

TADEUSZ SZUMLICZ

Zaufanie społeczne do zakładów ubezpieczeń

Od początku transformacji gospodarczej obserwujemy stały wzrost znaczenia instytucji finansowych i zainteresowania ich działalnością. Instytucje te stały się bowiem bardzo ważne nie tylko dla funkcjonujących w otoczeniu rynkowym przedsiębiorstw, ale także dla gospodarstw domowych, które zarządzając swoimi finansami, z instytucji tych coraz powszechniej korzystają i są od nich w sensie ekonomicznym w istotnym stopniu uzależnione.

Warto zauważyć, że w przypadku zakładów ubezpieczeń **zaufanie publiczne** wynika formalnie z posiadanego zezwolenia na prowadzenie ściśle określonej działalności finansowej oraz sprawowanego nadzoru nad instytucjami finansowymi (sformułowanie: „zakład ubezpieczeń jako instytucja zaufania publicznego”). Tak więc, w tym przypadku, chodzi nie tyle o uzyskanie zaufania publicznego, które można by potraktować formalnie, ile o zdobycie **zaufania społecznego**, czyli czegoś znacznie więcej – bycie darzonym zaufaniem.

Zaufanie społeczne, jakie posiadają zakłady ubezpieczeń, próbuje od 2003 r., w pewnym zakresie, ustalić badanie *Diagnoza Społeczna*¹. Odpowiedź otrzymujemy na tle reputacji innych instytucji finansowych. Interesująca jest możliwość porównywania zdań na ten temat w dłuższym okresie, chociaż w obecnej sytuacji, kryzysu finansowego, szczególne znaczenie mają dane z *Diagnoz 2007, 2009 i 2011*.

1. *Diagnoza Społeczna* jest badaniem panelowym („powracającym” do tych samych respondentów). Dla warunków życia jednostką badaną jest gospodarstwo domowe, a dla jakości życia poszczególni jego członkowie. Warunki życia mierzone są metodą wywiadu bezpośredniego z jednym przedstawicielem gospodarstwa domowego (osobą najlepiej zorientowaną w sytuacji gospodarstwa domowego). Jakość życia mierzona jest natomiast metodą samodzielnego wypełniania kwestionariusza przez respondentów, którymi są wszyscy dostępni członkowie badanych gospodarstw domowych w wieku 16 i więcej lat. Pierwsze badanie miało miejsce w marcu 2000 r., a kolejne – również w marcu w latach 2003, 2005, 2007, 2009 i 2011 (badanie zawsze prowadzone jest w marcu, co służyć ma wytrąceniu efektu sezonowości, ale w latach 2009 i 2011, ze względu na wielkość próby, pomiar przedłużył się do kwietnia). Pytanie o zaufanie do instytucji finansowych po raz pierwszy wprowadzono do „*Diagnozy Społecznej 2003*”. W *Diagnozie Społecznej 2011 – Warunki i jakość życia Polaków* uczestniczyła reprezentatywna próba 12 387 gospodarstw domowych obejmująca 26 453 ich członków, indywidualnych respondentów w wieku 16 i więcej lat. Merytorycznie za badanie odpowiedzialna jest Rada Monitoringu Społecznego, pracująca pod kierunkiem Janusza Czapińskiego (profesora UW i Wyższej Szkoły Finansów i Zarządzania w Warszawie). Autor tego tekstu odpowiada w Radzie za części badania poświęconego instytucjom finansowym oraz ubezpieczeniom i funduszom emerytalnym.

Zróznicowanie zaufania do wybranych instytucji finansowych, wyrażane przez dorosłych członków gospodarstw domowych, w zależności od takich cech respondentów, jak: płeć, wiek, miejsce zamieszkania, wykształcenie, dochody i status społeczno-zawodowy, szczegółowo obrazuje Tabela 1. W Diagnostyce Społecznej 2011 uwzględniono stopień zaufania do: Narodowego Banku Polskiego (NBP), banków komercyjnych (banki), otwartych funduszy emerytalnych (OFE), zakładów ubezpieczeń (ZU), giełdy i Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS).

Już na wstępie można stwierdzić, że w Polsce stosunek do instytucji finansowych był i jest dość krytyczny, ale – co warto mocno podkreślić – w latach 2003–2007 można było mówić o wzroście zaufania do instytucji finansowych. Od 2009 r. obserwujemy niestety dramatyczne nadszarpnięcie tego zaufania, przede wszystkim na skutek poważnej niestabilności rynków finansowych.

Okazuje się, że obecnie największe zaufanie występuje do Narodowego Banku Polskiego (73,7 proc.)². Do pozostałych instytucji finansowych obejmowanych badaniem w 2011 r. zaufanie jest znacznie mniejsze i bardziej zróżnicowane. Wyróżniają się *in plus* banki, do których zaufanie ma 40,9 proc. badanych oraz *in minus* giełda, do której zaufanie ma 19,5 proc. badanych, ale trzeba zauważyć, że na skutek spadku zaufania do banków³, różnica w stopniu zaufania do tych instytucji znacznie zmalała: z 55. punktów procentowych do 21. punktów procentowych (w 2007 r. zaufanie do banków deklarowało ok. 77 proc., a do giełdy ok. 22 proc. spośród tych, co mieli zdanie).

Oczywiście bardzo zróżnicowany jest poziom zaufania społecznego do poszczególnych instytucji ze strony wyszczególnionych grup demograficznych i społeczno-ekonomicznych (Tabela 1). Ze względu na płeć największe różnice są w zaufaniu do giełdy (większe wśród mężczyzn) i ZUS (większe wśród kobiet). Ze względu na wiek największe różnice są w zaufaniu do ZUS (większe wśród starszych) i OFE (większe wśród młodszych). Ze względu na miejsce zamieszkania największe różnice występują w zaufaniu do banków i giełdy (w obu przypadkach większe zaufanie u mieszkańców większych miast niż wsi). Również ze względu na dochody największe różnice występują w zaufaniu do banków i giełdy (w obu przypadkach większe zaufanie u członków gospodarstw domowych lepiej sytuowanych). Status społeczno-zawodowy najbardziej różnicuje zaufanie do ZUS (większe – u emerytów i rencistów, mniejsze – u uczniów i studentów).

Tabela 1. Zaufanie do instytucji finansowych (pośród tych, którzy mają na ten temat zdanie) w 2011 r. (proc.)

Wyszczególnienie	NBP	Banki	OFE	ZU	Giełda	ZUS
Ogółem	73,7	40,9	21,7	26,3	19,5	33,3
Płeć						
Mężczyźni	71,6	41,3	21,8	26,1	22,9	28,9
Kobiety	75,8	40,4	21,6	26,5	15,7	37,6
Wiek						
do 24 lat	70,6	46,9	28,5	29,5	25,9	21,6
25–34 lata	71,8	50,6	26,9	27,5	25,0	20,3

- NBP nie był dotąd uwzględniany w badaniu Diagnostyka Społeczna.
- Można rozważyć, czy statystyczny spadek zaufania do banków komercyjnych nie wynika z wprowadzenia do badania rozróżnienia na NBP i banki komercyjne.

Zaufanie społeczne do zakładów ubezpieczeń

35–44 lata	73,9	45,0	23,8	27,1	20,4	20,7
45–59 lat	74,1	33,8	18,6	24,1	15,4	31,1
60–64 lata	78,2	35,2	10,8	23,3	13,8	49,1
65 i więcej lat	75,0	33,0	12,3	26,8	12,1	62,3
Miejsce zamieszkania						
Miasta ponad 500 tys.	77,0	53,4	25,4	29,0	35,0	25,6
Miasta 200–500 tys.	73,7	46,8	24,7	24,8	20,3	29,5
Miasta 100–200 tys.	70,9	46,8	23,8	26,3	20,6	31,9
Miasta 20–100 tys.	73,8	39,4	21,3	26,6	19,3	36,0
Miasta < 20 tys.	75,9	35,4	19,9	24,5	16,1	36,2
Wieś	72,0	35,1	19,5	26,2	13,6	35,3
Województwo						
Dolnośląskie	73,6	44,3	24,3	25,8	20,6	28,8
Kujawsko-pomorskie	73,9	41,9	17,9	26,7	17,5	34,1
Lubelskie	77,2	38,3	20,2	29,8	21,1	38,3
Lubuskie	73,1	39,5	15,3	26,7	18,2	33,9
Łódzkie	74,7	41,5	16,6	31,5	27,2	30,3
Małopolskie	73,7	42,4	24,4	23,9	18,8	29,7
Mazowieckie	72,1	41,5	21,2	25,5	22,0	30,1
Opolskie	76,0	43,7	21,2	24,4	11,4	40,4
Podkarpackie	80,6	36,2	19,5	33,3	15,9	36,1
Podlaskie	74,0	33,9	18,5	20,7	11,9	29,0
Pomorskie	76,6	48,9	27,2	28,4	22,3	35,8
Śląskie	67,8	39,6	19,7	20,2	16,9	33,4
Świętokrzyskie	77,9	41,7	22,6	28,0	18,3	33,3
Warmińsko-mazurskie	81,4	44,3	25,5	31,7	18,8	47,2
Wielkopolskie	69,2	38,3	22,8	27,4	18,2	32,7
Zachodniopomorskie	74,7	32,2	27,4	25,4	22,0	37,7
Wykształcenie						
Podstawowe i niższe	65,7	29,1	16,8	24,3	10,0	50,7
Zasadnicze/gimnazjum	69,4	33,2	19,6	25,6	14,0	32,8
Średnie	75,6	40,4	21,0	25,8	18,0	31,0
Wyższe i policealne	79,7	54,5	26,4	28,5	30,6	26,7
Dochód na jedną osobę						
Dolny kwartył	66,9	34,4	20,4	24,9	11,7	29,3
Środkowe 50%	73,6	37,5	19,9	24,6	17,4	35,5
Górny kwartył	79,6	50,0	24,7	30,6	28,3	34,6
Status społeczno-zawodowy						
Sektor publiczny	77,6	43,4	24,6	28,5	22,3	24,6
Sektor prywatny	70,6	44,5	25,3	25,3	21,2	20,4
Prywatni przedsiębiorcy	75,9	49,5	24,3	27,3	27,6	21,2
Rolnicy	77,6	35,4	18,1	32,7	12,2	26,1
Renciści	68,7	29,8	14,7	22,4	10,3	53,3
Emeryci	76,8	33,8	11,5	25,0	13,2	58,8
Uczniowie i studenci	75,4	52,0	27,6	29,9	29,8	19,0
Bezrobotni	65,4	33,0	20,0	21,9	13,7	25,2
Inni bierni zawodowo	73,5	40,5	20,8	27,9	16,6	29,2

Źródło: opracowanie własne na podstawie Diagnozy Społecznej 2011.

Na pytanie „czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeniowych?”⁴ – odsetek odpowiedzi pozytywnych, spośród tych, co mają zdanie, w badaniu z tego roku wyniósł 26 proc. (zob. bardziej szczegółowe dane w Tabeli 2). Poprzednie badanie z 2007 r.⁵ pokazywało zaufanie do zakładów ubezpieczeń życiowych wynoszące 49 proc. (2005 r. – 43 proc.; 2003 r. – 39 proc.) oraz zaufanie do zakładów ubezpieczeń majątkowych wynoszące 34 proc. (2005 r. – 28 proc., 2003 r. – 27 proc.). Można zatem mówić o znaczącym spadku zaufania do firm ubezpieczeniowych. Trudno jednak tym razem ustalić, jaki wpływ na ten ogólny wizerunek mają poszczególne działy działalności ubezpieczeniowej.

Na uwagę zasługuje niepokojący fakt, że najniższe zaufanie do zakładów ubezpieczeń, jeżeli je wyrażać brakiem zaufania wśród wszystkich respondentów (Tabela 2), mają bardzo ważne grupy społeczno-zawodowe: prywatni przedsiębiorcy (49,7 proc.), pracujący w sektorze prywatnym (46,1 proc.) oraz osoby z wykształceniem wyższym i policealnym (45,5 proc.).

Tabela 2. Zaufanie do zakładów ubezpieczeń w 2011 r. (proc.)

