

TADEUSZ SZUMLICZ

Zaufanie do zakładów ubezpieczeń w świetle Diagnozy Społecznej 2013 na tle innych instytucji finansowych

Zaufanie można uznać za bardzo ważny warunek aktywnego korzystania z oferty usług finansowych, a produktów ubezpieczeniowych w szczególności. W Polsce od samego początku transformacji ustrojowej wiarygodność instytucji finansowych naturalnie rosła, osiągając – o czym zaświadczały wyniki kolejnych Diagnoz Społecznych – najwyższy poziom w 2007 r. Dopiero kryzys ekonomiczno-finansowy z 2008 r. objawił się wyraźnym spadkiem zaufania do instytucji finansowych. Oczekiwanie na tym tle odpowiedzi na pytanie o poziom zaufania do ubezpieczycieli wydaje się w pełni zasadne. Obecnie istnieje też szczególna możliwość przedstawienia tego zaufania sprzed kryzysu i po kryzysie, bo z określeniem tendencji w istotnie dłuższym okresie. W 2013 r. odsetek odpowiedzi pozytywnych na pytanie „Czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeń na życie?” wynosi 47 proc. Z kolei na pytanie „Czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeń majątkowych?” odsetek odpowiedzi pozytywnych jest podobny, bo wynosi 45 proc. pośród tych, co mieli zdanie. Można powiedzieć, że zakłady ubezpieczeń – podobnie jak inne instytucje finansowe – z trudem odzyskują poziom wiarygodności uzyskany już w 2007 r. Niemniej interesujące jest też swoiste skonfrontowanie wiarygodności instytucji finansowych z niskim zaufaniem społecznym do instytucji państwa, od których w czasie kryzysu oczekuje się odpowiednio większej aktywności, stosownej interwencji i regulacji, zapewniających ochronę konsumentów na rynku ubezpieczeniowym.

Słowa kluczowe: zaufanie, instytucje finansowe, zakłady ubezpieczeń, państwo.

Zaufanie do instytucji finansowych można uznać za bardzo ważny warunek korzystania z ich oferty produktowej. W przypadku zakładów ubezpieczeń chodzi w szczególności o korzystanie przez gospodarstwa domowe z dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej przed skutkami ryzyk społecznych, przed którymi w relatywnie coraz mniejszym stopniu chroni powszechny system zabezpieczenia społecznego. Można powiedzieć, że gospodarstwa domowe, zarządzając swoimi finansami osobistymi, są w sensie ekonomicznym w coraz większym zakresie uzależnione od instytucji finansowych.

Oczekiwanie w miarę wyczerpującej odpowiedzi na pytanie o poziom zaufania¹ do ubezpieczycieli na tle innych instytucji finansowych wydaje się zatem w pełni zasadne, tym bardziej że kryzys ekonomiczno-finansowy z 2008 r.² objawił się wyraźnym spadkiem zaufania do instytucji finansowych, których znaczenie – co należy mocno podkreślić – naturalnie wzrastało od samego początku polskiej transformacji ustrojowej. Niemniej interesujące jest też swoiste skonfrontowanie wiarygodności instytucji finansowych z zaufaniem społecznym do instytucji publicznych w ogóle, ponieważ zwłaszcza w czasie kryzysu – wobec większej nieufności do instytucji finansowych – od instytucji państwa (nadzorczych i kontrolnych) oczekuje się odpowiednio większej aktywności, stosownej interwencji i regulacji, zapewniających ochronę konsumentów i – w konsekwencji – mających zaświadczać o realności ochrony ubezpieczeniowej.

To, że w Polsce zaufanie do instytucji finansowych jest stale niedostateczne, nie ulega wątpliwości. Trzeba jednak zauważyć, iż do 2007 r. ich wiarygodność rosła. Świadczyły o tym wyniki kolejnych Diagnoz Społecznych³, badających m.in. zaufanie Polaków do banków, zakładów ubezpieczeń, funduszy inwestycyjnych, giełdy, Otwartych Funduszy Emerytalnych i Zakładu Ubezpieczeń Społecznych⁴, uwzględniających opinie o tych instytucjach w ujęciu płci, wieku, wykształcenia, pozycji majątkowej, statusu społeczno-zawodowego⁵.

Obecnie istnieje szczególnie możliwość przedstawienia tego zaufania sprzed kryzysu i po kryzysie, bo z określeniem tendencji w istotnie dłuższym okresie. Spróbujmy zatem porównać zaufanie, jakim

1. Zaufanie to „wyrażone w działaniu wobec partnera oczekiwanie, że jego reakcje będą dla nas korzystne. Inaczej: podejmowany w warunkach niepewności zakład na temat tego, co uczyni partner”. Tutaj przyjmujemy, że chodzi o „zaufanie instytucjonalne, do złożonych bytów organizacyjnych, angażujących liczne zbiorowości anonimowych uczestników (np. do uniwersytetu, banku, giełdy)”, o „zaufanie instytucjonalne: kierowane ku wielkim organizacjom, a pośrednio masom anonimowych funkcjonariuszy i reprezentantów takich organizacji, pełniących w nich zróżnicowane role społeczne”. P. Sztompka, *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Kraków, Wydawnictwo Znak 2005, s. 312 i 326.
2. Za początek kryzysu przyjmuje się na ogół nie tyle rok 2007, ile rok 2008, traktując symbolicznie datę 15 września 2008 r., kiedy ogłoszono upadłość amerykańskiego banku Lehman Brothers.
3. Diagnoza Społeczna jest badaniem panelowym (w miarę możliwości „powracającym” do tych samych respondentów). Dla warunków życia jednostką badaną jest gospodarstwo domowe, a dla jakości życia jego członkowie. Warunki życia ustalone są metodą wywiadu bezpośredniego z 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. Pierwsza Diagnoza Społeczna miała miejsce w 2000 r., a kolejne – w latach 2003, 2005, 2007, 2009, 2011 i 2013 (jak widać, utrzymywany jest dwuletni rytm badania, zawsze przeprowadzanego w marcu, co służy wytrąceniu efektu sezonowości, ale w latach 2009, 2011 i 2013, ze względu na wielkość próby, pomiar przedłużał się do kwietnia). Pytanie o zaufanie do instytucji finansowych po raz pierwszy wprowadzono do Diagnozy Społecznej 2003. W Diagnozie Społecznej 2013 badającej warunki i jakość życia Polaków uczestniczyła reprezentatywna próba 12 355 gospodarstw domowych (w tym 9140 z próby w 2011 r., czyli 74 proc.), obejmująca 26 307 indywidualnych respondentów, dostępnych członków tych gospodarstw domowych, w wieku 16 i więcej lat (w tym 18 020 z próby w 2011 r., czyli 68 proc.).
4. W tym opracowaniu nie przedstawiamy zaufania do funduszy inwestycyjnych, które nie zostały uwzględnione w badaniach z lat 2011 i 2013.
5. Diagnozy uwzględniają też miejsce zamieszkania. Po pierwsze, przedstawiają wyniki w układzie wojewódzkim, po drugie – z podziałem na miasta (miasta o liczbie mieszkańców 500 tys. i więcej, miasta o liczbie mieszkańców 200–500 tys., miasta o liczbie mieszkańców 100–200 tys., miasta o liczbie mieszkańców 20–100 tys., miasta o liczbie mieszkańców poniżej 20 tys.) i wieś. W tym omówieniu wyników diagnozy zróżnicowania tego nie uwzględniamy.

instytucje finansowe były obdarzane do 2007 r., czyli z punktu widzenia „rytmu” Diagnoz Społecznych przed kryzysem gospodarczym (finansowym), z aktualnym stanem wiarygodności tych instytucji.

W 2007 r. na pytanie dotyczące instytucji, z której najczęściej korzystamy, *Czy ma Pan(i) zaufanie do banków?*, odpowiedzi były następujące: tak – 54 proc. (w badaniu z 2005 r. – 46 proc., w badaniu z 2003 r. – 44 proc.); nie – 16 proc. (w badaniu z 2005 r. – 20 proc., w badaniu z 2003 r. – 21 proc.); nie miało zdania 30 proc. badanych. Pośród tych, co mieli zdanie, stopień zaufania do banków wyraźnie rósł i w 2007 r. wynosił już 77 proc., gdy w badaniu z 2005 r. wynosił 70 proc., a w badaniu z 2003 r. – 68 proc.

Na jedno z dwóch najważniejszych pytań z punktu widzenia tego opracowania, *Czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeń na życie?*, odsetek odpowiedzi pozytywnych w badaniu z 2007 r. wyniósł 26 proc. W poprzednich badaniach odsetek ten był mniejszy, bo w 2005 r. wynosił 23 proc., a w 2003 r. – 20 proc. Odpowiedzi negatywnych w 2007 r. było 27 proc. (w badaniu z 2005 r. – 30 proc., a w badaniu z 2003 r. – 31 proc.). Bardzo duża część respondentów, bo ponad 47 proc., nie potrafiła wypowiedzieć się na zadany temat (w badaniu z 2005 r. odsetek ten wynosił też 47 proc., a w badaniu z 2003 r. – 49 proc.). Biorąc pod uwagę tych, co mieli zdanie, stopień zaufania do zakładów ubezpieczeń życiowych był wyższy niż w latach poprzednich, bo wynosił 49 proc. (2005 r. – 43 proc.; 2003 r. – 39 proc.).

Z kolei na równie ważne pytanie *Czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeń majątkowych?* odsetek odpowiedzi pozytywnych w badaniu z 2007 r. wyniósł 15 proc. (w badaniu z 2005 r. – 12 proc., w badaniu z 2003 r. – 11 proc.), a odpowiedzi negatywnych 28 proc. (w badaniach z 2005 r. i 2003 r. – 30 proc.); nadal duża część respondentów, bo 57 proc., nie miała zdania (w badaniu z 2005 r. – 58 proc., w badaniu z 2003 r. – 59 proc.). Biorąc pod uwagę tych, co mieli zdanie, stopień zaufania do zakładów ubezpieczeń majątkowych statystycznie dość wyraźnie wzrósł, choć nadal był niski, gdyż wynosił 34 proc. (w badaniu z 2005 r. – 28 proc., w badaniu z 2003 r. – 27 proc.).

Na pytanie *Czy ma Pan(i) zaufanie do giełdy?* odpowiedzi były znacznie mniej korzystne. Zaufanie do giełdy miało bowiem 8 proc. ogółu respondentów (w badaniu z 2005 r. – 7 proc.; w badaniu z 2003 r. – 5 proc.), a brak zaufania deklarowało 28 proc. (w badaniu z 2005 r. – 29 proc.; w badaniu z 2003 r. – 28 proc.); jednakże aż 64 proc. respondentów nie miało na ten temat zdania (podobnie w 2005 r., w badaniu z 2003 r. – 67 proc.). Pośród tych, co mieli zdanie, stopień zaufania do giełdy wynosił 22 proc. (w badaniu z 2005 r. – 19 proc.; w badaniu z 2003 r. – 15 proc.).

Na pytanie dotyczące zaufania do Otwartych Funduszy Emerytalnych odpowiedzi w 2007 r. były niewiele korzystniejsze niż w latach poprzednich. Zaufanie do OFE deklarowało 16 proc. ogółu respondentów (w 2005 r. i w 2003 r. po 13 proc.). Brak zaufania wyraziło 29 proc. (w latach poprzednich – 30 proc.); na temat OFE nie miało zdania 55 proc. badanych (w latach poprzednich – 57 proc.). Pośród tych, co mieli zdanie, stopień zaufania do OFE wzrósł i wynosił 35 proc. (w latach poprzednich – 30 proc.).

W 2007 r. w Diagnozie Społecznej pojawiło się po raz pierwszy pytanie dotyczące Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, jako instytucji parafinansowej, dysponującej Funduszem Ubezpieczeń Społecznych, a więc tym, z którego jest wypłacana większość świadczeń z zakresu zabezpieczenia społecznego. Odpowiedzi na pytanie *Czy ma Pan(i) zaufanie do ZUS-u?* okazały się interesujące w porównaniu z tymi, które dotyczyły instytucji *stricto* finansowych. Zaufanie do ZUS-u miało wtedy 25 proc. ogółu respondentów, a brak zaufania wykazywało 39 proc. Nie miało zdania 36 proc. respondentów. Pośród tych, co mieli zdanie, stopień zaufania do ZUS-u wynosił 39 proc.

Jak widać, stopień zaufania społecznego do instytucji finansowych w 2007 r. był ogólnie niski. Trzeba jednak zauważyć, że wiarygodność tych instytucji w latach 2003–2007 dość wyraźnie wzrastała.

Tabele 1–7 bardzo szczegółowo przedstawiają statystyczny stan zaufania do instytucji finansowych z ostatniej Diagnozy Społecznej, przeprowadzonej w 2013 r. Przyjrzymy się najpierw jej ogólnym wynikom, a następnie dokonamy ich porównania przede wszystkim z tymi z roku 2007, przedkryzysowego, w którym – jak wyżej podkreślono – odnotowaliśmy znaczący wzrost wiarygodności instytucji finansowych.

Musimy jednak porównanie to poprzedzić przynajmniej dwoma uwagami metodycznymi. Po pierwsze, od 2011 r. w diagnozie pojawiło się pytanie o zaufanie do Narodowego Banku Polskiego, a w pytaniu o zaufanie do banków dodano dookreślenie „komercyjnych”. Okazało się, że zmieniło to istotnie odpowiedzi dotyczące wiarygodności instytucji bankowych. Po drugie, w 2013 r. do odpowiedzi na pytania o zaufanie do instytucji finansowych wprowadzono rozszerzoną skalę ocen. Zamiast trzech możliwości odpowiedzi: (1) tak, (2) nie, (3) nie mam zdania, wprowadzono cztery: (1) tak – duże, (2) tak – umiarkowane, (3) nie, (4) nie mam zdania, co utrudniło porównywanie wyników 2013 r. z poprzednimi. Chodzi o to, że odpowiedzi „tak – duże” występują stosunkowo rzadko, a w odpowiedziach „tak – umiarkowane” znalazła się zapewne część stwierdzeń, które wcześniej mogły oznaczać „nie”. Inaczej mówiąc, suma odpowiedzi „tak – duże” i „tak – umiarkowane” zawyża zaufanie wynikające wcześniej tylko z odpowiedzi „tak”. Powrócimy do tych uwag, omawiając i porównując dane diagnoz.

W 2013 r. na pytanie *Czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeń na życie?* odsetek odpowiedzi pozytywnych („tak – duże” i „tak – umiarkowane”) wynosi 31 proc. Odpowiedzi negatywnych jest 34 proc., zaś 35 proc. respondentów nie potrafi wypowiedzieć się na zadany temat. Biorąc pod uwagę tych, co mieli zdanie, stopień zaufania do zakładów ubezpieczeń życiowych wynosi 47 proc. (zob. tabela 1).

Z kolei na pytanie *Czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeń majątkowych?* odsetek odpowiedzi pozytywnych wynosi 27 proc., a odpowiedzi negatywnych 34 proc., nie ma zdania 39 proc. badanych. Biorąc pod uwagę tych, co mieli zdanie, stopień zaufania do zakładów ubezpieczeń majątkowych wynosi zatem 45 proc. (zob. tabela 2).

Na pytanie *Czy ma Pan(i) zaufanie do banków komercyjnych?* odpowiedzi pozytywne dają razem 38 proc., a odpowiedzi „nie” 28 proc., nie ma zdania 34 proc. respondentów. Pośród tych, co mieli zdanie, pozytywne odpowiedzi stanowią więc 57 proc. (zob. tabela 3).

Na pytanie *Czy ma Pan(i) zaufanie do giełdy?* odpowiedzi są stale mniej korzystne. Zaufanie do giełdy w 2013 r. ma bowiem 16 proc. ogółu respondentów, a zdecydowany brak zaufania wyraża 34 proc. Jednakże aż 50 proc. respondentów nie ma na ten temat zdania. Pośród tych, co mają zdanie, stopień zaufania do giełdy wynosi 32 proc. (zob. tabela 4).

Na pytanie dotyczące zaufania do Otwartych Funduszy Emerytalnych odpowiedzi w 2013 r. są nadal mało korzystne. Zaufanie do OFE deklaruje 20 proc. ogółu respondentów (1 proc. „tak – duże” i 19 proc. „tak – umiarkowane”). Brak zaufania wyraża 39 proc. pytanych. Na temat OFE nie ma jednak zdania 41 proc. badanych. Pośród tych, co mają zdanie, stopień zaufania do OFE wynosi zatem 34 proc. (zob. tabela 5).

W 2013 r. 36 proc. odpowiedzi na pytanie *Czy ma Pan(i) zaufanie do ZUS-u?* jest pozytywnych. Brak zaufania do ZUS-u wykazuje 45 proc. respondentów. Nie miało zdania 19 proc. respondentów. Pośród tych, co mają zdanie, stopień zaufania do ZUS-u wynosi 44 proc. (zob. tabela 6).

W 2013 r. na pytanie *Czy ma Pan(i) zaufanie do Narodowego Banku Polskiego?* odpowiedzi „tak – duże” i „tak – umiarkowane” dają razem 62 proc., a odpowiedzi „nie” – tylko 12 proc., nie

ma zdania 26 proc. respondentów. Pośród tych co mieli zdanie, pozytywne odpowiedzi stanowią aż 84 proc. (zob. tabela 7). W 2011 r., w momencie wprowadzenia tego pytania do diagnozy, pozytywne odpowiedzi stanowiły mniej, bo 74 proc.

Biorąc pod uwagę wyniki Diagnozy Społecznej 2013, można przekornie powiedzieć, iż tylko zmiana skali wyrażania opinii pozytywnych (suma odpowiedzi „tak – duże” i „tak – umiarkowane”), co „sztucznie” podwyższa oceny, pozwoliła poprawić wiarygodność niektórych instytucji finansowych w porównaniu z 2007 r. Dotyczy to w znaczącym stopniu zakładów ubezpieczeń majątkowych (45 proc. zaufania w 2013 r. wobec 34 proc. zaufania w 2007 r.); giełdy (32 proc. zaufania w 2013 r. wobec 22 proc. zaufania w 2007 r.), a także, w mniejszym stopniu, ZUS (44 proc. zaufania w 2013 r. wobec 39 proc. zaufania w 2007 r.). Natomiast wyraźnie obniżyły swoją wiarygodność (zwłaszcza uwzględniając wskazaną zmianę metodyczną) zakłady ubezpieczeń życiowych (47 proc. zaufania w 2013 r. wobec 49 proc. zaufania w 2007 r.), ale utrzymują one relatywnie dość wysoki poziom zaufania, nawet wyższy od zakładów ubezpieczeń majątkowych.

Na szczególne zainteresowanie zasługują niskie oceny wystawione OFE (34 proc. zaufania w 2013 r. wobec 35 proc. zaufania w 2007 r.). Otóż instytucja, która w momencie „otwarcia” nowego systemu wydawała się stanowić najważniejszy argument za społecznym poparciem radykalnej reformy zabezpieczenia emerytalnego, przeżywa obecnie wyraźny kryzys zaufania, na co z pewnością ma wpływ ostra dyskusja nad udziałem finansowania kapitałowego w systemie emerytalnym. Warto jednak przywołać poziomy zaufania do OFE z kolejnych diagnoz: 2003 r. – 30 proc., 2005 r. – 30 proc., 2007 r. – 35 proc., 2009 r. – 18 proc., 2011 r. – 22 proc., 2013 r. – 34 proc., które w sumie chyba podważają stopień pierwotnego poparcia dla zmiany systemu emerytalnego.

Stopień zaufania do instytucji finansowych jest zróżnicowany, gdy pod uwagę weźmiemy konkretne cechy demograficzne i społeczno-zawodowe osób odpowiadających na konkretne pytania. Na ogół wyższe od średniego stopnie zaufania do poszczególnych instytucji finansowych dotyczą osób w średnim wieku (25–44 lata), mieszkańców miast powyżej 100 tys., osób legitymujących się przynajmniej średnim wykształceniem, osób najlepiej sytuowanych materialnie, przedsiębiorców prywatnych i osób pracujących w sektorze publicznym. Trzeba jednak przypomnieć, że w początkowym okresie kryzysu dramatyczny spadek zaufania do instytucji finansowych (dane Diagnozy Społecznej 2009) dotyczył właśnie grup społeczno-zawodowych, które najczęściej korzystają z usług instytucji finansowych i zwykle wyrażają wyższe od średniego do nich zaufanie.

Spektakularnym zabiegiem badawczym w opisie zaufania do instytucji finansowych jest ustalenie przypadków, w których fakt zaufania statystycznie przewyższa brak zaufania. Sytuacje takie dotyczą:

- zaufania do Narodowego Banku Polskiego;
- zaufania do banków komercyjnych, ale bez osób w wieku 60–64 lata i 65 i więcej lat, osób z wykształceniem podstawowym i niższym, osób o najniższych dochodach oraz rolników, rencistów i emerytów;
- zaufania do zakładów ubezpieczeń życiowych, ale tylko ze strony osób w wieku 25–34 lata, osób o wyższym poziomie wykształcenia, osób o najwyższych dochodach oraz pracowników sektora prywatnego;
- zaufania do zakładów ubezpieczeń majątkowych, ale tylko ze strony osób o najwyższych dochodach i prywatnych przedsiębiorców;
- zaufania do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, ale tylko ze strony osób w wieku 60–64 lata i 65 i więcej lat, osób z wykształceniem podstawowym oraz rencistów i emerytów.

Tabela 1. Zaufanie do zakładów ubezpieczeń życiowych (w proc.)

Stopień zaufania	TAK, duże	TAK, umiarkowane	NIE	Nie mam zdania	Razem
Ogółem	1,5	29,4	34,3	34,8	100,0
płeć					
mężczyźni	1,4	30,5	35,8	32,2	100,0
kobiety	1,5	28,4	32,9	37,2	100,0
wiek					
do 24 lat	1,8	21,8	29,1	47,3	100,0
25–34 lata	1,3	35,1	35,9	27,7	100,0
35–44 lata	1,3	33,5	38,7	26,5	100,0
45–59 lat	1,4	31,8	35,7	31,1	100,0
60–64 lata	1,6	27,2	34,5	36,7	100,0
65+ lat	1,5	21,6	29,4	47,5	100,0
poziom wykształcenia					
podstawowy	1,3	17,0	27,6	54,1	100,0
średni	1,4	29,0	33,9	35,7	100,0
wyższy	1,6	38,3	38,8	21,3	100,0
grupa dochodowa					
dolny kwartył	1,3	21,9	33,1	43,7	100,0
środkowe 50 proc.	1,6	29,1	33,6	35,7	100,0
górnny kwartył	1,6	37,8	36,7	23,9	100,0
status społeczno-zawodowy					
pracownicy sektora publicznego	1,0	37,6	39,0	22,4	100,0
pracownicy sektora prywatnego	1,3	35,8	35,7	27,2	100,0
prywatni przedsiębiorcy	2,1	36,3	39,6	22,0	100,0
rolnicy	1,7	23,9	33,8	40,6	100,0
renciści	1,8	21,6	28,6	48,0	100,0
emeryci	1,6	24,4	31,6	42,4	100,0
uczniowie i studenci	1,9	19,3	27,9	50,9	100,0
bezrobotni	0,9	25,5	36,7	36,9	100,0
inni bierni zawodowo	1,5	26,0	33,3	39,2	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników Diagnozy Społecznej 2013.

Tabela 2. Zaufanie do zakładów ubezpieczeń majątkowych (w proc.)

Stopień zaufania	TAK, duże	TAK, umiarkowane	NIE	Nie mam zdania	Razem
Ogółem	1,3	25,9	33,9	38,9	100,0
płeć					
mężczyźni	1,5	27,5	35,4	35,6	100,0
kobiety	1,2	24,5	32,6	41,7	100,0
wiek					
do 24 lat	1,8	18,8	28,9	50,5	100,0
25–34 lata	1,1	30,5	36,4	32,0	100,0
35–44 lata	1,3	31,8	36,6	30,3	100,0
45–59 lat	1,5	27,3	35,7	35,5	100,0
60–64 lata	1,2	23,8	33,9	41,1	100,0
65+ lat	1,2	18,7	29,2	50,9	100,0
poziom wykształcenia					
podstawowy	1,0	15,2	28,0	55,8	100,0
średni	1,3	24,8	33,8	40,1	100,0
wyższy	1,5	35,6	37,6	25,3	100,0
grupa dochodowa					
dolny kwartył	1,2	19,1	32,5	47,2	100,0
środkowe 50 proc.	1,4	24,4	33,8	40,4	100,0
górnny kwartył	1,5	35,3	35,5	27,7	100,0
status społeczno-zawodowy					
pracownicy sektora publicznego	0,9	31,8	38,9	28,4	100,0
pracownicy sektora prywatnego	1,4	31,0	35,9	31,6	100,0
prywatni przedsiębiorcy	1,7	37,0	37,9	23,4	100,0
rolnicy	1,5	25,2	33,0	40,3	100,0
renciści	1,6	17,3	29,8	51,3	100,0
emeryci	1,3	20,9	31,1	46,7	100,0
uczniowie i studenci	1,8	17,1	27,2	53,9	100,0
bezrobotni	0,7	23,7	34,2	41,4	100,0
inni bierni zawodowo	1,7	22,8	33,2	42,3	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników Diagnozy Społecznej 2013.

Tabela 3. Zaufanie do banków komercyjnych (w proc.)

Stopień zaufania	TAK, duże	TAK, umiarkowane	NIE	Nie mam zdania	Razem
Ogółem	4,7	33,4	28,3	33,6	100,0
płeć					
mężczyźni	5,1	35,1	29,6	30,2	100,0
kobiety	4,4	31,8	27,1	36,7	100,0
wiek					
do 24 lat	4,2	27,6	18,9	49,3	100,0
25–34 lata	6,8	44,0	22,5	26,7	100,0
35–44 lata	5,8	41,2	27,0	26,0	100,0
45–59 lat	4,1	31,8	32,0	32,1	100,0
60–64 lata	3,5	27,8	34,2	34,5	100,0
65+ lat	3,2	22,1	34,6	40,1	100,0
poziom wykształcenia					
podstawowy	2,2	18,3	31,6	47,9	100,0
średni	4,0	30,7	29,6	35,7	100,0
wyższy	8,1	49,6	22,8	19,5	100,0
grupa dochodowa					
dolny kwartył	3,2	22,8	31,3	42,7	100,0
środkowe 50 proc.	4,2	31,5	29,9	34,4	100,0
górnny kwartył	7,5	46,9	22,5	23,1	100,0
status społeczno-zawodowy					
pracownicy sektora publicznego	6,7	42,6	27,0	23,7	100,0
pracownicy sektora prywatnego	5,6	43,1	25,0	26,3	100,0
prywatni przedsiębiorcy	7,6	47,8	24,9	19,7	100,0
rolnicy	4,0	26,8	34,6	34,6	100,0
renciści	3,7	20,1	32,9	43,3	100,0
emeryci	3,5	24,6	34,4	37,5	100,0
uczniowie i studenci	4,2	25,9	17,2	52,7	100,0
bezrobotni	2,3	26,9	29,2	41,6	100,0
inni bierni zawodowo	4,1	27,4	28,6	39,9	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników Diagnozy Społecznej 2013.

Tabela 4. Zaufanie do giełdy (w proc.)

Stopień zaufania	TAK, duże	TAK, umiarkowane	NIE	Nie mam zdania	Razem
Ogółem	1,0	14,7	34,3	50,0	100,0
płeć					
mężczyźni	1,4	17,6	35,8	45,2	100,0
kobiety	0,5	12,0	33,0	54,5	100,0
wiek					
do 24 lat	1,6	16,3	30,4	51,7	100,0
25–34 lata	1,4	20,0	37,4	41,2	100,0
35–44 lata	1,4	17,6	39,2	41,8	100,0
45–59 lat	0,6	14,2	36,6	48,6	100,0
60–64 lata	0,6	11,5	31,7	56,2	100,0
65+ lat	0,5	6,9	26,5	66,1	100,0
poziom wykształcenia					
podstawowy	0,2	5,2	26,7	67,9	100,0
średni	0,7	13,4	34,2	51,7	100,0
wyższy	2,0	24,2	38,9	34,9	100,0
grupa dochodowa					
dolny kwartył	0,6	8,8	33,6	57,0	100,0
środkowe 50 proc.	0,7	13,2	33,2	52,9	100,0
górnny kwartył	1,8	23,2	37,4	37,6	100,0
status społeczno-zawodowy					
pracownicy sektora publicznego	0,7	19,1	40,6	39,6	100,0
pracownicy sektora prywatnego	1,3	19,6	37,1	42,0	100,0
prywatni przedsiębiorcy	2,3	22,3	41,1	34,3	100,0
rolnicy	0,5	9,6	33,3	56,6	100,0
renciści	0,8	5,5	28,6	65,1	100,0
emeryci	0,6	8,7	29,1	61,6	100,0
uczniowie i studenci	1,6	17,9	25,6	54,9	100,0
bezrobotni	0,7	13,5	36,2	49,6	100,0
inni bierni zawodowo	0,6	11,4	35,2	52,8	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników Diagnozy Społecznej 2013.

Tabela 5. Zaufanie do Otwartych Funduszy Emerytalnych (w proc.)

Stopień zaufania	TAK, dużej	TAK, umiarkowane	NIE	Nie mam zdania	Razem
Ogółem	1,0	18,6	38,7	41,7	100,0
płeć					
mężczyźni	1,3	19,6	41,2	37,9	100,0
kobiety	0,8	17,6	36,4	45,2	100,0
wiek					
do 24 lat	1,5	18,1	29,9	50,5	100,0
25–34 lata	1,3	25,7	43,3	29,7	100,0
35–44 lata	1,6	24,3	43,5	30,6	100,0
45–59 lat	0,8	19,3	42,4	37,5	100,0
60–64 lata	0,6	10,0	39,2	50,2	100,0
65+ lat	0,5	7,9	29,1	62,5	100,0
poziom wykształcenia					
podstawowy	0,6	9,1	27,1	63,2	100,0
średni	1,0	18,0	38,0	43,0	100,0
wyższy	1,3	25,9	47,5	25,3	100,0
grupa dochodowa					
dolny kwartył	0,9	14,7	34,2	50,2	100,0
środkowe 50 proc.	1,1	17,4	37,8	43,7	100,0
górnny kwartył	1,2	24,3	45,6	28,9	100,0
status społeczno-zawodowy					
pracownicy sektora publicznego	0,9	27,6	47,1	24,4	100,0
pracownicy sektora prywatnego	1,5	26,0	43,0	29,5	100,0
prywatni przedsiębiorcy	2,2	24,4	48,4	25,0	100,0
rolnicy	0,9	12,7	35,2	51,2	100,0
renciści	0,6	9,9	32,7	56,8	100,0
emeryci	0,5	8,4	33,0	58,1	100,0
uczniowie i studenci	1,0	15,6	28,7	54,7	100,0
bezrobotni	0,5	17,1	37,6	44,8	100,0
inni bierni zawodowo	1,3	16,7	36,5	45,5	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników Diagnozy Społecznej 2013.

Tabela 6. Zaufanie do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (w proc.)

Stopień zaufania	TAK, duże	TAK, umiarkowane	NIE	Nie mam zdania	Razem
Ogółem	3,5	32,1	45,1	19,3	100,0
płeć					
mężczyźni	3,0	30,0	48,6	18,4	100,0
kobiety	4,1	34,0	41,9	20,0	100,0
wiek					
do 24 lat	1,4	17,7	43,2	37,7	100,0
25–34 lata	1,5	26,0	53,1	19,4	100,0
35–44 lata	2,0	25,4	55,4	17,2	100,0
45–59 lat	2,8	32,1	48,4	16,7	100,0
60–64 lata	5,5	46,4	35,4	12,7	100,0
65+ lat	9,0	48,8	26,7	15,5	100,0
poziom wykształcenia					
podstawowy	5,9	37,6	31,9	24,6	100,0
średni	3,3	31,3	44,3	21,1	100,0
wyższy	2,6	30,9	55,4	11,1	100,0
grupa dochodowa					
dolny kwartył	3,5	28,1	42,3	26,1	100,0
środkowe 50 proc.	4,1	34,3	42,8	18,8	100,0
górnny kwartył	3,0	33,0	51,4	12,6	100,0
status społeczno-zawodowy					
pracownicy sektora publicznego	2,0	30,1	55,1	12,8	100,0
pracownicy sektora prywatnego	1,4	27,3	54,9	16,4	100,0
prywatni przedsiębiorcy	1,2	27,9	59,8	11,1	100,0
rolnicy	2,8	26,4	35,7	35,1	100,0
renciści	6,6	40,0	33,4	20,0	100,0
emeryci	8,5	49,1	28,5	13,9	100,0
uczniowie i studenci	1,4	15,2	43,0	40,4	100,0
bezrobotni	1,4	24,9	48,9	24,8	100,0
inni bierni zawodowo	3,5	27,3	44,6	24,6	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników Diagnozy Społecznej 2013.

Tabela 7. Zaufanie do Narodowego Banku Polskiego (w proc.)

Stopień zaufania	TAK, duże	TAK, umiarkowane	NIE	Nie mam zdania	Razem
Ogółem	15,3	46,7	12,1	25,9	100,0
płeć					
mężczyźni	16,4	47,1	13,5	23,0	100,0
kobiety	14,4	46,2	10,8	28,6	100,0
wiek					
do 24 lat	9,9	35,7	11,4	43,0	100,0
25–34 lata	15,1	50,6	11,9	22,4	100,0
35–44 lata	15,9	50,3	11,9	21,9	100,0
45–59 lat	16,2	49,9	12,0	21,9	100,0
60–64 lata	18,8	47,6	10,4	23,2	100,0
65+ lat	15,9	40,6	13,9	29,6	100,0
poziom wykształcenia					
podstawowy	8,3	35,6	17,1	39,0	100,0
średni	13,8	46,7	12,3	27,2	100,0
wyższy	23,6	53,2	8,5	14,7	100,0
grupa dochodowa					
dolny kwartył	10,6	39,2	15,4	34,8	100,0
środkowe 50 proc.	14,7	47,6	11,6	26,1	100,0
górnny kwartył	22,8	51,1	9,3	16,8	100,0
status społeczno-zawodowy					
pracownicy sektora publicznego	19,4	54,5	8,8	17,3	100,0
pracownicy sektora prywatnego	16,5	50,8	11,5	21,2	100,0
prywatni przedsiębiorcy	18,9	56,5	10,9	13,7	100,0
rolnicy	11,4	48,3	14,3	26,0	100,0
renciści	12,9	39,6	14,5	33,0	100,0
emeryci	17,4	44,1	12,4	26,1	100,0
uczniowie i studenci	10,8	33,4	8,6	47,2	100,0
bezrobotni	9,2	42,0	15,2	33,6	100,0
inni bierni zawodowo	11,4	40,9	15,5	32,2	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników Diagnozy Społecznej 2013.

Okazuje się zatem, że przewaga nieufności nad zaufaniem dotyczy wszystkich grup respondentów (w ujęciu płci, wieku, wykształcenia, pozycji majątkowej, statusu społeczno-zawodowego) w przypadku giełdy i Otwartych Funduszy Emerytalnych, ale też większości grup w przypadku zakładów ubezpieczeń życiowych i zakładów ubezpieczeń majątkowych.

Brak zaufania do instytucji finansowych stanowi poważny problem społeczny, ponieważ przekonanie, że zaufanie jest najważniejszym czynnikiem życia społecznego, jest – z teoretycznego i z praktycznego punktu widzenia – dość oczywiste. Jednakże nieufność do instytucji finansowych bywa tłumaczona diametralnie różnymi powodami. Z jednej strony, mówi się o nieufności wynikającej z braku doświadczenia w korzystaniu z usług instytucji finansowych, mimo upływu ponad dwudziestu lat od początków transformacji. Z drugiej – zauważa się pazerność instytucji finansowych zabiegających o „godziwy” zysk ze swej działalności. Nie pomija się przy tym kulturowych aspektów zaufania, problemu kultury zaufania, uogólnionego zaufania wzmacniającego więzi społeczne, przenikającego całą zbiorowość i traktowanego jako obowiązująca reguła postępowania (metaforycznie: klimat czy atmosfera zaufania w społeczności)⁶, o co w sytuacji kryzysowej jest z pewnością trudniej.

Podsumujmy zatem zaufanie do ubezpieczycieli, które wydaje się istotnym elementem determinującym wprowadzanie do systemu zabezpieczenia społecznego rozwiązań publiczno-prywatnych oraz bardzo ważnym czynnikiem warunkującym zainteresowanie uczestników takiego systemu korzystaniem z ubezpieczenia, a w szczególności – z ubezpieczenia społecznego. Można bowiem wtedy mówić o podwójnej motywacji, wynikającej ewentualnie też z odpowiednich zachęt podatkowych do zapewnienia sobie odpowiedniej, dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej.

To, że w Polsce zaufanie do ubezpieczycieli – podobnie jak do innych instytucji finansowych – jest stale niedostateczne, nie ulega wątpliwości. Trzeba jednak zauważyć, iż do 2007 r. wiarygodność zakładów ubezpieczeń – zwłaszcza tych oferujących ubezpieczenia życiowe – rosła.

Podsumowując, obecnie istnieje szczególna możliwość przedstawienia zaufania do ubezpieczycieli sprzed kryzysu i po kryzysie. Okazuje się, że w 2007 r. na pytanie *Czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeń na życie?* odpowiedzi pozytywne, biorąc pod uwagę tych, co mieli zdanie, stanowiły 49 proc. i było ich wyraźnie więcej niż w poprzednich latach badania (2005 r. – 43 proc.; 2003 r. – 39 proc.). Odpowiedzi pozytywnych na to samo pytanie w 2013 r., biorąc pod uwagę tych, co mieli zdanie, jest 47 proc., a więc – mimo podkreślonej zmiany metodycznej – jeszcze mniej niż przed kryzysem.

Tymczasem w 2007 r. na pytanie *Czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeń majątkowych?* odpowiedzi pozytywnych, biorąc pod uwagę tych, co mieli zdanie, było 34 proc., czyli wyraźnie więcej niż w poprzednich latach badania (w badaniu z 2005 r. – 28 proc., w badaniu z 2003 r. – 27 proc.). Odpowiedzi pozytywnych na to samo pytanie w 2013 r., biorąc pod uwagę tych, co mieli zdanie, jest 45 proc., a więc – biorąc pod uwagę podkreślaną zmianę metodyczną – jednak więcej niż przed kryzysem.

Na tym tle warto przynajmniej zwrócić uwagę na zaufanie do instytucji państwa⁷, które w stosunku do instytucji finansowych posiada instrumenty regulacyjne (warunki uzyskania zezwolenia

6. P. Sztompka, *Socjologia*..., op.cit.

7. Szerzej: Szumlicz T., *Kryzys a zaufanie do instytucji w Polsce w świetle Diagnozy Społecznej 2013*, w: *Kryzys, niepewność i niestabilność we współczesnej Europie*, red. J. Osiński, Warszawa, Oficyna Wydawnicza SGH 2013, s. 311 i nast.

na działalność) i nadzorcze (egzekwowanie prawidłowego funkcjonowania rynku: stabilności, bezpieczeństwa i przejrzystości, kształtowanie zaufania do rynku finansowego, zapewnienie ochrony interesów uczestników rynku⁸).

Okazuje się (zob. tabela 8), że zaufanie do podstawowych instytucji państwa w 2009 r., czyli na początku kryzysu, było niebywale małe. Pośród tych, co mieli zdanie, zaufanie do sejmu deklarowało wtedy tylko 11 proc. respondentów; zaufanie do prezydenta tylko 18 proc., i podobnie do rządu – 18 proc.

Natomiast według ostatniej diagnozy z 2013 r. (zob. tabela 9) zaufanie do podstawowych instytucji państwa wzrosło, choć wzrost ten, uwzględniając podkreślaną już zmianę skali w dokonywanych ocenach (a w tym przypadku ma to chyba większe znaczenie niż w odniesieniu do instytucji finansowych), trzeba traktować niezbyt optymistycznie. Jeżeli zsumować odpowiedzi „tak – duże” i „tak – umiarkowane”, to pośród tych, co mają zdanie, zaufanie do sejmu deklaruje obecnie 33 proc. respondentów; zaufanie do prezydenta 59 proc., a do rządu 33 proc. Dodatkowo można podać, że tak ustalone zaufanie do sądów wynosi obecnie 63 proc., do Parlamentu Europejskiego 51 proc., a do policji 72 proc.

Tabela 8. Zaufanie do instytucji państwa w 2009 r. (w proc.)

Stopień zaufania	TAK,	NIE	Nie mam zdania	Razem
Sejm	8,0	62,6	29,4	100,0
Prezydent	13,1	58,0	28,9	100,0
Rząd	12,9	58,2	28,9	100,0

Źródło: na podstawie danych z raportu Diagnoza Społeczna 2009.

Tabela 9. Zaufanie do instytucji państwa w 2013 r. (w proc.)

Stopień zaufania	TAK, duże	TAK, umiarkowane	NIE	Nie mam zdania	Razem
Sejm	1,5	25,2	54,9	18,4	100,0
Prezydent	7,8	41,0	34,0	17,2	100,0
Rząd	1,9	26,2	56,2	15,7	100,0
Sądy	5,6	45,0	29,7	19,6	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników Diagnozy Społecznej 2013.

Trudno zatem zaufanie na poziomie 33 proc. do kluczowych instytucji państwa (sejmu 32,7% i rządu 33,3% pośród tych, co wyrazili zdanie) uznać za zadowalające, jeżeli mówi się o za małej wiarygodności instytucji finansowych. Zaufanie społeczne do sejmu i rządu jest przecież dużo mniejsze niż do ubezpieczycieli oraz na poziomie najgorzej ocenianych pod względem zaufania instytucji finansowych (giełdy i OFE).

Budowanie wiarygodności instytucji zaufania publicznego, którymi – z jednej strony – są instytucje państwa, a z drugiej – instytucje finansowe, których działalność jest koncesjonowana, wymaga z pewnością czasu. Jednakże interesujące byłoby ustalenie, czy istnieje jakaś współzależność między zaufaniem do instytucji finansowych a zaufaniem społecznym do instytucji pub-

8. Ustawa z 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2006 r. Nr 157, poz. 1119 z późn. zm.).

licznych o charakterze politycznym, gdyż kryzys i mniejsze zaufanie do instytucji finansowych podważa paradoksalnie również wiarygodność instytucji państwa, którego skuteczna działalność w sytuacjach kryzysowych jest szczególnie pożądana.

W społeczeństwie polskim bezsprzecznie największe jest zaufanie do rodziny i sąsiadów (zaufanie do rodziny w Diagnozie Społecznej 2013 zadeklarowało 98 proc. ankietowanych, a do sąsiadów – 85 proc.). Na przeszkodzie zaufaniu systemowemu („poczuciu bezpieczeństwa egzystencjalnego, opartego na przekonaniu o efektywności, rzetelności, sprawiedliwości systemu społeczno-politycznego czy ustroju, w obrębie którego żyjemy”) i – wspomnianej już – kulturze zaufania może więc stać swoista „kultura nieufności” („rozpowszechniona i uogólniona podejrzliwość w stosunku do osób i instytucji, nakazująca nieustannie monitorować i kontrolować ich działania w obawie przed oszustwami, nadużyciami, kłamstwami, nierzetelnością, spiskami i konspiracją”)⁹.

Wydaje się, iż te socjologiczne przemyślenia mogłyby rozważyć nie tylko polskie instytucje finansowe, w tym zakłady ubezpieczeń, aby rzetelniej ustalić przyczyny tak powstającego braku wiarygodności, co być może pomogłoby tę sytuację istotnie zmienić. A nawiązując w pewnym sensie do podtytułu „Wiadomości Ubezpieczeniowych”, należałoby też zasugerować zakładom ubezpieczeń, aby część niemałych pieniędzy wydawanych na reklamy przeznaczyły (tak, jak kiedyś „CU”) na finansowe wsparcie Diagnozy Społecznej. Należy po prostu wziąć przykład z bankowców i sfinansować przynajmniej moduł tego badania, który dotyczyłby problematyki ubezpieczeniowej. Wtedy można by coś więcej powiedzieć o rzeczywistych przyczynach „kultury nieufności”, zadając pytania o: zakres korzystania i powody niekorzystania z ubezpieczeń, czynniki decydujące o zapotrzebowaniu i ograniczające popyt gospodarstw domowych na ochronę ubezpieczeniową, doświadczenia związane z usługami ubezpieczeniowymi. Wszystko to w celu znacznie głębszego opisu problemu – tutaj tylko ogólnie przedstawionego – tworzenia klimatu zaufania do ubezpieczycieli, bez którego trudno sobie wyobrazić pożądaną rozwój rynku ubezpieczeniowego.

Wykaz źródeł

- Diagnoza Społeczna 2013. Warunki i jakość życia Polaków*, red. Czapiński J., Panek T., Warszawa, Rada Monitoringu Społecznego 2013.
- Sztompka P., *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Kraków, Wydawnictwo Znak 2005.
- Szumlicz T., *Stosunek do instytucji finansowych*, w: *Diagnoza Społeczna 2007. Warunki i jakość życia Polaków*, red. Czapiński J., Panek T., Warszawa, Rada Monitoringu Społecznego 2007.
- Szumlicz T., *Stosunek do instytucji finansowych*, w: *Diagnoza Społeczna 2013. Warunki i jakość życia Polaków*, red. Czapiński J., Panek T., Warszawa, Rada Monitoringu Społecznego 2013.
- Szumlicz T., *Kryzys a zaufanie do instytucji w Polsce w świetle Diagnozy Społecznej 2013*, w: *Kryzys, niepewność i niestabilność we współczesnej Europie*, red. Osiński J., Warszawa, Oficyna Wydawnicza SGH 2013.
- Ustawa z 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. 2006 r. Nr 157, poz. 1119 z późn. zm.).

9. P. Sztompka, *Socjologia...*, op.cit., 326–327.

Trust in insurance companies in view of the Social Diagnosis 2013 in comparison with other financial institutions

Trust can be regarded as a very important factor determining active use of financial services, and, in particular, insurance products. In Poland, since the very beginning of the political transformation the reliability of financial institutions was naturally on the rise, reaching the highest level in 2007, which was proved by the subsequent Social Diagnoses. It was not until the economic and financial crisis of 2008 that a decrease in trust in financial institutions was visible. In this context, expecting answers about the level of trust in insurers seems fully justified. Currently, there is a particular opportunity to present the pre- and post-crisis trust level, as it is possible to determine the trend in a much longer period. In 2013, the proportion of positive answers to the question: Do you trust life insurance companies? was 47 percent. On the other hand, the proportion of positive answers to the question: Do you trust non-life insurance companies? was similar, i.e. 45 percent, among those who expressed any opinion. It can be said that insurance companies – as is the case for other financial institutions – are finding it hard to regain the level of trust achieved as early as in 2007. What is equally interesting is the specific attempt at confronting the trust in financial institutions to the low level of social trust in state institutions from which, during the crisis, citizens expect bigger activity, relevant interventions and regulations to ensure consumer protection on the insurance market.

Key words: trust, financial institutions, insurance companies, state.

PROF. ZW. DR HAB. TADEUSZ SZUMLICZ – kierownik Katedry Ubezpieczenia Społecznego, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie.