

KANTAR

Badanie satysfakcji brokerów

Ubezpieczenia majątkowe

Raport z badania
przygotowany dla

warta.

Styczeń 2026



Główne wyniki badania

WSPÓŁPRACA BROKERÓW Z TU

- Warta jest **najsilniejszym partnerem w ubezpieczeniach majątkowych** i współpracuje z nią **96%** brokerów, co czyni ją towarzystwem najczęściej obecnym w codziennej pracy kancelarii.
- Rynek jest silnie **zdywersyfikowany**: jeden broker pracuje **średnio z 7 różnymi TU**, jednak to **Warta osiąga najwyższą realną częstotliwość i najszerzy zasięg** współpracy. TU1 i TU2 tworzą z nią czołową trójkę.

ZAANGAŻOWANIE WE WSPÓŁPRACĘ: NPS

- **Warta jest zdecydowanym liderem rynku pod względem rekomendacji brokerskich.** Jej wynik NPS wynosi **+45**, co jest najwyższą wartością wśród wszystkich TU.

CZYNNIKI WSPÓŁPRACY Z TOWARZYSTWAMI UBEZPIECZENIOWYMI

- Kluczowym elementem współpracy dla brokerów jest **proces ofertowania**, na który składają się szybkość, terminowość, komunikacja oraz merytoryczne przygotowanie ofert.
- Drugim elementem jest **szerokość i elastyczność oferty**, obejmująca możliwość dopasowania zakresu, decyzyjność osób przygotowujących propozycje oraz sprawność reagowania na niestandardowe sytuacje.
- Podium uzupełnia **proces likwidacji szkód** z naciskiem na przejrzystość komunikacji, terminowość prowadzenia spraw i sprawczość po stronie TU.
- **Warta jest liderem we wszystkich tych obszarach.**



NPS: wyjaśnienie metodologii

Odpowiedź na pytanie:

W jakim stopniu zarekomendował(a)byś współpracę z poszczególnymi towarzystwami ubezpieczeniowymi?

Do oceny posłuż się skalą od 0 do 10, gdzie 0 oznacza, że zdecydowanie odradzał(a)byś współpracę, a 10, że zdecydowanie polecał(a)byś współpracę z tym towarzystwem.



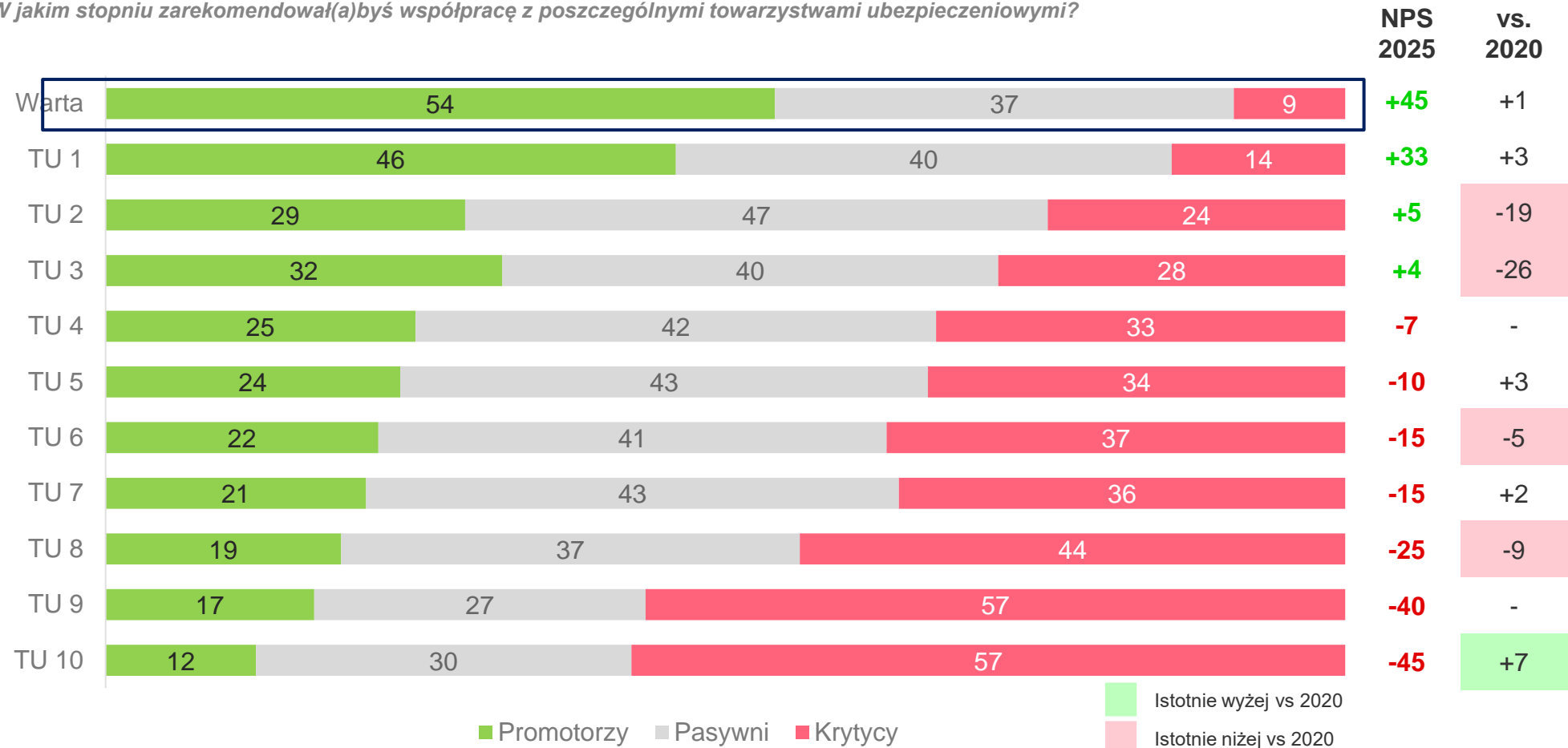
$$\text{NPS (Net Promoter Score)} = \% \text{PROMOTORÓW} - \% \text{KRYTYKÓW}$$



Polecanie towarzystw ubezpieczeniowych: NPS

Warta utrzymuje pozycję wyraźnego lidera z najwyższym NPS wśród wszystkich towarzystw, dzięki bardzo wysokiemu udziałowi promotorów i najniższemu poziomowi krytyków. Wynik jest stabilny w porównaniu z pomiarem z 2020 roku.

A2. W jakim stopniu zarekomendował(a)byś współpracę z poszczególnymi towarzystwami ubezpieczeniowymi?

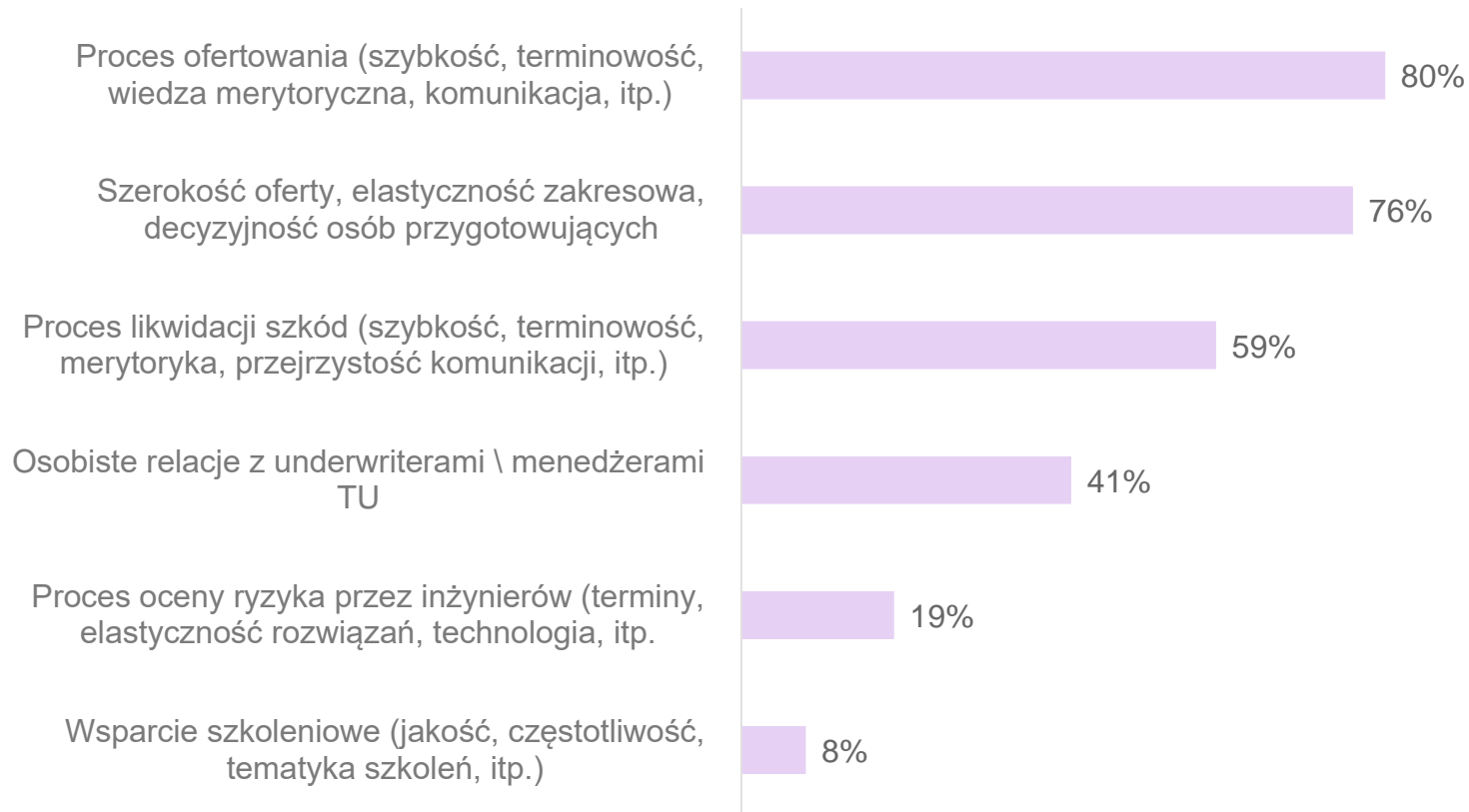




Kluczowe czynniki współpracy z towarzystwami ubezpieczeniowymi

Najważniejszymi czynnikami współpracy są jakość i tempo procesu ofertowania oraz szerokość i elastyczność oferty, w tym sprawczość osób przygotowujących propozycje. W dalszej kolejności liczy się przebieg likwidacji szkód, szczególnie dla najmniejszych kancelarii oraz dla brokerów z dłuższym stażem, którzy oczekują szybkości, terminowości i klarownej komunikacji.

A4. Jakie elementy są dla Ciebie kluczowe w kontekście współpracy z towarzystwami ubezpieczeniowymi?





Czynniki współpracy: ranking TU

Warta zajmuje pierwsze miejsce we wszystkich kluczowych obszarach współpracy, podczas gdy TU1 i TU2 naprzemiennie uzupełniają podium w zależności od elementu – od ofertowania i elastyczności oferty po likwidację szkód, relacje, ocenę ryzyka i wsparcie szkoleniowe.

A4. Jakie elementy są dla Ciebie kluczowe w kontekście współpracy z towarzystwami ubezpieczeniowymi? Wskaż maksymalnie 3 elementy, możesz też wpisać własną odpowiedź w opcję Inne (proszę wymień).

A5. Uszereguj towarzystwa ubezpieczeniowe zaczynając od tego, które w Twojej ocenie najlepiej wypada w wybranych przez Ciebie elementach.

	% badanych uznających element za istotny	1 miejsce	2 miejsce	3 miejsce	4 miejsce	5 miejsce
Proces ofertowania	80%	Warta	TU1	TU2	TU3	TU4
Szerokość oferty, elastyczność zakresowa, decyzyjność osób przygotowujących	76%	Warta	TU1	TU2	TU3	TU4
Proces likwidacji szkód	59%	Warta	TU2	TU1	TU3	TU4
Osobiste relacje z underwriterami \ menedżerami TU	41%	Warta	TU2	TU1	TU3	TU4
Proces oceny ryzyka przez inżynierów	19%	Warta	TU1	TU2	TU3	TU4
Wsparcie szkoleniowe*	8%	Warta	TU2	TU1	TU3	TU4

*W ankiecie były dwa różne miejsca, w których pytaliśmy o szkolenia. Pierwsze było częścią pytania o elementy kluczowe dla współpracy z TU, w którym brokerzy najpierw wskazywali obszar współpracy, a następnie rangowali TU pod względem tego, jak wypada w danym obszarze. Drugim miejscem było oddzielne pytanie, które dotyczyło częstotliwości korzystania z oferty szkoleniowej, ale nie było związane z oceną danego TU w tym obszarze.

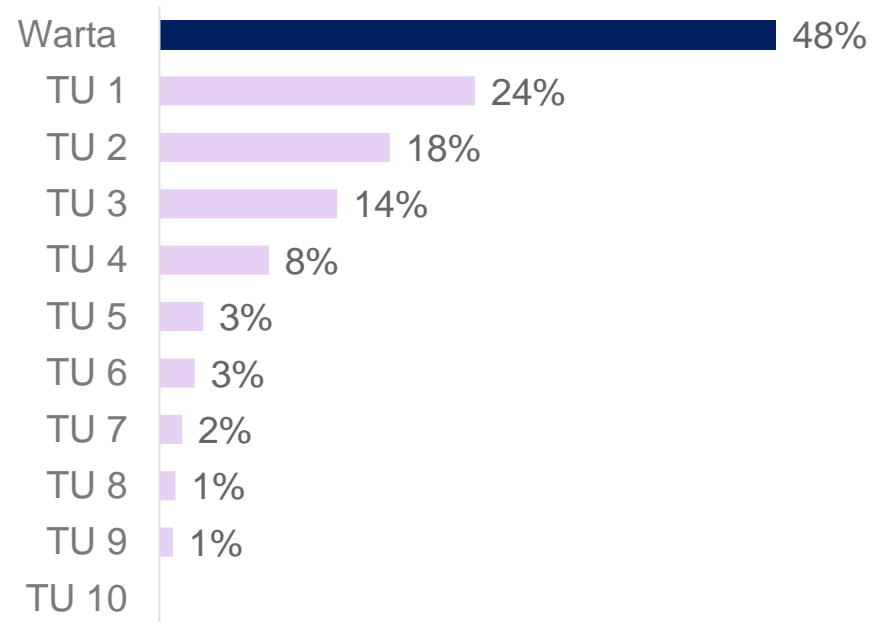


Portal dla Brokera Warty w porównaniu do portali konkurencyjnych

Portal dla Brokera Warty oceniany jest zdecydowanie najlepiej na tle portali konkurencyjnych i najczęściej wskazywany jako najbardziej użyteczne narzędzie samoobsługowe. TU1 i TU2 zajmują kolejne pozycje, choć już z wyraźnym dystansem, tworząc wraz z Wartą grupę trzech najmocniejszych rozwiązań na rynku. Pozostałe towarzystwa, w tym TU3, TU4, TU5 i TU6, uzyskują znacznie słabsze wyniki, a TU7, TU8, TU9 oraz TU10 znajdują się na końcu zestawienia z najmniejszą częstotliwością wskazań.

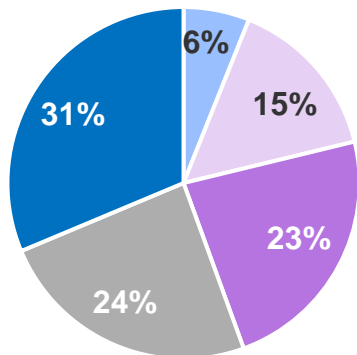
*P5. Jak oceniasz możliwości oferowane przez Portal dla Brokera na tle narzędzi samoobsługowych udostępnianych przez inne towarzystwa ubezpieczeniowe, z którymi współpracujesz?
Uszereguj towarzystwa zaczynając od tego, które ma w Twojej ocenie najlepszy portal samoobsługowy*

Ranking TU pierwszego wyboru w kontekście narzędzi samoobsługowych



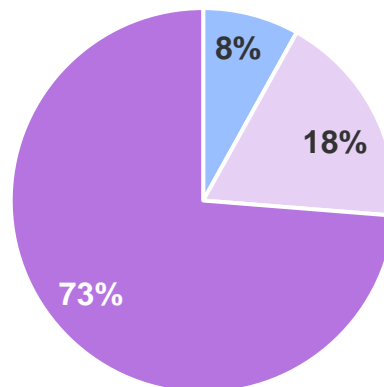
Struktura próby

Wielkość kancelarii



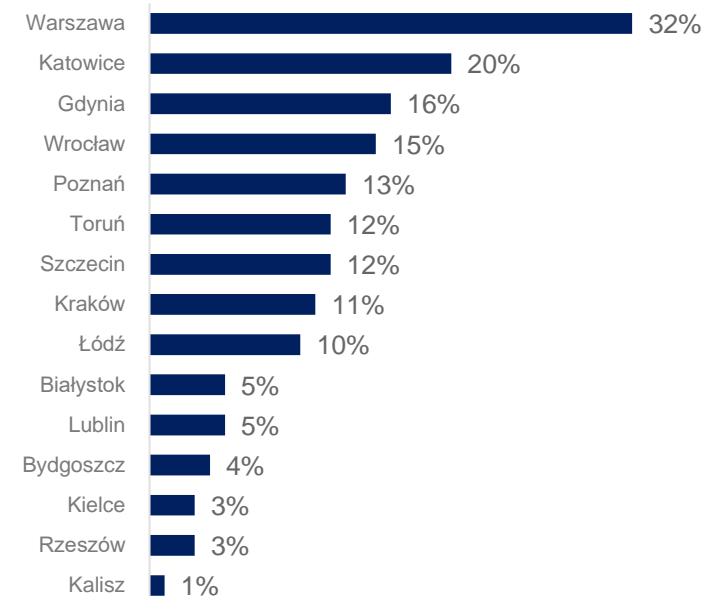
- Jeden - samodzielny pracownik
- Poniżej 5 pracowników
- Od 5 do 20 pracowników
- Od 21 do 100 pracowników
- Powyżej 100 pracowników

Staż pracy brokera



- Poniżej 3 lat
- Od 3 do 8 lat
- Powyżej 8 lat

Siedziba jednostki terenowej Warty, z którą współpracuje broker



- Ubezpieczenia majątkowe
- Ubezpieczenia majątkowe i życiowe
- Ubezpieczenia życiowe

82% naszej próby stanowią brokerzy specjalizujący się w ubezpieczeniach majątkowych, zaś 16% brokerzy zajmujący się grupowymi ubezpieczeniami na życie. Część wspólna to 2%. **W dalszej części tego raportu skupiać będziemy się wyłącznie na ubezpieczeniach majątkowych**



1897-1970
REKTYFIKACIA SPIRITUOSU