



## Lietuvoje veikiančių draudimo įmonių ir filialų reitingas

Analizuotos **aštuonios didžiausios Lietuvos rinkoje veikiančios ne gyvybės draudimo bendrovės ir filialai:**

1. AAS Gjensidige Baltic Lietuvos filialas
2. AB Lietuvos draudimas
3. BTA Insurance Company SE filialas Lietuvoje
4. Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group filialas
5. If P&C Insurance AS filialas
6. Seesam Insurance AS Lietuvos filialas
7. UAB DK PZU Lietuva
8. UADB ERGO Lietuva

Tyrimo užsakovų nuomone, draudimo paslaugų srityje tiek finansiniai, tiek asmenų betarpiškų patirčių vertinimo rodikliai yra labai svarbūs ir reikšmingi, iš abiejų tyrimo dalių yra suformuotas integruotas reitingas, sudarantis galimybes analizuoti ir atskiras šio tyrimo dalis, gaunant vertingos informacijos apie draudimo įmonių ir jų teikiamų paslaugų tobulinimo sritis.

### *Gauti rezultatai*

*1 lentelė. Draudimo įmonių ir filialų reitingas*

Draudimo įmonė/filialas	Rodiklio reikšmė	Žvaigždutėmis
If P&C Insurance AS Lietuvos filialas	4,39	★★★★★
AB „Lietuvos draudimas“	4,17	★★★★
Seesam Insurance AS	4,11	★★★★
UADB „ERGO Lietuva“	4,06	★★★★
AAS „Gjensidige Baltic“ Lietuvos filialas	3,67	★★★★☆
UAB DK „PZU Lietuva“	3,33	★★★★☆
Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group filialas	2,94	★★★
BTA Insurance Company	2,28	★★★

**Vertinimas atliktas taip:**

- įvertintas Lietuvoje veikiančių ne gyvybės draudimo bendrovių ir filialų finansinis patikimumas;
- gauti šių bendrovių ir filialų paslaugomis besinaudojančių klientų ir nepriklausomų tarpininkų vertinimai apie įmonių ir jų veiklos savybes (fizinių, juridinių asmenų ir draudimo brokerių);
- šie du vertinimai integruoti į vieną bendrą reitingą, kuris leidžia palyginti atskirus draudikus pagal suprantamus kriterijus.

**Bendrasis draudimo įmonių ir filialų reitingas suformuotas tokiu principu:**

- 2/3 reitingo sudaro finansinis vertinimas, jame:
  - 2/3 finansinė analizė (44,4%),
  - 1/3 motininės įmonės Standard&Poor's arba Moody's reitingas (22,2%),
- 1/3 sudaro nuomonių tyrimas, jame:
  - 1/2 klientų (fizinių ir juridinių asmenų lygiomis dalimis) nuomonės (16,7%),
  - 1/2 draudimo brokerių nuomonės (16,7%).

## **1. Lietuvoje veikiančių ne gyvybės draudimo įmonių ir filialų finansinis vertinimas**

**Finansinio vertinimo tikslas** – palyginti Lietuvos draudimo rinkoje veikiančių ne gyvybės draudimo įmonių ir filialų finansinės būklės rodiklius pagal sudarytą reprezentatyvų modelį, panaudojus naujausiose viešai prieinamose finansinėse ataskaitose pateiktus finansinius duomenis.

Finansinio vertinimo modelį suformavo ir vertinimą atliko **VšĮ Audito ir apskaitos tarnybos direktorius, Mykolo Romerio universiteto dėstytojas, buvęs Draudimo priežiūros komisijos pirmininko pavaduotojas Audrius Linartas:**

- atliko nuo 1998 m. Lietuvoje veikusią ir veikiančių ne gyvybės draudimo įmonių ir filialų finansinių duomenų analizę ir suformavo vertinimo modelį, autoriaus vertinimu geriausiai tinkantį Lietuvoje veikiančių draudimo bendrovių ir jų filialų finansinio patikimumo vertinimui;
- pritaikė parinktą modelį, naudodamas naujausius viešai prieinamus metinius finansinių ataskaitų duomenis ir apibendrino rezultatus;
- parengė finansinės būklės ir vartotojų nuomonių integravimo rekomendacijas.

### **Vertinami duomenys**

Bendras finansinės būklės rodiklis yra apskaičiuojamas:

- įvertinus viešai skelbiamų ne gyvybės draudimo įmonių finansinių ataskaitų duomenis ir
- papildomai integravus motininių įmonių reitingus (Standard&Poor's arba Moody's reitingus).

Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvoje šiuo metu nėra konkrečių reikalavimų dėl draudimo įmonių filialų finansinių ataskaitų sudarymo ir skelbimo, o kitų valstybių draudimo įmonių filialų veiklai būtina kapitalą valdo filialą įsteigusios draudimo įmonės, kitų valstybių draudimo įmonių filialų finansinė būklė vertinama pagal juos įsteigusių įmonių finansinių ataskaitų duomenis.

2012 m. gauti finansinės būklės rodiklio įvertinimai, apskaičiuoti pagal 2011 m. rezultatus, pateikti antroje lentelėje.

### **2 lentelė. Draudimo įmonių finansinės būklės reitingas**

Draudimo įmonė/filialas	Rodiklio reikšmė	Žvaigždutėmis
If P&C Insurance AS Lietuvos filialas	93,90	★★★★★★
AAS „Gjensidige Baltic“ Lietuvos filialas	85,02	★★★★★☆
Seesam Insurance AS	80,38	★★★★★☆
UADB „ERGO Lietuva“	75,79	★★★★★
AB „Lietuvos draudimas“	69,85	★★★★★☆
UAB DK „PZU Lietuva“	54,55	★★★★
Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group filialas	52,49	★★★★
BTA Insurance Company	52,49	★★★★

### **Finansinės būklės vertinimo modelio pagrindas**

Toliau taikomo vertinimo pagrindas – atlikta 1998-2011 m. Lietuvos draudimo įmonių finansinių ataskaitų analizė, kurios tikslas buvo identifikuoti geriausiai draudimo įmonės veiklos stabilumą atspindinčius finansinius rodiklius ir ekonometriniais modeliais įvertinti jų tarpusavio ryšį.

Šios analizės metu buvo remtasi Kanados draudimo priežiūros institucijos ir kitų priežiūros institucijų naudojama CAMEL(S) (angl. *Capital, Assets, Reinsurance, Actuarial Reserves, Management, Earning, Liquidity, Subidiaries*) draudimo įmonės veiklos sričių analize, kuri išvystyta iš plačiai pasaulyje naudojamos CAMELS analizės, skirtos įvertinti svarbiausias bankų finansinio stabilumo sritis, ir apima papildomas dvi tik draudimo veiklai būdingas sritis – persidraudimą ir aktuarinius atidėjinius.

Šios analizės metu buvo išskirti dvylika geriausiai draudimo įmonių finansinį stabilumą apibūdinančių rodiklių, kurie yra priskirti septynioms CAMEL(S) išskirtų įmonės veiklos sričių (žr. 3 lentelę).

**3 lentelė. Nagrinėjami draudimo įmonių veiklos rodikliai**

Eil. Nr.	Rodiklis	Apibrėžtis anglų k.	Žymėjimas	Sritis CARMELS modelyje
1	Techninių atidėjinių atsipirkimo rodiklis	Technical Reserves_Written Premium	TR_WP	Aktuariniai atidėjiniai
2	Paprastojo mokumo rodiklis	Written Premium_Own Funds	WP_OF	Kapitalas
3	Nuosavo kapitalo gražos rodiklis	Net profits before tax_Own Funds	NP_OF	Valdymas
4	Turto gražos rodiklis	Net profits before tax_Total of Assets	NP_TA	Pelningumas
5	Žalų įvertinimo rodiklis	Outstanding Claims_Technical Reserves	OC_TR	Aktuariniai atidėjiniai
6	Naujų sutarčių įsigijimo nuostolingumo rodiklis	Acquisition expenses_Earned Premiums	AE_EP	Perdraudimas
7	Veiklos apyvartumo rodiklis	Net operating revenues_Total of Assets	NO_TA	Turtas
8	Greito įsipareigojimų padengimo rodiklis	Liquid assets_Technical Reserves	LA_TR	Likvidumas
9	Veiklos nuostolingumo rodiklis	Losses Incurred_Earned Premium	LI_EP	Perdraudimas
10	Administracinių sąnaudų rodiklis	Administrative Expenses_Earned Premium	AD_EP	Valdymas
11	Mokumas I rodiklis	Solvency I Ratio	SIR	Kapitalas
12	Atidėjinių gražos rodiklis	Investment result_Technical Reserves	IR_TR	Pelningumas

### **Vertinami rodikliai**

Toliau aprašyti dvylika draudimo įmonių ir filialų finansinės būklės vertinimui atrinktų finansinių rodiklių:

- 1. Techninių atidėjinių atsipirkimo rodiklis** (TR\_WP) leidžia įvertinti **draudimo įsipareigojimų padengimo iš vidinių draudimo įmonės veiklos šaltinių galimybes**.

Maža šio rodiklio reikšmė rodo greitą veiklos apyvartumą ir didesnes draudimo įmonės galimybes reaguoti į rinkos pokyčius.

Didelė šio rodiklio reikšmė dažniausiai rodo draudimo įsipareigojimų ilgalaikiškumą arba veiklos susitraukimą.

$$TR_{WP} = \frac{\text{Draudimo įsipareigojimai}}{\text{Pasirašytos įmokos}}$$

- 2. Paprastojo mokumo rodiklis** (WP\_OF) leidžia įvertinti draudimo įmonės **kapitalo pakankumą, atsižvelgiant į draudimo veiklos apimtį**.

Jo tikslas – įvertinti įmonės sugebėjimą **iš savo vidinių šaltinių padengti laikinus nuostolius arba išmokėti didesnes nei įprasta draudimo išmokas**.

Ne gyvybės draudimo įmonės kapitalas paprastai laikomas pakankamu, jei šio rodiklio reikšmė yra mažesnė nei 2.

$$WP_{OF} = \frac{\text{Pasirašytos įmokos}}{\text{Nuosavas kapitalas}}$$

3. **Nuosavo kapitalo grąžos rodiklis** (NP\_OF) – klasikinis rodiklis, kuriuo matuojamas įmonės **akcininkų suteikto kapitalo pelningumas ir įmonės valdymo efektyvumas**.

Manoma, kad stabiliai veikianti draudimo įmonė turi siekti, kad jos nuosavo kapitalo grąžos rodiklio vidurkis siektų 10-15% (t.y., 0,10-0,15), nes tokia kapitalo grąža užtikrina ne tik įmonės kapitalo formavimą iš įmonės vidinių resursų, bet ir tinkamą atlygį įmonės akcininkams, kurie paprastai draudimo veiklą vertina kaip rizikingesnę veiklą nei tą, kuri susijusi su kitų nefinansinių paslaugų teikimu.

$$NP_{OF} = \frac{\text{Grynasis pelnas prieš apmokestinimą}}{\text{Nuosavas kapitalas}}$$

4. **Turto grąžos rodiklis** (NP\_TA) – klasikinis rodiklis, kuriuo matuojamas **turto atsiperkamumas ir veiklos pelningumas**. Jis rodo, kaip efektyviai draudimo įmonė išnaudoja esantį turtą ir valdomas lėšas. Manoma, kad ne gyvybės draudimo įmonės turto grąža yra pakankama, jei šis rodiklis sudaro 3-4% (t.y., 0,03-0,04).

$$NP_{TA} = \frac{\text{Grynasis pelnas prieš apmokestinimą}}{\text{Turtas, iš viso}}$$

5. **Žalų įvertinimo rodiklis** (OC\_TR) leidžia įvertinti, **kuri techninių atidėjinių dalis skirta draudimo žaloms apmokėti**.

Kuo šis rodiklis yra didesnis, tuo daugiau įmonės įsipareigojimų yra susiję su trumpu laikotarpiu mokėtinomis draudimo išmokomis ir tuo daugiau įmonė turės skirti savo lėšų žalų padengimui. Nedidelė šio rodiklio reikšmė gali rodyti labai greitą žalų administravimą. Šis rodiklio reikšmė taip pat priklauso nuo draudimo portfelio ypatumų.

$$OC_{TR} = \frac{\text{Neapmokėtos žalos}}{\text{Draudimo įsipareigojimai}}$$

6. **Naujų sutarčių įsigijimo nuostolingumo rodiklis** (AE\_EP) leidžia įvertinti, **kuri kiekvienos uždirbtos draudimo įmokos dalis yra skirta padengti įsigijimo sąnaudas ir uždirbti persidraudimo komisinius**.

Ne gyvybės draudime šio rodiklio reikšmė paprastai svyruoja nuo 0,1 iki 0,3.

Didesnė nei 0,3 reikšmė signalizuoja draudimo įmonės priklausomybę nuo tam tikrų sutarčių platinimo kanalų, mažesnė nei 0,1 reikšmė yra siejama su reikšminga ne proporcinio persidraudimo veikla, už kurią įmonė gauna atlygį padengiantį didžiąją dalį įmonės įsigijimo sąnaudų:

$$AE_{EP} = \frac{\text{Įsigijimo sąnaudos (įskaitant persidraudimo komisinius)}}{\text{Uždirbtos įmokos}}$$

**7. Veiklos apyvartumo rodiklis (NO\_TA)** vertina draudimo įmonės **turto atsinaujinimo greitį**.

Kuo didesnis šis rodiklis, tuo trumpesnis yra draudimo veiklos ciklas. Jeigu ne gyvybės draudimo veiklos apyvartumo rodiklis yra lygus 1, laikoma, kad įmonė geba per 1 metus pilnai atnaujinti draudimo sutarčių portfelį.

