

Współczesna Gospodarka



Contemporary Economy
Electronic Scientific Journal
[Współczesna Gospodarka \(ug.edu.pl\)](http://Współczesna.Gospodarka.ug.edu.pl)

Vol. 18 Issue 1 (2024) 27- 41
ISSN2082-677X
DOI [10.26881/wg.2024.1.03](https://doi.org/10.26881/wg.2024.1.03)

WPLYW ŚWIADOMOŚCI UBEZPIECZENIOWEJ NA ZACHOWANIA KLIENTÓW NA RYNKU UBEZPIECZEŃ ROLNYCH

Justyna Witkowska

Streszczenie

Prowadzenie działalności rolniczej jest narażone na wiele ryzyk, które można ograniczać w różny sposób. Jednym z rozwiązań minimalizującym ryzyko występujące w branży rolniczej jest jego ubezpieczenie. Celem głównym artykułu jest określenie zachowań klientów na rynku ubezpieczeń rolnych. Do celu głównego wyznaczono cele szczegółowe dotyczące identyfikacji posiadanych przez respondentów dobrowolnych i obowiązkowych ubezpieczeń rolnych, określenia poziomu świadomości ubezpieczeniowej nabywców ubezpieczeń rolnych oraz identyfikacji wag i rodzajów czynników wpływających na podejmowane przez rolników decyzje zakupu usług ubezpieczeń rolnych.

Badania przeprowadzono za pomocą sondażu diagnostycznego z wykorzystaniem kwestionariusza ankiety wśród rolników prowadzących swoje gospodarstwa rolne na terenie województwa warmińsko-mazurskiego oraz województwa mazowieckiego.

Najczęściej wybieranym przez nabywców dobrowolnym ubezpieczeniem rolnym jest ubezpieczenie mienia, natomiast obowiązkowym ubezpieczeniem rolnym jest ubezpieczenie budynków rolniczych. Prawie jedna trzecia badanych rolników swój poziom znajomości ubezpieczeń rolnych ocenia jako dobry i bardzo dobry. Najbardziej znanymi ubezpieczeniami są ubezpieczenia obowiązkowe: ubezpieczenie budynków rolniczych oraz ubezpieczenie OC rolnika. Największą korzyścią, która wynika z posiadania ubezpieczenia rolnego jest ochrona majątku i pomoc finansowa na wypadek nieszczęścia. Ankietowani najczęściej poszukiwali informacji odnośnie oferty produktowej ubezpieczycieli w internecie oraz u agentów ubezpieczeniowych. Suma ubezpieczenia, szeroka oferta ubezpieczycieli oraz wysokość składki są najczęściej wskazywanymi determinantami wyboru ubezpieczeń rolnych.

Słowa kluczowe: ubezpieczenia rolne, świadomość ubezpieczeniowa, zachowanie klienta

Klasyfikacja JEL: D110, D910, G220, G410

Wstęp

Rolnictwo, jako jeden z głównych sektorów gospodarki odgrywa znaczącą rolę w Polsce. Podejmowanie działań służących ograniczeniu występowania negatywnych zdarzeń w związku z prowadzoną działalnością rolniczą jest bardzo zasadne. Jednym z takich sposobów jest

ubezpieczenie prowadzonej działalności, które pozwala na zabezpieczenie majątku, jak i jego właścicieli przed skutkami nieprzewidzianych strat. Na rynku dostępne są obowiązkowe oraz dobrowolne ubezpieczenia rolne. W art. 4 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych z 22 maja 2003 roku wymieniono obowiązkowe ubezpieczenia rolne¹:

- ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego, zwane ubezpieczeniem OC rolników,
- ubezpieczenie budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych, zwane ubezpieczeniem budynków rolniczych.

Z innej ustawy wynika², że rolnik, który otrzymuje dopłaty bezpośrednie do gruntów rolnych, ma obowiązek ubezpieczyć co najmniej 50% powierzchni upraw rolnych. Wśród upraw tych znajdują się: zboża, kukurydza, rzepak, rzepik, chmiel, tytoń, warzywa gruntowe, drzewa i krzewy owocowe, truskawki, ziemniaki, buraki cukrowe oraz rośliny strączkowe. Należy ubezpieczyć w/w uprawy przynajmniej od jednego ryzyka wystąpienia szkód spowodowanych przez grad, przymrozki wiosenne, ujemne skutki przezimowania, powódź czy suszę.

Analizując sytuację w obszarze obowiązkowych ubezpieczeń rolnych w latach 2019-2021 (tab. 1) zaobserwowano, iż liczba polis z tytułu obowiązkowego ubezpieczenia OC rolnika wzrosła o 22 tys. polis, przy jednoczesnym wzroście składki przypisanej brutto o 1 mln zł. Najwięcej odszkodowań wypłacono w 2020 roku (9 tys.), na kwotę 37 mln zł. Z kolei najwyższa kwota średnio na jedno odszkodowanie była wypłacona w 2019 r. (7 883 zł). W przypadku obowiązkowego ubezpieczenia budynków rolnych najwięcej polis wystawiono w 2019 roku – 1 726 tys. sztuk, a najwyższy przypis składki odnotowano w 2020 roku – 495,9 mln zł. Ubezpieczyciele w tym zakresie najwięcej odszkodowań wypłacili w 2019 roku (43 tys.). Natomiast w 2021 roku kwota wypłaconych odszkodowań była najwyższa (220,3 mln zł), co średnio dało 5 373 zł na jedno odszkodowanie³.

Oprócz ubezpieczeń obowiązkowych rolnicy mogą dodatkowo skorzystać z ubezpieczeń dobrowolnych takich jak: kompleksowe ubezpieczenie mienia, maszyn rolniczych, zwierząt, upraw, a także ochrony prawnej rolników, następstw nieszczęśliwych wypadków oraz na życie (Wnęć, 2021, Kołacz, 2018).

Najwięcej polis związanych z ubezpieczeniem upraw w analizowanym okresie ubezpieczyciele wystawili w 2021 roku – 89 tys. sztuk (tab. 2), pozyskując 497 mln zł składki. W okresie trzech lat przypis składki wzrósł o 70%. Rok 2020 okazał się rokiem najmniej korzystnym dla zakładów ubezpieczeń. Wypłacili oni wówczas 22 tys. odszkodowań i świadczeń na kwotę 236,4 mln zł, co daje średnio sumę 10 745 zł na jedno zdarzenie. W przypadku ubezpieczenia zwierząt hodowlanych w 2019 i 2020 roku ubezpieczyciele wystawili po 12 tys. polis, a w roku 2021 o 2 tys. mniej. Jednak był to rok, kiedy to przypis składki był najwyższy i wynosił 10,2 mln zł. Również w tym samym roku kwota odszkodowań osiągnęła poziom prawie 5 mln zł.

Tabela 1. Rolne ubezpieczenia obowiązkowe w Polsce w latach 2019-2021

Wyszczególnienie	Ubezpieczenie OC rolnika			Ubezpieczenie budynków rolniczych		
	Rok					
	2019	2020	2021	2019	2020	2021

¹ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. 2003, Nr 124, poz. 1152), art. 4. <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20230002500/O/D20232500.pdf>

² Ustawa z dnia 7 lipca 2005 r. o ubezpieczeniach upraw rolnych i zwierząt gospodarskich (Dz.U. 2005, Nr 150, poz. 1249).

