym potencjałem, nie tylko finansowym. Analizując ten rynek z pozycji obserwatora, jakim jest chociażby potencjalny klient, bez trudu dostrzega się na nim istotny postęp technologiczny. A zatem można domniemywać, że przedsiębiorstwa, będące sprawcami tego postępu, dopatrują się w rozwoju technologicznym źródeł swoich zdolności do skutecznego konkurowania.

Aby ocenić postawę menedżerów zakładów ubezpieczeń wobec innowacji technologicznych, autor podjął się próby zidentyfikowania ich zaangażowania w działalność innowacyjną na rzecz rozwoju technologii. W tym celu indagował respondentów o liczbę wprowadzonych w ich przedsiębiorstwach określonego rodzaju zmian technologicznych w ostatnich trzech latach. Uzyskane w tym zakresie wyniki zostały zaprezentowane w tab. 1.

Tabela 1. Liczba wprowadzonych zmian technologicznych w badanych przedsiębiorstwach

Zmiany technologiczne	Łączna liczba zmian	% firm wprowadzających określoną liczbę zmian technologicznych						
		0	1	2	3	4	5	6
Nowa technologia projektowania usług	78	35	20	10	5	15	10	5
Modernizacja technologii projektowania usług	76	15	35	15	15	20	0	0
Wdrożenie technologii informatycznej wspomagającej projektowanie usług	68	30	25	20	0	20	5	0
Modernizacja technologii informatycznej wspomagającej projektowanie usług	64	15	35	35	5	10	0	0
Nowa technologia świadczenia usług	58	25	45	15	0	5	10	0
Modernizacja technologii świadczenia usług	78	15	30	15	30	5	5	0
Wdrożenie technologii informatycznej wspomagającej świadczenie usług	58	25	40	15	5	15	0	0
Modernizacja technologii informatycznej wspomagającej świadczenie usług	66	25	25	25	15	5	5	0
Nowa technologia sprzedaży usług	50	40	15	30	10	5	0	0
Modernizacja technologii sprzedaży usług	62	25	30	20	15	10	0	0
Wdrożenie technologii informatycznej wspomagającej sprzedaż usług	64	20	35	15	25	5	0	0
Modernizacja technologii informatycznej wspomagającej sprzedaż usług	70	25	25	15	25	5	5	0
Nowy sposób dostarczenia usługi na rynek	50	30	40	20	0	5	5	0
Modyfikacja dotychczasowego sposobu dostarczenia usługi na rynek	84	15	20	35	10	10	10	0
Nowa technologia komunikowania się wewnątrzorganizacyjnego	28	50	30	20	0	0	0	0
Modernizacja technologii komunikowania się wewnątrzorganizacyjnego	66	30	20	20	20	5	5	0
Nowa technologia komunikowania się z otoczeniem	36	40	40	10	10	0	0	0
Modernizacja technologii komunikowania się z otoczeniem	56	30	30	15	20	5	0	0

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań w zakładach ubezpieczeń.

Zaprezentowane wyniki pomiaru wskazują, że w ostatnich trzech latach wszystkie wymienione w badaniu technologie były przedmiotem zmian w sektorze ubezpieczeniowym. Zakłady ubezpieczeń zarówno licznie modyfikowały swoje dotychczasowe technologie, jak i wdrażały nowe, mimo że te drugie wymagają od przedsiębiorstwa większego wysiłku, zwłaszcza organizacyjnego i finansowego, ale z drugiej strony dają mu szansę na zdobycie bardziej znaczącej przewagi konkurencyjnej.

Można by założyć, że liderzy sektora, mając aspiracje osiągnięcia lub utrzymania wiodącej w nim pozycji, a przy tym posiadając odpowiedni potencjał rozwoju, powinni wdrażać zwłaszcza te nowe technologie. Natomiast pozostałe przedsiębiorstwa, chcąc uniknąć powstania zbyt dużej luki konkurencyjnej, powinny bronić swojej pozycji poprzez wprowadzanie nawet mniej znaczących innowacji – modernizując swoje dotychczasowe technologie. Czy jednak rzeczywistość potwierdza tę powszechnie przyjmowaną prawidłowość również w sektorze ubezpieczeniowym? Odpowiedzi na to pytanie autor postara się znaleźć w ramach niniejszego podrozdziału.

