

# Taryfa w mieszkaniówce

Ubezpieczenia nieruchomości to dla polskich ubezpieczycieli rosnący i rentowny segment rynku. Odpowiednie podejście do taryfikacji może pozwolić zarówno na osiągnięcie jeszcze lepszych wyników finansowych, jak i na uproszczenie procesu zakupu z perspektywy klienta. – **RAFAL DOMAŃSKI, WIKTOR GŁUSZEK, MACIEJ OBUCHOWICZ, OSKAR SOKOLIŃSKI**

Co roku składka przypisana brutto z ubezpieczeń nieruchomości osiąga poziom ponad 6 mld zł, a dochodowość tego biznesu znacząco wyprzedza ubezpieczenia samochodów. Swoje nieruchomości ubezpiecza ok. 2/3 Polaków, co sprawia, że ten typ ubezpieczeń jest jednym z najpopularniejszych dobrowolnych produktów ubezpieczeniowych. Wskaźnik utrzymania klienta także utrzymuje się na poziomie powyżej 90%. Jednakże średnia składka ubezpieczeniowa na mieszkańca jest w Polsce relatywnie niska i wynosi ponad czterokrotnie mniej niż w Unii Europejskiej, a także mniej niż w innych krajach Europy Środkowej.

Co powoduje taką różnicę między Polską a innymi krajami? Mimo wysokiego pokrycia nieruchomości ubezpieczeniami, w dalszym ciągu ponad 1/3 z nich pozostaje nieubezpieczona. Drugi powód to niedoubezpieczenie. Klienci, którzy nie ubezpieczają swoich nieruchomości, jako podstawową przyczynę wskazują wysoką cenę. **Niedoubezpieczenie, czyli zbyt niska suma ubezpieczenia w stosunku do wartości ubezpieczonego mienia, wynika najczęściej z ograniczonych możliwości finansowych oraz braku świadomości co do wartości nieruchomości oraz nieruchomości znajdujących się w mieszkaniu.** Dlatego też jedną z istotnych dźwigni jest polityka cenowa zakładów ubezpieczeń.

## JAKIE CZYNNIKI WPŁYWAJĄ NA CENĘ UBEZPIECZENIA W POLSCE?

Firmy ubezpieczeniowe, wyceniając ubezpieczenie danej nieruchomości, biorą pod uwagę podstawowe parametry definiujące nieruchomość oraz jej wartość, takie jak wielkość i lokalizacja, oraz dodatkowe czynniki ryzyka, takie jak informacje o użytkownikach czy historia ubezpieczenia. Ubezpieczenie to przeciętnie koszt 200–500 zł rocznie w przypadku mieszkania oraz 300–500 zł w przypadku domu. Kluczowym czynnikiem decydującym o cenie jest wartość nieruchomości i ubezpieczanych przedmiotów, a następnie ryzyko zajścia poszczególnych zdarzeń objętych umową. **Zakłady ubezpieczeń w Polsce przy ustalaniu ceny ubezpieczenia korzystają z zestawu ok. 20 parametrów, które można podzielić na 4**



**Rafał Domański,** menedżer projektu w warszawskim biurze McKinsey. Wspiera klientów z sektora ubezpieczeniowego.



**Oskar Sokoliński,** partner lokalny w warszawskim biurze McKinsey. Wspiera klientów z sektora ubezpieczeniowego.



**Wiktor Głuszek,** asystent w dziale badań i analiz w warszawskim biurze McKinsey. Wspiera klientów z sektora ubezpieczeniowego.



**Maciej Obuchowicz,** starszy menedżer ds. wdrożeń w warszawskim biurze McKinsey z wieloletnim doświadczeniem w obszarze sprzedaży ubezpieczeń.

podstawowe grupy: **informacje o nieruchomości, rodzaje zabezpieczeń, informacje o użytkownikach i sposobie użytkowania oraz historia ubezpieczenia.** Lokalizacja i powierzchnia nieruchomości mają zasadniczy wpływ na jej wartość, a ta ma decydujące znaczenie przy ustalaniu sumy ubezpieczenia, w szczególności – elementów stałych. Wszyscy ubezpieczyciele różnicują stawki za 1000 zł sumy ubezpieczenia w zależności od wielkości i wartości nieruchomości. Stopień tego zróżnicowania nie jest jednakowy. Przykładowo, czterokrotny wzrost sumy ubezpieczenia może powodować wzrost składki,

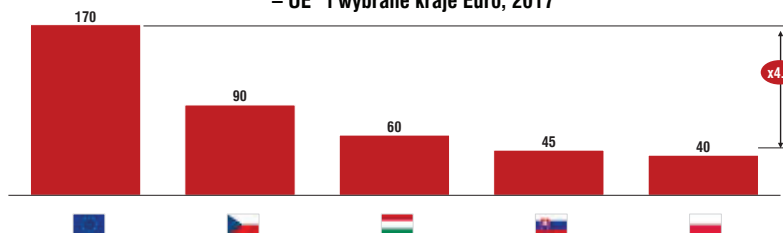
w zależności od ubezpieczyciela, od 70% do 300%.

