



Damian Andruszkiewicz
dyrektor Biura Ubezpieczeń Małych
i Średnich Przedsiębiorstw, zajmuje się
zarządzaniem działalnością z zakresu
ubezpieczeń majątkowych i komunikacyjnych
dla małych i średnich przedsiębiorstw,
absolwent Wydziału Zarządzania
Uniwersytetu Gdańskiego, specjalność
statystyka ubezpieczeniowa,
w Grupie Ergo Hestia od 2004 roku.

MiŚ pod ochroną

Przygotowanie optymalnego programu ubezpieczeniowego zaprojektowanego indywidualnie, na miarę potrzeb i możliwości finansowych dla dużego przedsiębiorstwa bywa wyzwaniem dla ubezpieczycieli oraz pośredników. Dzieje się tak pomimo faktu, że dla wielu takich przedsiębiorców zarządzanie ryzykiem nie jest tematem nieznanym. Skoro takie problemy pojawiają się przy ubezpieczaniu dużych przedsiębiorstw nasuwa się pytanie, jak skonstruować program ubezpieczeniowy dla sektora małych i średnich przedsiębiorców (potocznie zwanych MiŚ¹)?

Rozważając ten problem, trzeba wziąć pod uwagę skalę tego rynku, jak i jego zróżnicowane potrzeby. Oferta musi uwzględniać rodzaj prowadzonej działalności (a co za tym idzie, również ryzyka ubezpieczeniowego), poziom świadomości ubezpieczeniowej oraz skłonność do minimalizacji płaconej składki często kosztem okrojonej ochrony ubezpieczeniowej.

Odpowiedź na powyższe pytanie nie jest prosta. Zależy bowiem od wielu czynników. Spróbujmy jednak pokrótce im się przyjrzeć, zdefiniować i usystematyzować.

MŚP w Polsce

Małe i średnie przedsiębiorstwa odgrywają główną rolę w gospodarce polskiej. Ich liczbę szacuje się na ponad

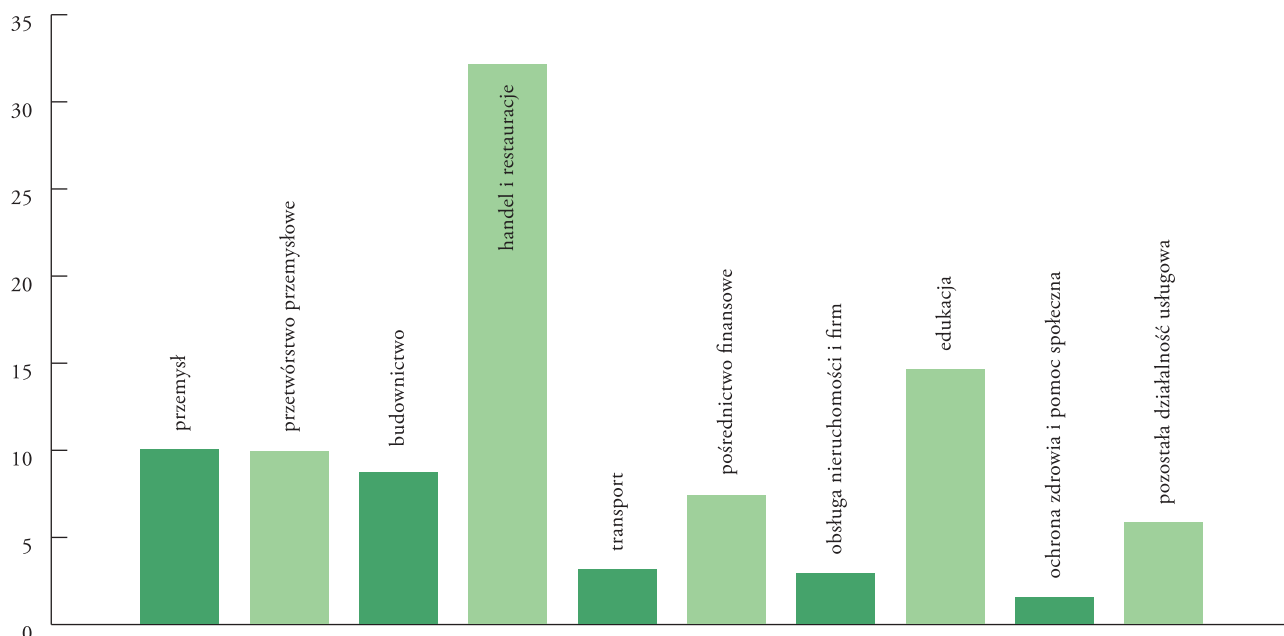
3,5 mln, co stanowi 99% wszystkich przedsiębiorstw w Polsce i zapewnia około 8,2 mln miejsc pracy. Według dostępnych danych najwięcej MŚP działa w branży handlu hurtowego i detalicznego oraz napraw (około 32%).

Udział w handlu jest największy wśród firm mikro. Ponad 14% przedsiębiorstw zajmuje się obsługą nieruchomości, wynajmem i usługami związanymi z prowadzeniem działalności gospodarczej.

Następne pod względem udziału w gospodarce to firmy z branż przemysłowej i przetwórczej oraz firmy budowlane i transportowe.

Zatem sektor MŚP to duża liczba firm, mocno zróżnicowanych pod względem wielkości oraz rodzaju prowadzonej działalności.

Rysunek 1. Struktura branżowa podmiotów aktywnych według sekcji w 2006 roku (%).



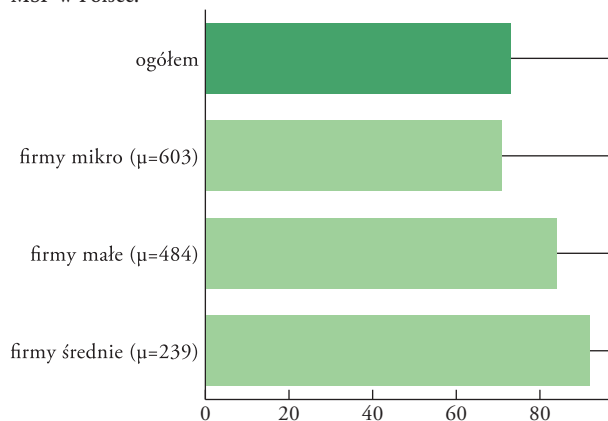
Źródło: Dane opracowane na podstawie GUS.

Przedsiębiorca świadomy zagrożeń w swojej firmie

Nie ma przedsiębiorstwa, które działa w środowisku wolnym od ryzyka. To utarte stwierdzenie wśród ubezpieczycieli oraz pośredników, które zwykle jest początkiem ich rozmowy z przedsiębiorcą o zabezpieczeniu się przed konsekwencjami szkody, nadal nie straciło na aktualności.

Potwierdzają to aktualne dane dotyczące finansów MŚP, z których wynika, że ponad 27% MŚP² działających w Polsce przyznaje się, że nie korzysta z ubezpieczeń. Problem nie dotyczy jednak wyłącznie firm mikro, gdzie często przysłowiowy „pan z teczką” - czyli agent - generalnie nie ma co ubezpieczyć. Z badań wynika, że ponad 8% średnich firm nie korzysta w ogóle z usług ubezpieczeniowych.

Rysunek 2. Zakres korzystania z usług ubezpieczeniowych przez MŚP w Polsce.

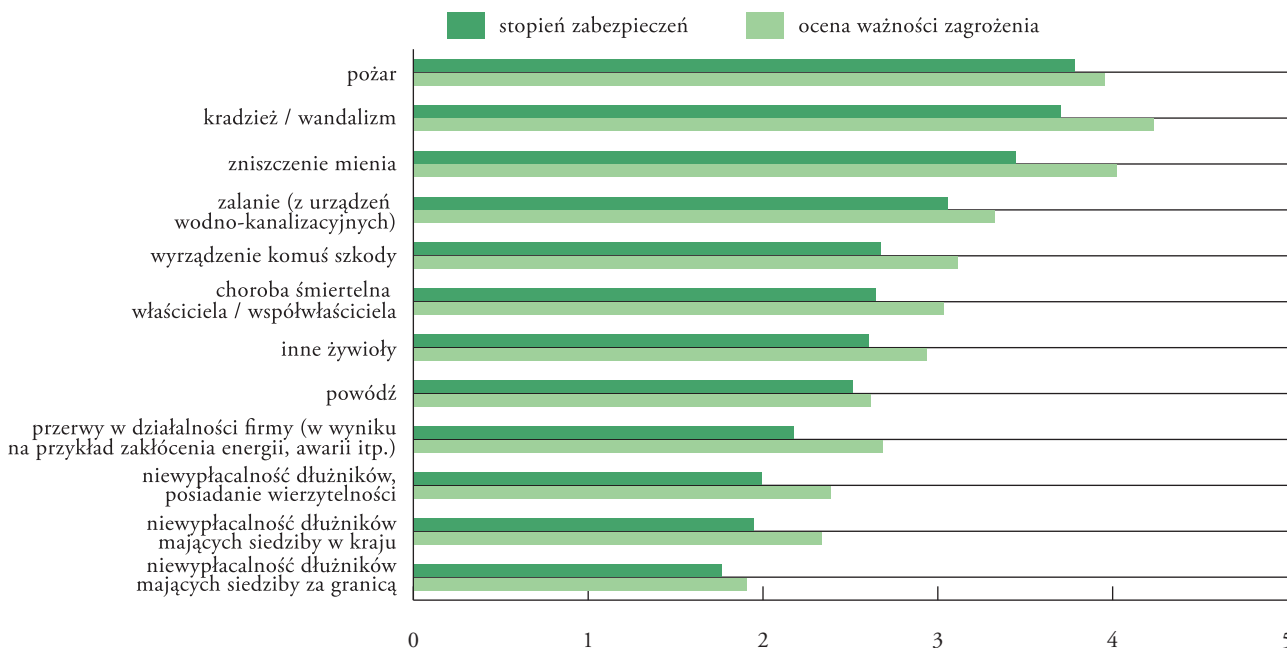


Źródło: Finanse MŚP 2008, Rynek usług ubezpieczeniowych, Qualifact.

Co ciekawe, właściele mikro, małych i średnich przedsiębiorstw, uważają generalnie, że ich firmy są dobrze zabezpieczone przed takim zagrożeniami, jak na przykład: pożar, kradzież, wandalizm, powódź, wyrządzenie komuś szkody. Zatem w opinii właścicieli MŚP są oni zasadniczo świadomi ryzyka związanego z prowadzoną przez nich działalnością. I pewnie tak jest, bo przecież nikt spoza firmy nie jest w stanie trafniej i dokładniej zdefiniować to ryzyko, a także określić, gdzie ono występuje. Ale czy na pewno? Osobiście uważam, że przedsiębiorcom wciąż brakuje świadomości oraz umiejętności gromadzenia i uporządkowania wewnętrznej wiedzy o ryzyku. Często, szczególnie w przypadku firm mikro, po prostu brakuje im na to czasu.



Rysunek 3. Ocena ważności zagrożeń oraz stopień zabezpieczenia przed zagrożeniami występującymi w prowadzeniu firmy.



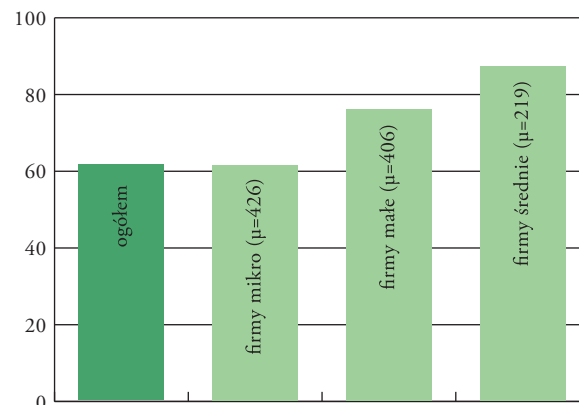
Źródło: Finanse MŚP 2008, Rynek usług ubezpieczeniowych, Qualifact.

Standaryzacja ryzyka w ofercie ubezpieczeń dla MŚP

W przypadku mikro, małych i średnich przedsiębiorstw mówimy o dużej skali tego sektora, jego zróżnicowaniu pod względem występujących branż (poczynając od sklepów spożywczych, poprzez usługi serwisowe, a na producentach mebli i firmach zajmujących się utylizacją odpadów kończąc) oraz, co istotne, ograniczonym budżecie na pokrycie wszelakich kosztów, w tym również składki ubezpieczeniowej. Aby odnaleźć się na tak określonym rynku, ubezpieczyciele musieli zatem stworzyć niezwykle elastyczny program ubezpieczeniowy z optymalnym zakresem ubezpieczenia, odpowiadający na większość zagrożeń wskazywanych przez przedsiębiorców z poszczególnych branż i „na każdą kieszeń”. W efekcie powstały ubezpieczenia (lub pakiety ubezpieczeniowe złożone z wielu produktów) dedykowane MŚP. Stworzono je na podstawie wystandaryzowanych rozwiązań, wypracowanych i przyjętych przy ubezpieczeniach dużych podmiotów gospodarczych (również w zakresie procesu likwidacji szkód), w tym związanych z oceną ryzyka ubezpieczeniowego. Stąd też

istotne jest doświadczenie ubezpieczyciela zdobywane przy budowie „dużych programów ubezpieczeniowych”, które wraz z upływem czasu przekładają się na rozwiązania wdrażane w produktach i pakietach kierowanych dla MŚP.