Analizując powyższe wyniki, należy zauważyć, że w zdecydowanej mniejszości znajdują się zakłady ubezpieczeń, które nie wprowadziły w ostatnich trzech latach żadnej modyfikacji posiadanych technologii. Wyraźną mniejszość stanowią też zakłady ubezpieczeń, które w ogóle nie wprowadzały nowych technologii. Oznacza to, że z jednej strony badane firmy są świadome potrzeby lub nawet konieczności rozwoju potencjału technologicznego, z drugiej zaś wyrażają gotowość i potwierdzają zdolność do podejmowania tego rodzaju działalności. A zatem nie tylko liderzy wykazują się dużą aktywnością w analizowanym obszarze, co świadczy o dużej sile całego sektora ubezpieczeniowego w Polsce.

Warto jednak zauważyć, że w przypadku większości poddanych badaniu technologii większy jest udział przedsiębiorstw niewdrażających nowych technologii niż niemodernizujących ich. Wynika to z faktu, że łatwiej jest zmodyfikować posiadaną już technologię niż wyposażyć się w nową. Mimo że – jak już na to wskazywano – sektor ubezpieczeniowy w Polsce jest silny, to jednak w przewadze znajdują się przedsiębiorstwa, które częściej modyfikują swoje technologie, względem tych, które kupują nowe. Ponadto można domniemywać, że przedsiębiorstwa najsilniejsze wprowadzają większą liczbę innowacji, i to poważniejszych, bo te rzeczywiście są w zdecydowanej mniejszości.

Jak się okazuje, wszystkie dość szczegółowo wyodrębnione i analizowane technologie cieszyły się bardzo dużym zainteresowaniem zakładów ubezpieczeń w zakresie tworzenia innowacji, i to licznych. Największa jednak część badanych firm doskonalila swój potencjał technologiczny w dziedzinie świadczenia usług. Aż 85% z nich dokonało modyfikacji tych technologii, a 75% wprowadziło nowe. Ponadto aż 75% respondentów deklarowało wdrożenie, i to niekoniecznie jednego, systemu informatycznego wspomagającego świadczenie usług i tyleż samo modernizowanie tych systemów.

Biorąc pod uwagę fakt, że tak wiele i to różnorodnych zmian technologicznych było wdrażanych w ostatnich latach w badanych przedsiębiorstwach, a ponadto w zdecydowanej mniejszości były takie, które nie wprowadzały innowacji w poszczególnych kategoriach wymienionych sposobów działania, należy uznać, że działające w Polsce zakłady ubezpieczeń wykazują się dużą aktywnością w zakresie rozwoju wykorzystywanych przez siebie technologii. Stąd trudno mówić o tym, że to tylko liderzy wyznaczają kierunki i stopień postępu technologicznego w polskim sektorze ubezpieczeniowym.

3. Bezpośrednie efekty innowacji technologicznych w zakładach ubezpieczeń

Zważywszy na aktywność dotyczącą wdrażania innowacji technologicznych, można domniemywać, że muszą one mieć ogromne znaczenie dla badanych zakładów ubezpieczeń. Jednak aby tę hipotezę zweryfikować, należy ocenić efekty, jakie te innowacje przynoszą podmiotom je aplikującym. Zmiany technologiczne same w sobie wprowadzają dezorganizację, odrywają pracowników od bieżącej pracy, generują koszty, niosą ryzyko, a zatem można powiedzieć, że są użyteczne tylko wtedy, jeśli zapewniają efekty uzasadniające poniesienie wysiłku i kosztów na ich wprowadzenie. Inaczej mówiąc, innowacje technologiczne powinny zapewniać takie efekty realizowanych przez przedsiębiorstwo procesów, by te bezpośrednio lub pośrednio kreowały wyższą od ofert konkurentów wartość dla klienta i skutecznie na niego oddziaływały.

Aby ustalić, czy innowacje technologiczne rzeczywiście mają duże znaczenie dla zakładów ubezpieczeń, a ich zaangażowanie we wdrażanie tych innowacji nie jest tylko intuicyjnym zachowaniem lub powielaniem powszechnie utartych wśród konkurentów działań, autor podjął się identyfikacji efektów wprowadzonych przez nie zmian technologicznych. Uzyskane w tym obszarze analiz wyniki zostały zaprezentowane na rys. 1.