Drugim istotnym aspektem jest zabezpieczenie nieruchomości. Pod uwagę brane są: alarm włamaniowy, dozór agencji ochrony, drzwi antywłamaniowe, monitoring wizyjny czy też zabezpieczenie okien. **Zastosowane zabezpieczenia potrafią obniżyć cenę ubezpieczenia o kilkanaście procent. Najprostsze zabezpieczenie, czyli zamki w drzwiach, ich typy oraz atesty najczęściej nie wpływają na cenę ubezpieczenia.**

Powyższe parametry mają duży wpływ na cenę ubezpieczenia. Natomiast nie

**Średnia składka z ubezpieczeń nieruchomości w Polsce jest ponad 4-krotnie niższa niż średnia w Unii Europejskiej**

Składka przypisana brutto z ubezpieczeń nieruchomości na mieszkańca – UE\* i wybrane kraje Euro, 2017



\* Uwzględniono UE wraz ze Szwajcarią, Norwegią i Turcją; Litwa i Irlandia nie dostarczyły danych.  
Źródło: Insurance Europe.

wszystkie dodatkowe czynniki ryzyka, o które często pytają zakłady, różnicują wysokość składki. Informacje o użytkownikach nieruchomości, ich liczbie i wieku – to jedno z najczęstszych pytań, które nie ma znaczącego wpływu na stawkę za ubezpieczenie. Znacznie bardziej istotna jest forma własności (np. mieszkanie własnościowe lub wynajmowane) lub historia ubezpieczenia. Informacje o dotychczasowym ubezpieczeniu nie tylko mówią o tym, od jak dawna nieruchomość jest ubezpieczona, oraz wskazują poprzednich ubezpieczycieli, ale zawierają również dane dotyczące przebiegu szkodowości, w tym także informacje o szkodach powodziowych. Bezszkodowa historia pozwala obniżyć składkę nawet o 15%, z kolei wysokie szkody zgłaszane w ciągu jednego roku mogą podnieść cenę nawet o połowę. Niektórzy ubezpieczyciele stosują wyższe stawki dla nieruchomości, które nigdy nie były ubezpieczone albo są ubezpieczone od niedawna. Zwyczaj dla klienta bez historii może wynieść nawet 24%.

#### INNOWACJE W TARYFIKACJI

Pozyskanie tych wszystkich informacji trudno nazwać wygodnym procesem zakupu. Ponadto, firmy ubezpieczeniowe niejednokrotnie zadają pytania, których nawet nie wykorzystują w procesie wyceny. Dla porównania w ubezpieczeniach samochodów w niektórych zakładach ubezpieczeń wystarczy zeskanować kod QR z dowodu rejestracyjnego (tzw. AZTEC Code) albo podać dwie dane – numer rejestracyjny i PESEL. Bezpieczne przekazanie ubezpieczycielowi pozostałych danych niezbędnych do wyliczenia ceny ubezpieczenia oraz przygotowania umowy to już rola krajowych baz danych, w których gromadzone są dane pojazdów i kierowców. A przecież dane nieruchomości również znajdują się w podobnych rejestrach.

Tego typu praktyki stosują już niektórzy gracze na Zachodzie. Przykładem takiej strategii jest polityka cenowa zastosowana przez jednego z amerykańskich ubezpieczycieli. Zespół oceny ryzyka przeprowadził zbiorczą analizę nieruchomości w kluczowych miastach USA. Wykorzystał dane wewnętrzne, rynkowe, połączył je z ogólnodostępnymi informacjami o działalności prowadzonej w poszczególnych nieruchomościach oraz ich bezpośrednim sąsiedztwie. W ten sposób ceny ubezpieczeń mogą być wyliczone na podstawie jedynie adresu, a zarazem są dużo lepiej dopasowane do profilu ryzyka. Jednocześnie skróceniu i uproszczeniu

uległ proces zakupu ubezpieczenia. Firma ta zauważyła jednak ciekawy aspekt behawioralny. **Klienci, którzy otrzymywali pełną ofertę wraz z informacjami na temat swojej nieruchomości jedynie na podstawie adresu, nie byli zadowoleni z procesu. Dlatego przywrócono kilka dodatkowych pytań.**

Jedna z europejskich firm ubezpieczeniowych wykorzystuje zewnętrzne dane do zwiększenia granularności swoich modeli cenowych. Na tej podstawie różnicuje ceny między nieruchomościami w zależności od tego, czy są to domy jedno czy wielorodzinne oraz czy w ramach budynku prowadzona jest działalność gospodarcza. Dzięki temu stawki za nieruchomości o tej samej wielkości, wartości, położone na tej samej ulicy mogą różnić się nawet 2–3-krotnie. Do tego celu wykorzystywane były m.in. dane z Google Maps i Google Street View. **Cyfrowi gracze w USA i Europie Zachodniej (tzw. digital attacker) w wycenie polisy także wykorzystują zewnętrzne dane, takie jak zdolność kredytowa, informacje o przestępczości w okolicy, informacje o pogodzie.** Zdarzają się jednak przykłady całkowicie odwrotne – takim jest jedna ze szwajcarskich firm, która maksymalnie uprościła proces i oferuje stałą stawkę zależną tylko od sumy ubezpieczenia. W USA znaleźć można także zupełnie inne przykłady podejścia do procesu wyliczenia składki, gdzie za podstawę oferty służy informacja, ile klient jest gotów zapłacić za ubezpieczenie swojej nieruchomości. Inne firmy z kolei wykorzystują proces ofertowania do działań marketingowych: przy zakupie polisy klient otrzymuje bardzo jasny komunikat – 80% składki przeznaczone zostanie na wypłatę szkód, 20% na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej. To, co zostanie – firmą przeznaczony na cele charytatywne, które klienci wybierają. Bez względu na metodykę, klienci oczekują szybkiej informacji i łatwego procesu zakupu, a firmy ubezpieczeniowe coraz częściej będą korzystać z zewnętrznych danych, rezygnować z pewnych pytań w procesie wyliczenia składki za ubezpieczenie i jednocześnie poprawiać jakość modeli predykcyjnych.

#### JAK UPROŚCIĆ PROCES Z PERSPEKTYWY KLIENTA?

Jest kilka sposobów na uproszczenie procesu wyliczenia składki, a tym samym ułatwienie procesu zakupu i polepszenie doświadczeń klienta. Można podzielić je na cztery grupy. Pierwszym z nich jest wyeliminowanie zbędnych pytań. **Pytania, które nie są wykorzystywane w taryfie lub mają**

**bardzo niską wartość predykcyjną, mogą zostać zupełnie wyeliminowane z procesu.** Do takich pytań, wykorzystywanych przez polskie firmy, należą informacje o liczbie osób zamieszkujących nieruchomość czy też liczbie zamków w drzwiach. Na niektóre pytania odpowiedź nie jest obowiązkowa – jeśli procent osób wypełniających te pola jest bardzo niski, także warto zastanowić się nad zlikwidowaniem tych pytań.

**Kolejnym sposobem może być automatyczne uzupełnianie niektórych informacji na podstawie zewnętrznych lub wewnętrznych baz danych, a następnie prośenie klienta o ich potwierdzenie.** Do takich danych należą: rodzaj budynku, powierzchnia mieszkania czy też rok budowy budynku. Warto też wykorzystać zewnętrzne dane do automatycznego uzyskania informacji o sąsiedztwie, działalnościach gospodarczych prowadzonych w budynku.

Budując kwestionariusz, warto zastanowić się nad kolejnością pytań. Popularny w Polsce serwis internetowy zaczyna kwestionariusz od pytania o rodzaj i powierzchnię nieruchomości, a dopiero później pyta o adres. Zapytanie w pierwszej kolejności o adres odpowiedziałoby na niektóre z początkowych pytań, jednocześnie dając dostęp do zewnętrznych danych. Analiza duplikacji danych może pozwolić zoptymalizować kwestionariusz. Niektóre pytania mogą być problematyczne lub niezrozumiałe dla klienta. Klienci mogą potrzebować czasu na znalezienie odpowiedzi np. na pytanie o rok oddania budynku do użytkowania czy atesty posiadane przez zamki. Jeśli uznamy, że te pytania są kluczowe dla wyliczenia składki, warto zastanowić się przynajmniej, jak je sformułować, żeby były łatwiejsze z perspektywy klienta. Pomocne może być wykonanie obserwacji i wywiadów z klientami.

Ubezpieczenia nieruchomości będą się zmieniać, a wraz z nimi metody i dane wykorzystywane przy wyliczaniu składki za ubezpieczenie. **Rozwój urządzeń smart home, systemów zdalnego sterowania oknami, ogrzewaniem, sensorów, wczesnego ostrzegania itp. odmieni nie tylko produkty ubezpieczeniowe, które mogą stać się bardziej nastawione na prewencję, lecz także dostarczy zakładom ubezpieczeń nowych danych o klientach i ryzykach.** Podobny trend widzimy w ubezpieczeniach samochodów w postaci produktów opartych o telematykę. Dane zebrane przez sensory czy aplikacje będą mogły zostać wykorzystane przez firmy ubezpieczeniowe do lepszego dostosowania składek. □