Kadangi įprastinis ne gyvybės draudimo sutarties terminas yra 1 metai, o įvertinus žalų administravimo etapą, tokios draudimo sutarties apyvartumo ciklas yra dar ilgesnis, o ne gyvybės draudimo įmonių apyvartumo rodiklis retai būna mažesnis nei 0,80. Tuo tarpu gamyboje geru laikomas tik didesnis nei 2 apyvartumo rodiklis.

$$NO_{TA} = \frac{\text{Grynos veiklos pajamos}}{\text{Turtas, iš viso}}$$

**8. Greito įsipareigojimų padengimo rodiklis (LA\_TR)** vertina draudimo įmonės **galimybes nedelsiant padengti priištus draudimo įsipareigojimus**. Į šį rodiklį neįskaitomas toks mažai likvidus turtas kaip nematerialusis turtas ar gautinos sumos iš klientų.

Paprastai teisės aktais reikalaujama, kad šis rodiklis būtų didesnis nei 1, todėl mažesnis nei 1 rodiklis rodo draudimo įmonės veiklos sutrikimus.

Labai didelis rodiklis, iš kitos pusės, gali rodyti nepakankamai efektyvų turto išnaudojimą, todėl ne gyvybės draudimo įmonėse šio rodiklio reikšmė turėtų siekti 1,0-1,4.

$$LA_{TR} = \frac{\text{Likvidus turtas}}{\text{Draudimo įsipareigojimai}}$$

**9. Veiklos nuostolingumo rodiklis (LI\_EP)** klasikinis ne gyvybės draudimo įmonės rodiklis, leidžiantis įvertinti, **kuri uždirbtų įmokų dalis skirta padengti draudimo išmokų sąnaudas**.

Esant pakankamam persidraudimui, šio rodiklio reikšmė neturi viršyti 0,7. Didesnis rodiklis rodo didelį draudimo veiklos nuostolingumą ir ilgalaikiu laikotarpiu gali kelti draudimo įmonės finansinei būklei.

$$LI_{EP} = \frac{\text{Patirtos žalų sąnaudos (įskaitant persidraudimą)}}{\text{Uždirbtos įmokos}}$$

**10. Administracinių sąnaudų rodiklis (AD\_EP)** – klasikinis ne gyvybės draudimo įmonės rodiklis, leidžiantis įvertinti, **kuri uždirbtų įmokų dalis skirta padengti draudimo sutarčių administravimo sąnaudas.**

Subrendusioje ne gyvybės draudimo veikloje šis rodiklis paprastai sudaro nuo 0,2 iki 0,4. Didesnis nei 0,4 būdingas tik veiklą plečiančioms draudimo įmonėms.

$$AD_{EP} = \frac{\text{Administracinės sąnaudos}}{\text{Uždirbtos įmokos}}$$

**11. Mokumas I rodiklis (SIR)** – draudimo įmonės **kapitalo pakankamumą pagal pagrindinius šiuo metu galiojančių mokumo reikalavimų principus vertinantis rodiklis**, kurio mažesnė nei 1,0 reikšmė signalizuoja galimą draudimo įmonės veiklos nestabilumą.

Mažesnė nei 0,75 rodiklio reikšmė gali rodyti reikšmingą draudimo įmonės kapitalo trūkumą. Tuo tarpu didesnė už 2,0 rodiklio reikšmė užtikrina papildomą vykdomos draudimo veiklos saugumą.

$$SIR = \frac{\text{Nuosavas kapitalas} + \text{Subordinuoti įsipareigojimai}}{\max \{ \text{Garantinio fondo reikalavimas}; \max(0,18 \times \text{Uždirbtos įmokos}; 0,26 \times \text{Išmokų sąnaudos}) \}}$$

**12. Atidėjinių grąžos rodiklis (IR\_TR)** leidžia įvertinti, **kiek investavus turtą gauta grąža gali padėti padengti draudimo įmonės prisiimus draudimo įsipareigojimus.**

Kuo šis rodiklis didesnis, tuo draudimo įmonė turi didesnę laisvę mažinti draudimo įmokas ir tuo būdu pritraukti naujų klientų. Didesnė rodiklio reikšmė taip pat signalizuoja įmonės investavimo sprendimų efektyvumą.

$$IR_{TR} = \frac{\text{Investicinis rezultatas}}{\text{Draudimo įsipareigojimai}}$$

### **2012 m. atlikto įvertinimo rezultatai**

Toliau pateikti finansinių rodiklių, apskaičiuotų pagal 2011 m. gruodžio 31 d. draudimo įmonių viešai skelbiamų finansinių ataskaitų duomenis, įverčiai.

4 lentelė. Draudimo įmonių finansiniai rodikliai, apskaičiuoti pagal 2011 m. gruodžio 31 d. finansinių ataskaitų duomenis

Draudimo įmonė \ Rodiklis	TR_WP	WP_OF	NP_OF	NP_TA	OC_TR	AE_EP	NO_TA	LA_TR	LI_EP	AD_EP	SIR	IR_TR
AAS Gjensidige Baltic Lietuvos filialas	0,81	1,30	0,06	0,03	0,48	0,21	0,55	1,59	0,69	0,28	4,64	0,07
AB Lietuvos draudimas	0,90	1,67	0,02	0,01	0,38	0,31	0,56	1,19	0,64	0,42	3,59	0,05
BTA Insurance Company	0,84	2,84	0,12	0,03	0,54	0,21	0,70	1,19	0,58	0,36	2,15	0,03
Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group filialas	0,89	4,92	0,10	0,01	0,47	0,29	0,43	1,25	0,65	0,29	1,91	0,07
If P&C Insurance AS Lietuvos filialas	0,92	1,02	0,20	0,10	0,50	0,19	0,49	1,90	0,47	0,29	5,61	0,02
Seesam Insurance AS	1,05	1,47	-0,06	-0,02	1,00	0,19	0,55	1,42	0,73	0,32	3,59	0,01
UAB DK PZU Lietuva	0,91	3,45	-0,17	-0,04	0,50	0,30	0,61	1,19	0,60	0,39	1,92	0,11
UADB ERGO Lietuva	0,84	1,70	0,00	0,00	0,43	0,34	0,50	1,22	0,64	0,40	3,83	0,07

### Finansinės būklės vertinimo formulė

Įvertinus nustatytų finansinių rodiklių už laikotarpį nuo 2001 iki 2011 m. tarpusavio koreliaciją ir ryšį su įmonių finansine būkle, atgalinės iteracijos būdu iš visų finansinių rodiklių buvo atrinkti tie rodikliai, kurie geriausiai atspindi draudimo įmonės finansinę būklę dauginės tiesinės regresijos forma.

Ne gyvybės draudimo įmonių ir filialų finansinė būklė (FS) yra įvertinta tokia formule:

$$FS = -0,0785802 + 0,411415 * OC\_TR + 0,439309 * AE\_EP - 0,00267043 * LA\_TR + 0,0323491 * LI\_EP - 0,165736 * AD\_EP + 0,215399 * SIR + 0,852699 * IR\_TR$$

Galutinis finansinės būklės rodiklis gali svyruoti nuo 30% (žemiausias rodiklis) iki 100% (geriausias rodiklis) ir yra apskaičiuojamas tokiu būdu:

$$FS \text{ rodiklis} = 100 \times \{ \max [0,3; \min (1,5; FS) - 0,3] \times 7/12 + 0,3 \}$$

Visų nagrinėjamų įmonių 2011 m. finansinių ataskaitų duomenys yra įvertinami pagal šią metodiką ir draudimo įmonėms pagal jų finansinės būklės rodiklį yra priskiriamos nuo 2 (jei šis rodiklis palyginus su kitomis draudimo įmonėmis yra blogiausias) iki 5 žvaigždučių (jei šis rodiklis palyginus su kitomis draudimo įmonėmis yra geriausias).

### 5 lentelė. Reitingo priskyrimas

Intervalas	Žvaigždutėmis
90-100%	★★★★★
80-89%	★★★★☆
70-79%	★★★★
60-69%	★★★☆☆
50-59%	★★★
40-49%	★★★☆☆
30-39%	★★



## Asociacija Draudimo brokerių rūmai

Įmonėms, kurių veikla apribota Lietuvos banko nurodymu, finansinės būklės rodiklis gali būti prilyginamas vienai žvaigždutei.

Gauti finansinio vertinimo rezultatai papildomi draudimo įmonių motininių įmonių Standard&Poor's arba Moody's reitingais.

Tai, kad motininė įmonė turi tarptautinį reitingą, didina dukterinės įmonės patikimumą, o geras motininės įmonės reitingas užtikrina didesnę draudimo įmonės ar jos filialo finansinį patikimumą įmonei galimai susidūrus su finansinėmis problemomis.

### 6 lentelė. Draudimo bendrovių ir filialų motininių įmonių reitingai

Draudimo įmonė \ Motininės įmonės reitingas	S&P	Moody's	Reitingas	Žvaigždutėmis
UADB „ERGO Lietuva“	AA-	Aa3	89,5	★★★★★★
AB „Lietuvos draudimas“	A+	A2	86	★★★★★★
Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group filialas	A+		86	★★★★★★
Seesam Insurance AS Lietuvos filialas	A+		86	★★★★★★
If P&C Insurance AS Lietuvos filialas		A2	82,5	★★★★★☆
AAS „Gjensidige Baltic“ Lietuvos filialas	A		82,5	★★★★★☆
UAB DK „PZU Lietuva“		A2	82,5	★★★★★☆
BTA Insurance Company SE filialas Lietuvoje			30	★★

### Reitingo priskyrimas

Priskyrėme reitingus pagal 6 lentelėje pateiktus intervalus.

### 6 lentelė. Motininių įmonių reitingų Lietuvoje veikiančioms įmonėms priskyrimas

Standard& Poor's ilgojo laikotarpio reitingai	Moody's ilgojo laikotarpio reitingai	Reitingas LR veikiančioms įmonėms	Žvaigždutėmis	Standard& Poor's ilgojo laikotarpio reitingai	Moody's ilgojo laikotarpio reitingai	Reitingas LR veikiančioms įmonėms	Žvaigždutėmis
AAA	Aaa	100	★★★★★★	BB-	Ba3	58	★★★★★☆
AA+	Aa1	96,5		B+	B1	54,5	
AA	Aa2	93		B	B2	51	★★★★
AA-	Aa3	89,5		B-	B3	47,5	
A+	A1	86		CCC+	Caa1	44	
A	A2	82,5	★★★★★☆	CCC	Caa2	40,5	★★★★★☆
A-	A3	79		CCC-	Caa3	37	
BBB+	Baa1	75,5		★★★★	CC	Ca	33,5
BBB	Baa2	72			C, jei neturi reitingo ar turi kitų agentūrų reitingą (išskyrus <i>Fitch</i> , <i>AM Best</i> )		30
BBB-	Baa3	68,5					
BB+	Ba1	65					
BB	Ba2	61,5					

## ***2. Draudėjų ir nepriklausomų tarpininkų nuomonių tyrimas***

Šioje dalyje pateikiamas **draudimo kompanijų vertinimas, paremtas klientų ir nepriklausomų draudimo tarpininkų (draudimo brokerių) nuomonės tyrimu**. Tyrime buvo vertinami įvairūs draudikų veiklos aspektai, įvaizdis, žinomumas ir klientų prisirišimas.

Siekiant sukurti universalią draudimo kompanijų vertinimo metodiką buvo būtina maksimaliai racionalizuoti ir optimizuoti vertinimo bazę (vertintojus) ir vertinimo instrumentus.

Be **kainos** ir **prieinamumo** faktorių, eliminuota produkto įtaka. Draudikų reitingavimo modelyje visi vertinimo kriterijai buvo orientuoti tik į kompanijas, jų veiklą, įvaizdį ir ryšius su klientais.

Norint pasiekti, kad visi draudikai būtų reprezentuojami vienoda apimtimi, buvo taikyta kvotinė respondentų atranka.

Tyrimą atliko ir rezultatus apibendrino nepriklausomas tyrėjas dr. Gintaras Šumskas.

***Dr. Gintaras Šumskas – ilgametę patirti rinkos tyrimų srityje turintis projektų vadovas, vykantis mokslinę veiklą Vilniaus Universitete***, anksčiau dirbęs projektu vadovu rinkos tyrimų imonėje RAIT. Vytauto Didžiojo Universiteto destytojas, taip pat dėstęs ISM Vadybos ir ekonomikos universitete, Mykolo Romerio universitete ir kitose mokslo ir studijų įstaigose:

- suformavo nuomonių tyrimo koncepciją;
- parengė vertinimo modelį, vertinimo struktūrą, išskyrė vertintojų grupes ir nustatė imtis, parinko vertinimo metodus;
- pasitelkęs profesionalius tyrėjus atliko tyrimą ir apibendrino jo rezultatus.

**Pirma dalis** skirta **agreguotiems draudikų vertinimams** – reitingams, kurie atspindi apibendrintus (klientų ir nepriklausomų tarpininkų) bendrovių vertinimus.

**Antroje dalyje** analizuojama **kompanijų veikla** pagal išskirtus tyrime naudotus parametrus.

**Trečioje dalyje** aprašomi **respondentų lūkesčiai** pasirenkant draudimo kompaniją.

**Ketvirtoje dalyje bendrovių vertinimai sugretinami su draudėjų lūkesčiais** (tai yra, pasveriama, kiek vertinimai atitinka lūkesčius).

**Penktoje dalyje** aprašomas **tyrimo modelis ir metodologija**.

Dėl paprastumo toliau pateikiamuose grafikuose ir tarpinėse lentelėse įmonių pavadinimai bus sutrumpinti (BTA, Compensa, ERGO, Gjensidige, IF, Lietuvos draudimas, PZU, Seesam). Grafikuose vertinimai pateikiami mažėjančia tvarka, lentelėse – abėcėlės tvarka.

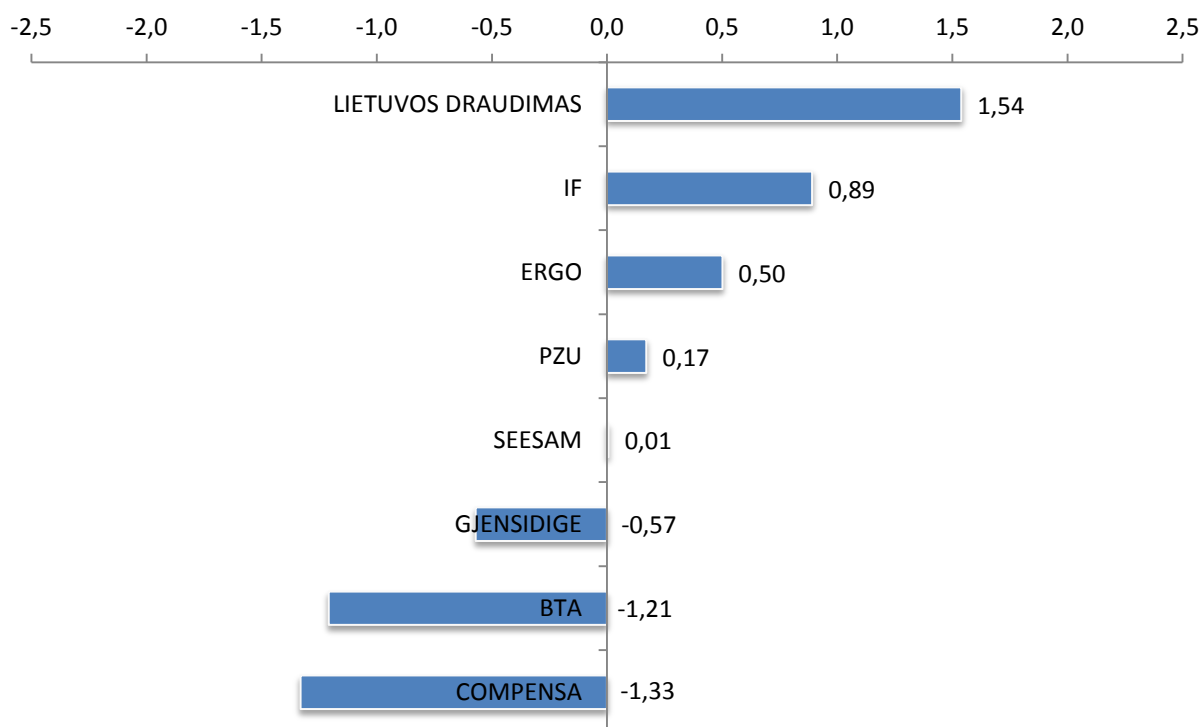
## 2.1. Bendras nuomonių apie draudikus reitingas

### 2.1.1. Bendras draudikų vertinimas

Bendras nuomonių apie draudimo bendroves rezultatų išsidėstymas, vertinant penkių žvaigždučių sistema, pateiktas 7 lentelėje.

7 lentelė. Nuomonių apie draudimo bendroves ir filialus reitingas

Draudimo įmonė	Reitingas	Grupė
AB Lietuvos draudimas	★★★★★	Lyderių grupė
If P&C Insurance AS filialas	★★★★☆	
UADB ERGO Lietuva	★★★★☆	
UAB DK PZU Lietuva	★★★	Aukštesnė už vidutinę grupę
Seesam Insurance AS Lietuvos filialas	★★★	Vidurkis
AAS Gjensidige Baltic Lietuvos filialas	★★	Žemesnė už vidutinę grupę
BTA Insurance Company SE filialas Lietuvoje	★★	
Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.	★★	
Vienna Insurance Group filialas	★★	



1 pav. Bendras nuomonių apie draudikus reitingas

### Vertinimų formavimas

Bendrieji (1 pav.) reitingo balai priskirti pagal draudimo kompanijų vertinimų vidurkių standartizuotus įverčius.

Paprastas aritmetinis vidurkis ne visada patogus vertinimų skirtumams interpretuoti. Pasirinktos vertinimų skalės (1 – 10) teorinis vidurkis yra 5,5, tačiau faktinis vertinimų vidurkis – 7,9, o vertinimų balai svyruoja nuo 7,4 iki 8,6.

Standartizavus vidurkius, vertinimų sklaida yra lengviau interpretuojama. Visos reikšmės išsidėsto -3 ir 3 intervale (normaliajame skirstinyje 99% reikšmių patenka į šį intervalą), kur 0 sutampa su vertinimų vidurkiu. Tokiu būdu tiksliau įvertinami nuokrypiai nuo bendro vidurkio.

### Reitingo priskyrimas

8 lentelė. Nuomonių vertinimų skalė

Reikšmė intervale nuo	iki	Žvaigždutėmis
2	2,5	★★★★★
1,5	2	★★★★☆
1	1,5	★★★★
0,5	1	★★★★☆
0	0,5	★★★
-0,5	0	★★★☆
-1	-0,5	★★
-1,5	-1	★★☆
-2	-1,5	★
-2,5	-2	★

#### 2.1.2. Draudikų veiklos vertinimai

9 lentelėje pateikti draudimo kompanijų atskirų savybių vertinimai absoliučiais skaičiais – **kiek balų (nuo 1 iki 10) vidutiniškai davė respondentai kiekvienam draudikui pagal kiekvieną kriterijų.**

Iš rezultatų matome, kad draudikų lyderės – AB „Lietuvos draudimas“, If P&C Insurance AS filialas ir UADB ERGO Lietuva.

Taip pat pagal palankiai vertinamą kainos ir kokybės santykį, žinomumą, darbuotojų kompetenciją ir profesionalumą, lankstumą ir prisitaikymą prie kliento poreikių išsiskiria UAB DK PZU Lietuva.

9 lentelė. Draudikų atskirų savybių vertinimų vidurkiai skalėje 1-10.

Draudikas\Savybė	Kainos ir kokybės santykis	Patikimumas ir finansinis stabilumas	Greitas ir efektyvus žalų atlyginimas	Lankstumas ir prisitaikymas prie kliento poreikių	Darbuotojų kompetencija ir profesionalumas	Informacinė pagalba	Žinomumas	Inovatyvumas	Vidurkis
BTA	7,3	7,2	6,6	6,9	7,2	7,1	8,1	6,6	7,1
COMPENSA	7,6	7,2	6,6	6,7	7,3	7,1	6,3	6,6	6,9
ERGO	7,8	8,5	7,6	7,3	8,4	8,0	9,2	7,2	8,0
GJENSIDIGE	7,6	7,6	7,2	7,3	7,7	7,5	6,8	7,0	7,4
IF	7,9	8,6	8,4	7,6	8,6	8,2	8,1	7,6	8,1
LIETUVOS DRAUDIMAS	7,8	9,3	8,5	7,9	8,9	8,5	9,7	7,9	8,6
PZU	7,8	8,1	7,2	7,6	8,2	7,9	8,8	7,3	7,9
SEESAM	7,8	8,1	7,8	7,3	7,9	7,9	7,1	7,1	7,6
Vidurkis	7,7	8,1	7,5	7,3	8,0	7,8	8,0	7,2	

Pagal įvertintas savybes išskirtos kompanijų stipriosios ir silpnosios pusės, kurios pažymėtos dešimtoje lentelėje. Tai santykiniai įmonių pranašumai ir trūkumai.

+ pažymėti laukeliai reiškia privalumus, - trūkumus, o tušti laukeliai neutralūs.

10 lentelė. Santykiniai draudikų pranašumai ir trūkumai

Draudikas\Savybė	Kainos ir kokybės santykis	Patikimumas ir finansinis stabilumas	Greitas ir efektyvus žalų atlyginimas	Lankstumas ir prisitaikymas prie kliento poreikių	Darbuotojų kompetencija ir profesionalumas	Informacinė pagalba	Žinomumas	Inovatyvumas
BTA			-					-
COMPENSA			-	-			-	-
ERGO	+	+			+	+	+	
GJENSIDIGE			-				-	-
IF	+	+	+	+	+	+		+
LIETUVOS DRAUDIMAS	+	+	+	+	+	+	+	+
PZU	+		-	+	+	+	+	+
SEESAM	+		+			+	-	-

### Pagal savybes:

Iš sudaryto „žemėlapis“ matome, kad lyderės AB Lietuvos draudimas ir If P&C Insurance AS filialas užima pirmąją poziciją pagal visas tirtas savybes.

Pagal **kainos ir kokybės santykį** rezultatai išsidėstę palyginti glaudžiai (nuokrypis mažiausias iš visų tirtų savybių) ir prasčiau įvertintos visos trys į žemesnę už vidutinę grupę galutiniame reitinge patekusios įmonės: BTA Insurance Company SE filialas Lietuvoje, Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group filialas, AAS Gjensidige Baltic Lietuvos filialas. Jos taip pat vertintos mažiau palankiai už kitas bendroves ir **žalų atlyginimo požiūriu**.

Prie nuomonės lyderių apie įmonės **patikimumą ir finansinį stabilumą** priskirtina UADB ERGO Lietuva.

Pagal **žalų atlyginimo kriterijų** greta lyderių palankiai įvertintos UADB ERGO Lietuva ir Seesam Insurance AS Lietuvos filialas. Prasčiau nei vidutiniškai pagal šį kriterijų įvertintos AAS Gjensidige Baltic Lietuvos filialas ir UADB DK PZU Lietuva.

Prie nuomonės lyderių apie įmonės **darbuotojų kompetenciją ir lankstumą, prisitaikymą prie kliento poreikių ir inovatyvumą** priskirtina UADB DK PZU Lietuva.

Pagal **žinomumo** kriterijų prasčiau įvertintos Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group filialas, AAS Gjensidige Baltic Lietuvos filialas, Seesam Insurance AS Lietuvos filialas.

### Pagal įmones:

**AB Lietuvos draudimas** yra lyderis, stipriausią pranašumą turintis pagal įmonės **žinomumo** kriterijų. Respondentai taip yra labai geros ir žymiai geresnės nuomonės nei apie kitas įmones apie įmonės **patikimumą ir finansinį stabilumą**.

**If P&C Insurance AS filialas** lenkia lyderį AB Lietuvos draudimas pagal **kainos ir kokybės** parametą. Pagal kitus parametrus nuo lyderio atsilieka nedaug ir pagal visas kitas savybes, išskyrus žinomumą, užima **antrąją vietą**.

Iš visų tirtų savybių mažiausiai nuo vidurkio nutolusi (mažiausiai santykinai pranaši) If P&C Insurance AS filialo savybė yra žinomumas. Pagal šį kriterijų If P&C Insurance AS filialo vertinimas sutampa su BTA Insurance Company SE filialo ir dalinasi ketvirtąją vietą.

**Trečioje vietoje** esanti **UADB ERGO Lietuva** yra antroji įmonė pagal **žinomumo** kriterijų po AB Lietuvos draudimas. UADB ERGO Lietuva priskirtina prie lyderių pagal **kainos ir kokybės, patikimumo ir finansinio stabilumo, darbuotojų kompetencijos** kriterijus.

**Ketvirtoje vietoje** esanti **UAB DK PZU Lietuva** yra trečioji pagal **žinomumą** įmonė. Savo artimiausią konkurentą UADB ERGO Lietuva lenkia pagal **lankstumo, prisitaikymo prie kliento**

**poreikių ir inovatyvumo** parametrus. Tačiau jos **silpnėsioji vieta – žalų atlyginimas**.

**Penktosios** kompanijos – **Seesam Insurance AS Lietuvos filialo** – vertinimas pagal **kainos ir kokybės** parametą sutampa su lyderiais. Pagal kitus parametrus, išskyrus žinomumą, – praktiškai sutampa su vidurkiu. Šios įmonės stiprioji pusė – **greitas ir efektyvus žalų atlyginimas**. Pagal šį parametą įmonė užima trečiąją vietą.

**AAS Gjensidige Baltic Lietuvos filialas** įvertintas šiek tiek žemesniais nei vidutiniais balais ir suteikia įmonei **šeštąją vietą**. Kiek prastesnė respondentų nuomonė apie įmonės patikimumą ir finansinį stabilumą (manyta – dėl prasto įmonės žinomumo apskritai). **Silpnoji šios kompanijos vieta – žinomumas**. Pagal šį kriterijų įmonė užima priešpaskutinę vietą ir lenkia tik Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group filialą.

**Septintoji** – **BTA Insurance Company SE filialas Lietuvoje** pagal daugelį parametų įverčių artima Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group. Tačiau žymiai lenkia Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group filialą pagal žinomumą.

**Aštuntoji** – **Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group filialas** – yra **mažiausią bendrą** (svertą) **įvertinimą** surinkusi įmonė ir **mažiausiai rinkoje žinoma įmonė**. Lenkia artimiausią pagal vertinimus rinkos dalyvį BTA Insurance Company SE filialą pagal kainos ir kokybės parametą.

### 2.1.3. Lūkesčiai dėl kompanijų veiklos

Stengtasi išsiaiškinti, kokie yra **respondentų lūkesčiai renkantis draudimo produktą**. Tai yra, **kokios savybės** renkantis draudimo produktą **jiems yra svarbios**.

Respondentams buvo pateikta draudimo bendrovių vertinimo savybių (aštuonios savybės yra bendros abiem respondentų grupėms) ir paprašyta nurodyti tris svarbiausias. Pagal gautus rezultatus išranguotos savybės nuo svarbiausios iki mažiausiai svarbios renkantis draudimo kompaniją.

Remiantis draudimo kompanijų savybių svarbos vertinimais (proc. respondentų, kurie draudimo kompanijų savybes įvertino kaip svarbiausias), galima išskirti tokią **lūkesčių hierarchiją**:

- **Kainos ir kokybės santykis – 15%;**
- **Patikimumas ir finansinis stabilumas – 14%;**
- **Greitas ir efektyvus žalų atlyginimas – 13%.**

11 lentelė. Draudimo kompanijų svarbiausių savybių hierarchija (N=859)

Savybės	Svarba
Kainos ir kokybės santykis	14,96%
Patikimumas ir finansinis stabilumas	14,24%
Greitas ir efektyvus žalų atlyginimas	13,28%
Lankstumas ir prisitaikymas prie kliento poreikių	10,64%
Darbuotojų kompetencija ir profesionalumas	10,04%
Informacinė pagalba	8,55%
Žinomumas	5,93%
Inovatyvumas	5,80%

\* vidutiniai savybę paminėjusiųjų respondentų procentai. Savybių proc. suma schemoje nėra = 100%, kadangi į palyginimą įtrauktos tik tos kompanijų savybės, apie kurias buvo klausta ir klientų, ir nepriklausomų draudimo tarpininkų (kai kurie požymiai, pvz. rekomendacijos ir prisirišimas prie kompanijų buvo įtrauktos tik į klientų apklausas, todėl palyginimui netinkamos).

Viena ar kita savybė gali būti respondentų įvertinta aukštu balu (9 lentelė), tačiau paaiškėja, kad priimant sprendimą šis kriterijus yra mažai reikšmingas. O didesnė svarba teikiama toms savybėms, apie kurių atitikimą lūkesčiams respondentai yra prastesnės nuomonės.

Gauti rezultatai rodo, kad nors labai aukšti įvertinimai buvo priskirti tokiems kriterijams kaip darbuotojų kompetencija ir profesionalumas bei žinomumas, tačiau šie kriterijai pagal svarbą respondentui sudaro atitinkamai 10% ir 6%.

***Labai svarbus ir labai palankiai vertintas kriterijus yra kompanijų patikimumas ir finansinis stabilumas.*** Didesnes palyginimo gaimybes jiems suteiks pirmoji tyrimo dalis – finansinis vertinimas. ***Apie kitų dviejų svarbiausių kriterijų išpildymą – kainos ir kokybės santykį ir greitą ir efektyvų žalų atlyginimą respondentai buvo blogesnės nuomonės.***

#### 2.1.4. Bendras svertasis nuomonių vidurkis

Aukščiau pateiktoje statistikoje parodėme, kaip klientai vertina atskiras draudimo kompanijų savybes.

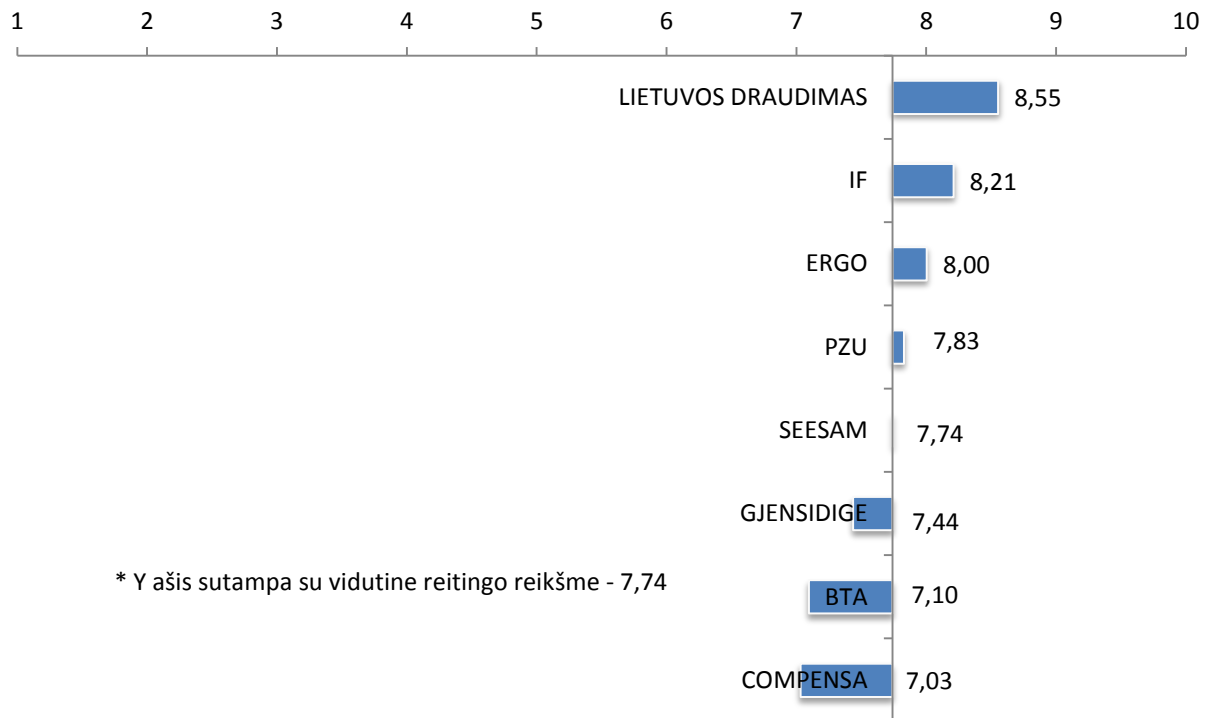
Vėliau įvertinome, kiek jiems šios savybės svarbios įsigyjant draudimo produktą.

Dabar pasversime turimus rezultatus ir įvertinsime, ***kiek draudikai atitinka šiuos lūkesčius.***

2 pav. matome apibendrintus kiekvienos draudimo kompanijos svertuosius vidurkius.

Iš šių svertų vertinimų ir buvo išvesti 1 pav. pateikti svertieji standartizuoti įverčiai.





2 pav. Draudimo kompanijų vertinimo svertieji vidurkiai (N=859)

### Vertinimų formavimas

Draudimo kompanijų vertinimo balus (svertuosius vidurkius) sudaro dviejų atskirų vertinimų kombinacija:

1. atskirų kompanijų savybių (8 skirtingų parametru) vertinimų vidurkių;
2. lūkesčių (bendrų kompanijoms keliamų reikalavimų) vertinimai.\*

\* kompanijų savybėms priskiriama svarba (santykinis respondentų įvardijusių svarbiausias visoms draudimo kompanijoms būdingas savybes) buvo galutinio vertinimo „svoriu“. Vertinimo kriterijai, kuriuos respondantai įvardijo kaip svarbiausius renkantis draudiką, skaičiuojant įvertinti pasitelkiant koeficientą (sąlyginai jį galima įvardinti „lūkesčių koeficientu“.)

## 2.1.5. Nuomonių tyrimo metodologija

### 2.1.5.1. Vertinimo modelis

#### Tyrimo modelis sujungia dviejų skirtingų tikslinių grupių vertinimus:

1. Klientų: fizinių ir juridinių asmenų – ne gyvybės draudimo draudėjų – vertinimus;
2. Nepriklausomų draudimo tarpininkų ne gyvybės ir gyvybės draudimo paslaugų teikėjų vertinimus.

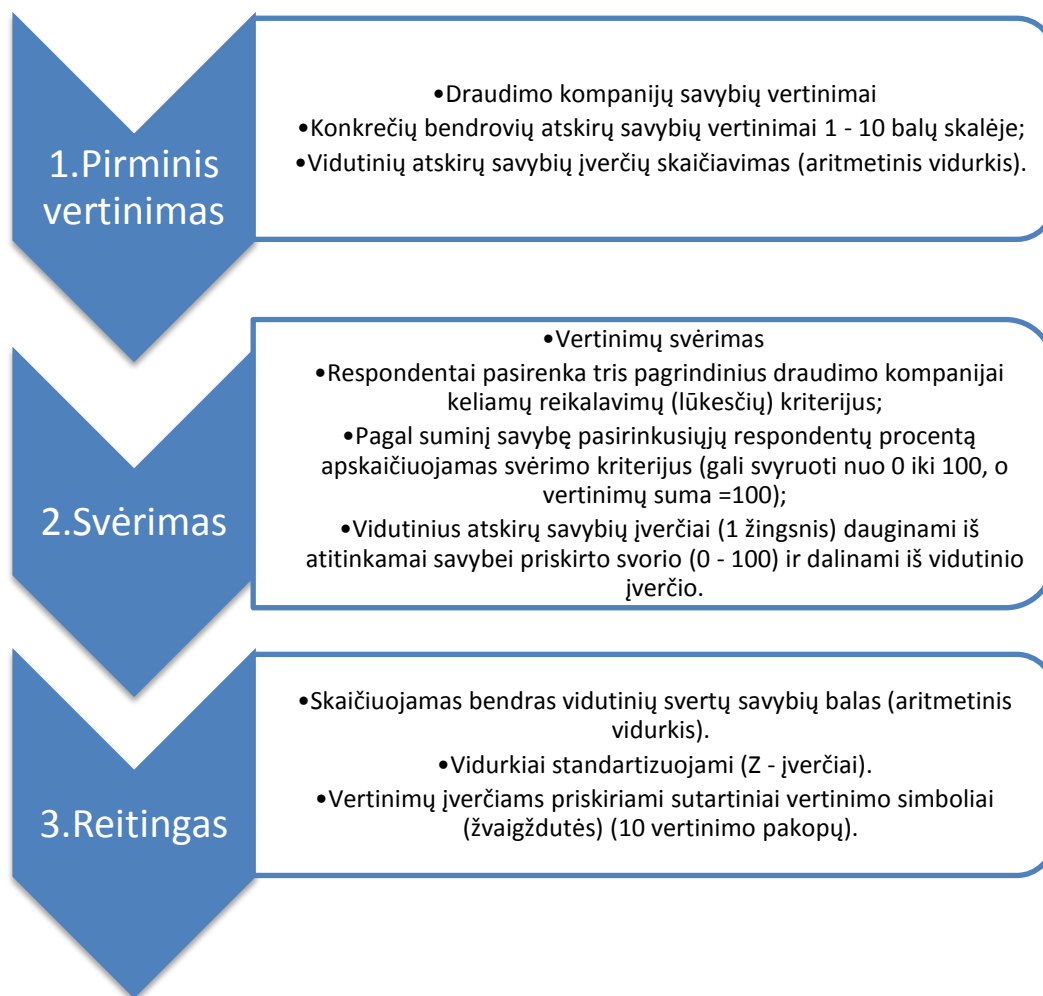
Tokiu būdu gauti du atskiri reitingai, kurių pagrindu lygiomis dalimis sudarytas galutinis

bendrasis kompanijų reitingas.

**Draudikų reitingavimo bazę sudaro du pagrindiniai elementai:**

1. Kompanijų savybių vertinimų balai (1–10 balų skalė);
2. Vertinimo kriterijų svoris\* (1 –10 balų skalė).

\* Respondentų prašoma įvertinti draudimo kompanijų vertinimo kriterijų svarbą.



3 pav. Nuomonių reitingavimo algoritmas

### 2.1.5.2. Apklauso metodologija

#### Tikslinės respondentų grupės

**Tyrimo objektas** – aštuonios didžiausios Lietuvoje veikiančios ne gyvybės draudimo kompanijos/filialai.

Tyrimo apklausti **trijų tikslinių grupių atstovai:**

1. Fiziniai asmenys – ne gyvybės draudimo kompanijų klientai. Asmenys, apsidraudę bent viena ne gyvybės draudimo rūšimi;
2. Juridiniai asmenys – ne gyvybės draudimo kompanijų klientai. Įmonės, apsidraudusios bent viena ne gyvybės draudimo rūšimi;
3. Nepriklausomi tarpininkai – draudimo brokeriai.

Dėl draudimo rinkos specifikos (labai skirtingų kompanijų užimamos rinkos dalies), atsižvelgiant į tyrimo tikslus, pasirinkta imties formavimo strategija – kvotinė atranka.

Taikant šį metodą, surenkamas vienodas kiekvienos kompanijos vertintojų skaičius (nepriklausomai nuo užimamos rinkos dalies).

### *Duomenų rinkimas*

Telefonines apklausas atliko tyrimų bendrovė „Norstat“.

„Norstat“ yra viena didžiausių Europoje duomenų rinkimo bendrovių, siūlanti paslaugas profesionaliems rinkos tyrimų informacijos vartotojams.

Šiuo metu „Norstat“ dirba apie 160 nuolatinių darbuotojų ir daugiau negu 1600 interviuotojų. Bendrovės padaliniai įkurti įvairiose Europos šalyse (Skandinavijos, Baltijos šalys, Lenkija).

„Norstat“ laikosi ICC/Esomar rinkos ir socialinių tyrimų kodekso (ICC/Esomar Code on Market and Social Research).

Tyrime naudotas mišrų duomenų rinkimo metodą – interneto apklausas (CAWI) ir telefonines apklausas (CATI):

1. Draudėjai (fiziniai ir juridiniai asmenys) apklausti telefonu;
2. Draudimo brokeriai apklausti telefonu ir internetu.

Apklausos atliktos 2012 m. spalio – gruodžio mėnesiais.