Otrzymane wyniki badań wskazują na zadziwiająco wysoką skuteczność pro-technologicznej działalności innowacyjnej funkcjonujących w Polsce zakładów ubezpieczeń. Zdecydowana większość badanych przedsiębiorstw uzyskuje zakładane przez siebie efekty wprowadzanych zmian technologicznych, przejawiające się – najogólniej rzecz ujmując – w poprawie różnych aspektów oferty rynkowej lub w zdolnościach do zwiększenia jej rynkowej wartości. Należy tylko mieć nadzieję, że odpowiedzi respondentów wynikają z obiektywnie stwierdzonych faktów, a nie przypuszczeń.

Okazuje się, że wszystkie badane zakłady ubezpieczeń, które za cel wprowadzenia innowacji technologicznej postawiły sobie skrócenie czasu reagowania na sygnały klientów dotyczące zmiany ich potrzeb oraz – co jest bezpośrednio z tym związane – skrócenie cyklu powstawania nowych produktów, ten cel osiągnęły. Zatem dzięki nowym technologiom są w stanie szybciej dopasować się do zmiennych

oczekiwań rynku, co wydaje się ważną umiejętnością w warunkach silnej konkurencji.

Ponadto można powiedzieć, że prawie wszystkie indagowane zakłady ubezpieczeń osiągnęły szereg kolejnych, założonych przez siebie efektów odnoszących się wprost lub pośrednio do poprawy kształtowanych przez siebie poszczególnych instrumentów oddziaływania na rynek.



Rys. 1. Bezpośrednie efekty zmian technologicznych w badanych przedsiębiorstwach

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań w przedsiębiorstwach.

Największe problemy (choć trudno mówić o problemach przy tak wysokiej skuteczności) miały te zakłady ubezpieczeń, które w konsekwencji wdrożenia innowacji technologicznych pragnęły zwiększyć elastyczność procesu świadczenia usług,

stworzyć nową markę produktu, usprawnić taryfikowanie usług oraz zwiększyć elastyczność produktu.

W ramach podsumowania można zatem stwierdzić, że innowacje technologiczne mają duże znaczenie dla zakładów ubezpieczeń, ponieważ pozwalają im osiągać założone przez siebie cele wpływające na wzrost rynkowej wartości instrumentów konkurencyjności tworzących ofertę dla ich klientów.

4. Innowacje technologiczne a konkurencyjność zakładów ubezpieczeń

Innowacje technologiczne mają za zadanie doskonalić potencjał przedsiębiorstwa wykorzystywany w procesie kształtowania atrakcyjnej oferty rynkowej, która z kolei warunkuje stopień realizacji jego celów strategicznych. Tym samym innowacje te budują długookresową zdolność przedsiębiorstwa do skutecznego konkurencyjności, czyli jego konkurencyjność, której zwieńczeniem jest pozycja w sektorze.

