

Bancassurance – produkt pożądaný przez Polaków?

Tytułem wstępu powiedzieć należy, że przyczyną narzucenia konieczności rozwoju wszystkich dziedzin gospodarki stała się konkurencja. Sektory rynku chcąc nadal utrzymywać swoją pozycję musiały poszerzyć gamę swoich produktów, które w konsekwencji wzajemnie zazębiały się z ofertami innych sektorów.

Dodać możemy również, że postęp dokonujący się w ostatnich dekadach na rynku bankowym zmusił banki komercyjne do konieczności poszukiwania nowych obszarów rozwoju wybiegających poza tradycyjną działalność.

Za konkluzje podejmowanych rozwiązań niejednokrotnie jawi się opinia, iż we współczesnych warunkach działalności banków skuteczna konkurencja z innymi podmiotami możliwa jest przez innowacyjność oferty bankowej. (Swacha-Lech, Warszawa 2008)

Zanim to zagłębimy się w definiowanie pojęcia bancassurance należy najpierw wskazać umiejscowienie pojęcia bancassurance na rynku bankowo-ubezpieczeniowym. Usystematyzowując pojęcia z zakresu problematyki powiązań instytucji finansowych głównym narzędziem jest Allfinanse. Dziedzina ta pozwala znaleźć więcej sposobów pozwalających na rozwój rynku finansowego.

Allfinanz jest to sojusz bankowo-ubezpieczeniowy. Pod tą definicją kryją się wszystkie zależności, do których dochodzi „pomiędzy jednostkami rynku finansowego oraz oferowanie zintegrowanego pakietu usług finansowych, obejmującego usługi bankowe, ubezpieczeniowe i doradztwa finansowego.” (Cichy, Szewieczek, Katowice 2012) Jak wynika z pracy doktorskiej dr Marka Śliperskiego na rodzaj działalności Allfinanz składają się 3 podmioty: bankowość ubezpieczeniowa powszechnie nazywana bancassurance, assurfinance „(inicjatywa firm ubezpieczeniowych do poszerzania oferty o inne usługi finansowe) oraz działalności podmiotów należących do tzw. gospodarki realnej, które dzięki procesom liberalizacji prawa mogą świadczyć określone rodzaje usług pośrednictwa finansowego.” (Śliperski, Warszawa 2002)

Następnie możemy przejść już do meritum. Podstawową definicją bancassurance jest dystrybucja ubezpieczeń przez banki, czyli proces integracji banków oraz firm ubezpieczeniowych.

Nawiązując do łacińskiej sentencji *Quot homines, tot sententiae* oznaczającej „Ilu ludzi, tyle opinii”- wypowiedzianej niegdyś przez Terencjusza- wywnioskować można, iż pojęcia bancassurance nie da się wytłumaczyć jednoznacznie. Jedno i to samo pojęcie jest definiowane rozbieżnie przez każdą z osób próbującą je zdefiniować. Natomiast my wybierając spośród wielu oparłyśmy się na słowach dr Marka Śliperskiego i dr Marka Urbaniaka. M. Śliperski reguluje to pojęcie jako aktywność polegającą na użytkowaniu banków- „jego placówek, usług i klientów”- do sprzedaży różnego typu ubezpieczeń, takich jak ubezpieczenia na życie czy emerytalne, „przy inicjatywie pochodzącej z banków komercyjnych specjalizujących się w bankowości detalicznej.” Zaznacza również, że niekiedy przez pojęcie bancassurance rozumie się także bankową własność firmy ubezpieczeniowej bądź ubezpieczeniową własność banku. Natomiast Marek Urbaniak definiuje to pojęcie odrębnie, a mianowicie rozumie je poprzez „działalność grup bankowo-ubezpieczeniowych trwale połączonych instytucjonalnie w celu oferowania produktów bankowych i ubezpieczeniowych.” W Polsce zaś dopuszcza przyjęcie szerszej definicji, zgodnie, z którą pod tym pojęciem można rozumieć każdą współpracę banku z towarzystwem ubezpieczeń.

Ożywienie rozwoju bancassurance miało miejsce na początku lat 80, natomiast jego rozkwit w Polsce nastąpił dopiero po roku 2000. Możemy określić wiele czynników, które miały na to wpływ. Jednym z nich była rywalizacja na rynku produktów bankowych, przede wszystkim w segmencie kredytów. Gwałtowna deprecjacja marż zmusiła banki do zróżnicowania i poszerzenia swojej oferty o działalność ubezpieczeniową. Jednocześnie właśnie w tym czasie na rynku mieszkaniowym miała miejsce hossa, która wiązała się z potężnym zapotrzebowaniem na kredyty hipoteczne, powiązanych z ubezpieczeniami. Na szybki postęp bankowości ubezpieczeniowej w naszym kraju znaczny wpływ miały również regulacje zarówno prawne jak i podatkowe, między innymi podatek od dochodów kapitałowych czy ustawa antylichwiarska. Można, zatem stwierdzić, iż polskie prawo popiera modernizację bancassurance. „Na naszym rynku nie ma regulacji ograniczających sprzedaż ubezpieczeń przez banki, zaś instytucje finansowe mogą łączyć się w grupy kapitałowe.” Widniejące powyżej argumenty zbliżają Polskę do zintegrowanego modelu bancassurance, co ukazuje ją w pozytywnym świetle dając dobre rokowania na jego przyszłą współpracę bankowo-ubezpieczeniową. (Miesięcznik „Bank”, Agata Głodek, 2008)

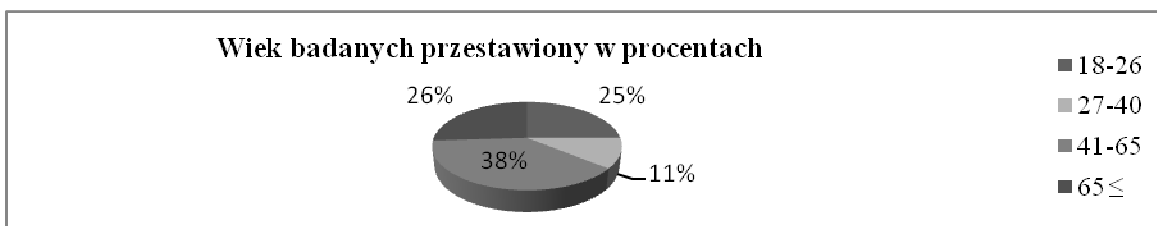
Komisja Nadzoru Finansowego zjawisko bancassurance ocenia pozytywnie jednak wskazuje także kilka znaczących odchyłeń od standardów. Głównym problemem jest fakt

ze banki odgrywają dwie role w tym systemie. Z jednej strony bank występuje, jako jedna ze stron umowy, czyli ubezpieczający a z drugiej strony pełni on rolę pośrednika i pobiera z tego tytułu prowizję od ubezpieczalni. Jest to widoczny konflikt interesów. Kolejne problemy jakie dostrzega KNF jest wysoka prowizja, brak możliwości bezpośredniego dochodzenia roszczeń przez ubezpieczonych lub jego spadkobierców, ograniczenie możliwości braku wyboru zakładu ubezpieczeń, utrudniony dostęp do treści umowy oraz regres. Jakubiak A. (2012), Dystrybucja ubezpieczeń przez banki, http://www.knf.gov.pl/Images/bancassurance_banki_zu_tcm75-29294.pdf (dostęp: 31.01.2013).

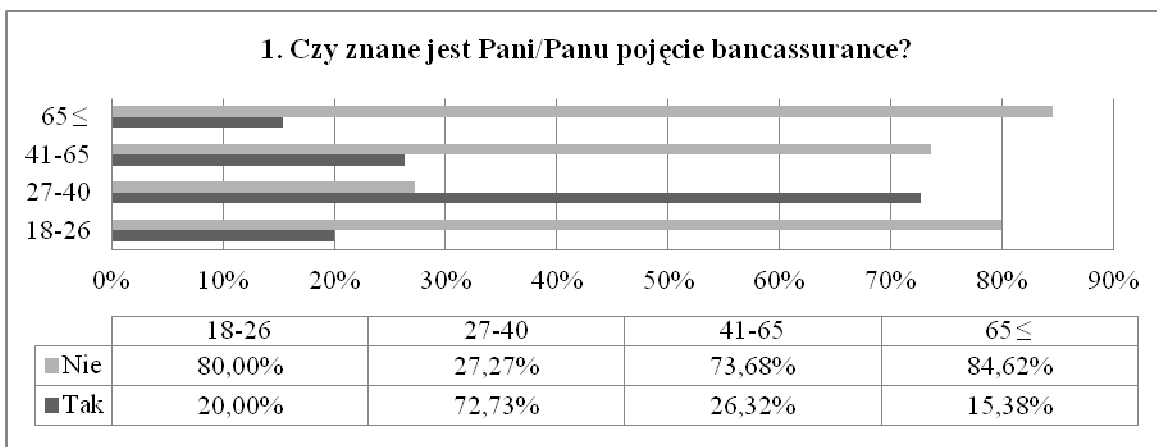
W Europie możemy wyróżnić dwa modele bancassurance. Pierwszy z nich to model zintegrowany. Charakteryzuje się on mocnym powiązaniem pomiędzy bankiem a zakładem ubezpieczeń. W modelu tym oferta ubezpieczeniowa dostosowana jest do produktów bankowych i jednocześnie współgra z nimi. Takie rozwiązanie widoczne jest w Europie Południowej. W Europie Północnej mamy natomiast do czynienia z modelem nieintegrowanym. Na integrację nie pozwalają przede wszystkim uwarunkowania prawne oraz niewielka możliwość do integracji banków i ubezpieczycieli, dana przez organy kontrolne. Także same ubezpieczenia oferowane przez banki nie różnią się od produktów sprzedawanych przez ubezpieczycieli i brokerów, co nie czyni ich konkurencyjnymi. (Głodek 2006 s. 130)

Wyżej wymienione czynniki są zaledwie jedną stroną funkcjonowania bancassurance w naszym kraju. Tak naprawdę, aby dowiedzieć się, dlaczego system bankowości ubezpieczeniowej- uznawany przez analityków za innowacyjny produkt oraz o odpowiednich podstawach prawnych do rozwoju- nie funkcjonuje tak, jak powszechny produkt bankowy należy spojrzeć na niego od strony konsumentów.

Aby przekonać się, czy „bancassurance jest produktem pożądanym przez Polaków” przeprowadziłyśmy badanie świadomości Polaków w formie ankiety dotyczące tegoż pojęcia. Została ona przeprowadzona na grupie 100 respondentów, należących do czterech grup wiekowych. Warto zaznaczyć, że liczba badanych w poszczególnych grupach nie jest jednakowa. Jej rozkład widzimy na wykresie poniżej.

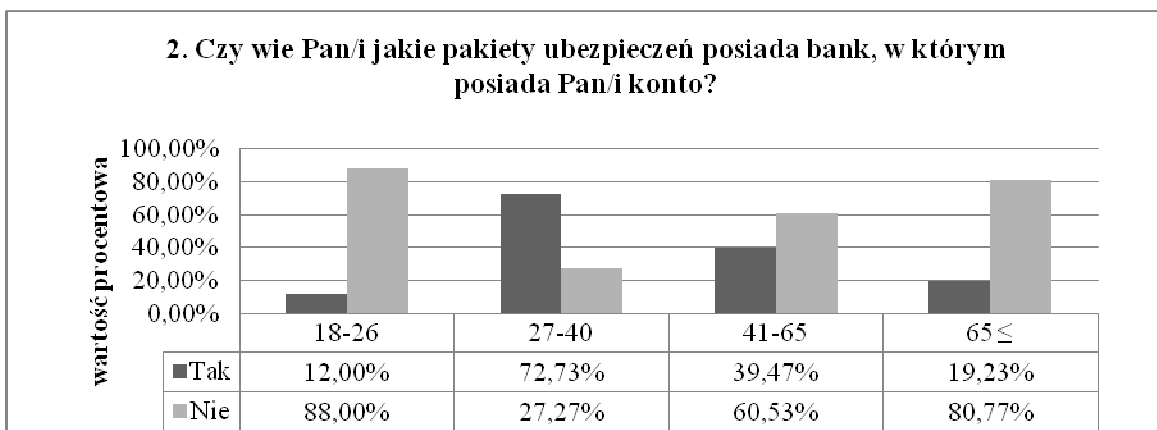


źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej ankiety.



źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej ankiety.

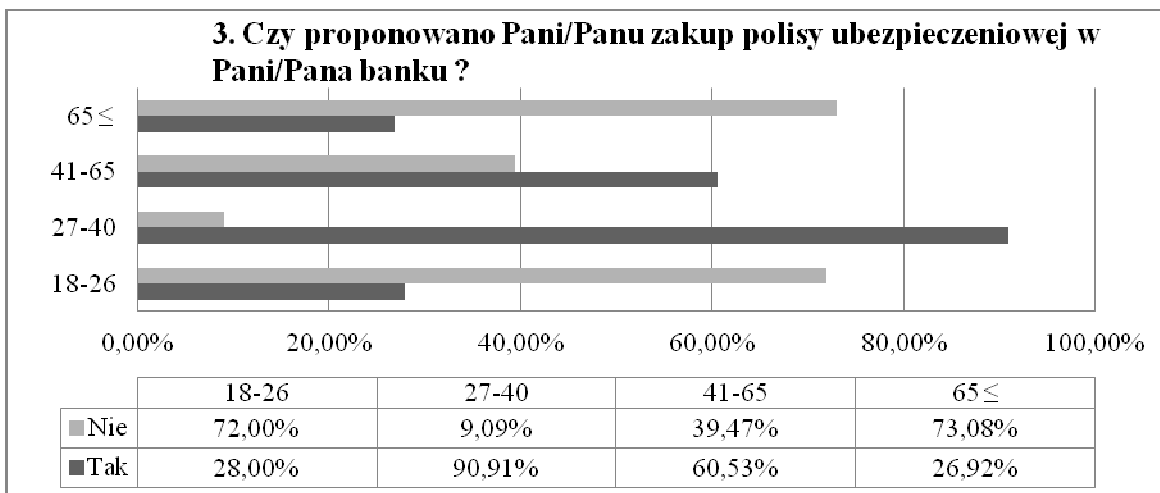
Analizując wyniki można dojść do wniosku że społeczeństwo nie zna pojęcia bancassurance , w trzech z badanych grup ponad 75% respondentów nie wiedziało co oznacza to pojęcie jedynie w grupie ludzi aktywnie zawodowych (27-40) znajomość pojęcie jest na poziomie prawie 73%.



źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej ankiety.

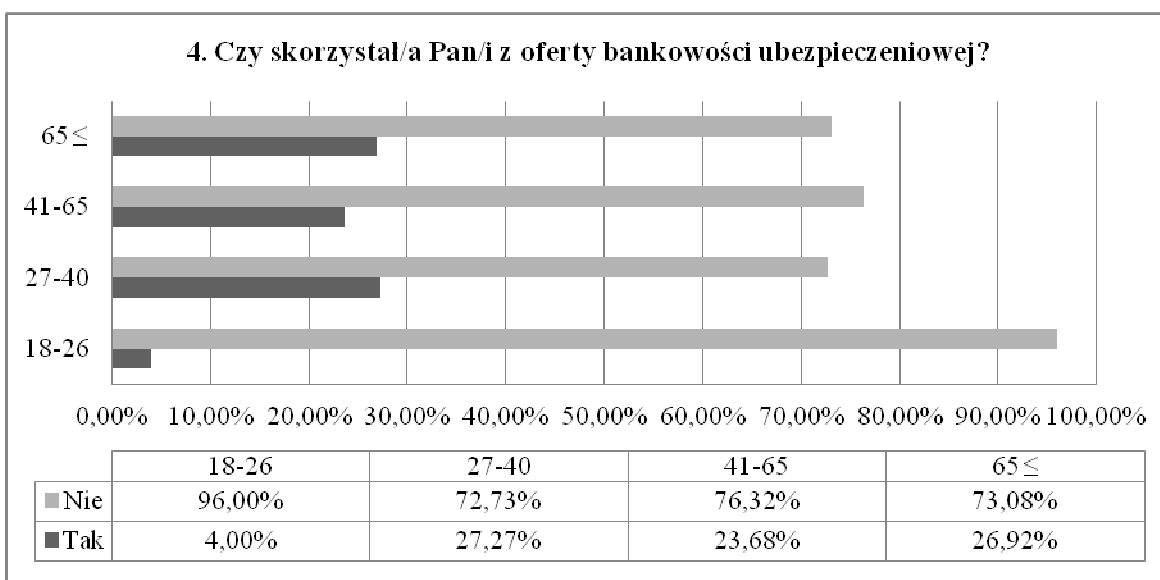
Analizując rozkład odpowiedzi na kolejne pytanie można jednoznacznie stwierdzić, że ankietowani wiedzą o istnieniu takich ubezpieczeń. Możemy, zatem skonstatować, iż badani mają ogólną świadomość tego, jakie produkty bankowości ubezpieczeniowej są dostępne na rynku, lecz samo pojęcia bancassurance nie jest wystarczająco rozpowszechnione. Podmiotami o najwyższej erudycji ponownie okazała się grupa

wiekowa w zakresie 27 do 40 lat. Natomiast młodsza generacja nie ma na ten temat jakiegokolwiek wiedzy, ponadto nie każdy w tym wieku korzysta z konta bankowego.



źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej ankiety.

Analizując kolejne pytanie można zauważyć, że banki oferując polisy ubezpieczeniowe skupiają się głównie na klientach aktywnych zawodowo, w grupie 27-40 jest to aż 90 % respondentów, którzy odpowiedzieli, że proponowano im przedtem zakup ubezpieczenia, natomiast w grupie 41-65 było to 60% odpowiadających. Doradcy bankowi nie oferują jednak takich produktów grupie wiekowej 18-26 oraz powyżej 65 roku życia. Być może jest to spowodowane tym, że klienci tych dwóch kategorii wiekowej ograniczają się jedynie do prowadzenia rachunków bankowych i nie są zainteresowani innymi produktami.



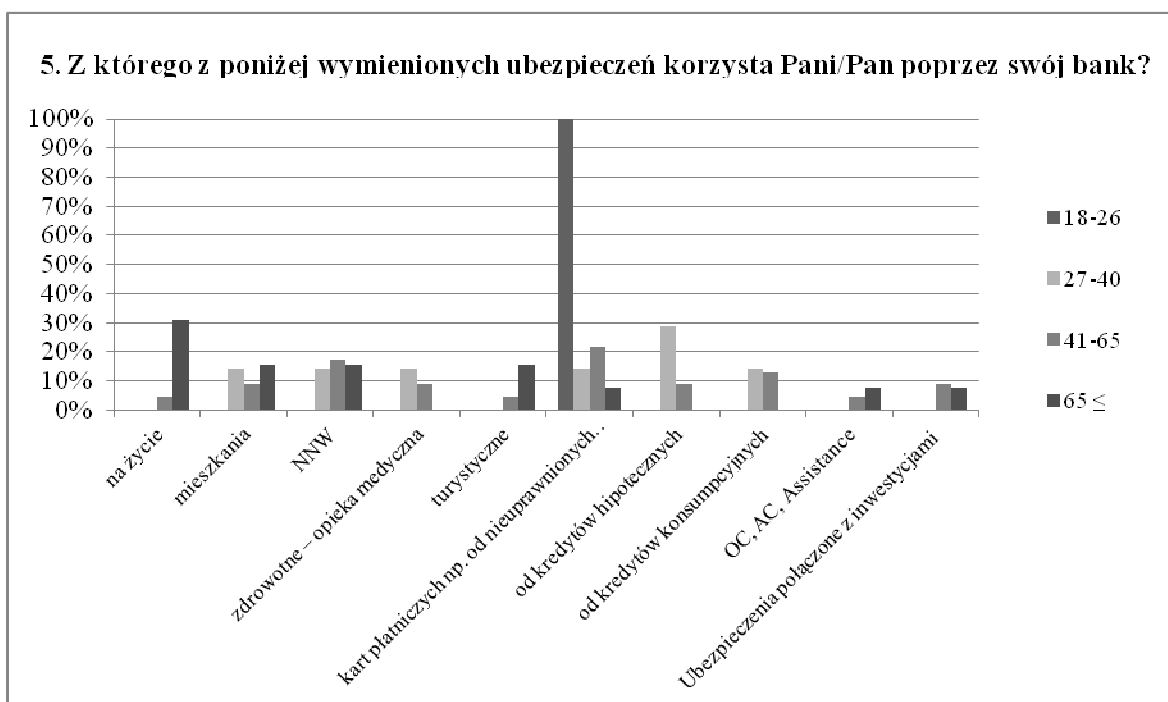
źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej ankiety.

Pomimo oferowania produktów ubezpieczeniowych grupom w wieku od 27 do 65 i więcej, osoby te rzadko korzystają z oferty bancassurance. Stanowią jedynie blisko 25%

respondentów, którzy zdecydowanie się na skorzystanie z oferty ubezpieczenia. Natomiast w grupie 18-26 odsetek ten nie przekroczył nawet 5%. Jeżeli zaś chodzi o dwie najstarsze grupy, to jednym z problemów może być odmowa ze strony banków. Niestety zdarza się tak, że jeżeli osoba ma jakieś stałe choroby, to spotyka się z odrzuceniem prośby o ubezpieczenie kredytu. W bliskim środowisku znany jest nam przypadek, gdzie bank sugerował podanie fałszywej informacji o stanie zdrowia konsumenta, aby ubezpieczenie mogło zostać dołączone do produktu bankowego. Zatem w tej sytuacji nie możemy dziwić się otrzymanym odpowiedziami.

Pytania od 5 do 8 są ściśle związane z pytaniem nr 4 zamieszczonym powyżej. Odpowiedzi dotyczą wyłącznie badanych, którzy odpowiedzieli, że skorzystali z oferty bancassurance.