³ *Rocznik Statystyczny Rolnictwa*. 2022. GUS, Warszawa, s. 191-192.

Liczba polis (w tys. szt.)	1497	1521	1519	1726	1715	1699
Składka przypisana brutto (w mln zł)	70,1	72,8	71,1	489,8	495,9	478,3
Odszkodowania i świadczenia (w tys. szt.)	6	9	6	43	31	41
Odszkodowania i świadczenia wypłacone brutto (w mln zł)	47,3	37,0	42,4	175,1	146,8	220,3

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Rocznik Statystyczny Rolnictwa. 2022.* GUS, Warszawa.

Tabela 2. Rolne ubezpieczenia dobrowolne w Polsce w latach 2019-2022

Wyszczególnienie	Ubezpieczenie upraw roślin			Ubezpieczenie zwierząt hodowlanych		
	Rok					
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Liczba polis (w tys. szt.)	82	60	89	12	12	10
Składka przypisana brutto (w mln zł)	292,3	370,4	497,0	7,8	4,7	10,2
Odszkodowania i świadczenia (w tys. szt.)	20	22	20	0,4	0,3	0,3
Odszkodowania i świadczenia wypłacone brutto (w mln zł)	171,4	236,4	185,7	1,9	1,4	4,9

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Rocznik Statystyczny Rolnictwa. 2022.* GUS, Warszawa.

1. Zachowania i preferencje konsumentów

Konsument odgrywa ważną rolę na rynku. Może nim być osoba lub grupa osób, którzy kupują, użytkują dany produkt lub korzystają z usługi, aby zaspokoić swoje potrzeby. Rozpoznanie potrzeb konsumentów i przewidzenie ich zachowań jest istotne dla każdego przedsiębiorstwa. W ostatnich latach obserwuje się wzrost wymagań klientów (por. Grzywińska-Rapca, Grzybowska-Brzezińska, 2017).

K. White, R. Habib, D.J. Hardisty w swoim artykule przedstawiają pięć psychologicznych ścieżek, które pokazują zmiany w zachowaniach konsumentów. Jest tam mowa o wpływie społecznym, kształtowaniu nawyków, indywidualizacji, uczuciach i poznaniu oraz o namacalności. Autorzy przewidują, że wyznaczone obszary pomogą stymulować zmiany zachowań konsumentów i pozwolą firmom maksymalizować rozwój strategiczne cele biznesowe (White, Habib, Hristy, 2019). Ważne jest, aby pamiętać, iż zachowania indywidualnych konsumentów mają bezprecedensowy wpływ na środowisko naturalne (Stern, 2000). Jednym z unikalnych aspektów zrównoważonej konsumpcji jest to, że działania i wyniki przyjazne dla środowiska mogą wydawać się na początku abstrakcyjne i niejasne (Reczek, Trudel, White, 2018).

Zachowania konsumentów można podzielić na zachowania racjonalne i irracjonalne. Zachowania racjonalne to przemyślane, rozważne, świadome i zamierzone decyzje oraz postawy klientów. Dzieli się je na zamierzone i niezamierzone. Zamierzone działania to takie, które są zaplanowane, świadome i celowe, natomiast niezamierzone są impulsywne, przypadkowe i nieświadome. Natomiast zachowania irracjonalne to przeciwieństwo działań racjonalnych: nierozważne i nierozsądne działania (Zakonnik, 2019).

Na zachowania konsumentów wpływa wiele czynników. Do jednej grupy zalicza się czynniki obiektywne, druga grupa to czynniki subiektywne. Czynniki obiektywne dzieli się na ekonomiczne i pozaekonomiczne. Wśród czynników ekonomicznych wyróżnia się czynniki wewnętrzne: np. poziom i źródła dochodu, kredyty, oszczędności, zasoby gotówki, poziom konsumpcji i spożycia, wyposażenie gospodarstwa oraz czynniki zewnętrzne jak, np. podaż, poziom i relacja cen, infrastruktura handlowo-usługowa, polityka sprzedaży czy czynniki makroekonomiczne. Z kolei czynniki pozaekonomiczne wewnętrzne można podzielić na, np. demograficzne, społeczne, społeczno-zawodowe oraz czynniki zewnętrzne jak, np. cywilizacyjno-kulturowe, geograficzno-przyrodnicze i organizację życia codziennego. Czynniki pozaekonomiczne to

między innymi nawyki, postawy, zwyczaje motywy, proces uczenia się, postrzeganie, osobowość, tradycja oraz prywatna informacja (Zakonnik, 2019).

2. Metodyka badań

Celem głównym artykułu jest określenie zachowań klientów na rynku ubezpieczeń rolnych. Do celu głównego zostały wyznaczone następujące cele szczegółowe:

1. Identyfikacja posiadanych przez respondentów dobrowolnych i obowiązkowych ubezpieczeń rolnych.
2. Określenie poziomu świadomości ubezpieczeniowej nabywców ubezpieczeń rolnych.
3. Identyfikacja wag i rodzajów czynników wpływających na podejmowane przez rolników decyzje zakupu usług ubezpieczeń rolnych.

Postawiono także hipotezy:

1. Najczęściej wybieranym przez nabywców ubezpieczeniem dobrowolnym rolnym jest ubezpieczenie mienia, natomiast ubezpieczeniem obowiązkowym rolnym jest ubezpieczenie budynków rolniczych.
2. Świadomość rolników na temat ubezpieczeń rolnych jest na średnim poziomie.
3. Suma ubezpieczenia i zakres ochrony ma największy wpływ na wybór ubezpieczenia rolnego.

Badania przeprowadzono za pomocą sondażu diagnostycznego z wykorzystaniem kwestionariusza ankiety w okresie od grudnia 2022 roku do lutego 2023 roku. Udział w nich wzięło 218 rolników: 52,3% badanych prowadziło gospodarstwo rolne na terenie województwa warmińsko-mazurskiego, a 47,7% na terenie województwa mazowieckiego.

3. Charakterystyka respondentów

Kwestionariusz ankiety wypełniło (tab. 3) 131 mężczyzn (60,1%) oraz 87 kobiet (39,9%). Respondenci najczęściej byli w wieku między 26-40 lata (46,8% badanych), 41-60 lat (28,4% badanych) oraz w wieku 18-25 lat (18,8% badanych). Badane osoby posiadały w większości wykształcenie rolnicze (66,9%): zawodowe rolnicze – 11,0%, średnie rolnicze – 22,5% oraz wyższe rolnicze – 23,4%.

Analizując średnią wielkość powierzchni gruntów rolnych⁴ ustalono, że 30,3% respondentów posiada gospodarstwa rolne o powierzchni powyżej 50 ha (jest to szczególnie widoczne wśród rolników z województwa warmińsko-mazurskiego – 47,4%). Z kolei 23,4% ankietowanych zadeklarowało posiadanie gospodarstwa o powierzchni od 16 do 30 ha. Należy wspomnieć, iż średnia wielkość powierzchni gruntów rolnych w 2022 r. w Polsce wynosiła 11,32 ha. W województwie warmińsko-mazurskim była największa w Polsce – 23,63 ha, a w województwie mazowieckim – 8,90 ha⁵.

Badani rolnicy prowadzą w większości (62,8%) produkcję mieszaną (zarówno roślinną, jak i zwierzęcą). Tylko produkcją roślinną zajmuje się 24,8% ankietowanych, a 12,4% respondentów prowadzi produkcję zwierzęcą.