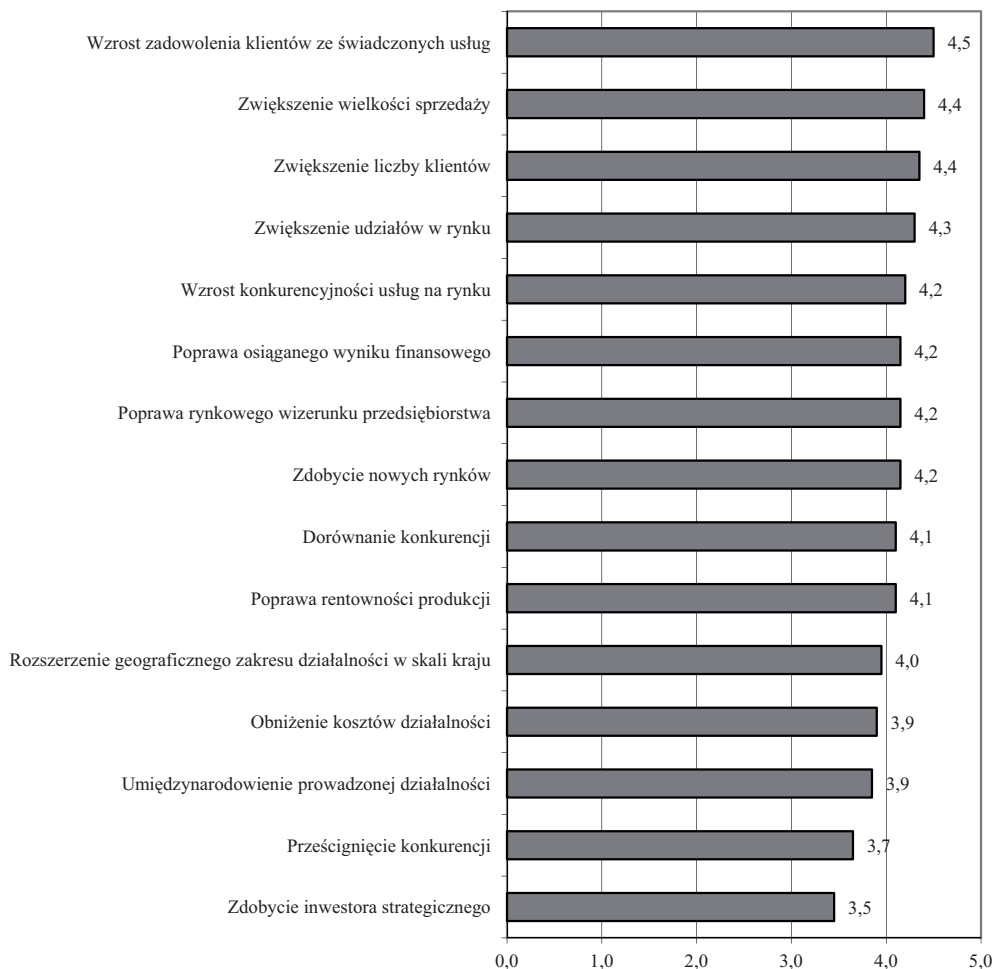
Poprawa instrumentów konkurencyjności lub ich bezpośrednich czynników, o których była mowa w poprzednim podrozdziale, nie jest zatem celem przedsiębiorstwa samym w sobie. Te instrumenty muszą być tak doskonałe, aby w sposób oczekiwany przez przedsiębiorstwo wpływały na decyzje potencjalnych klientów, a w konsekwencji pozwalały im osiągać jak najwyższy poziom idących w parze wyników rynkowych i finansowych. Tym samym należy uznać, że innowacje technologiczne dopiero wtedy są użyteczne dla przedsiębiorstwa, jeśli poprzez generowane efekty wpływają na realizację ich rynkowych i finansowych celów strategicznych. W tym miejscu wyłania się rola innowacji technologicznych w kształtowaniu konkurencyjności przedsiębiorstwa.

Chcąc zatem ostatecznie zweryfikować słuszność podejmowania przez działające w Polsce zakłady ubezpieczeń zmian technologicznych, poproszono ich przedstawicieli o dokonanie oceny – w skali pięciopunktowej – osiągniętych dzięki nim wyników, gdzie 1 oznaczało zdecydowany brak oczekiwanego wyniku, a 5 zdecydowane jego wystąpienie. Środkowa kategoria skali to ocena neutralna, interpretowana jako „trudno powiedzieć”. Uzyskane odpowiedzi, będące średnimi arytmetycznymi dokonanych ocen, przedstawiono na rys. 2.

I tym razem można mówić o uzyskaniu niemal euforycznych opinii respondentów. Wskazują one, że średnio rzecz ujmując, badane zakłady ubezpieczeń dostrzegają występowanie w swojej firmie wszystkich analizowanych finansowych i rynkowych wyników osiąganych dzięki wdrażanym innowacjom technologicznym, a większość z nich wyraźnie.

Analizując najsilniej odczuwane rezultaty, można dojść do wniosku, że innowacje technologiczne poprzez swoje bezpośrednie efekty wywołują wzrost zadowolenia klientów ze świadczonych usług, co pozwala zwiększyć ich liczbę, a w konsekwencji udział w rynku i wielkość sprzedaży. Osiągane efekty rynkowe – jak widać – mają

też przełożenie na finansowe, gdyż zakłady ubezpieczeń dość wyraźnie (średnia ocen 4,2) dostrzegają poprawę osiągniętych przez siebie wyników finansowych.



Rys. 2. Rynkowe i finansowe efekty innowacji technologicznych w badanych przedsiębiorstwach

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań w przedsiębiorstwach.

Przedstawione powyżej optymistyczne wyniki badań mogłyby sugerować, że każdy zakład ubezpieczeń za sprawą innowacji technologicznych osiąga fenomenalne rezultaty i każdy zajmuje wysoką pozycję w sektorze. Oczywiście nie wszystkie zakłady ubezpieczeń są w doskonałej kondycji i nie wszystkie są, bo nie mogą być, liderami. Poprawa określonych wyników dla niektórych z nich oznacza co najwyżej możliwość dorównania konkurencji, co jest zidentyfikowanym, dość wyraźnym efektem o średniej ocen 4,1, a więc silniej odczuwanym niż prześcignięcie konku-

rencji. Prześcignięcie konkurencji wydaje się możliwe do osiągnięcia raczej przez nielicznych graczy rynkowych, stąd jest obok zdobycia inwestora strategicznego najsłabiej odczuwanym rezultatem wprowadzonych innowacji technologicznych.

Warto dodać, że zaprezentowane wyniki to średnie arytmetyczne, dające tylko ogólny obraz rzeczywistości. Na przykład najsilniej odczuwany efekt, jakim był wzrost zadowolenia klientów ze świadczonych usług, nie występował we wszystkich badanych podmiotach. Niemniej jednak należy jeszcze raz podkreślić fakt, że stopień występowania poszczególnych jak najbardziej pożądaných wyników osiągniętych za sprawą innowacji technologicznych świadczy o ich ogromnej roli, jaką odgrywają w działalności zakładów ubezpieczeń.

5. Zakończenie

Dynamicznie zmieniające się otoczenie, a tak naprawdę znajdujące się w nim siły oddziaływania wywołują wręcz nieustanną presję wymuszającą na przedsiębiorstwach wprowadzanie innowacji technologicznych warunkujących wartość ich oferty rynkowej. Jak wskazują na to zaprezentowane w artykule wyniki badań, jest to zjawisko osobliwe nie tylko dla przedsiębiorstw przemysłowych, ale równie charakterystyczne dla przedsiębiorstw usługowych.

Jako bardzo dobry przykład jawi się tu sektor ubezpieczeniowy, którego przedsiębiorstwa wykazują się bardzo dużym zaangażowaniem w działania na rzecz rozwoju technologicznego. Niemalże wszystkie zakłady ubezpieczeń wprowadzają mniej lub bardziej znaczące innowacje, często nawet liczne, i to w zakresie różnych rodzajów technologii. Zgodnie z deklaracjami ich przedstawicieli innowacje te są bardzo skuteczne, gdyż przynoszą zdecydowanej większości z nich oczekiwane efekty, zwłaszcza w postaci poprawy instrumentów oddziaływania na klientów. Co ważniejsze, efekty te mają istotny wpływ na poprawę osiąganych przez nie wyników zarówno o charakterze rynkowym, jak i finansowym. A zatem wprowadzane przez zakłady ubezpieczeń innowacje technologiczne co do zasady zapewniają im wzrost konkurencyjności, który jednym pozwala niwelować istniejące luki konkurencyjne względem rynkowych rywali, a innym prześcignąć konkurentów, poprawiając tym samym swoją pozycję w sektorze.

Ostatecznie w mniemaniu autora można rozwiązać wszelkie wątpliwości co do istotnego, a nawet strategicznego znaczenia innowacji technologicznych w działalności usługowej, czego najlepszym dowodem jest zaprezentowana działalność ubezpieczeniowa. Ta konstatacja może być ważną wskazówką dla tych przedsiębiorstw usługowych, zwłaszcza małych, które jeszcze nie dostrzegają w swej działalności wagi technologii i jej rozwoju.

Literatura

- Dodgson M., Gann D., Salter A. [2008], *The Management of Technological Innovation. Strategy and Practice*, Oxford University Press Inc., New York.
- Grudzewski W.M., Hejduk I.K. [2008], *Zarządzanie technologiami. Zaawansowane technologie i wyzwania ich komercjalizacji*, Difin, Warszawa.
- Lowe P. [1999], *Zarządzanie technologią. Możliwości poznawcze i szanse*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice.
- Łunarski J. [2009], *Zarządzanie technologiami. Ocena i doskonalenie*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów.
- Rutka R. [2002], *Organizacja*, [w:] *Zarządzanie organizacjami*, red. A. Czermiński, M. Czerska, B. Nogalski, R. Rutka, J. Apanowicz, TNOiK „Dom Organizatora”, Toruń.

THE IMPORTANCE OF TECHNOLOGICAL INNOVATIONS IN THE INSURANCE SECTOR

Summary: The paper has empirical character and it is an attempt to evaluate the importance of technological innovations in the insurance sector. Due to this the author not only analyses the insurance companies' involvement in the undertakings aimed at technological development but also identifies direct results of technological innovations implementation. Moreover, he shows market and financial outcomes resulting from these undertakings. On the base of the research findings, there is no doubt that protechnological activities of insurance companies highly influence their competitiveness. Such increase of competitiveness arises from the increase of insurance services' market value.

Keywords: technological innovations, technological development, insurance sector.