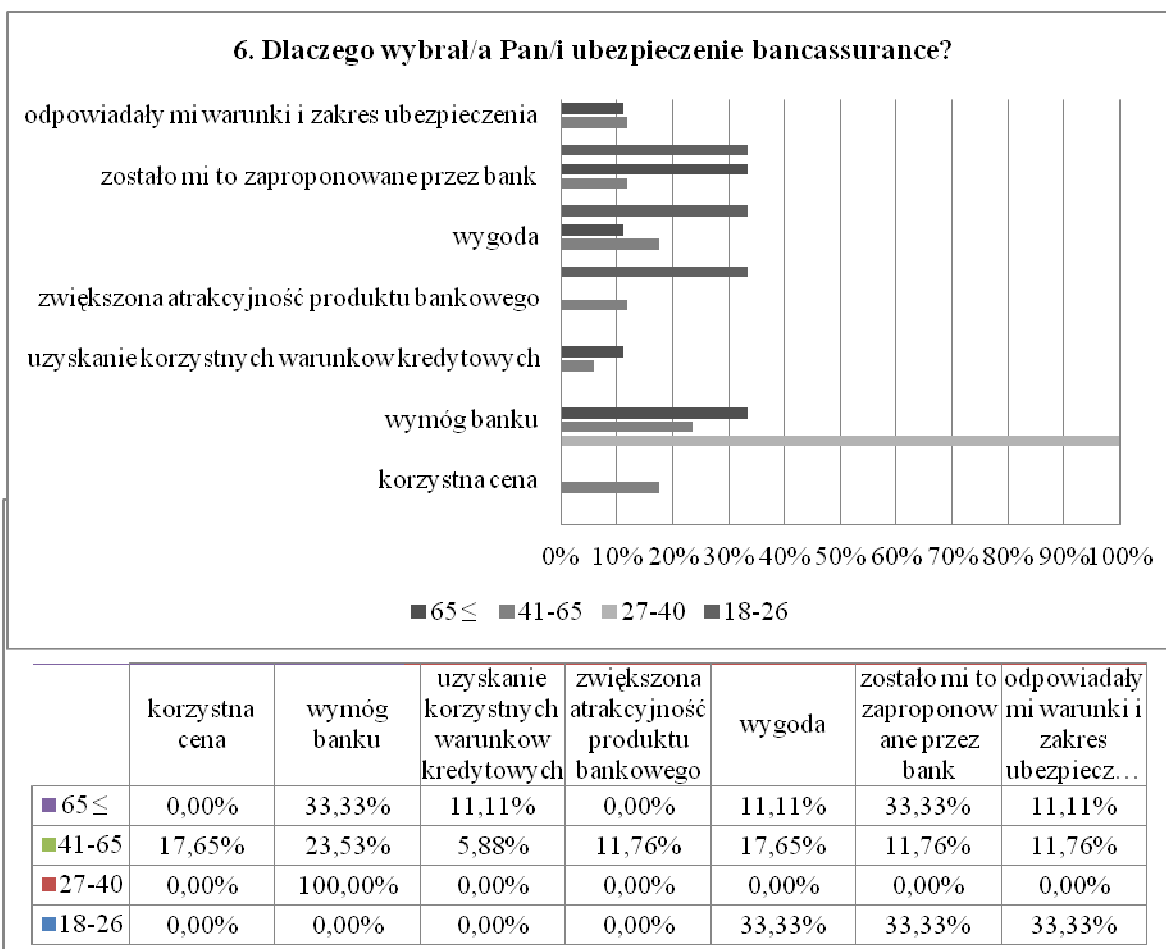
Następnie należy skupić się na tym, jakie rodzaje ubezpieczeń są najchętniej kupowane, oraz co skłoniło klientów do zakupu produktów a także czy respondenci mieli wpływ na wybór firmy ubezpieczeniowej.



źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej ankiety.

Szczególnie na tle innych produktów wyróżnia się ubezpieczenia kart płatniczych, niewątpliwie w najmłodszej grupie osób to jest 18-26 lat jest ono najbardziej przystępne. Ponadto zauważyć można, iż dla emerytów najistotniejsze jest ubezpieczenie na życie, a w równych częściach ubezpieczenie mieszkania, NNW oraz ubezpieczenie turystyczne. Zaś podstawowym ubezpieczeniem w grupie wiekowej 27-40 okazało się ubezpieczenie od kredytów hipotecznych. Są to bowiem osoby, które znajdują się w grupie reprodukcyjnej,

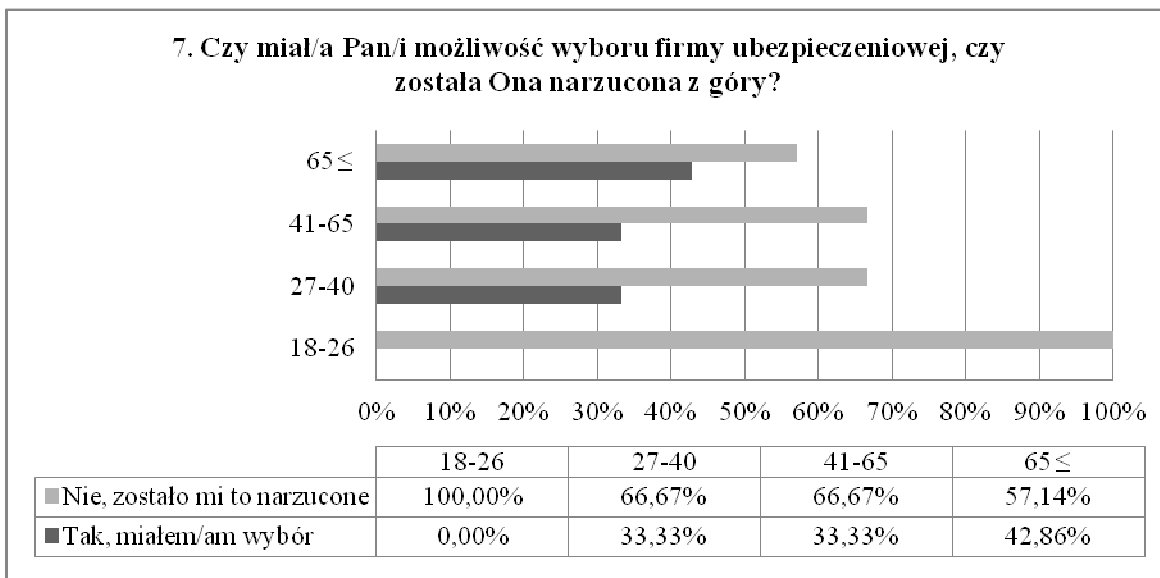
są oni pewni swojej pozycji na rynku pracy i zawierają umowy kredytów hipotecznych z racji zdolności kredytowej. Zaobserwować możemy również, że klienci znajdujący się w grupie 41-65 korzystają z całej gamy produktów bancassurance, ale najmniejszym powodzeniem cieszą się ubezpieczenia turystyczne, na życie a także pakiety OC, AC, Assistance.



źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej ankiety.

Sukcesywnie przechodzimy do kolejnego pytania, odnoszącego się do przesłanek mających wpływ na wybór ubezpieczenia za pośrednictwem banku. Niestety stwierdzić musimy, że według większości ankietowanych- a wśród grupy 27-40 jest to aż 100%- głównym czynnikiem, który decyduje o wyborze tej formy stanowi wymóg postawiony przez bank zawarty w umowach. Jeżeli zaś chodzi o osoby w wieku 41-65, to na ich wybór wyraziście wpływ miały również wygoda oraz korzystna cena a następnie propozycja banku, zwiększona atrakcyjność produktu bankowego jak i również to, że odpowiadały im warunki i zakres ubezpieczenia. Nadmienić należy, że klienci najstarszej grupy skorzystali z tej opcji dzięki umiejętności przekonywania przedstawicieli bankowych, którzy zaproponowali im tę opcję. Można także zauważyć, że wpływ na wybór oferty przez

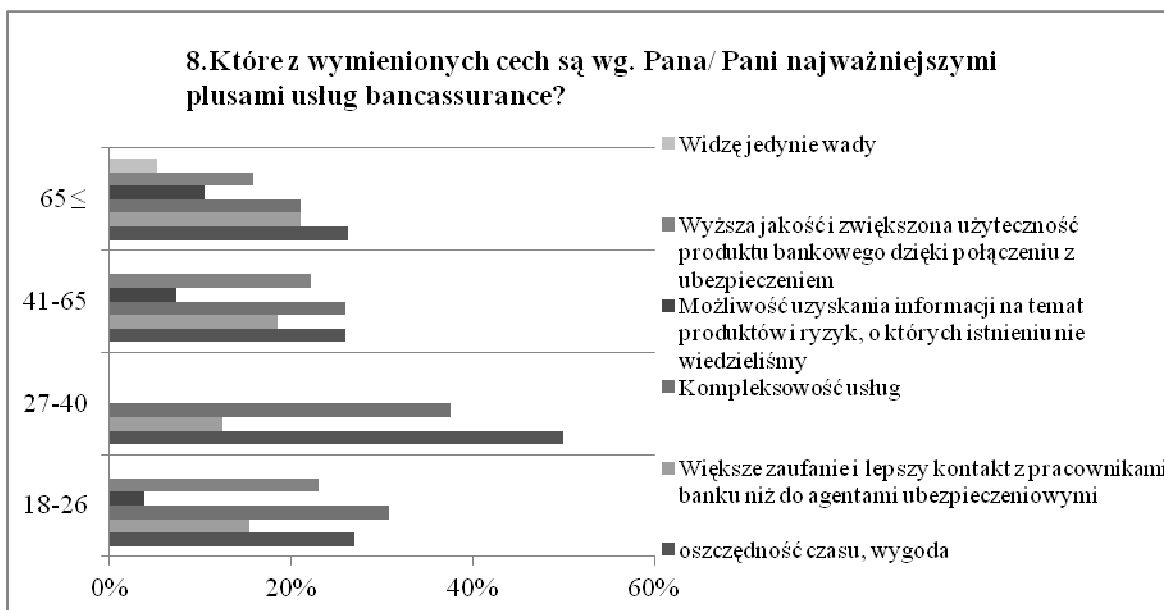
młodsze pokolenie miały takie elementy jak komfort, przystępne warunki oraz propozycja banku.



źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej ankiety.

Kolejno omówić powinno się kwestię możliwości wyboru firmy, która zależy głównie od tego w jakim banku klient zawiera umowę oraz czego ona dotyczy. Natomiast w większości z grup nawet blisko 60% odpowiedziało, że firma ubezpieczeniowa została im narzucona z góry. Dzieje się tak, gdyż banki zazwyczaj zawierają współpracę z konkretnym ubezpieczycielem, nie pozostawiając wyboru ubezpieczającemu się. Często bywa tak, że zakład ubezpieczeń i bank należą do tej samej grupy kapitałowej.

Na podstawie przeprowadzonej ankiety zauważyliśmy również powiązanie przy udzielaniu odpowiedzi na to pytanie zależące od banku, w którym badany ma konto. Najczęściej wybór firmy ubezpieczeniowej podczas zakupu miały osoby posiadające konto w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskiego.



źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonej ankiety.

Ostatni z wykresów dotyczy zalet, jakie dostrzegane są przez korzystających z bankowości ubezpieczeniowej. I tak na czele zestawienia kształtuje się kryterium oszczędności czasu i wygoda, szczególnie w kategorii wiekowej 27-40. Kolejnym zaś pozytywnym miernikiem, który wywiera wpływ na konsumentów bancassurance wszystkich grup wiekowych jest kompleksowość usług.

Analiza wyników przeprowadzonego badania zgodnie z wcześniejszymi przypuszczeniami wykazała, że sprzedaż polis ubezpieczeniowych klientom banków jest w Polsce zbędna. Przyczynia się do tego przyzwyczajenie i stereotypowość tego, że produkty bankowe i produkty ubezpieczeniowe stanowią oddzielne działy. Jednak kolejnym czynnikiem, który wpływa negatywnie na bancassurance jest fakt, że Polacy rzadko korzystają z jakichkolwiek ubezpieczeń. Należy, zatem zmienić podejście obywateli do allfinaz, ale także nauczyć korzystania z niej.

Tak naprawdę należy się zastanowić, czym jest bancassurance dla doradców bankowych. Czy według nich jest to produkt godny polecenia czy produkt, który pomaga im w wykonaniu planu? Odpowiedz na to pytanie jest ważna, ponieważ od tego zależy rozwój i jakość ubezpieczeń bankowych.

Jak podaje Gazeta Bankowa nasz rynek bancassurance będzie podążał w kierunku niezależnienia potrzeb klientów. Polacy stali się bardziej wymagający względem lat ubiegłych, jednocześnie są również skrupulatniejsi w dobieraniu produktów, które nabywają w instytucjach finansowych. Obecnie klienci oczekują produktów dopasowanych do ich własnych potrzeb, sytuacji życiowej oraz możliwości finansowych.

Nie szukają produktów komercyjnych, dostępnych dla ogółu klientów, które mogą kupić w każdej instytucji finansowej, lecz zależy im na ubezpieczeniach współgrających z produktem bankowym i zaspokajających często wyszukane potrzeby ochrony ubezpieczeniowej. (Gazeta Bankowa, Małgorzata Dygas, 2009)

Odnosząc się do przeprowadzonych przez nas badań, są to wyniki, które otrzymałyśmy na dzień „dzisiejszy”. Możemy jednak przewidzieć, że postrzeganie bancassurance diametralnie zmieni się na przestrzeni kolejnych lat. Z biegiem czasu funkcja ta rozpowszechni się i stanie się codziennością Polaków w zakupie ubezpieczeń.

Wykaz Literatury

- Cichy J., Szewieczek D. (2012), Bancassurance w Polsce, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice
- Dygas M. (2009), Aspiracje w bancassurance, Gazeta Bankowa, nr 9
- Głodek A. (2008), Bancassurance, Którędy dalsza droga?, Bank, nr 4
- Głodek A. (2006), Studia i prace Kolegium Zarządzania i Finansów, zeszyt naukowy 75, Rozwój rynku bancassurance w Europie Zachodniej, K. Kawerska (red.), Szkoła Główna Handlowa, Warszawa
- Jakubiak A. (2012), Dystrybucja ubezpieczeń przez banki, http://www.knf.gov.pl/Images/bancassurance_banki_zu_tcm75-29294.pdf, (dostęp: 31.01.2013).
- Swacha-Lech M. (2008), Bancassurance sprzedaż produktów bankowo-ubezpieczeniowych, CeDeWu, Warszawa
- Śliperski M. (2001), Bancassurance w Unii Europejskiej i w Polsce, Biblioteka Menedżera i Bankowca, Biblioteka Menedżera i Bankowca, Warszawa
- Śliperski M. (2002), Związki bankowo – ubezpieczeniowe, Difin, Warszawa
- Urbaniak M. (2001), Bancassurance, Bank, nr 4