Tabela 3. Charakterystyka respondentów

Lp.	Dane osobowe	Kryteria	W-M*	M**	Razem	
			%	%	liczba	%
1.	Płeć	Kobieta	38,6	41,3	87	39,9
		Mężczyzna	61,4	58,7	131	60,1

⁴ Obserwuje się zmieniającą się strukturę użytkowania ziemi i kurczenie się zasobów użytków rolnych (Głębocki, Kasprzak 2020, s. 51-66).

⁵ <https://www.gov.pl/web/arimr/srednia-powierzchnia-gruntow-rolnych-w-gospodarstwie-w-2022-roku> (08.11.2023).

2.	Wiek	18-25	15,8	22,1	41	18,8
		26-40	52,6	40,4	102	46,8
		41-60	24,6	32,7	62	28,4
		Powyżej 60	7,0	4,8	13	6,0
3.	Wykształcenie	Podstawowe	0,9	3,8	5	2,3
		Zawodowe	2,6	4,8	8	3,7
		Zawodowe rolnicze	8,8	13,5	24	11,0
		Średnie	24,6	14,4	43	19,7
		Średnie rolnicze	18,4	26,9	49	22,5
		Wyższe	21,0	13,5	38	17,4
		Wyższe rolnicze	23,7	23,1	51	23,4
4.	Rodzaj prowadzonej produkcji	Produkcja roślinna	20,2	29,8	54	24,8
		Produkcja zzwierzęca	16,7	7,7	27	12,4
		Produkcja roślinna i zzwierzęca	63,1	62,5	137	62,8
5.	Powierzchnia gospodarstwa rolnego	Poniżej 5 ha	1,8	9,6	12	5,5
		5-15 ha	10,5	29,8	43	19,7
		16-30 ha	17,5	29,8	51	23,4
		31-50 ha	22,8	19,3	46	21,1
		Powyżej 50 ha	47,4	11,5	66	30,3

*W-M – województwo warmińsko-mazurskie,

** M – województwo mazowieckie.

Źródło: Opracowanie na podstawie przeprowadzonych badań własnych.

W województwie warmińsko-mazurskim (56,9%), jak i mazowieckim (71,7%) przeważają gminy wiejskie (tab. 4). Od lat utrzymuje się na tych terenach bardzo wysoki poziom produkcji rolnej. Dobra jakość oraz wysoka produkcja roślinna i zzwierzęca to czynniki wyróżniające te tereny.

Tabela 4. Struktura gmin w województwie warmińsko-mazurskim i mazowieckim (w %)

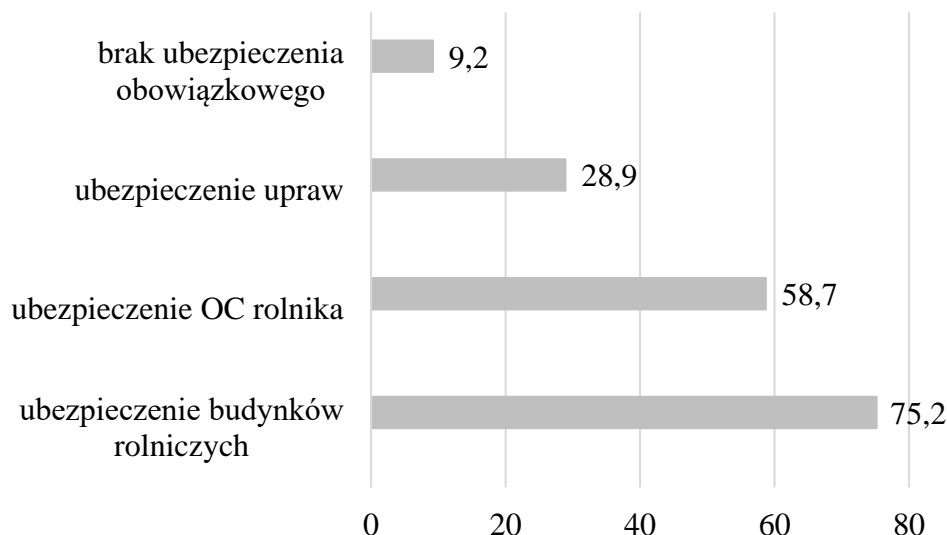
Gminy	Województwo warmińsko-mazurskie	Województwo mazowieckie
Miejskie	13,8	11,1
Miejsko-wiejskie	29,3	17,2
Wiejskie	56,9	71,7

Źródło: Opracowanie własne.

4. Wyniki badań

4.1. Rodzaje posiadanych ubezpieczeń rolnych wśród badanych rolników

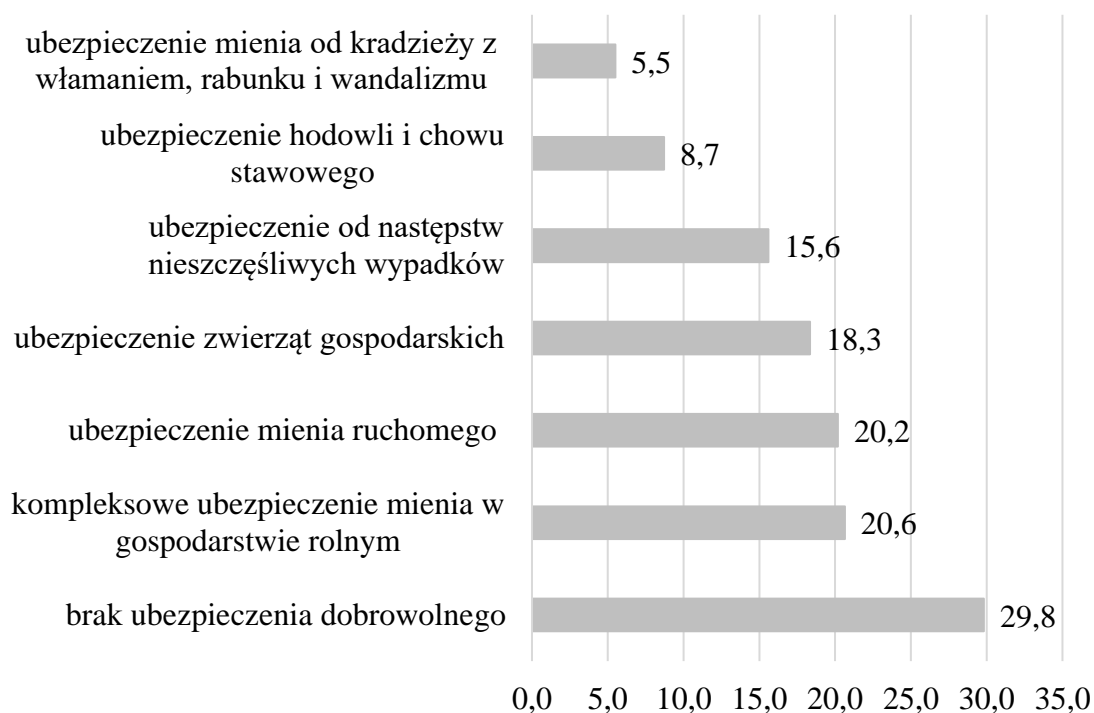
Analizując obowiązkowe ubezpieczenia rolne, które zakupili badani rolnicy wynika, iż 164 osoby, czyli 75,2% ankietowanych posiada obowiązkowe ubezpieczenie budynków rolniczych, 128 osób (58,7%) ubezpieczenie OC rolnika, a 63 osoby (niecałe 30% respondentów) ubezpieczyło uprawy (rys. 1).



Rysunek 1. Rodzaje posiadanych ubezpieczeń obowiązkowych rolnych (w %)

Źródło: Opracowanie na podstawie przeprowadzonych badań własnych.

Najwięcej badanych rolników posiada kompleksowe ubezpieczenie mienia w gospodarstwie rolnym – 45 osób (20,6%) oraz ubezpieczenie mienia ruchomego – 44 osoby (20,2%). Prawie 1/5 badanych ubezpiecza także w ramach dobrowolnego ubezpieczenia zwierzęta gospodarskie (40 osób), a 15,6% respondentów zakupiło ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków. Tylko 19 badanych ma ubezpieczenie hodowli i chowu stawowego, a 12 osób ubezpieczenie mienia od kradzieży z włamaniem, rabunku i wandalizmu. Niestety aż 30% ankietowanych (65 osób) nie ma żadnego rolniczego ubezpieczenia dobrowolnego (rys. 2).

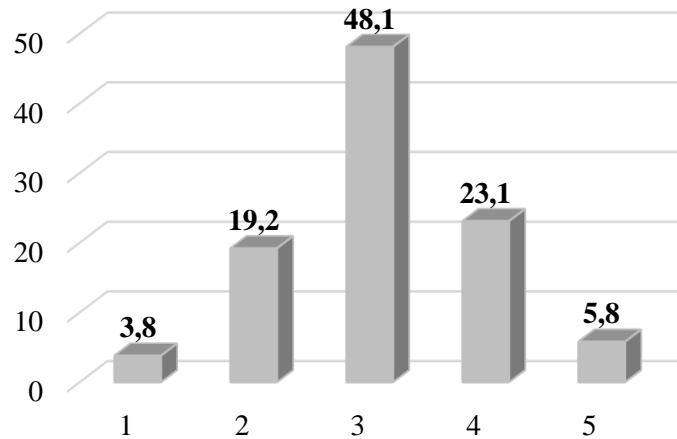


Rysunek 2. Rodzaje posiadanych ubezpieczeń dobrowolnych rolnych (w %)

Źródło: Opracowanie na podstawie przeprowadzonych badań własnych.

4.2. Świadomość ubezpieczeniowa nabywców ubezpieczeń rolnych

Prawie połowa respondentów (48,1%) oceniła swoją znajomość ubezpieczeń rolnych na średnim poziomie (rys. 3). Dobrze i bardzo dobrze zna tematykę ubezpieczeniową 28,9% badanych rolników. Osoby, które bardzo słabo znają ubezpieczenia rolne stanowiły 19,2% ankietowanych.

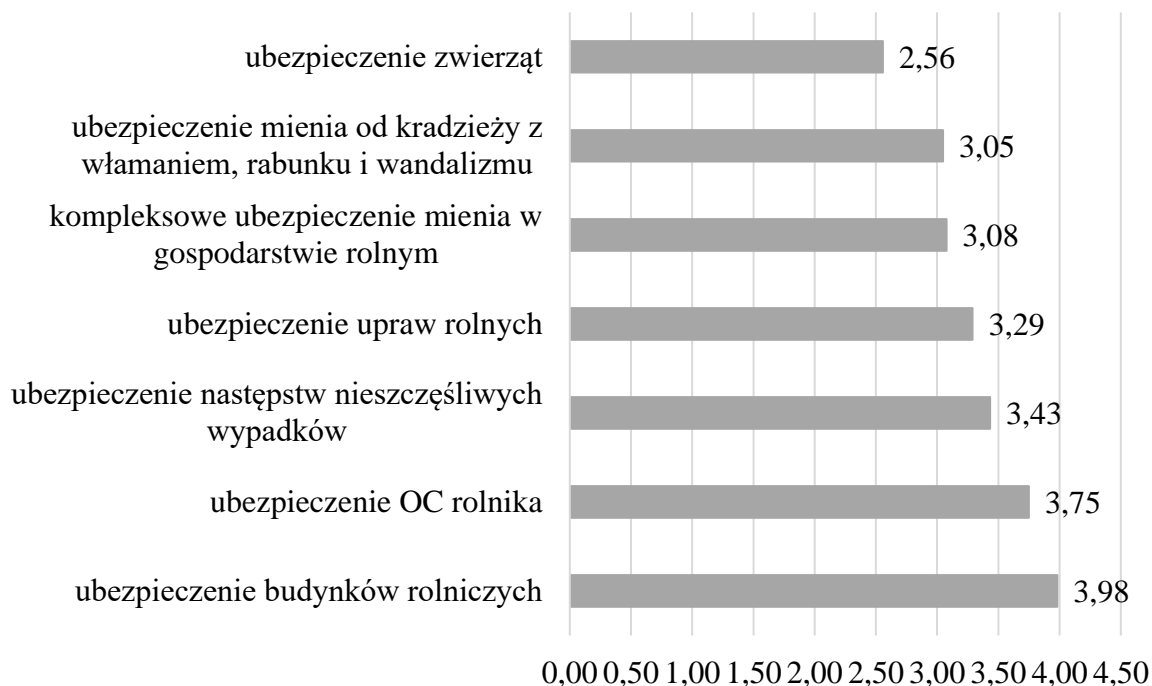


1 – nie znam, 2 – mało znam, 3 – średnio znam, 4 – dobrze znam, 5 – bardzo dobrze znam

Rysunek 3. Poziom znajomości ubezpieczeń rolnych (w %)

Źródło: Opracowanie na podstawie przeprowadzonych badań własnych.

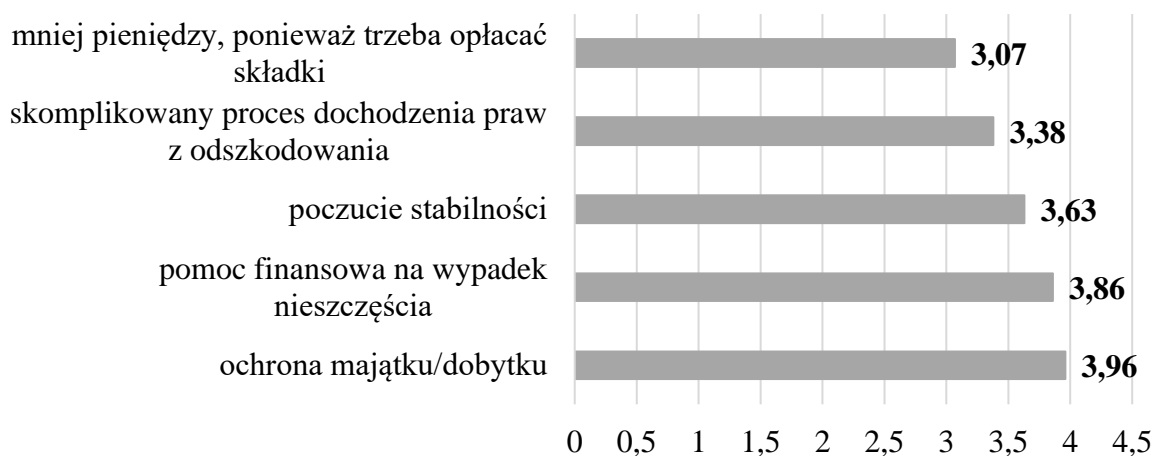
W badaniu poruszono także kwestię stopnia znajomości przez respondentów poszczególnych ubezpieczeń rolnych (rys. 4). Posłużono się skalą, gdzie 1 oznaczało – bardzo słaby stopień znajomości ubezpieczeń, 2 – słaby, 3 – średni, 4 – dobry, 5 – bardzo dobry. Najbardziej znanym wśród ankietowanych ubezpieczeniem obowiązkowym rolnym było ubezpieczenie budynków rolniczych (3,98) oraz ubezpieczenie OC rolnika (3,75). Natomiast najbardziej znanym ubezpieczeniem dobrowolnym rolnym było ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków (3,43). Najmniej rolnicy wiedzą na temat ubezpieczenia zwierząt (2,56), ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem, rabunku i wandalizmu (3,05) oraz kompleksowego ubezpieczenia mienia w gospodarstwie rolnym (3,08). Podkreślić należy, że większość respondentów zna lepiej ubezpieczenia obowiązkowe rolne niż ubezpieczenia dobrowolne rolne.



Rysunek 4. Stopień znajomości poszczególnych ubezpieczeń rolnych

Źródło: Opracowanie na podstawie przeprowadzonych badań własnych.

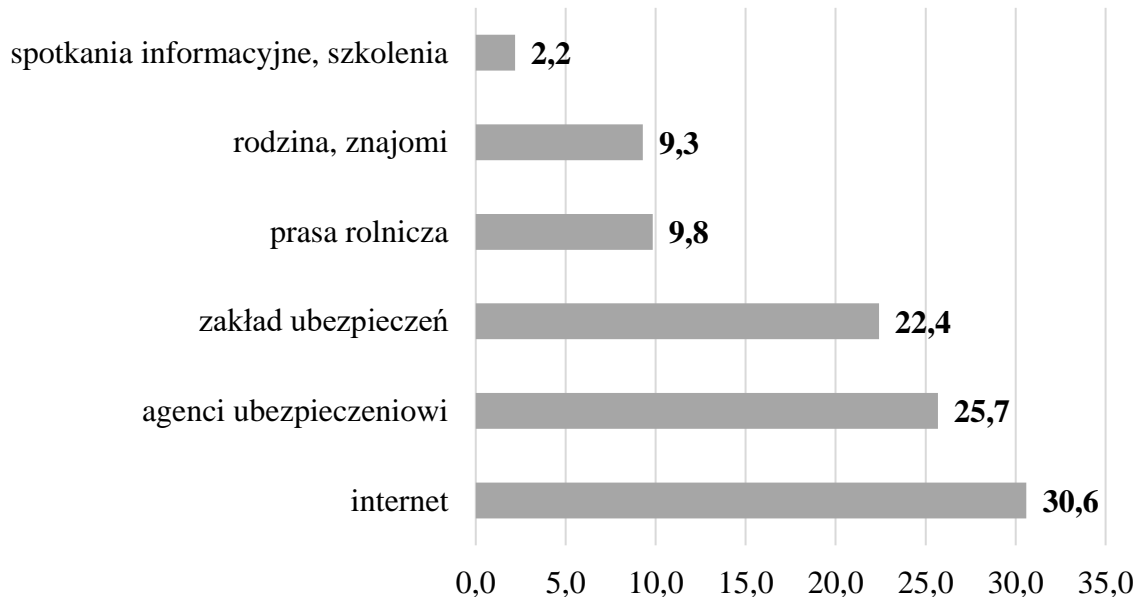
Następnie zwrócono uwagę na stopień korzyści i strat, jakie wynikają z zawierania umów ubezpieczeniowych w opinii respondentów (rys. 5). W pomiarze wykorzystano pięciostopniową skalę, gdzie 1 oznaczało korzyść bądź stratę nieważną, 2 – mało ważną, 3 – średnio ważną, 4 – ważną, 5 – najważniejszą. Największą korzyścią wynikającą z posiadania ubezpieczenia według rolników jest ochrona majątku, dobytku, który posiadają (3,96). Dodatkowo wysoko ocenili ankieterzy pomoc finansową na wypadek nieszczęścia (3,86) oraz poczucie stabilności (3,63). Natomiast skomplikowany proces dochodzenia praw (3,38), aby uzyskać odszkodowanie czy mniej pieniędzy (3,07) zostały ocenione niżej.



Rysunek 5. Stopień korzyści i strat wynikających z zawierania umów ubezpieczeniowych

Źródło: Opracowanie na podstawie przeprowadzonych badań własnych.

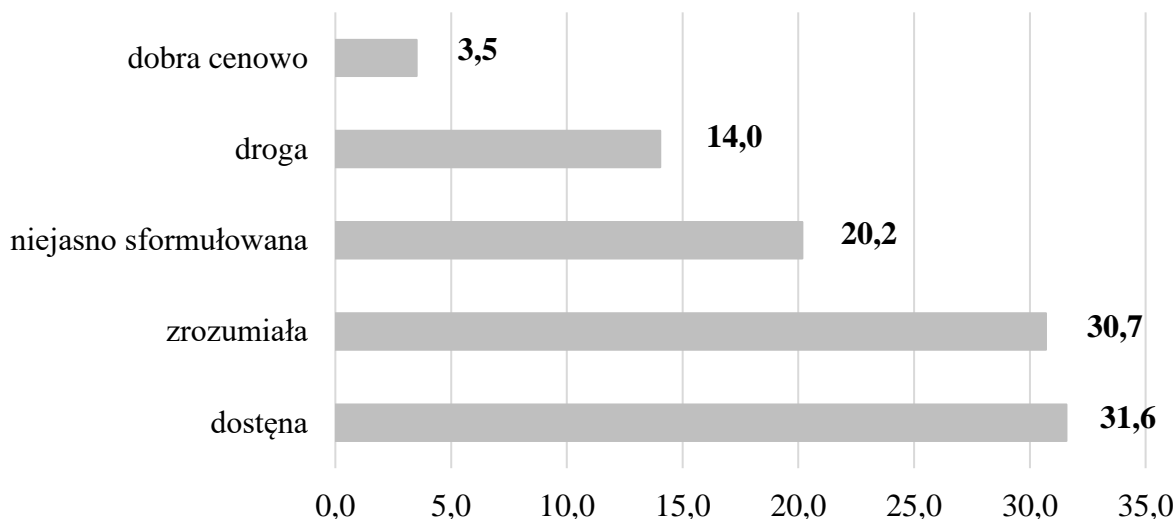
W dalszej kolejności zapytano rolników o źródła pozyskiwania informacji o ubezpieczeniach rolnych (rys. 6). Osoby biorące udział w badaniu wskazywali jednocześnie na kilka źródeł pozyskiwania informacji o ubezpieczeniach. Najczęściej jednak rolnicy czerpią wiedzę o ubezpieczeniach rolnych z internetu (30,6% udzielonych odpowiedzi), co może wynikać z łatwego i szybkiego dostępu. Następnymi źródłami wiedzy są agenci ubezpieczeniowi (25,7%) oraz ubezpieczyciele (22,4%). Z kolei z prasy rolniczej korzystało 9,8% rolników, z informacji przekazywanych od rodziny i znajomych 9,3% badanych oraz ze spotkań, szkoleń 2,2% ankietowanych.



Rysunek 6. Źródła pozyskiwania informacji o ubezpieczeniach rolnych

Źródło: Opracowanie na podstawie przeprowadzonych badań własnych.

Dobre rozeznanie w ofertach zakładów ubezpieczeń pozwala klientom rynku ubezpieczeniowego podjąć właściwe decyzje dotyczące zakupu usługi ubezpieczeniowej. Ważne jest aby oferta spełniała oczekiwania klienta. Zapytano więc rolników jakimi cechami według nich odznacza się oferta ubezpieczeniowa (rys. 7). Najczęściej respondenci wskazywali na dostępność (31,6%), zrozumiałość (30,7%). Dla 20,2% oferta była niejasno sformułowana, dla 14,0% droga, a dla 3,5% odpowiadającą ich cenowym oczekiwaniom.



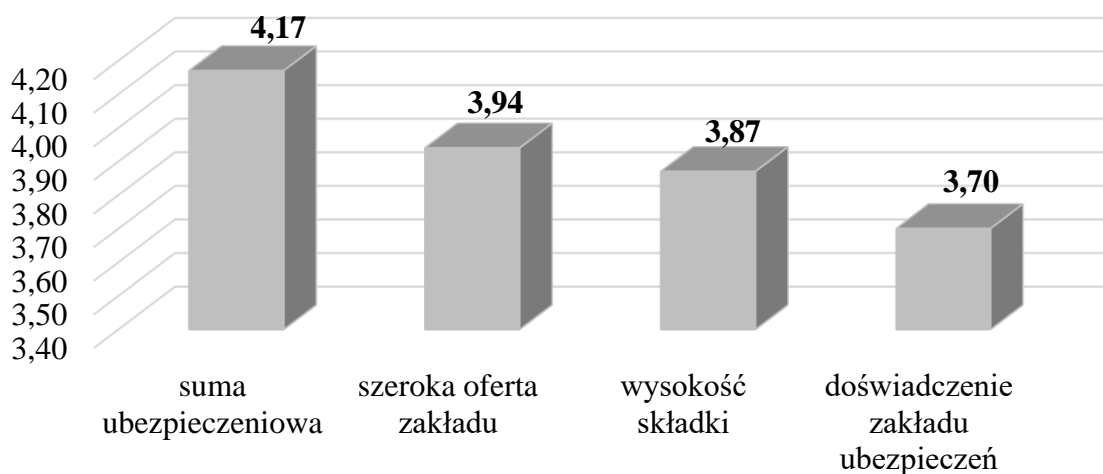
Rysunek 7. Cechy oferty ubezpieczeniowej według respondentów (w %)

Źródło: Opracowanie na podstawie przeprowadzonych badań własnych.

4.3. Wpływ poszczególnych czynników na wybór ubezpieczenia rolnego

Jakie czynniki i w jakim stopniu decydują o wyborze przez klientów ubezpieczenia rolnego? Takie pytania zadaje sobie wielu menadżerów zajmujących się przygotowywaniem ofert dla klientów na rynku ubezpieczeniowym.

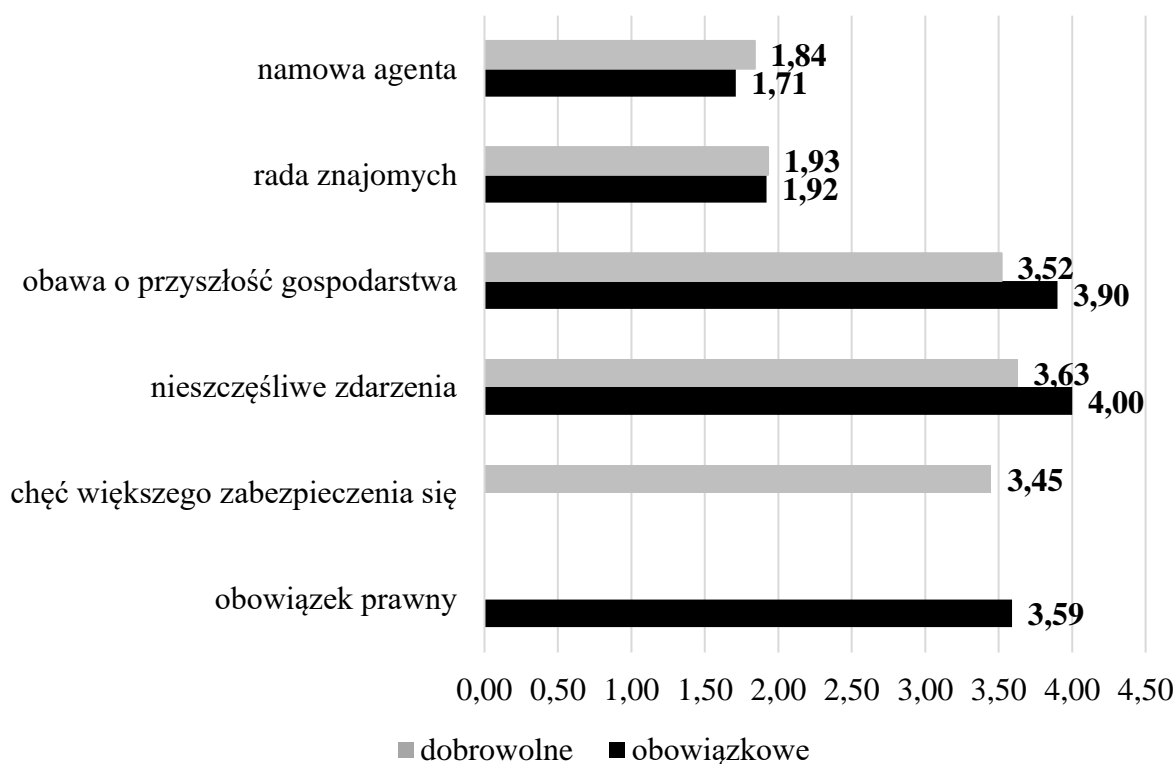
W toku badania zwrócono uwagę na czynniki jakie wpływają na wybór ubezpieczenia rolnego (rys. 8). Najistotniejszymi czynnikami, na które wskazywali rolnicy była suma ubezpieczeniowa (4,17), szerokość oferty (3,94), wysokość składki (3,87). Suma ubezpieczeniowa powinna być adekwatna do wartości budynku, aby w momencie powstania szkody rolnik mógł dostać adekwatne odszkodowanie (Łyskawa, 2011). Najmniej ważnym czynnikiem okazało się doświadczenie zakładu ubezpieczeń (3,70), które wyrażało się w liczbie lat funkcjonowania na polskim rynku. Zauważyć można, iż każdy z czynników w jakimś stopniu mniejszym bądź większym wpływa na wybór ubezpieczenia rolnego.



Rysunek 8. Czynniki ważne przy wyborze ubezpieczenia rolnego

Źródło: Opracowanie na podstawie przeprowadzonych badań własnych.

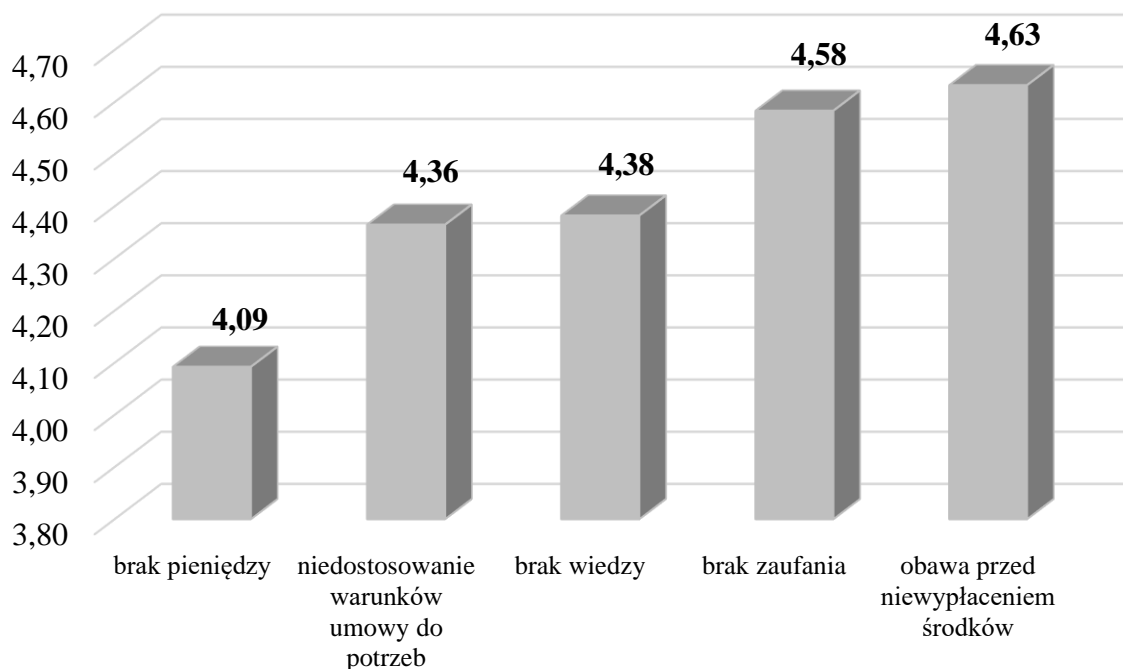
Czynnikami, które w największym stopniu zdecydowały o zakupie ubezpieczenia obowiązkowego (rys. 9) było doświadczenie nieszczęśliwego zdarzenia w przeszłości (4,00) oraz obawa o przyszłość gospodarstwa rolnego (3,90) i oczywiście obowiązek prawny (3,59). Te same czynniki miały także duży wpływ na posiadanie ubezpieczenia dobrowolnego – nieszczęśliwe zdarzenia (3,63), obawa o przyszłość gospodarstwa (3,52) oraz chęć większego zabezpieczenia się (3,45). Niewielką wagę, zarówno w przypadku ubezpieczenia obowiązkowego, jak i dobrowolnego rolnego, miały takie czynniki jak rada znajomych, czy namowa agenta, a więc opinia osób trzecich.



Rysunek 9. Stopień wpływu poszczególnych czynników na zakup ubezpieczenia obowiązkowego rolnego

Źródło: Opracowanie na podstawie przeprowadzonych badań własnych.

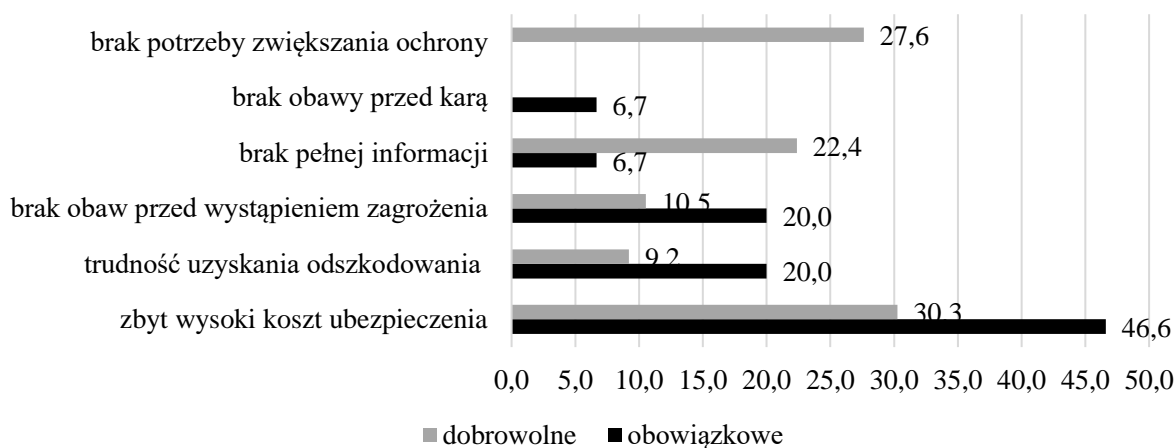
Analizując wagę czynników (rys. 10), które decydują o tym, że rolnicy nie skorzystali z oferty ubezpieczyciela na pierwszym miejscu znajduje się strach przed niewypłaceniem środków (4,63). Kolejną przyczyną jest brak zaufania (4,58) oraz brak wiedzy (4,38) i niedostosowanie warunków umowy do potrzeb klienta (4,36)



Rysunek 10. Waga czynników mających wpływ na brak ubezpieczenia rolnego

Źródło: Opracowanie na podstawie przeprowadzonych badań własnych.

Zbyt wysoki koszt ubezpieczenia jest główną przyczyną wpływającą na brak ubezpieczenia obowiązkowego (46,6%) i dobrowolnego (30,3%) rolnego przez respondentów (rys. 11). Kolejnymi powodami na które wskazywali ankietowani w przypadku braku ubezpieczenia dobrowolnego były: brak potrzeby zwiększania ochrony (27,6%) oraz brak pełnej informacji (22,4%). Jedna piąta rolników nie kupowała ubezpieczenia obowiązkowego z braku obaw przed wystąpieniem zagrożenia, kolejne 20,0% z powodu trudności z uzyskaniem odszkodowania w przypadku wystąpienia szkody.



Rysunek 11. Powody nieposiadania ubezpieczenia obowiązkowego i dobrowolnego rolnego (w %)

Źródło: Opracowanie na podstawie przeprowadzonych badań własnych.

Podsumowanie i wnioski

W artykule zwrócono uwagę na zachowania klientów na rynku ubezpieczeń rolnych, które odgrywają ważną rolę w prowadzeniu działalności rolniczej. Określono rodzaje posiadanych ubezpieczeń rolnych przez badanych rolników z dwóch województw i określono ich poziom świadomości. Dodatkowo zidentyfikowano wagi i rodzaje czynników mających duży wpływ na podejmowanie przez rolników decyzje zakupu usług ubezpieczeń rolnych.

Postawiony cel główny oraz wszystkie cele szczegółowe niemiejszej pracy zostały zrealizowane.

Zgodnie z zebranymi wynikami zdecydowana większość badanych rolników zadeklarowała posiadanie ubezpieczenia obowiązkowego rolnego oraz ubezpieczenia dobrowolnego rolnego. W związku, z czym udało się zweryfikować pozytywnie pierwszą postawioną hipotezę, która zakładała, że najczęściej wybieranym przez nabywców ubezpieczeniem dobrowolnym rolnym jest ubezpieczenie mienia, natomiast ubezpieczeniem obowiązkowym rolnym jest ubezpieczenie budynków rolniczych.

Dodatkowo pozytywnie zweryfikowano drugą hipotezę zakładającą, że świadomość ankietowanych na temat ubezpieczeń rolnych jest na średnim poziomie. Prawie jedna trzecia badanych rolników swój poziom znajomości ubezpieczeń rolnych ocenia jako dobry i bardzo dobry. Najbardziej znanymi ubezpieczeniami są ubezpieczenia obowiązkowe: ubezpieczenie budynków rolniczych oraz ubezpieczenie OC rolnika. Największą korzyścią, która wynika z posiadania ubezpieczenia rolnego zdaniem ankietowanych jest ochrona majątku i pomoc finansowa na wypadek nieszczęścia. Respondenci najczęściej poszukiwali informacji odnośnie oferty produktowej ubezpieczycieli w internecie oraz u agentów ubezpieczeniowych.

Analizując wpływ poszczególnych czynników na wybór ubezpieczenia rolnego ustalono, że suma ubezpieczenia, szeroka oferta zakładu ubezpieczeń oraz wysokość składki są najczęściej wskazywanymi determinantami wyboru tego rodzaju ubezpieczenia. Na brak ubezpieczenia rolnego w największym stopniu wpływ miała wysokość składki ubezpieczeniowej oraz trudności w uzyskaniu odszkodowania, a także brak obaw przed wystąpieniem zagrożenia.

Zebrane wyniki umożliwić mogą dalsze analizy potrzebne do weryfikacji oferty zakładów ubezpieczeń odnośnie produktów rolnych. Uzyskanie przewagi konkurencyjnej na rynku ubezpieczeń jest możliwe dzięki obserwacji preferencji klientów. Zrozumienie ich zachowań, skuteczna komunikacja i właściwa prezentacja produktowa towarzystw pozwoli na prawidłową ocenę ryzyka.

Polski rynek ubezpieczeń jest częścią europejskiego rynku, na którym poszukuje się skutecznych metod ochrony klienta usług ubezpieczeniowych, jego praw i interesów. Obserwowany jest z roku na rok coraz wyższy poziom obsługi klienta zapewniając mu ochronę adekwatną do jego potrzeb (Orlicki, 2019). „Właściwe rozpoznanie i zinterpretowanie przez usługodawcę preferencji skutkuje trafnym dopasowaniem produktu do oczekiwań nabywcy” (Iwaszkiewicz-Górska, 2016). Analiza wymagań klientów i ich zachowań jest potrzebna do budowania jakości ubezpieczeń, wzrostu satysfakcji klientów, co przekłada się także na ich lojalność względem ubezpieczycieli.

Bibliografia

Głębocki B., Kasprzak E. (2020). *Użytki rolne w strukturze użytkowania ziemi w Polsce w XXI wieku*. Studia Obszarów Wiejskich, 57: 51-66. <https://doi.org/10.7163/SOW.57.3>

- Grzywińska-Rapca M., Grzybowska-Brzezińska M. (2017). *Determinanty zachowań klientów e-banków*. Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych, Szkoła Główna Handlowa, nr 45: 335-346.
<https://www.gov.pl/web/arimr/srednia-powierzchnia-gruntow-rolnych-w-gospodarstwie-w-2022-roku>.
- Iwaszkiewicz-Góralaska J. (2016). *Wybrane elementy zarządzania relacjami z klientami na podstawie potrzeb i preferencji nabywców usług ubezpieczeniowych*. Folia Pomeranae Universitatis Technologiae Stetinensis, Oeconomica 329(84)3, 63–74. DOI: 10.21005/oe.2016.84.3.06
- Kończak B. (2018). *Zarządzanie ryzykiem produkcyjnym i rynkowym w gospodarstwie*. Centrum Doradztwa Rolniczego w Brwinowie, Oddział w Radomiu, Radom.
- Łyskawa, K. (2011). Zagrożenie równowagi odszkodowania i szkody w obowiązkowych ubezpieczeniach mienia. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, (228), 267-276.
- Orlicki M. (2019). *Analiza potrzeb klienta – rzeczywista czy pozorna?* PRAWO ASEKURACYJNE 2: 23-34.
- Reczek R., Trudel R., White K. (2018). *Focusing on the Forest or the Trees: How Abstract Versus Concrete Construal Level Predicts Responses to Eco-Friendly Products*. Journal of Environmental Psychology, 57: 87-98. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2018.06.003>
- Rocznik Statystyczny Rolnictwa, 2022: GUS, Warszawa.
- Stern P.C. (2000). *New Environmental Theories: Toward a Coherent Theory of Environmentally Significant Behavior*, Journal of Social Issues, 56 (3), 407–424, DOI: 10.1111/0022-4537.00175
- Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. 2003, Nr 124, poz. 1152).
- Ustawa z dnia 7 lipca 2005 r. o ubezpieczeniach upraw rolnych i zwierząt gospodarskich (Dz.U. 2005, Nr 150, poz. 1249).
- White K., Habib R., Hardisty D.J. (2019). *How to SHIFT Consumer Behaviors to be More Sustainable: A Literature Review and Guiding Framework*. Journal of Marketing, Vol. 83(3): 22-49. <https://doi.org/10.1177/0022242919825649>
- Wnęk M. (2021). *Ubezpieczenia w gospodarstwie rolnym*. Centrum Doradztwa Rolniczego w Brwinowie, Oddział w Krakowie, Kraków.
- Zakonnik Ł. (2019). *Zachowania konsumentów a kształtowanie się ceny dóbr używanych na rynku elektronicznym*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.

THE IMPACT OF INSURANCE AWARENESS ON CUSTOMER BEHAVIOUR IN THE AGRICULTURAL INSURANCE MARKET

Justyna Witkowska

Abstract

The conduct of agricultural business is exposed to many risks, which can be mitigated in various ways. One of the solutions to minimize the risks occurring in the agricultural industry is to insure it. The main objective of the article is to determine customer behaviour

in the agricultural insurance market. To the main objective, specific objectives were set to identify the respondents' possession of voluntary and compulsory agricultural insurance, to determine the level of insurance awareness of agricultural insurance buyers, and to identify the weights and types of factors influencing farmers' decisions to purchase agricultural insurance services.

The research was carried out by means of a diagnostic survey with the use of a questionnaire among farmers running their farms in the Warmian-Masurian Voivodeship and the Mazovian Voivodeship.

The voluntary agricultural insurance most often chosen by buyers is property insurance, while the mandatory agricultural insurance is agricultural buildings insurance. Nearly a third of surveyed farmers rate their level of familiarity with agricultural insurance as good or very good. The most familiar insurances are compulsory insurance: agricultural buildings insurance and farmer's liability insurance. The biggest benefit that comes from having agricultural insurance is protection of assets and financial assistance in case of misfortune. Respondents most often sought information on the product offerings of insurers on the Internet and from insurance agents. The sum insured, a wide range of insurers and the amount of premium are the most frequently indicated determinants of the choice of agricultural insurance.

Keywords: agricultural insurance, insurance awareness, customer behaviour

JEL classification: D110, D910, G220, G410.

Justyna Witkowska
Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie
Wydział Nauk Ekonomicznych
Katedra Rynku i Konsumpcji
pl. Cieszyński 1/327
10-720 Olsztyn
+48 89 523 35 14
justyna.witkowska@uwm.edu.pl