Rysunek 4. Korzystanie z ubezpieczeń pakietowych.



Źródło: Finanse MŚP 2008, Rynek usług ubezpieczeniowych, Qualifact.



W związku z powyższym usługą związaną z oceną ryzyka ubezpieczeniowego została wkomponowana w poszczególne składowe produktu:

- taryfę składek, poprzez wprowadzenie między innymi: listy branż nieubezpieczalnych w pakiecie, stawki uzależnione od rodzaju branży, stawki uzależnione od przedmiotu ubezpieczenia, zwwyżki / zniżki z tytułu posiadanego zabezpieczenia przeciwpożarowego / przeciwkradzieżowego, współczynniki wielkości obrotu firmy, obligatoryjnych fransyz itp.,
- Ogólne Warunki Ubezpieczeń, w które sporządzono zapisy dotyczące: generalnych wyłączeń zakresu ubezpieczenia w ramach poszczególnych ubezpieczeń wchodzących w skład pakietu, minimalnych wymogów zabezpieczeń przeciwpożarowych / przeciwkradzieżowych, możliwości dopasowania zakresu ubezpieczenia (włączenia dodatkowych klauzul) do potrzeb danej działalności,

- wniosek ubezpieczeniowy, który zbiera dodatkowo informacje związane z otoczeniem i historią funkcjonowania przyjmowanego do ubezpieczenia przedsiębiorstwa, takie jak: lokalizacja, odległość firmy od jednostki straży pożarnej, liczba zgłoszonych szkód i roszczeń itp.

Ponadto w celu jeszcze lepszego dostosowania produktu ubezpieczeniowego do potrzeb i możliwości finansowych przedsiębiorcy powszechnie stosowane są arkusze oceny ryzyka dla branż lub rodzajów działalności „podwyższonego ryzyka”.

W efekcie funkcjonujące produkty zawierają uśrednione rozwiązania oceny ryzyka z wprowadzonymi minimalnymi progami akceptacyjnymi ryzyka, jednolitymi dla wszystkich rodzajów działalności. Taka konstrukcja może zatem powodować niedoszacowanie poziomu ryzyka dla branż uważanych przez ubezpieczycieli za niebezpieczne.

Może również doprowadzić do sytuacji odwrotnej - znacznie mniej komfortowej dla klienta - związanej z przeszacowaniem ryzyka. W takim przypadku często wymagana jest interwencja doświadczonego pośrednika ubezpieczeniowego lub underwritera.

Pośrednik ubezpieczeniowy - pomocna dłoń w ocenie ryzyka ubezpieczeniowego

Obecnie niewielu spośród właścicieli MŚP (zwłaszcza tych mikro i małych) stać jest na skorzystanie z usług profesjonalnej firmy doradczej, która trafnie oceni na



przykład ryzyko ogniowe lub ustali dla jego firmy PML (*Probable Maximum Loss*).

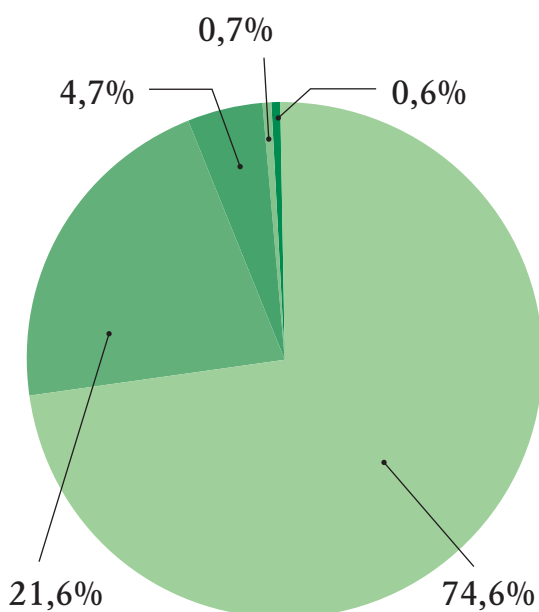
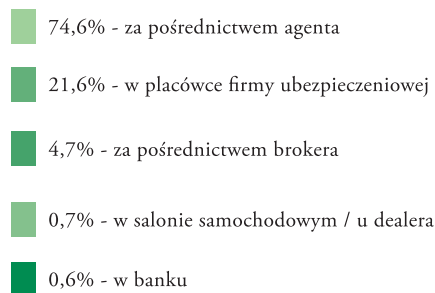
Natomiast każdy z przedsiębiorców może bezpłatnie skorzystać z porady pośrednika ubezpieczeniowego. W przypadku MŚP tym pośrednikiem jest głównie agent ubezpieczeniowy (udział 74,6%), pracownik ubezpieczyciela, ale równie istotna jest rola brokera (około 5%), którego obecność na rynku ubezpieczeń MŚP istotnie wpływa na wzrost świadomości ubezpieczeniowej klientów.

Wiedza pośrednika ubezpieczeniowego ma niebagatelne znaczenie nie tylko na etapie rozmów prowadzonych z klientem, ale również przy konstruowaniu samej oferty ubezpieczeniowej.

To właśnie w gestii doradcy leży uświadomienie klientowi jego potrzeb, określenie zagrożeń (między innymi poprzez lustrację ubezpieczanego mienia) i wybór optymalnego programu ubezpieczeniowego.

Wymaga to często precyzyjnej wiedzy związanej z poszczególnymi branżami. Stąd też pojawia się wśród pośredników specjalizacja branżowa, na przykład w zakresie obsługi wspólnot mieszkaniowych czy branży budowlanej.

Rysunek 5. Sposób zakupu ubezpieczeń (ogółem, dane ważone).



Źródło: Finanse MŚP 2008, *Rynek usług ubezpieczeniowych, Qualifact*.





Ewolucja programu ubezpieczeniowego dla MŚP

Oferta ubezpieczeniowa przeznaczona dla MŚP cały czas ewoluje, między innymi pod wpływem: przenikania rozwiązań produktowych - na przykład ubezpieczeń *all risk*, *Business Interruption*, *Assistance* - oraz standardów oceny ryzyka z rynku ubezpieczeń dużych przedsiębiorstw.

Nie bez znaczenia pozostaje także wzrost świadomości przedsiębiorców oraz ich możliwości finansowych. Naturalnym krokiem będzie zatem intensywny rozwój oferty ubezpieczeń dla MŚP w kierunku pakietów branżowych (już istnieje na rynku parę interesujących przykładów), czyli produktów skrojonych na miarę poszczególnych branż.

Taka oferta dotyczy ryzyk związanych z funkcjonowaniem konkretnego rodzaju działalności - nie jest jedynie modyfikacją już istniejącego ubezpieczenia. Zmienia się również znaczenie agenta ubezpieczeniowego - tym bardziej, że w ubezpieczeniach przedsiębiorstw preferowany jest i będzie osobisty kontakt z klientem.

Pośrednicy, którzy na rynku ubezpieczeń MŚP odgrywają istotną rolę doradców do spraw oceny ryzyka, uzupełniają niszę wyspecjalizowanych (lecz kosztownych) instytucji, firm doradczych, ekspertów inżynierów do spraw oceny ryzyka działających głównie na rynku dużych przedsiębiorstw.

Damian Andruszkiewicz
damian.andruszkiewicz@bestia.pl

¹⁾ Próg zatrudnienia oraz pułapy finansowe określające kategorię przedsiębiorstwa. (Rozporządzenie Komisji Wspólnot Europejskich z dnia 6 maja 2003 roku):

1. Na kategorię mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP) składają się przedsiębiorstwa, które zatrudniają mniej niż 250 pracowników i których roczny obrót nie przekracza 50 milionów EUR oraz/lub całkowity bilans roczny nie przekracza 43 milionów EUR.

2. W kategorii MŚP przedsiębiorstwo małe definiuje się jako przedsiębiorstwo zatrudniające mniej niż 50 pracowników i którego roczny obrót oraz/lub całkowity bilans roczny nie przekracza 10 milionów EUR.

3. W kategorii MŚP mikroprzedsiębiorstwo definiuje się jako przedsiębiorstwo zatrudniające mniej niż 10 pracowników i którego roczny obrót oraz/lub całkowity bilans roczny nie przekracza 2 milionów EUR.

²⁾ *Finanse MŚP 2008, Rynek usług ubezpieczeniowych, 2008, Qualifact.*