

dr Jarosław W. Przybytniowski

Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach

Rozwój rynku kanałów świadczenia usług ubezpieczeniowych. Polska na tle krajów Unii Europejskiej

Wprowadzenie

Sektor ubezpieczeń, jako ważny element systemu finansowego, odgrywa istotną rolę w procesie rozwoju gospodarczego kraju, zarówno w skali lokalnej, jak i międzynarodowej, tworząc „przemysł ubezpieczeniowy”. Tworzy podstawy ekonomicznej stabilności gospodarstw domowych i przedsiębiorstw – mobilizuje oszczędności, pozwala na efektywne zarządzanie ryzykiem, sprzyja optymalnej alokacji kapitału [por. (Ward, Zurbruegg 2000; Zaleska 2009, 2010; Owsiak 2011; Czekaj, Dresler 2012)]. Funkcjonowanie tego systemu zależy w znacznym stopniu od zmian zachodzących w jego otoczeniu – sfery finansowej i realnej. Zmiany w jednej sferze implikują zaburzenia w drugiej. Poziom rozwoju usług w istotny sposób wpływa na zachowania klientów, gdyż ich postępowanie (np. skłonność do oszczędzania) ma istotne znaczenie dla stabilności i rozwoju sektora ubezpieczeń (Sopoćko 2009). Dostępność do usług ubezpieczeniowych jest ważnym elementem w podejmowaniu decyzji życiowych, gdyż dobra dostępność do usług, w tym finansowych (do takich zaliczamy pośrednictwo ubezpieczeniowe) oznacza możliwość wyboru, oszczędność czasu oraz środków (Pacione 1989). Jeszcze pod koniec XX wieku, w państwach socjalistycznych, usługi były traktowane, jako „dodatek” (służebność) wobec przemysłu. Rosnąca rola usług, zwłaszcza w krajach dawnego bloku wschodniego, w tym Polski, będąca wynikiem przemian społeczno-gospodarczych, jakie dokonały się w początkach lat 90. ubiegłego wieku – w szczególności widoczne we wzroście zamożności społeczeństwa (PKB *per capita*), rosnącym popycie na usługi konsumpcyjne, jak też świadomości społeczeństwa, spowodowały wzrost zainteresowania tą dziedziną (Nowosielska 1994; Tkocz 1999).

Obecnie zwraca się uwagę na fakt, że zakłady ubezpieczeń z powodu specyfiki swojej działalności i realizowanych modeli biznesowych, są względnie odporne na wstrząsy systemu finansowego. Ponadto w pewnym stopniu mają one stabilizujący wpływ na rynki finansowe (Monkiewicz 2011). W przeciwieństwie do innych pośredników finansowych (np. banków) – towarzystwa ubezpieczeniowe mają odwrócony cykl kosztów i przychodów. Powoduje to, że w mniejszym stopniu są one narażone na ryzyko utraty płynności.

Niniejsze opracowanie to efekt ciągu badań prowadzonych przez autora na zaproszenie European Business Club Association oraz European Academy of Technology and Management w ramach projektu Nr T270/S185 (CERIF) Nr 2007/10/01. Główną przesłanką zajęcia się tym problemem są zmiany zachodzące w otoczeniu rynku finansowego, w tym pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce na tle krajów Unii Europejskiej (UE). W artykule wykorzystano dane publikowane z lat 1996–2011 przez Komisję Nadzoru Finansowego, Polską Izbę Ubezpieczeń oraz z lat 2008–2011 Europejską Federację Ubezpieczeniową i Reasekuracyjną Europe Insurance. Zespół uczestniczący w projekcie, poza analizą rozwoju poszczególnych kanałów świadczenia usług ubezpieczeniowych, postanowił także dokładnie zbadać pod względem ekonomicznym proponowane zmiany w dyrektywie o pośrednictwie ubezpieczeniowym – (z ang. *Insurance Mediation Directive* – IMD2), co znajdzie swój wyraz w kolejnym opracowaniu. Obszarem badań, którym autor zajmuje się w niniejszym opracowaniu jest analiza rozwoju poszczególnych kanałów świadczenia usług ubezpieczeniowych.

Nadrzędnym celem prowadzonych badań jest uzyskanie odpowiedzi na pytania, czy istnieje możliwość wypracowania jednego modelu dla funkcjonowania poszczególnych kanałów dystrybucji usług ubezpieczeniowych, z uwzględnieniem zmian zachodzących w otoczeniu rynku finansowego.

Odpowiedź na to pytanie będzie możliwa po dokładnym rozpoznaniu specyfiki funkcjonowania pośrednictwa ubezpieczeniowego, analizy rozwiązań już funkcjonujących, jak też przedstawienia analiz związanych z funkcjonowaniem poszczególnych kanałów świadczenia usług ubezpieczeniowych.

1. Świadczenie usług ubezpieczeniowych

Świadczenie usługi ubezpieczenia jest procesem obejmującym: dystrybucję bezpośrednią lub pośrednią, komunikację interpersonalną, masową, hipermedialną oraz informację bezpośrednią i pośrednią.

Dystrybucja oznacza zorientowaną na osiągnięcie zysku działalność obejmującą planowanie, organizowanie i kontrolowanie sposobu przemieszczania gotowych produktów z miejsc ich wytworzenia do miejsc sprzedaży nabywcom finalnym (Kotler 1994). Natomiast zdaniem autora, *proces dystrybucji obejmuje wszelkie czynności jak i wszystkich uczestników rynku ubezpieczeń, biorących udział w produkcji, pośredniczeniu i nabywaniu umów ubezpieczenia, które są związane*

z powstaniem produktu ubezpieczeniowego¹ i doprowadzeniu do transakcji kupna-sprzedaży. Proces ten odbywa się przed, w trakcie, po powstaniu produktu ubezpieczeniowego, jak i w czasie transakcji wykonywanej za pośrednictwem pośrednika ubezpieczeniowego. Można stwierdzić, że świadczenie usługi ubezpieczenia jest pojęciem szerszym niż tylko jej dystrybucja (Przybytniowski 2010). Ponadto – w ujęciu podmiotowym kanał dystrybucji usług ubezpieczeniowych jest zbiorem wzajemnie zależnych od siebie organizacji, współuczestniczących w procesie dostarczania produktu i usługi do klienta. Kanał ten powinien być dostosowany do: produktu, jego przeznaczenia i zastosowania, sposobu sprzedaży, rodzaju rynku i do końcowego nabywcy, który decyduje o prawidłowości jego wyboru i sprawności funkcjonowania.

Kanały dystrybucji produktów ubezpieczeniowych można podzielić ze względu na fakt istnienia etapów pośrednich sprzedaży (charakteru powiązań) pomiędzy zakładem ubezpieczeń a klientem. Z podmiotowego punktu widzenia – można wyróżnić kanał: bezpośredni (z ang. *direct canvassing*) i pośredni (z ang. *indirect canvassing*). Bezpośrednie kanały w działalności ubezpieczeniowej są najczęściej obsługiwane dwutorowo – za pomocą własnych placówek i własnego personelu poprzez Internet i telefon (Bosselmann 2008) lub w kontakcie bezpośrednim. Wykorzystując tę formę zakład ubezpieczeń zyskuje określone korzyści: lepszą kontrolę wykonania usługi; indywidualizację usługi i jej cech w wyniku osobistego kontaktu z ubezpieczającym. Ma także możliwość otrzymania dodatkowych informacji od klientów o poziomie i strukturze potrzeb; zmianach w zakresie tych potrzeb; ocenie usług świadczonych przez konkurencję. W przypadku wykorzystania kanałów pośrednich, zakład ubezpieczeń podejmuje współpracę z pośrednikami ubezpieczeniowymi (agentami lub brokerami). Podmiotowe ujęcie kanałów dystrybucji definiuje się jako zbiór organizacji – współuczestników dostarczania i sprzedaży produktów i usług na rynku (Czubała 2002). Ponadto w literaturze przedmiotu, możemy spotkać podział kanałów na tzw. tradycyjne (klasyczne) oraz nieklasyczne, wykorzystujące najnowsze technologie oraz koncepcje współpracy z innymi podmiotami (innowacyjne – z ang. *direct insurance*²). Istnieje spór wśród teoretyków i praktyków ubezpieczeniowych (jak do tej pory jest to kwestia uznaniowa), od którego momentu kanał dystrybucji usług ubezpieczeniowych nie jest już uznawany za innowacyjny a za tradycyjny, zwłaszcza że kanały te analizowane były głównie na gruncie marketingu. Rzadko odnoszono się do ekonomicznych aspektów funkcjonowania kanałów dystrybucji usług ubezpieczeniowych, które są niezbędne dla procesu kształtowania pozycji rynkowej przed-

¹ Produkt ubezpieczeniowy (*insurance product*) – pakiet usług dostarczanych ubezpieczonemu przez zakład ubezpieczeń za określoną opłatą (składkę ubezpieczeniową). Usługi te są świadczone od chwili zawarcia umowy pomiędzy stronami, aż do jej rozwiązania na warunkach, które są w umowie określone.

² *Direct Insurance* to termin oznaczający dystrybucję produktów ubezpieczeniowych przez media, najczęściej przez telefon lub Internet. W praktyce *direct* oznacza wykorzystywanie kanałów własnych w dystrybucji usług ubezpieczeniowych.

siębiorstwa ubezpieczeniowego. Za ich pośrednictwem produkt ubezpieczeniowy pokonuje drogę od zakładu ubezpieczeń do ostatecznego nabywcy, beneficjenta (klienta), w oparciu o proces dystrybucji, który jest całokształtem powiązanych ze sobą czynności niezbędnych do dokonania transakcji finalnej. Kanały dystrybucji bywają także utożsamiane z kanałami marketingowymi, rynkowymi lub kanałami zbytu (Sławińska 2011). Kanały te zmieniają się wraz ze wzrostem znaczenia podmiotów wspomagających ich funkcjonowanie (np.: poczta, banki); zmianą znaczenia poszczególnych podmiotów w dystrybucji usług ubezpieczeniowych; wzrostem liczby podmiotów zajmujących się dystrybucją ubezpieczeń; zanikaniem ograniczeń terytorialnych oraz wyodrębnianiem nowych podmiotów uczestniczących w dystrybucji usług ubezpieczeniowych (Goerz, Henseler, Perschke 2007; Majtánová, Bláhová 2008).

2. Pojęcie pośrednictwa ubezpieczeniowego

Pośrednictwo jest terminem związanym ze sferą ubezpieczeń. Natomiast jego uniwersalny charakter wykracza daleko poza nią. Pojęcie to ma swoją długą historię³ i ewaluowało wraz z rozwojem form ubezpieczeniowych.

Pojęcie pośrednictwa (łac. *faktor* = pośrednik) (Tokarski 1980) odnosi się do działalności osoby trzeciej, mającej na celu porozumienie między stronami (...), występowanie w roli łącznika lub rozjemcy, a także załatwiania dla zarobku różnego rodzaju transakcji handlowych pomiędzy obu stronami.

Pośrednictwo ubezpieczeniowe (z ang. *insurance mediation*) wiąże się integralnie z nowoczesną organizacją ubezpieczeń gospodarczych opartą na zasadach rynkowych. Służy nie tylko „zdobywaniu” przez ubezpieczycieli większej liczby kandydatów do ubezpieczenia (Łazowski 1948), ale pozwala także orientować się w mechanizmach rynku ubezpieczeniowego, przyczyniając się do umasowienia ubezpieczeń i stałego podnoszenia świadomości ubezpieczeniowej społeczeństwa. Działalność pośredników ubezpieczeniowych (z ang. *insurance intermediary*) skracca drogę między ubezpieczycielem i ubezpieczającym, ułatwiając ich kontakty oparte na idei negocjacji i harmonijnej współpracy (Kowalewski 1991).

Biorąc pod uwagę zachodzące zmiany na rynku finansowym, w tym ubezpieczeniowym, pośrednictwo można rozpatrywać w ujęciu:

1. szerszym – jako działalność polegającą na udziale każdego podmiotu niebędącego ubezpieczycielem w zawieraniu lub/i wykonywaniu umowy ubezpieczenia [patrz: (Ustawa 2003a, art. 3 ust. 2; Ustawa 2003d, Dyrektywa 2002/92/EC)]⁴; jak też, każdy zakład ubezpieczeń może zlecać określone czynności związane

³ Szerzej na temat historii zawodu pośrednika ubezpieczeniowego czytaj w: (Wareński 1968; Łazowski 1997; Szczęśniak 2003; Przybytniowski 2010; Hodgins 1992; Raynes 1983).

⁴ W tym miejscu należy pamiętać, że wykonywanie czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego zostało w pewnych sytuacjach wyłączone spod rygoru ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym.

z zawieraniem i wykonywaniem umowy ubezpieczenia innym podmiotom, także tym, które nie są pośrednikami ubezpieczeniowymi (Ustawa 2003d, art. 3 ust. 6);

2. węższym (Ustawa 2003d, Dyrektywa 2002/92/EC, art. 2). Należy pamiętać, że polskie prawo ujmuje pośrednictwo ubezpieczeniowe w sposób przedmiotowo-podmiotowy. Podział pośredników ubezpieczeniowych na agentów i brokerów⁵ jest wyrazem utrwalonej w Polsce praktyki ubezpieczeniowej. Zawężanie pośrednictwa tylko do tych dwóch form nie służy klientom i stwarza bariery w rozwoju rynku dystrybucji usług ubezpieczeń w Polsce (Przybytniowski 2004). Anachroniczna koncepcja pośrednictwa utrudnia rozwój szeroko pojmowanych usług finansowych (Chróścicki 2008).

Należy przypomnieć, że rolę pośrednika ubezpieczeniowego pełnią, także podmioty występujące w ramach stosunku ubezpieczenia jako ubezpieczający lub ubezpieczeni (Orlicki 2008; Przybylska-Kapuścińska 2009) (np.: bancassurance).

W naszej literaturze przeważa przekonanie, że pośrednictwo ubezpieczeniowe wykracza poza zakres pojęciowy pośrednictwa handlowego (Całus 1985; Allerhand 1991; Wąsiewicz 1994, Kowalewski 1998)⁶ i cywilnego (Korzonek, Rosenblüth 1934; Domański 1938; Allerhand 1991)⁷. Tego rodzaju wypowiedzi polskiej doktryny wiążą się z obserwacją praktyki gospodarczej (Łazowski 1948; Kowalewski 1998). Podobnie należy odbierać definicję zawartą w dyrektywie w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego (2002/92/WE, art. 2 pkt. 3), gdzie pośrednictwo ubezpieczeniowe oznacza działalność polegającą na wprowadzaniu, proponowaniu lub przeprowadzaniu innych prac przygotowawczych do zawarcia umów ubezpieczenia lub zawieraniu takich umów, lub też udzielaniu pomocy w administrowaniu i wykonywaniu takich umów, w szczególności w przypadku roszczenia. Mając na uwadze definicję oraz preambułę – można powiedzieć, że pośrednictwo ubezpieczeniowe nie zawiera tzw. „czystego” doradztwa, ponieważ nie obejmuje (Pokrzywniak 2011):

- 1) ułatwiania zawarcia umowy ubezpieczenia, lub
- 2) udziału w jej wykonywaniu.

⁵ Rozważania w niniejszym opracowaniu nie odnoszą się do pośrednictwa ubezpieczeniowego odnoszącego się do pośrednictwa pośredniego, wykonywanego przez brokerów reasekuracyjnych (umów reasekuracji) i pośredników omawianych w rozdział IV i V Ustawy Kodeks morski z dnia 18 września 2001r. (Dz.U. z 2009 r. nr 217, poz. 1689 z późn. zm.).

⁶ Pośrednictwo typu handlowego wykonuje w sposób stały, zarobkowy, we własnym imieniu i w ramach prowadzonego przedsiębiorstwa podmiot będący kupcem. Klasyczny pośrednik handlowy działa na rzecz tylko jednej strony umowy, choć może być pośrednikiem bądź też pełnomocnikiem kilku osób. Pojęcie to wykształciło się na bazie art. 568 k.h. definiującego istotę umowy agencyjnej. W literaturze przedwojennej dominował pogląd, iż przepis ten odnosi się również do agenta (obecnie agenta) ubezpieczeniowego. Odmiennie zdanie, co do zasadniczej jednostronności pośrednictwa handlowego wyraża m.in. Całus A., utrzymując, iż maklera handlowego charakteryzuje działanie na rzecz wszystkich stron umowy, co dla maklera cywilnego bynajmniej nie stanowi reguły.

⁷ Pośrednik cywilny działa na rzecz obu stron przyszłej umowy i nie pośredniczy w jej zawieraniu, a jego rola ogranicza się do następczenia sposobności do zawierania umów.

Już dziś istnieje problem z interpretacją obowiązującej definicji pośrednictwa ubezpieczeniowego. Za pomocą pośredników klienci towarzystw ubezpieczeniowych uzyskują ochronę ubezpieczeniową. Rozwój otoczenia prawnego w tym zakresie [szerzej: (Wojno 2011)] podyktowany jest zmieniającym się rynkiem pośrednictwa ubezpieczeniowego (jego innowacyjnością). Wiąże się to przede wszystkim z nowymi zagrożeniami dla interesów klientów, jak też zmieniającego się prawa UE.

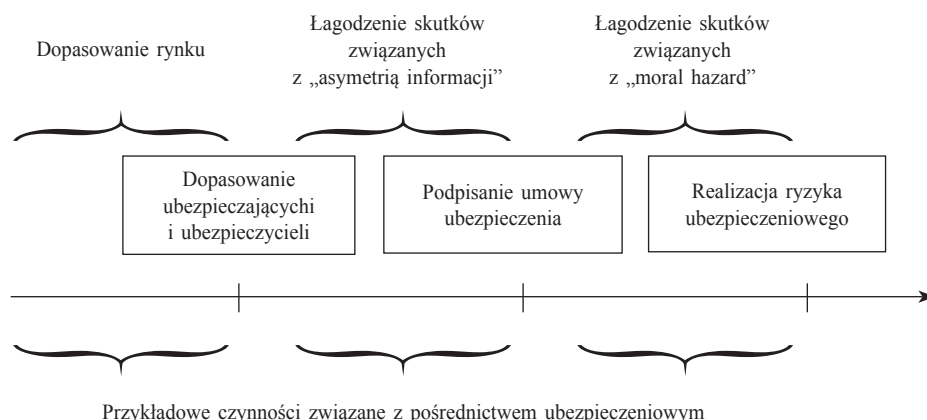
Śledząc literaturę zagraniczną można zauważyć, że przeważa w niej tendencja do bardzo wąskiego ujmowania pośrednictwa ubezpieczeniowego (często wyłącznie w ujęciu transakcyjnym). Dla przykładu, doktryna niemiecka kładzie nacisk na takie czynności pośrednika, jak: umożliwianie, ułatwianie innym podmiotom zawarcia umowy ubezpieczenia (torowanie im drogi), pośredniczenie przy zawieraniu umów ubezpieczenia, zawieranie umów w imieniu jednej ze stron, współdziałanie w realizacji umów ubezpieczenia (Orlicki 2002). Odwoływanie się do niej jest o tyle zasadne, że właśnie w literaturze niemieckiej z końca XIX wieku napotkać można pierwsze próby zdefiniowania pośrednictwa ubezpieczeniowego. Współczesna literatura niemiecka przyjmuje powszechnie, że pośrednikami ubezpieczeniowymi są osoby, które nie będąc ubezpieczającym ani zakładem ubezpieczeń – na mocy zlecenia udzielonego w postaci czynności cywilnoprawnej – torują innym drogę do zawarcia umowy ubezpieczenia, pośredniczą w jej zawarciu lub zawierają ją w charakterze pełnomocnika, a także uczestniczą w jej wykonywaniu (Goerz, Henseler, Perschke 2007).

Podobne opinie wyrażane są powszechnie w literaturze anglojęzycznej (Anson 1959; Taylor 1955; Rothschild, Stiglitz 1976; Clarke 1989; Birds 1993; Clark 1999; Vaughan, Vaughan 2001, 2008; Cummins, Tennyson, Weiss 1999; Person 2003; Cummins, Doherty 2005; Dorfman 2007). W brytyjskiej ustawie poświęconej zagadnieniom ubezpieczeń (Insurance Act 2000), definicja m.in. brokera ubezpieczeniowego zawiera stwierdzenie, iż udziela on porad (dosłownie z ang. *gives advice*), ale tylko związanych z pozyskaniem polisy (ochrony ubezpieczeniowej, z ang. *insurance cover*) dla osób trzecich.

Reasumując powyższe rozważania związane z teorią pośrednictwa, w tym pośrednictwa ubezpieczeniowego, można powiedzieć, że „obraca” się ona wokół trzech podstawowych obszarów (schemat 1):

1. zmniejszenie kosztów pozyskiwania i dopasowywania indywidualnej ochrony ubezpieczeniowej dla poszczególnych klientów towarzystw ubezpieczeniowych (np. prezentowanie odpowiedniego produktu ubezpieczeniowego);
2. wpływanie na ograniczanie skutków „asymetrii informacji”, a co za tym idzie wpływanie na pozytywny wizerunek sektora ubezpieczeń (np. profesjonalne doradzanie);
3. wpływanie na łagodzenie skutków związanych z „moral hazard” (np. pobór składek ubezpieczeniowych, zarządzanie posprzedażowe).

Schemat 1
Główne obszary działalności pośrednictwa ubezpieczeniowego



- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> a) poszukiwanie klientów (kontrola klienta) b) dopasowanie ochrony ubezpieczeniowej do klienta c) dystrybucja produktów dla ubezpieczyciela | <ul style="list-style-type: none"> a) profesjonalne doradzanie klientom b) ocena ryzyka – pomoc dla ubezpieczyciela | <ul style="list-style-type: none"> a) zarządzanie posprzedażowe b) pobór składek ubezpieczeniowych w imieniu ubezpieczyciela |
|---|---|--|

Źródło: Opracowanie własne w oparciu o: (DG Internal Market... 2007).

3. Systematyka pośredników ubezpieczeniowych

W literaturze istnieje wiele typologii pośredników ubezpieczeniowych. Ich zróżnicowanie wynika ze sposobu podejścia do istoty pośrednictwa. Pośrednictwo ubezpieczeniowe, jako element dystrybucji analizowane przez specjalistów z zakresu marketingu, dopuszcza wiele form i nazw. W sposób bardziej liberalny stosuje zróżnicowaną, nieprecyzyjną terminologię (Czubała 2002; Nowotarska-Romaniak 1996, 2005). Specjaliści z zakresu ubezpieczeń także proponują wielość typologii. Cytując za A. Wąsiewiczem (1997), pośrednictwo ubezpieczeniowe może być wykonywane jedynie przez agentów i brokerów ubezpieczeniowych oraz brokerów reasekuracyjnych, którzy są wyłącznymi pośrednikami ubezpieczeniowymi w zakresie reasekuracji. Taki podział przyjmował także T. Sangowski (1998). Zdaniem E. Kowalewskiego (2002), istnieje podział funkcjonalny pośredników na agenta i brokera. Zgodnie z tym podziałem wśród agentów autor wyodrębnił: agenta jednego zakładu ubezpieczeń, *multiagenta*⁸ (działającego na rzecz

⁸ Definicja „multiagenta” została wprowadzona do polskiego ustawodawstwa w 1995 r. (tekst jednolity Dz. U. z 1996 roku nr 11 poz. 62) – ...agent ubezpieczeniowy wykonujący czynności agen-

więcej niż jednego zakładu) oraz agenta morskiego. Natomiast wśród brokerów wyszczególnia brokera ubezpieczeniowego, brokera reasekuracyjnego oraz maklera morskiego. Sprzedaż pośrednią dzieli na: sprzedaż przez podmioty niezależne od zakładu ubezpieczeń (brokerzy, multiagenci) i zależne (agenci wyłączni, sub-agenci). Pośrednicy ubezpieczeniowi są podmiotami bezpośrednio uczestniczącymi w procesie świadczenia usług ubezpieczeniowych przez zakład ubezpieczeń (w odróżnieniu od podmiotów wspierających ten proces – jak agencje reklamowe i agencje badań rynku, firmy consultingowe, a także rzeczoznawcy, dyspaszerzy, komisarze awaryjni itp.).

Klasyfikację pośredników ubezpieczeniowych można przeprowadzić według różnych kryteriów [szerzej: (Przybytniowski 2010):

1. formy prawnej – pośrednik, którym jest agent ubezpieczeniowy może mieć status osoby fizycznej, osoby prawnej, spółki osobowej lub inny. Natomiast podmiot wykonujący czynności brokerskie może działać jako osoba fizyczna lub osoba prawna.
2. niezależności – pośrednicy, którzy posiadają ubezpieczenia OC i gwarancje finansowe, są pośrednikami niezależnymi. W trosce o zachowanie ich niezależności, państwa członkowskie UE winny interesować się wszelkiego rodzaju związkami pomiędzy pośrednikami a zakładami ubezpieczeń, które mogą ją ograniczyć (Pokrzywniak 2011).
3. zależności pośredników ubezpieczeniowych – zarówno agent, jako pracownik zakładu ubezpieczeń, jak i pośrednik prowadzący działalność w ramach własnego przedsiębiorstwa i działający na rzecz tylko jednego towarzystwa ubezpieczeniowego, muszą zawsze informować o tym, iż reprezentują jeden zakład ubezpieczeń – zatem nie są niezależni, a i ich status nie budzi wątpliwości. Odpowiedzialność ponosi za nich towarzystwo ubezpieczeniowe, którego są pracownikiem lub przedstawicielem (Dyrektywa OJ L 009 z 15.01.2003 r.).

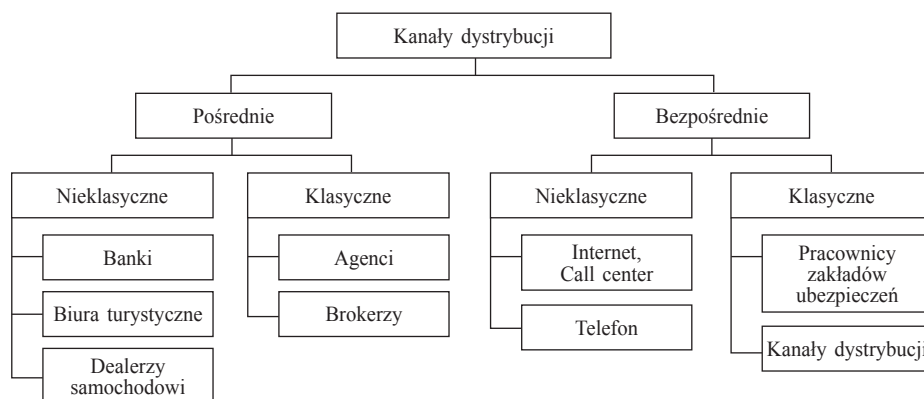
Przedstawiony podział (schemat 2) odnosi się wyłącznie do rynku polskiego, gdzie za kanał nieklasyczny w dystrybucji usług ubezpieczeniowych uznaje się oferowanie usług ubezpieczeniowych za pośrednictwem sieci bankowej (tzw. bancassurance). Ta forma dystrybucji jest w innych krajach (np. we Francji) rozpowszechniona i wykorzystywana od lat. Natomiast w Polsce kanał ten funkcjonuje od niedawna. Jest mało popularny, o małym zasięgu, a dowodem na to jest jeszcze zbyt mały jego udział w przypisie składki brutto.

W analizie systematyki kanałów dystrybucji istotną rolę w ostatnich latach odgrywa kanał komunikacji – z ang. *Direct Insurance*. To termin oznaczający dystrybucję produktów ubezpieczeniowych przez media najczęściej przez telefon lub Internet (Rogacki 2007; Lewandowski 2007; Przybytniowski 2010). Natomiast w praktyce *Direct Insurance* oznacza wykorzystywanie kanałów własnych w dys-

cyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej..., (Dz. U. Nr 124, poz. 1154, z późn. zm.) art. 11, ust. 2.

trybucji usług ubezpieczeniowych. Forma ta może być stosowana zarówno przez ubezpieczycieli jak i pośredników ubezpieczeniowych. Powinna odciążać osoby zaangażowane w sprzedaż, pozwalając im skupić się na obsłudze sprzedaży i budowaniu relacji z klientem. Ponadto powinna dostarczać informacji o nowych możliwościach sprzedaży np.: w postaci referencji i kontaktów czy wyników analizy danych. Może być także wykorzystywana do edukacji klientów oraz podnoszenia ich świadomości ubezpieczeniowej.

Schemat 2
Podstawowa systematyka kanałów dystrybucji usług ubezpieczeniowych



Źródło: opracowanie własne.

Szansą rozwoju ubezpieczeń zawieranych za pomocą środków komunikacji jest:

- 1) zwiększenie liczby podmiotów świadczących ten rodzaj działalności;
- 2) rozszerzenie oferty o ubezpieczenia inne niż komunikacyjne – wyjście naprzeciw potrzebom klienta i uelastycznienie działań;
- 3) posługiwanie się innymi instrumentami marketingu, niż atrybuty ceny;
- 4) rozwój świadomości ubezpieczeniowej potencjalnych klientów.

Ponadto, możliwy jest także podział pośredników ubezpieczeniowych według kryterium:

- 1) czasu wykonywania czynności przez pośrednika oraz rodzaju umowy, która go wiąże ze zleceniodawcą. Wówczas wyróżniamy pośredników stałych i okazjonalnych (*ad hoc*),
- 2) zależności:
 - a) zależny – agent ubezpieczeniowy – posiada zawartą umowę agencyjną z ubezpieczycielem [szerzej: (Pokrzywniak 2011; Stolarski 2013)],
 - b) niezależny – broker ubezpieczeniowy.
- 3) formy prawnej:

- a) ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym – agent, broker ubezpieczeniowy oraz broker reasekuracyjny,
- b) Kodeks morski – makler morski, agent morski.

4. Kanał dystrybucji usług ubezpieczeniowych działu I i II na rynku polskim w latach 1996–2011

4.1. Składka przypisana brutto pozyskana przez kanały dystrybucji w dziale I

W dziale I ubezpieczeń na życie za pośrednictwem agentów ubezpieczeniowych w roku 1996 zebrano ogółem 988 mln zł składki przypisanej brutto (24,4%), natomiast brokerzy pozyskali 55 mln zł (1,3%). Za pośrednictwem kanału bezpośredniego ubezpieczyciele działu I pozyskali 3014 mln składki przypisanej brutto. Jednakże od 1996 r. systematycznie malał udział kanału bezpośredniego w pozyskiwaniu składki przypisanej brutto. Spadkowi udziału kanału bezpośredniego w tej składce towarzyszył wzrost udziału kanału pośredniego. Na koniec 2011 r. udział kanału bezpośredniego spadł do poziomu niemal 34,5% (z przypisem składki brutto 11496 mln zł). Ponad 61,6% składki przypisanej brutto o wartości 20521 mln zł w 2011 r. pozyskano za pośrednictwem agentów ubezpieczeniowych. Mając na uwadze dane statystyczne z lat 2009–2011, można zaobserwować znaczny spadek pozyskiwanej składki przez agentów ubezpieczeniowych (o 7653 mln zł – 37,2%) – zwłaszcza w dziale ubezpieczeń na życie (głównie w masowym rezygnowaniu z polis ubezpieczeń na życie jeżeli są związane z funduszem inwestycyjnym). Przyczyn tych można upatrywać w spadku zamożności portfela klientów towarzystw ubezpieczeniowych, w następstwie ogólnosiwiatowego kryzysu gospodarczego rynków finansowych i bankowych, którego początek w datujemy od połowy roku 2007.

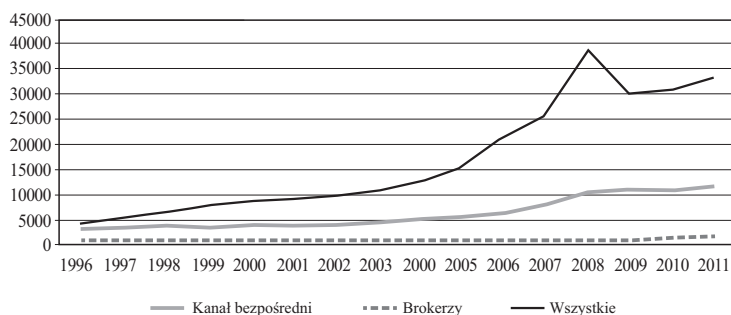
Udział brokerów ubezpieczeniowych, w analizowanym okresie, w pozyskiwaniu składki przypisanej brutto był niewielki i kształtował się na poziomie blisko 4% (1312 mln zł). Analiza składki przypisanej brutto zebranej przez agentów ubezpieczeniowych i kanał bezpośredni w dziale I (wykres 1) wykazuje zróżnicowaną aktywność tych podmiotów w poszczególnych grupach ubezpieczeń.

Agenci ubezpieczeniowi od 1997 r. przejawiają swoją aktywność w trzech grupach ubezpieczeń (wykres 2): na życie, na życie jeżeli są związane z funduszem inwestycyjnym oraz w ubezpieczeniach wypadkowych i chorobowych. Składka przypisana brutto z ubezpieczeń na życie zebrana w roku 1997 w kwocie 997 mln zł stanowiła 66% składki zebranej przez agentów w dziale I, a w 2011 r. z kwotą 5688 mln zł wzrosła do poziomu 69,2%. Składka z ubezpieczeń na życie, jeżeli są związane z funduszem inwestycyjnym w roku 1997 wynosiła 390 mln zł, co stanowiło niespełna 26%, natomiast w roku 2011 nastąpił spadek

do poziomu 25,9% (2126 mln zł). Z ubezpieczeń wypadkowych w 1997 r. agenci ubezpieczeniowi pozyskiwali jedynie 6,6% składki przypisanej brutto w dziale I, a w 2011r. odnotowano spadek do poziomu 4,8%. W badanym okresie, pozostałe ubezpieczenia w tym dziale, stanowią zaledwie 0,1% udziału składki przypisanej brutto pozyskanej przez agentów ubezpieczeniowych.

Wykres 1

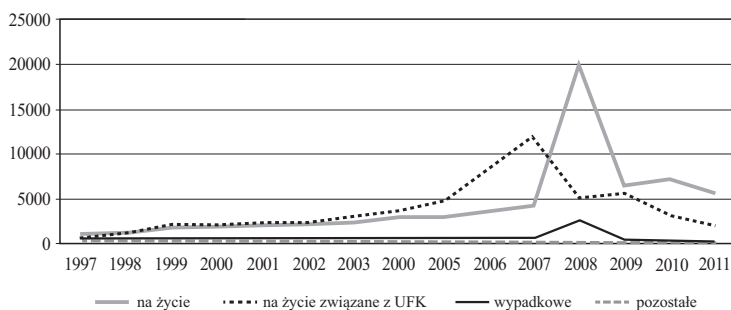
Składka przypisana brutto uzyskana przez agentów ubezpieczeniowych i kanał bezpośredni w dziale I w stosunku do innych kanałów w latach 1996–2011



Źródło: opracowanie własne na podstawie sprawozdań KNF oraz PIU za lata 1996–2011.

Wykres 2

Składka przypisana brutto zebrana przez agentów ubezpieczeniowych w poszczególnych grupach ryzyk dziale I w latach 1996–2011 (w mln zł)



Źródło: opracowanie własne na jak w wykresie 1.

Uwzględniając dane statystyczne z lat 2008–2011, można zaobserwować znaczne wahania w pozyskiwanej składce przez agentów ubezpieczeniowych w poszczególnych grupach ubezpieczeń, zwłaszcza w ubezpieczeniach na życie i ubezpieczeniach na życie, jeżeli są związane z funduszem inwestycyjnym.

4.2. Składka przypisana brutto pozyskana przez kanały dystrybucji w dziale II

Dostępność oferty ubezpieczeniowej i zapotrzebowanie na zróżnicowane produkty ubezpieczeniowe wpływa na strukturę składki przypisanej brutto według rodzajów działalności w dziale II. Analiza struktury składki przypisanej brutto wskazuje jednoznacznie, że najważniejszym składnikiem składki przypisanej brutto w dziale II (tabela 1-2) jest składka pochodząca z ubezpieczeń komunikacyjnych (auto casco gr. 3 i OC komunikacyjne gr. 10). Na początku analizowanego okresu (od 1996 r.) z ubezpieczeń tych łącznie pochodziło 64,2% składki (w tym 35,8% z auto casco i 28,4% z OC komunikacyjnego). W stosunku do roku 2011 nastąpił znaczny spadek udziału tych ubezpieczeń i wyniósł 56,8%, w tym 22,8% z auto casco i 34,% z OC komunikacyjne. Średnio ubezpieczenia te stanowią 63,2% ogółu składki przypisanej brutto. Składka przypisana brutto z ubezpieczenia komunikacyjnego OC posiadacza pojazdu mechanicznego, nieprzerwanie od 1997 r. jest najważniejszym komponentem składki w dziale II. Istotny wpływ na strukturę składki działu II mają także ubezpieczenia majątkowe (gr. 8+9). Ich udział w strukturze składki przypisanej brutto w 1996 r. wynosił 20,2%, by zanotować spadek w roku 2011 do poziomu 19,1%. Średni udział w strukturze składki ogółem analizowanych grup ubezpieczeń w badanym okresie stanowi blisko 18%.

Znacznie zmniejszył się udział ubezpieczeń transportowych (gr. 4, 7, 11, 12) w składce przypisanej brutto. W 1996 r. wynosił on 3,7%, a w 2011 r. jedynie 1,2%. Pozostałe grupy ubezpieczeń odnotowały wzrost udziału w strukturze składki przypisanej brutto działu II. Udział ubezpieczeń pozostałych osobowych (gr. 1+2) w składce przypisanej brutto, w 1996 r. wynosił 5,8%, by w roku 2011 r. osiągnąć poziom 6,6%. Udział ubezpieczeń OC ogólne (gr. 13) w 1996 r. wynosił 2,2%, natomiast w 2011 r. wzrósł do poziomu 5,7%. Udział ubezpieczeń finansowych (gr. od 14 do 17) wynosił w 1996 r. 2,3%, a w 2011 r. 7,1% i wzrastał wraz z rozwojem sektora finansowego, mimo trwającego od 2007 r. globalnego kryzysu finansowego. Ubezpieczenia pozostałe (gr. 18+19) w badanym okresie – zachowały stabilność. Ich udział na przestrzeni 1996–2011 kształtuje się na poziomie 1,6% w składce przypisanej brutto. Największą dynamikę wzrostu składki w badanym okresie zanotowały ubezpieczenia finansowe, OC ogólne, OC komunikacyjne i pozostałe osobowe (kolejno: 308,7%, 259,1%, 119,7% i 113,8%. Natomiast na przeciwnym biegunie pod względem dynamiki składki przypisanej brutto znajdują się ubezpieczenia transportowe, które odnotowały spadek o blisko 70% i auto casco o ok. 36%.

Tabela 1
Struktura składki przypisanej brutto wg rodzajów grup ubezpieczeń działu II w składce przypisanej brutto w latach 1996–2011 (w %)

Grupy ryzyk	'96	'97	'98	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	udział średni
pozostałe osobowe (gr.1+2)	5,8	4,9	4,9	5,1	5,3	5,4	5,7	5,7	5,5	5,7	6,0	6,0	7,5	7,1	7,1	6,6	5,9
majątkowe (gr. 8+9)	20,2	17,0	16,7	16,2	16,7	17,7	18,5	19,3	18,4	17,8	17,7	17,7	16,3	17,8	18,3	19,1	17,8
auto casco (gr.3)	35,8	33,0	32,0	31,5	30,6	30,6	28,7	30,1	29,7	27,8	25,7	25,7	25,5	23,1	23,1	22,8	28,5
OC komunikacyjne (gr.10)	28,4	36,2	37,8	36,9	37,3	36,0	36,1	34,0	33,2	34,9	34,7	34,7	34,4	33,5	33,1	34,0	34,7
transportowe (gr. 4 do 7, 11, 12)	3,7	2,6	2,2	1,8	1,7	1,8	1,9	1,9	1,7	1,9	1,8	1,8	1,5	1,4	1,2	1,2	1,9
OC ogólne (gr.13)	2,2	2,1	2,3	2,7	2,9	3,2	3,4	3,8	4,2	4,5	5,0	5,0	4,8	5,3	5,5	5,7	3,9
finansowe (gr. 14 do 17)	2,3	1,8	2,1	2,4	2,7	3,0	3,4	2,5	4,4	4,5	5,5	5,5	6,6	8,1	8,1	7,1	4,4
pozostałe (gr. 18+19)	1,6	2,4	2,1	3,5	2,8	2,3	2,3	2,8	2,9	2,9	1,1	0,8	0,9	1,4	1,4	1,6	2,0

Źródło: opracowanie własne jak na wykresie 1.

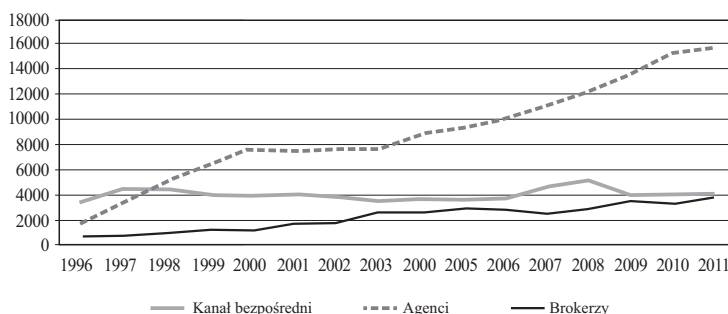
Tabela 2
Dynamika struktury składki przypisanej brutto wg rodzajów grup ubezpieczeń działu II w składce przypisanej brutto w latach 1996–2011
 (w %)

Grupy ryzyk	97/96	98/97	99/98	00/99	01/00	02/01	03/02	04/03	05/04	06/05	07/06	08/07	09/08	10/09	11/10	11/96
pozostałe osobowe (gr.1+2)	84,5	99,2	105,1	103,7	101,3	106,0	99,5	97,1	103,6	105,3	100,0	125,0	94,7	100,0	93,0	113,8
majątkowe (gr. 8+9)	84,2	98,1	96,9	103,4	105,9	104,6	104,3	95,3	96,7	99,4	100,0	92,1	109,2	102,8	104,4	94,6
auto casco (gr.3)	92,2	97,0	98,4	97,1	100,0	93,8	104,9	98,7	93,6	92,4	100,0	99,2	90,6	100,0	98,7	63,7
OC komunikacyjne (gr. 10)	127,5	104,4	97,8	101,0	96,6	100,2	94,2	97,6	105,1	99,4	100,0	99,1	97,4	98,8	102,7	119,7
transportowe (gr. 4 do 7, 11, 12)	70,3	85,0	81,9	93,9	105,9	106,7	97,9	90,4	111,8	94,7	100,0	83,3	93,3	85,7	100,0	32,4
OC ogólne (gr.13)	95,5	109,0	116,2	109,0	109,0	107,9	110,9	111,0	107,1	111,1	100,0	96,0	110,4	103,8	103,6	259,1
finansowe (gr. 14 do 17)	78,3	114,4	115,0	113,9	110,0	115,2	73,1	176,0	102,3	122,2	100,0	120,0	122,7	100,0	87,7	308,7
pozostałe (gr. 18+19)	150,0	87,5	166,7	80,0	83,2	97,9	121,7	104,5	100,0	37,9	72,7	112,5	155,6	100,0	114,3	100,0

Źródło: opracowanie własne jak na wykresie 1.

W dziale II ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, udział poszczególnych kanałów świadczenia usług ubezpieczeniowych w przypisie składki brutto zmieniał się systematycznie od roku 1996 na korzyść kanału pośredniego (agenta i brokera ubezpieczeniowego). W 1996 r. za pośrednictwem agentów ubezpieczeniowych zostało pozyskane 1583 mln zł (29,2%), a w 2011 r. – 15854 mln zł (60,4%) składki przypisanej brutto ogółem. W analogicznym okresie, w 1996 r. za pośrednictwem kanału bezpośredniego zostało pozyskane 66,6% składki przypisanej brutto ogółem o wartości 3277 mln zł, natomiast na koniec 2011 r. udział tego kanału wyniósł 3942 mln zł (16,5%). Mając na uwadze kanał brokerów ubezpieczeniowych, to w roku 1996, kanał ten pozyskał 559 mln zł (10,3%) składki, a w 2011 r. 4025 mln zł (16,9%). Mimo trwającego kryzysu finansowego, w okresie 2008–2011 brokerzy odnotowali wzrost składki przypisanej brutto; dynamika na poziomie 138,32%. Efektem tego jest zrównanie się z kanałem bezpośrednim, który zanotował w tym okresie dynamikę na poziomie 77% (wykres 3).

Wykres 3
Składka przypisana brutto ogółem pozyskana przez wszystkie kanały dystrybucji w dziale II (w mln zł)



Źródło: opracowanie własne na podstawie sprawozdań KNF oraz PIU za lata 1996–2011.

Analiza składki przypisanej brutto, zebranej przez agentów ubezpieczeniowych, brokerów ubezpieczeniowych i kanał bezpośredni w dziale II, wykazuje zróżnicowaną aktywność tych podmiotów w poszczególnych grupach ubezpieczeń (wykres 4).

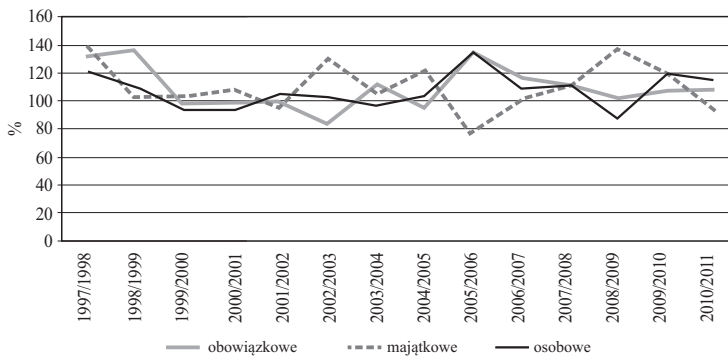
Agenci ubezpieczeniowi przejawiają swoją aktywność w ubezpieczeniach obowiązkowych, majątkowych i osobowych:

- z ubezpieczeń obowiązkowych w roku 1997 zebrali składkę w kwocie 1667 mln zł (51,3%), a w roku 2011 – 8403 mln zł, co stanowiło 53%,
- z ubezpieczeń majątkowych w roku 1997 zebrali składkę w kwocie 1245 mln zł (38,4%), a w roku 2011 – pozyskali 6456 mln zł (42,1%),
- z ubezpieczeń osobowych pozyskali 333 mln zł, (10,3%), a w roku 2011 przypis składki wyniósł jedynie 1298 mln zł (9,2%).

Agenci ubezpieczeniowi w dziale II pozyskują składkę przede wszystkim z ubezpieczeń obowiązkowych, co wynika, po pierwsze: ze wzrostu opłacanej składki ubezpieczeniowej przez klientów zakładów ubezpieczeń, a po drugie z systematycznego zwiększenia katalogu ubezpieczeń uznawanych za obowiązkowe. Ubezpieczenia te, z uwagi na zróżnicowanie przymusu ubezpieczenia, dotyczą w głównej mierze określonych grup zawodowych. Brak ubezpieczenia nie pociąga za sobą sankcji karnych, stanowi jednak podstawę do podjęcia decyzji administracyjnych (np.: broker ubezpieczeniowy traci zezwolenie na prowadzenie działalności brokerskiej).

Wykres 4

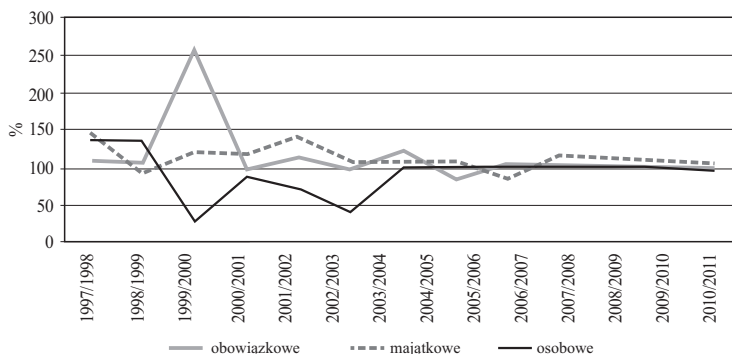
Dynamika struktury składki przypisanej brutto wg rodzajów grup ubezpieczeń dzialu II w składce przypisanej brutto pozyskanych przez agentów ubezpieczeniowych w latach 1997–2011 (w %)



Źródło: opracowanie własne jak w wykresie 1.

W statystykach ubezpieczeniowych szczegółowe dane dotyczące składki ubezpieczeniowej pozyskanej przez brokerów ubezpieczeniowych w poszczególnych grupach ubezpieczeń dzialu II dostępne są dopiero od roku 1998 (wykres 5). Za pośrednictwem brokerów pozyskano wówczas 864 mln zł składki przypisanej brutto, w tym 189 mln zł (21,9%) z ubezpieczeń obowiązkowych, 659 mln zł (76,2%) z ubezpieczeń majątkowych oraz 16 mln zł (1,8%) z ubezpieczeń osobowych. Natomiast w roku 2011 pozyskali oni ogółem 4651 mln zł składki, w tym: 699 mln zł (15,1%) z ubezpieczeń obowiązkowych, 2052 mln zł (84%) z ubezpieczeń majątkowych oraz ok. 19 mln zł (0,9%) z ubezpieczeń osobowych, co stanowi marginalny udział.

Wykres 5
Dynamika struktury składki przypisanej brutto wg rodzajów grup ubezpieczeń brokerów ubezpieczeniowych działu II w latach 1998–2011 (w %)



Źródło: opracowanie własne jak w wykresie 1.

4.3. Liczba umów ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem agenta i brokera ubezpieczeniowego w dziale I i II

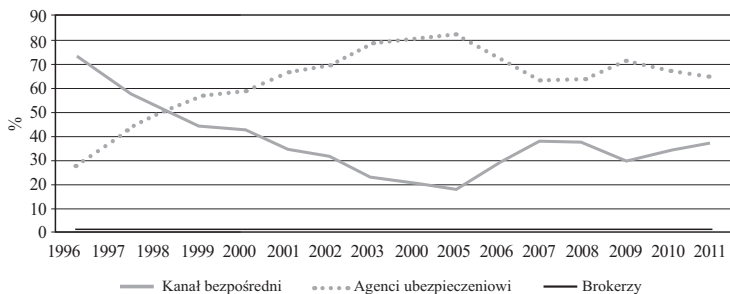
Liczba umów ubezpieczenia zawarta za pośrednictwem poszczególnych kanałów świadczenia usług ubezpieczenia w dziale II jest zróżnicowana (wykres 6–7).

W dziale II w 1996 r. za pośrednictwem agentów ubezpieczeniowych zawarto 10562 tys. umów ubezpieczenia, a w 2011 r. ponad 48597 tys., z czego 35,6% stanowiły umowy ubezpieczeń obowiązkowych, 47,1% ubezpieczenia majątkowe oraz 17,2% ubezpieczenia osobowe. W 1996 r. na jednego agenta przypadało 1396 umów ubezpieczenia w dziale II przy średniej wartości jednej umowy – 209,2 zł. Natomiast, w roku 2011 na jednego agenta przypadało w dziale II – 2176 liczby umów o średniorocznej wartości 141,2 zł, co jest jednocześnie jednym z najniższych wskaźników w badanym okresie. Najniższa wartość polisy przypadająca na jednego agenta to lata 2000–2001, kolejno: 514 zł i 652 zł.

W analizowanym przedziale czasowym umowy ubezpieczeń majątkowych dominowały wśród umów zawieranych przez agentów ubezpieczeniowych. Niemal połowa zawieranych przez nich umów dotyczyła ubezpieczeń majątkowych. Natomiast ponad 1/3 umów stanowiły umowy ubezpieczeń obowiązkowych.

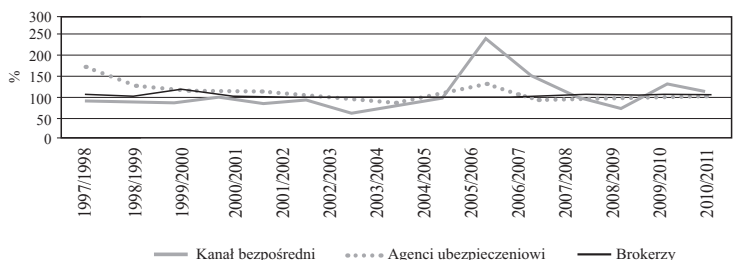
Za pośrednictwem brokerów ubezpieczeniowych w 1996 r. pozyskano ponad 59 tys. umów ubezpieczenia w dziale II. Stanowiło to 66,6% wszystkich umów pozyskanych wówczas przez brokerów. W roku 2011 liczba wszystkich umów pozyskanych przez ten kanał w dziale II wyniosła blisko 99 tys. (59%).

Wykres 6
**Udział procentowy poszczególnych kanałów dystrybucji usług ubezpieczeniowych
 w zawartych umowach ogółem w dziale II w latach 1996–2011 (w %)**



Źródło: opracowanie własne jak w wykresie 1.

Wykres 7
**Dynamika zawartych umów ubezpieczenia przez poszczególne kanały dystrybucji
 usług ubezpieczeniowych zawartych ogółem w dziale II w latach 1996–2011 (w %)**



Źródło: opracowanie własne jak w wykresie 1.

Uwzględniając powyższe analizy związane z funkcjonowaniem usług ubezpieczeniowych świadczonych przez agenta i brokera w rozwoju poszczególnych grup ubezpieczeń można wysnuć następujące wnioski:

1. aktywność pośredników ubezpieczeniowych w pozyskiwaniu składki przypisanej brutto i liczby umów ubezpieczenia w poszczególnych działach i grupach ubezpieczeń odznacza się dużym zróżnicowaniem;
2. udział kanału brokerskiego w składce przypisanej z działu I ogółem kształtuje się na bardzo niskim poziomie;
3. agenci ubezpieczeniowi stanowią w dziale I dominujący kanał świadczenia usług ubezpieczeniowych zarówno w zakresie liczby umów ubezpieczenia, jak i pozyskiwania składki przypisanej brutto. Od 1997 r. przejawiają swoją aktywność przede wszystkim w trzech grupach ubezpieczeń: na życie jeżeli są związane z funduszem inwestycyjnym, oraz w ubezpieczeniach wypadkowych i chorobowych;

4. agenci ubezpieczeniowi stanowią dominujący kanał świadczenia usług ubezpieczeniowych. Świadczy o tym, po pierwsze – liczba zawartych umów ubezpieczenia, a po drugie – pozyskany najwyższy procent składki przypisanej brutto. Najwyższy procent składki przypisanej brutto pozyskiwanej przez ten kanał pochodzi z ubezpieczeń obowiązkowych, natomiast najwięcej umów ubezpieczenia zawierają oni w grupie ubezpieczeń majątkowych;
5. brokerzy ubezpieczeniowi w dziale II składkę przypisaną brutto pozyskują przede wszystkim z ubezpieczeń majątkowych. W obrębie ubezpieczeń majątkowych brokerzy zawierają także najwięcej umów ubezpieczenia;
6. Pozyskiwanie składki przypisanej brutto przez poszczególne kanały dystrybucji w dziale I i II. Polska na tle krajów Unii Europejskiej.

Najważniejsze akty regulujące europejskie prawo ubezpieczeniowe, to Dyrektywy mające charakter wiążący w zakresie wyznaczonych celów, pozostawiające natomiast państwom swobodę używania środków w dochodzeniu do tych celów. Oprócz trzech generacji Dyrektyw o fundamentalnym znaczeniu, Parlament Europejski (PE) wydał szereg dodatkowych aktów⁹, z których dla pośrednictwa ubezpieczeniowego szczególne znaczenie ma dyrektywa IMD1. Wprowadzenie niniejszej dyrektywy służy nie tylko wyrównaniu poziomu konkurencji na rynku ubezpieczeniowym, ale także wzmocnieniu ochrony klienta.

Dane empiryczne przedstawione w niniejszym podrozdziale, dotyczą okresu 2008–2011. Przyjęcie za początek roku 2008 spowodowane jest faktem, iż kanał bancassurance w statystykach Europejskiej Federacji Ubezpieczeniowej i Reasekuracyjnej Europe Insurance występuje dopiero od roku 2008.

Dystrybucją produktów ubezpieczeniowych w krajach UE zajmują się różne kanały świadczenia usług ubezpieczeniowych. Struktura tych kanałów (tabela 3–4) ulega stałym przemianom, dostosowując się do warunków otoczenia [szerzej: (Bláhová, Majtánová 2009; Jędrzejczyk, Przybytniowski 2007; Przybytniowski 2009; Majtánová, Majtán 2012)].

⁹ Regulacje prawne funkcjonowania pośrednictwa ubezpieczeniowego zostały uregulowane w Dyrektywie Rady 77/92/EWG z dnia 13 grudnia 1976 r. w sprawie środków ułatwiających efektywną realizację swobodnego zakładania działalności i swobody świadczenia usług w odniesieniu do działalności agentów i maklerów (brokerów) ubezpieczeniowych oraz w szczególności, środków przejściowych w odniesieniu do tej działalności; w Rekomendacji Komisji Europejskiej 92/48/EWG oraz w Dyrektywie 2002/92/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 9 grudnia 2002 r. w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego (IMD1).

Tabela 3
Struktura kanałów dystrybucji ubezpieczeń działu I w wybranych krajach Europy w latach 2008–2011 roku. Polska na ich tle (w %)

Kraje	Agenci ubezpieczeniowi			Brokerzy Ubezpieczeniowi			Bancassurance*			Pracownicy ZU			Pozostałe**							
	'08	'09	'10	'11	'08	'09	'10	'11	'08	'09	'10	'11	'08	'09	'10	'11				
Słowacja	36,4	64,0	59,6	58,9	1,7	0,0	4,3	4,9	0,0	0,0	0,0	0,0	61,9	36,0	36,1	36,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Słowenia	52,9	60,3	58,0	57,5	17,6	9,6	9,6	9,5	6,4	5,4	6,9	7,1	2,2	2,3	2,8	3,1	30,9	21,9	22,7	22,8
Holandia	57,0	57,8	57,4	57,2	0,0	0,0	0,0	0,0	14,0	11,6	11,3	11,1	27,0	28,6	29,3	25,9	2,0	2,0	2,0	2,2
Niemcy	54,5	53,5	48,3	48,1	19,6	20,9	23,2	22,6	19,9	20,6	23,6	24,6	3,4	2,5	2,6	2,6	2,6	2,5	2,3	2,1
Polska	27,9	28,8	28,8	28,9	1,6	4,7	4,7	4,9	44,4	32,6	32,6	32,8	22,9	32,5	32,5	32,4	3,2	1,4	1,4	1,4
Portugalia	10,7	9,2	18,8	15,8	1,3	1,0	3,7	3,6	81,6	86,7	68,3	71,3	6,4	2,6	8,7	8,8	0,0	0,5	0,5	0,5
Włochy	23,6	15,9	15,3	15,0	1,5	1,0	1,0	1,0	62,4	74,4	76,3	77,5	12,5	8,7	7,4	6,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Wielka Brytania	27,0	23,2	13,9	13,8	69,0	71,5	78,2	78,5	0,0	0,0	0,0	0,0	4,0	5,3	7,9	8,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Hiszpania	13,7	12,7	12,7	12,6	6,7	8,1	8,1	8,0	72,3	66,2	66,2	66,4	5,5	10,4	10,4	10,5	1,8	2,6	2,6	2,5
Irlandia	7,3	10,5	10,4	10,3	45,2	50,8	48,0	47,8	0,0	0,0	0,0	0,0	47,5	38,7	41,6	41,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Francja	7,0	7,0	7,0	7,0	14,0	14,0	13,0	13,5	60,0	60,0	61,0	60,0	16,0	16,0	16,0	16,0	3,0	3,0	3,0	3,5
Belgia	4,7	5,2	5,2	5,3	33,3	33,0	32,8	32,5	42,4	42,4	43,2	43,5	19,2	19,0	18,2	18,1	0,4	0,4	0,6	0,6
Austria	7,8	2,7	2,9	3,1	17,5	13,4	14,5	14,2	51,7	64,8	62,6	62,9	20,3	14,3	16,5	16,9	2,7	4,8	3,5	2,9
Średnia	25,7	21,7	26,0	25,7	17,6	17,5	18,5	18,5	35,0	35,7	32,5	35,2	19,1	16,7	17,7	17,5	3,6	3,0	3,0	3,0

* Dane na temat bancassurance w statystykach występują od 2008 r., jako odrębny kanał dystrybucji.

** Direct (telefon, Internet).

ZU – zakład ubezpieczeń

Źródło: opracowanie własne na podstawie (European Insurance in Figures 2010–2013).

Tabela 4
Struktura kanałów dystrybucji ubezpieczeń działu II w wybranych krajach Europy w latach 2008–2011 roku. Polska na ich tle (w %)

Kraj	Agenci ubezpieczeniowi			Brokery Ubezpieczeniowi			Bancassurance*			Pracownicy ZU			Pozostałe**							
	'08	'09	'10	'11	'08	'09	'10	'08	'09	'10	'08	'09	'10	'11	'08					
Włochy	83,8	83,0	82,4	81,2	7,6	7,9	7,7	7,6	2,3	3,1	3,3	3,5	6,3	6,0	6,6	7,1	0,0	0,0	0,0	0,6
Słowacja	31,5	62,3	70,1	67,7	2,4	16,7	7,6	7,8	0,0	0,0	0,0	0,0	66,0	21,0	22,3	24,5	0,1	0,0	0,0	0,0
Słowenia	67,5	65,4	64,7	65,2	11,2	4,6	5,1	5,5	0,4	0,5	0,5	0,6	18,9	27,9	27,1	27,3	2,0	1,6	2,6	1,4
Niemcy	62,3	63,1	60,9	61,2	24,4	24,5	25,0	26,0	6,0	6,0	6,2	6,3	3,8	3,9	4,2	4,5	3,5	2,5	3,7	2,0
Polska	58,8	58,5	58,5	58,9	14,3	16,5	16,5	16,4	2,1	2,1	3,5	3,5	24,0	19,9	19,9	20,1	0,8	3,0	1,6	1,1
Portugalia	60,7	54,9	56,3	57,2	16,9	19,6	17,1	17,4	9,9	9,9	14,3	14,5	10,0	10,1	9,7	9,8	2,5	5,9	2,6	1,1
Holandia	41,0	41,0	31,0	52,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,0	9,0	0,0	0,0	49,0	49,0	34,0	34,0	1,0	1,0	35,0	14,0
Hiszpania	33,5	36,3	36,3	36,4	26,7	26,7	26,7	26,8	11,5	11,5	8,8	8,7	22,1	22,2	22,2	22,3	6,2	3,3	6,0	5,8
Francja	35,0	35,0	34,0	33,0	18,0	18,0	18,0	18,0	10,0	10,0	11,0	10,4	35,0	35,0	35,0	35,0	2,0	2,0	2,0	3,6
Austria	12,2	12,8	13,9	14,0	37,8	39,4	37,3	36,2	5,4	5,4	5,4	5,5	37,8	35,0	35,4	35,8	6,8	7,4	8,0	8,5
Belgia	10,5	10,5	10,5	11,0	62,0	61,8	61,3	60,0	6,3	6,3	6,9	7,0	20,3	20,0	20,4	20,4	0,9	1,4	0,9	1,6
Wielka Brytania	5,2	5,3	5,8	6,0	56,4	56,9	58,2	58,9	9,8	7,9	7,3	6,9	22,4	23,9	22,6	6,0	6,2	6,0	6,1	5,4
Irlandia	0,0	0,0	0,0	0,0	59,2	58,2	59,1	58,7	0,0	0,0	0,0	0,0	41,8	41,8	40,9	41,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Średnia	38,6	40,6	40,3	41,8	25,9	27,0	26,1	26,1	6,1	6,0	5,6	5,1	27,5	24,3	23,1	22,2	2,7	2,8	5,3	3,5

* Dane na temat bancassurance w statystykach występują od 2008 r., jako odrębny kanał dystrybucji.

** Direct (telefon, Internet).

ZU – zakład ubezpieczeń

Źródło: opracowanie własne na podstawie (European Insurance in Figures, 2010–2013).

Jak wynika z powyższych danych, porównanie stopnia wykorzystania poszczególnych kanałów sprzedaży działu I i II w Polsce i wybranych krajach europejskich wskazuje na wciąż relatywnie duże znaczenie w Polsce tradycyjnych form dystrybucji. W stosunku do średnich wartości UE udział w rynku poszczególnych kanałów dystrybucji w Polsce wskazują na silną pozycję pośredniego kanału świadczenia usług ubezpieczeniowych (agenta i brokera), kształtujący się na poziomie ponad 70% zebranej składki przypisanej brutto ogółem w obu działach ubezpieczeń.

Według M. Swach-Lech (2008), na rynkach europejskich występuje systematyczny wzrost udziału kanału, jakim jest bancassurance. Potwierdzeniem tezy tej są dane zamieszczone w powyższych tabelach, jak i fakt, iż w literaturze przedmiotu, coraz częściej spotyka się pojęcie „model bancassurance”. Kanał ten, charakterystyczny dla Włoch, Portugalii, Hiszpanii, Austrii oraz Francji, wyróżnia się wysokim udziałem tego kanału w generowaniu średniej składki przypisanej brutto w 2011 r. w dziale ubezpieczeń na życie i wzrósł w stosunku do roku 2008 o 2%, osiągając 67,6%. Tym samym, można wnioskować, że w najbliższej przyszłości kanał ten będzie dominujący w pozyskiwaniu składki, a związane jest to przede wszystkim z niskim kosztem zawierania tego typu umów ubezpieczenia.

Obok „modelu bancassurance”, w literaturze, możemy jeszcze spotkać: „model agenta ubezpieczeniowego” i „model brokera ubezpieczeniowego” (Cummins, Doherty 2006; Cummins 2009; Cummins, Weiss 2010). Jest to związane z tym, że poza czynnikami ekonomicznymi – mierzalnymi (składka przypisana brutto, liczba zawartych umów ubezpieczenia, liczba podmiotów wykonujących czynności agencyjne lub brokerskie), które w sposób istotny wpływają na kształtowanie się rynku kanałów świadczenia usług ubezpieczeniowych, a w efekcie rozwoju całego sektora ubezpieczeń – istnieją także uwarunkowania lokalne, jak też historyczne czy prawne.

Pozyskiwanie składki przypisanej brutto za pośrednictwem agentów ubezpieczeniowych występuje w takich krajach jak: Niemcy, Słowenia, Słowacja i Holandia oraz Polska, i kształtuje się na poziomie 65,2% średniej pozyskanej składki w 2011 r. W stosunku do roku 2008, można zauważyć nieznaczny spadek o 0,8%, głównie za sprawą Portugalii, mimo iż na Słowacji, w badanym okresie nastąpił wzrost o blisko 62%.

Kolejny kanał to brokerzy ubezpieczeniowi występujący przede wszystkim w Wielkiej Brytanii, Belgii i Irlandii. Pozyskana średnia składka przez te państwa wyniosła – 59,2%. Wartość ta utrzymuje się na tym samym poziomie od roku 2008.

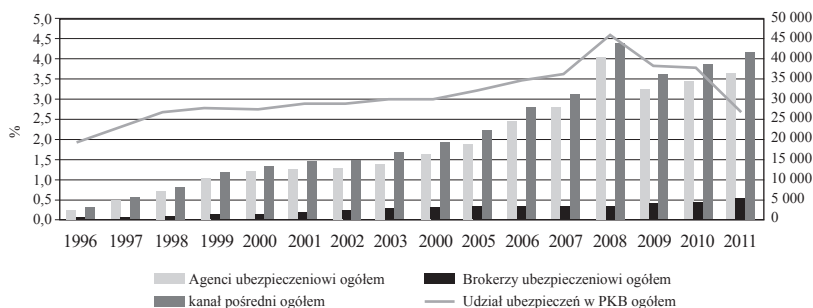
Na koniec moich rozważań odniosę się do udziału poszczególnych kanałów dystrybucji usług ubezpieczeniowych w PKB. Uważa się, że te spośród mierników rozwoju gospodarczego, które oparte są na parytecie produktu krajowego brutto (PKB) (Yamarone 2006; Zienkowski 2001; Samuelson, Nordhaus 2004; Hall, Taylor 2002; Begg, Fischer, Dornbusch 2007; Ostaszewski, Pajewska 1998;

Jerzmanowska 2006), dają w miarę obiektywną możliwość interpretacji poziomu rozwoju gospodarczego (Sangowski 2002). Stąd powszechność poglądu, iż faktyczną rolę i znaczenie ubezpieczeń, w tym także pośrednictwa ubezpieczeniowego w gospodarce narodowej, należy określać przede wszystkim na bazie wskaźników opartych na tych miernikach (Michalski 2001; Kurek 2000; Sierpińska, Jachna 1999; Kozielski 2006; Broda, Kwiecień 2009), a w szczególności na współczynniku penetracji.

Udział składki przypisanej brutto (wykres 8) pozyskanej za pomocą kanału pośredniego (agentów i brokerów ubezpieczeniowych) w PKB wynosił w 1996 r. 0,6% (w tym – 0,5% udział agentów ubezpieczeniowych i 0,1% udział brokerów ubezpieczeniowych). Od 2002 r. następuje stały wzrost udziału analizowanych kanałów w składce przypisanej brutto z ubezpieczeń gospodarczych w PKB. Na koniec 2008 r. zbiór składki dla tych kanałów wyniósł – 3,4% (w tym agenci – 3,1%, a brokerzy – 0,3%). Od roku 2009 zauważa się systematyczny spadek obu kanałów w udziale składki przypisanej brutto z ubezpieczeń gospodarczych w PKB. Na koniec 2011 r. nastąpił spadek do poziomu 1,9% (z czego: 1,7% agenci ubezpieczeniowi, 0,3% brokerzy ubezpieczeniowi).

Wykres 8

Udział składki przypisanej brutto (ogółem) zebranej przez wszystkie kanały świadczenia usług ubezpieczeniowych w dziale I i II w PKB w latach 1996–2011



Źródło: opracowanie własne na podstawie sprawozdań KNF, PIU oraz GUS.

Zakończenie

Powyższe analizy potwierdzają zasadność postawionego na wstępie pytania. Analizując kanały dystrybucji ubezpieczeń w wybranych krajach UE w pozyskiwaniu składki ubezpieczeniowej w dziale I i II, można stwierdzić, iż istnieje zróżnicowane ukształtowanie struktury kanałów dystrybucji usług ubezpieczeniowych w badanych krajach UE. Różnice te widoczne są w podziale na ubezpieczenia działu I i II. Tym samym, wypracowanie jednego modelu dla funkcjonowania poszczególnych kanałów dystrybucji usług ubezpieczeniowych, z uwzględnieniem

zmian zachodzących w otoczeniu rynku finansowego, uwarunkowań prawnych oraz zachowań i preferencji klientów, będzie trudne do zrealizowania. Polski rynek ubezpieczeniowy jest silnie zdeterminowany przez kanał pośredni, który zwłaszcza w dziale II – pozyskuje blisko $\frac{3}{4}$ składki ogółem. Podobna sytuacja ma miejsce w zawieraniu umów ubezpieczenia.

Bibliografia

- Biuletyn Roczny. Rynek ubezpieczeń, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, 2012.
- Bosselmann K., *The Principle of Sustainability: Transforming Law and Governance*, Ashgate publishing, Aldershot/UK, 2008.
- Chróścicki A., *Pośrednictwo ubezpieczeniowe i finansowe. Komentarz*, wyd. 1, Lexis-Nexis, Warszawa, 2008.
- Cummins J.D., Weiss M.A., *Systemic Risk and the U.S. Insurance Sector*, Temple University, Philadelphia, PA, September 14, 2010.
- Cummins J.D., *Do Insurance Companies Pose Systemic Risk?*, National Association of Insurance Commissioners Winter Meeting, San Francisco, CA, December 3, 2009.
- Cummins J.D., Doherty N.A., *The Economics of Insurance Inter-mediarers*, Journal of Risk & Insurance. Vol. 73, No 3, 2006.
- Czekaj J., Dresler Z., *Zarządzanie finansami przedsiębiorstw. Podstawy teorii*, PWN, Warszawa, 2012.
- Czubała A., *Wpływ dystrybucji na wartość przedsiębiorstwa*, w: Czubała A. (red.), *Dystrybucja w marketingowych strategiach przedsiębiorstw*, AE w Krakowie, Kraków, 2002.
- DG Internal Market and Services, *Study on Credit Intermediaries in the Internal Market* (MARKT/2007/14/H), Contract ETD/2007/IM/H3/118, Final Report by Europe Economics, 2007.
- Dyrektywa 2002/92/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 9 grudnia 2002 r. w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego (Dz.U. UE L 9, 2003).
- European Insurance in Figures, Statistics N°46, Insurance Europe 2013.
- Goerz D., Henseler Ch., Perschke R., *Versicherungsvermittlergesetz. Praxis-Leitfaden für den ungebundenen Versicherungsvertrieb zur EU-Vermittlerrichtlinie*, Mit allen Änderungen ab 22.05.2007 r., LexisNexis.
- Hadyniak B., *Przedsiębiorstwo ubezpieczeniowe*, w: Monkiewicz J. (red.), *Podstawy ubezpieczeń, tom I – mechanizmy i funkcje*, Poltext, Warszawa 2000.
- Kotler Ph., *Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola*, Gebethner & Ska, Warszawa 1994.
- Kowalewski E., 2002, *Prawo ubezpieczeń gospodarczych*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz–Toruń.
- Kowalewski E., *Makler ubezpieczeniowy – broker*, TNOiK, Bydgoszcz 1991.
- Lewandowski J., *Nowe trendy rozwiązań IT dla rynku ubezpieczeń*, w: *Nowe technologie*, Magazyn Comarch nr 2, 2007.

- Łazowski J., *Wstęp do nauki o ubezpieczeniach*, wyd. drugie, Warszawa 1948.
- Majtánová A., Bláhová M., *Aspekty pośrednictwa ubezpieczeniowego na rynku ubezpieczeniowym Unii Europejskiej*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 4(1/2008), Warszawa.
- Monkiewicz J., *Ubezpieczenia po kryzysie*, Gazeta Bankowa, Nr 12/1128, Warszawa 2011.
- Nowosielska E., *Strefa usług w badaniach geograficznych. Główne tendencje rozwojowe ostatniego dwudziestolecia i aktualne problemy badawcze*, Zeszyty Instytutu Geografii i Gospodarki Przestrzennej, PAN 22, Warszawa 1994.
- Orlicki M., *Pozycja prawna banku w ubezpieczeniach bancassurance*, „Prawo Asekuracyjne”, Nr 2, Warszawa 2008.
- Owsiak St., *Stabilność systemu zasilania finansowego a nowatorskie zarządzanie podmiotami publicznymi w warunkach kryzysu*, w: Owsiak St. (red.), *Nowe zarządzanie finansami publicznymi w warunkach kryzysu*, PWE, Warszawa 2011.
- Pacione M., *Access to urban services – the case of secondary schools in Glasgow*, “Scottish Geographical Magazine”, 105, 1989.
- Pokrzywniak J., *Ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym – ocena i uwagi de lege ferenda w kontekście prac nad nowelizacją dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego*, w: Gnela, B., (red.), *Ubezpieczenia gospodarcze. Wybrane zagadnienia prawne*, LEX a Wolters Kluwer Business, Warszawa 2011.
- Przybylska-Kapuścińska W. (red.), *Pośrednictwo finansowe w Polsce*, CeDeWu, Warszawa 2009.
- Przybytniowski J.W., *Znaczenie pośrednictwa ubezpieczeniowego w strukturze ubezpieczeń gospodarczych*, Wieś Jutra, Warszawa 2010.
- Przybytniowski J.W., *Rola Rzecznika Ubezpieczonych w ochronie konsumenckich interesów ubezpieczonych*, w: Ronka-Chmielowiec W., Jajuga K. (red.), *Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu; Tom 2, Nr 1037*, Wrocław 2004.
- Rogacki M., *Polisa na telefon, Comarch Direct Insurance*, w: *Nowe technologie*, „Magazyn Comarch” nr 2/2007, Warszawa.
- Sangowski T. (red.), *Vademecum ubezpieczeń gospodarczych*, Saga Printing, Poznań 1998.
- Sangowski T., *Polski rynek – stan i kierunki rozwoju*, w: *Ubezpieczenia w gospodarce rynkowej 4*, Sangowskiego T. (red.), Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz–Poznań 2002.
- Sławińska M., *Innowacje w handlu detalicznym jako czynnik konkurencyjności przedsiębiorstw*, w: *Innowacje w handlu*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań 2011.
- Sopoćko A., *Innowacje sektora ubezpieczeń na rynku kapitałowym*, „Wiadomości ubezpieczeniowe”, Nr 2/2009, Warszawa 2009.
- Stolarski T., *Zewnętrzne kanały dystrybucji a zapotrzebowanie na specjalistów*, „Gazeta Ubezpieczeniowa”, Nr 13(728), Warszawa 2013.
- Raport PIU – Polski Rynek Bancassurance, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa 2012.
- Rogacki M. (2007), *Polisa na telefon*, Comarch Direct Insurance, w: *Nowe technologie*, Magazyn Comarch Nr 2.

- Swach-Lech M., *Bancassurance. Sprzedaż produktów bankowo-ubezpieczeniowych*, CeDeWu Pl., Warszawa 2008.
- Tkocz M., 1999, *Przekształcenia własnościowe w Górnośląskim Okręgu Przemysłowym*, „Wiadomości Statystyczne”, 11, Warszawa.
- Tokarski J. (red.), *Słownik wyrazów obcych*, PWN, Warszawa 1980.
- Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz.U. Nr 124 poz. 1151 z późn. zm.) (a).
- Ustawa z dnia 22.05.2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz.U. z 16.07.2003 r. Nr 124, poz. 1154 z późn. zm.) (d).
- Ward D., Zurbrugg R., *Does Insurance Promote Economic Growth?. Evidence from OECD Countries*, “Journal of Risk and Insurance”, Vol. 67(4), 2000.
- Wąsiewicz A. (red.), *Ubezpieczenia w gospodarce rynkowej*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 1997.
- Wojno B., *Przedmiotowy zakres definicji pośrednictwa ubezpieczeniowego*, w: Gnela, B., (red.), *Ubezpieczenia gospodarcze*, LEX a Wolters Kluwer business, Warszawa 2011.
- Zaleska M., *Gwarancje depozytów bankowych w świetle kryzysu*, w: Osiński J. (red.), *Nauki społeczne wobec kryzysu ekonomicznego*, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2009.
- Zaleska, M., *Zmiany zasad gwarantowania depozytów w odpowiedzi na globalny kryzys finansowy*, w: Nowakowski J. (red.), *Instrumenty i regulacje bankowe w czasie kryzysu*, Difin, Warszawa 2010.

Słowa kluczowe: pośrednictwo ubezpieczeniowe, kanały dystrybucji, agenci ubezpieczeniowi, brokerzy ubezpieczeniowi, bancassurance

Development of the market of insurance service provision channels. Poland against European Union states

Summary

This work presents the specificity of insurance intermediary operations in Poland, including solutions already used in the European Union. Moreover, the Author attempts to analyse changes in the structure of distribution channels of providing insurance services in Poland in the years 1996 – 2011. The observed changes resulted not only from the development of the Polish insurance market but were also largely determined by the turbulence in the financial market.

The work also compares insurance distribution structure in the Polish market with selected EU states in the years 2008-2011, including the division into life insurance and property insurance segment and other personal insurance. It enabled the Author to conduct some analyses and indicate the optimal model of insurance service provision

towards which the European market, as well as the Polish market, is evolving. It gave some recommendations for the development of domestic models of insurance service distribution, as well as future trends in the distribution structure of insurance products.

Keywords: Insurance intermediary, distribution channels, insurance agents, insurance brokers, bancassurance