Wyszczególnienie	TAK	NIE	Nie mam zdania
Ogółem	14,1	39,6	46,3
Płeć			
Mężczyźni	15,3	43,2	41,5
Kobiety	13,1	36,3	50,6
Wiek			
do 24 lat	12,9	30,9	56,2
25–34 lata	16,8	44,3	38,9
35–44 lata	16,4	44,3	39,3
45–59 lat	13,6	42,9	43,5
60–64 lata	12,1	40,0	47,9
65 i więcej lat	11,1	30,4	58,5
Miejsce zamieszkania			
Miasta ponad 500 tys.	17,4	42,5	40,1
Miasta 200–500 tys.	14,8	44,6	40,6
Miasta 100–200 tys.	14,4	40,4	45,2
Miasta 20–100 tys.	14,7	40,7	44,6
Miasta < 20 tys.	13,2	40,7	46,1
Wieś	12,8	36,1	51,1
Województwo			
Dolnośląskie	14,5	41,7	43,8
Kujawsko-pomorskie	14,5	39,8	45,7
Lubelskie	14,7	34,6	50,7
Lubuskie	13,9	38,3	47,8
Łódzkie	17,6	38,2	44,2
Małopolskie	12,3	39,2	48,5

- W Diagnozie Społecznej 2011 nie uwzględniono podziału na zakłady ubezpieczeń „życiowych” (Dział I – ubezpieczenia na życie) i zakłady ubezpieczeń „majątkowych” (Dział II – pozostałe ubezpieczenia osobowe i ubezpieczenia majątkowe), a także używano nieformalnego (towarzystwa ubezpieczeniowe) nazewnictwa zakładów ubezpieczeń, które wydaje się lepiej potocznie rozumieć.
- W 2009 r. badaniem w ogóle nie objęto zakładów ubezpieczeń.

Mazowieckie	14,0	40,8	45,2
Opolskie	13,7	42,3	44,0
Podkarpackie	14,1	28,1	57,8
Podlaskie	10,9	41,9	47,2
Pomorskie	15,9	40,3	43,8
Śląskie	11,0	43,5	45,5
Świętokrzyskie	15,2	39,3	45,5
Warmińsko-mazurskie	19,3	41,6	39,1
Wielkopolskie	14,8	39,4	45,8
Zachodniopomorskie	13,4	39,2	47,4
Wykształcenie			
Podstawowe i niższe	9,6	30,0	60,4
Zasadnicze/gimnazjum	13,0	37,9	49,1
Średnie	14,4	41,5	44,1
Wyższe i policealne	18,2	45,6	36,2
Dochody na jedną osobę			
Dolny kwartył	12,1	36,6	51,3
Środkowe 50%	12,9	39,7	47,4
Górny kwartył	18,5	41,8	39,7
Status społeczno-zawodowy			
Sektor publiczny	17,7	44,3	38,0
Sektor prywatny	15,6	46,1	38,3
Prywatni przedsiębiorcy	18,7	49,7	31,6
Rolnicy	17,4	35,9	46,7
Renciści	9,6	33,2	57,2
Emeryci	11,6	34,6	53,8
Uczniowie i studenci	13,1	30,6	56,3
Bezrobotni	11,3	40,4	48,3
Inni bierni zawodowo	14,0	36,2	49,8

Źródło: opracowanie własne na podstawie Diagnozy Społecznej 2011.

Najogólniej mówiąc, dramatyczna sytuacja na rynkach finansowych powoduje poważny spadek zaufania do instytucji finansowych, i to nie tylko do tych instytucji, które oferują produkty oszczędnościowe i inwestycyjne. Zmiana tego stosunku wymaga czasu, co dotyczy zwłaszcza mieszkańców większych miast, osób legitymujących się najwyższym wykształceniem, osób najlepiej sytuowanych materialnie, przedsiębiorców prywatnych i osób pracujących w sektorze publicznym, których relatywnie wyższe zaufanie do instytucji finansowych zostało ostatnio najwyraźniej zachwiane. Bez stopniowego odbudowywania zaufania społecznego do instytucji finansowych funkcjonowanie gospodarki i rozwój społeczny będą poważnie utrudnione. Dotyczy to również wzrostu zaufania do zakładów ubezpieczeń, choć można przyjąć, że o niskim jego poziomie póki co nie decyduje na szczęście zagrożenie realnej ochrony ubezpieczeniowej. Najwyraźniej na obniżenie zaufania do zakładów ubezpieczeń wpływa trudniejsza sytuacja na rynku finansowym w ogóle.

PROF. ZW. DR HAB. TADEUSZ SZUMLICZ jest kierownikiem Katedry Ubezpieczenia Społecznego w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie.