

TADEUSZ SZUMLICZ

Wzrost zaufania do zakładów ubezpieczeń w świetle Diagnozy Społecznej 2015

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 stopniowo rosła – co potwierdzały wyniki kolejnych Diagnoz Społecznych – osiągając najwyższy poziom w 2007 r. Jednakże kryzys ekonomiczno-finansowy z 2008 r. objawił się wyraźnym do nich spadkiem zaufania. Obecnie istnieje możliwość przedstawienia tego zaufania sprzed i po kryzysie, a także – co wydaje się szczególnie istotne – aktualnej wiarygodności ubezpieczycieli. Można powiedzieć, że zakłady ubezpieczeń – podobnie jak inne instytucje finansowe – z trudem odzyskują poziom zaufania uzyskany w 2007 r., ale wiarygodność ubezpieczycieli w latach 2013–2015 wzrosła i to (co może wydawać się zaskakujące) w czasie, gdy mieliśmy przynajmniej kilka wydarzeń (ograniczenie udziału OFE w systemie emerytalnym, problem kredytów mieszkaniowych we frankach szwajcarskich, zawirowania wokół ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym), które zapewne zaufanie nadwyrężyły. Interesujące jest też swoiste skonfrontowanie wiarygodności instytucji finansowych, w tym zakładów ubezpieczeń, z niskim zaufaniem społecznym do instytucji państwa, od których oczekuje się przecież odpowiednio większej aktywności, stosownej interwencji i regulacji zapewniających ochronę konsumentów na rynku ubezpieczeniowym.

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

Wprowadzenie

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 ochrony ubezpieczeniowej przed dotyczącymi ich skutkami ryzyka, zarówno o charakterze osobowym, jak i majątkowym. Można powiedzieć, że gospodarstwa domowe zarządzając swoimi finansami osobistymi są w sensie ekonomicznym w coraz większym zakresie uzależnione od instytucji finansowych, w tym zakładów ubezpieczeń. Warto przy tym zauważyć, że w przypadku ryzyka społecznych (choroby, niezdolności do pracy, wypadków przy

pracy, śmierci żywiciela, bezrobocia, starości, wydatków na leki, kosztów pogrzebu) zakłady ubezpieczeń uczestniczą w doubezpieczeniu do powszechnego systemu zabezpieczenia społecznego, który zapewnia bezpieczeństwo socjalne w stopniu relatywnie coraz mniejszym.

Oczekiwanie w miarę wyczerpującej odpowiedzi na pytanie o poziom zaufania¹ do ubezpieczycieli na tle innych instytucji finansowych wydaje się zatem w pełni zasadne. Niemniej interesujące jest też swoiste skonfrontowanie wiarygodności instytucji finansowych z zaufaniem społecznym do instytucji publicznych w ogóle, ponieważ od instytucji państwa (instytucji nadzorczych i kontrolnych) oczekuje się odpowiednio większej aktywności, stosownej interwencji i rozsądnych regulacji zapewniających ochronę konsumentów, jak również oczekiwaną realność ochrony ubezpieczeniowej.

To, że w Polsce zaufanie do instytucji finansowych jest stale niedostateczne, nie ulega wątpliwości, jeżeli nawet wziąć pod uwagę okresy, w których ich wiarygodność rosta. Potwierdzały to wyniki kolejnych Diagnoz Społecznych², badających m.in. zaufanie Polaków do banków, zakładów ubezpieczeń, funduszy inwestycyjnych, giełdy, Otwartych Funduszy Emerytalnych i Zakładu Ubezpieczeń Społecznych³, uwzględniających opinie o tych instytucjach w ujęciu płci, wieku, wykształcenia, pozycji majątkowej, statusu społeczno-zawodowego⁴.

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*, Wydawnictwo Znak, Kraków, 2005, s. 312 i 326.
2. 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 lat i więcej. Pierwsza Diagnoza Społeczna miała miejsce w 2000 r., a kolejne w latach 2003, 2005, 2007, 2009, 2011, 2013 i 2015, a więc utrzymywany jest dwuletni rytm badania. Badanie przeprowadza się w marcu, co służy wytrąceniu tzw. efektu sezonowości (trzeba jednak dodać, że od 2009 r. w kolejnych badaniach ze względu na wielkość próby pomiar wydłużał się w czasie, nawet do czerwca). Pytanie o zaufanie do instytucji finansowych po raz pierwszy wprowadzono do Diagnozy Społecznej 2003. W Diagnozie Społecznej 2015: Warunki i jakość życia Polaków uczestniczyła reprezentatywna próba obejmująca 11 700 gospodarstw domowych oraz 22 200 indywidualnych respondentów, dostępnych członków tych gospodarstw domowych w wieku 16 lat i więcej. Autor tekstu jest członkiem dziewięcioosobowej Rady Monitoringu Społecznego, zapewniającej merytoryczne opracowanie projektu badawczego „Diagnoza Społeczna” i autorem części raportu z badania, poświęconej stosunkowi do instytucji finansowych.
3. W tym opracowaniu nie przedstawiamy zaufania do funduszy inwestycyjnych, które nie zostały uwzględnione w badaniach z lat 2011, 2013, 2015 oraz Otwartych Funduszy Emerytalnych, które nie zostały uwzględnione w badaniu 2015.
4. Diagnozy uwzględniają też miejsce zamieszkania. Po pierwsze, przedstawiają wyniki w układzie wojewódzkim, po drugie – w ujęciu 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 wsi. W tym omówieniu wyników diagnozy zróżnicowania tego nie uwzględniamy, zresztą jest ono trudne do zinterpretowania.

Spróbujmy zatem porównać zaufanie, jakim były obdarzane zakłady ubezpieczeń na tle zaufania do innych instytucji finansowych w okresie do 2007 r., czyli z punktu widzenia „rytmu” Diagnoz Społecznych przed kryzysem gospodarczym (finansowym)⁵, z aktualnym stanem wiarygodności tych instytucji.

Stosunek do zakładów ubezpieczeń w latach 2003–2007

W badaniu z 2007 r. na pytanie: *Czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeń na życie?* – odsetek odpowiedzi pozytywnych 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 temat zadanego pytania (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 na życie był wyższy niż w latach poprzednich, bo wynosił 49 proc. (2005 r. – 43 proc.; 2003 r. – 39 proc.).

Z kolei na 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.).

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 pytanie: *Czy ma Pan(i) zaufanie do giełdy?* – odpowiedzi były 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 – 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.).

W 2007 r. w Diagnozie Społecznej pojawiło się po raz pierwszy pytanie dotyczące Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jako instytucji parafinansowej, dysponującej Funduszem Ubezpieczeń Społecznych. Odpowiedzi na pytanie: *Czy ma Pan(i) zaufanie do ZUS-u?* – okazały się interesujące w porównaniu do tych, 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.

5. Za początek kryzysu przyjmuje się na ogół rok 2008 a nie 2007.

Jak widać, stopień zaufania społecznego do zakładów ubezpieczeń i instytucji finansowych w 2007 r. był raczej niski. Trzeba jednak zauważyć, że wiarygodność uwzględnianych w badaniu instytucji w latach 2003–2007 dość wyraźnie wzrastała.

Stosunek do instytucji finansowych w latach 2007–2015

Kolejne tabele bardzo szczegółowo przedstawiają poziom zaufania do zakładów ubezpieczeń i innych instytucji finansowych ustalony na podstawie Diagnozy Społecznej 2015. Przyjrzyjmy się najpierw jej ogólnym wynikom, następnie dokonując ich porównania przede wszystkim z tymi z roku 2007 – z okresu przedkryzysowego, w którym – jak wyżej podkreślono – odnotowaliśmy wzrost wiarygodności instytucji finansowych.

Porównania te należy poprzedzić dwoma ważnymi 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. 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 utrudnia porównywanie danych z 2013 r. i z 2015 r. z danymi z lat poprzednich. 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”.

W 2015 r. na pytanie: *Czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeń na życie?* (zob. tabela 1) – odsetek odpowiedzi pozytywnych w badaniu z 2015 r. wynosi ponad 35 proc. (w 2013 r. – 31 proc.). Odpowiedzi negatywnych jest 32 proc. (w 2013 r. – 34 proc.), 33 proc. respondentów nie potrafi wypowiedzieć się na ten temat. Biorąc pod uwagę tych, co mają zdanie, stopień zaufania do zakładów ubezpieczeń na życie wynosi 53 proc., czyli jest większy niż w 2013 r. (wtedy wynosił 47 proc.).

Z kolei na pytanie: *Czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeń majątkowych?* (zob. tabela 2) – odsetek odpowiedzi pozytywnych według Diagnozy z 2015 r. wynosi 31 proc. (w 2013 r. – 27 proc.). Odpowiedzi negatywnych jest 32 proc. (w 2013 r. – 34 proc.), 37 proc. respondentów nie potrafi wypowiedzieć się na temat zadanego pytania. Biorąc pod uwagę tych, co mają zdanie, stopień zaufania do zakładów ubezpieczeń majątkowych wynosi zatem 49 proc., czyli jest też wyższy niż w 2013 r. (46 proc.).

W 2015 r. na pytanie: *Czy ma Pan(i) zaufanie do banków komercyjnych?* (zob. tabela 3) – odpowiedzi „tak – duże” i „tak – umiarkowane” dają razem 44 proc. (w 2013 r. – 38 proc.), a odpowiedzi „nie” – 26 proc. (w 2013 r. – 28 proc.), nie ma zdania 30 proc. respondentów. Pośród tych, co mieli zdanie, pozytywne odpowiedzi dotyczące banków komercyjnych stanowią więc 63 proc., czyli więcej niż w 2013 r. (58 proc.).

Na pytanie: *Czy ma Pan(i) zaufanie do giełdy?* (zob. tabela 4) – odpowiedzi (ze zrozumiałych względów z powodu awersji do ryzyka) są stale mniej korzystne niż dla innych instytucji finansowych. Zaufanie (suma odpowiedzi „tak – duże” i „tak – umiarkowane”) do giełdy w 2015 r. ma bowiem (podobnie jak w 2013 r.) 16 proc. ogółu badanych, a brak zaufania wyraża 28 proc. spośród

nich (w 2013 r. – 34 proc.). Jednakże aż 56 proc. respondentów nie ma na ten temat zdania. Pośród tych, co mają zdanie, stopień zaufania do giełdy wynosi obecnie tylko 36 proc., ale również w tym przypadku stopień zaufania jest wyższy niż w 2013 r. (32 proc.).

W 2015 r. na pytanie: *Czy ma Pan(i) zaufanie do ZUS-u?* (zob. tabela 5) – 39 proc. odpowiedzi jest pozytywnych (w 2013 r. – 36 proc.). Brak zaufania do ZUS-u wykazuje 42 proc. respondentów (w 2013 r. – 45 proc.), nie ma zdania prawie 19 proc. pośród nich. Pośród tych, co mają zdanie, stopień zaufania do ZUS-u wynosi zatem 48 proc., czyli zaufanie ogólnie wzrosło (w 2013 r. wynosiło 44 proc.).

W 2015 r. na pytanie: *Czy ma Pan(i) zaufanie do Narodowego Banku Polskiego?* (zob. tabela 6) – odpowiedzi „tak – duże” i „tak – umiarkowane” dają razem 63 proc. (w 2013 r. – 62 proc.), a odpowiedzi „nie” – 12 proc. (podobnie w 2013 r.); nie ma zdania 25 proc. respondentów. Pośród tych, co mają zdanie, pozytywne odpowiedzi stanowią więc aż 84 proc., czyli podobnie jak w 2013 r.

Uogólniając zatem, odwołując się do wyników Diagnozy Społecznej 2013, można byłoby przekornie powiedzieć, iż tylko zmiana skali wyrażania opinii, która „sztucznie” podwyższała wtedy oceny, pozwoliła poprawić wiarygodność niektórych instytucji finansowych w porównaniu do 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-u (44 proc. zaufania w 2013 r. wobec 39 proc. zaufania w 2007 r.). Wtedy obniżyły swoją wiarygodność (zwłaszcza uwzględniając wskazaną zmianę metodyczną) tylko zakłady ubezpieczeń na życie (47 proc. zaufania w 2013 r. wobec 49 proc. zaufania w 2007 r.), chociaż utrzymały one relatywnie dość wysoki poziom zaufania (nawet wyższy od zakładów ubezpieczeń majątkowych).

Natomiast na tym tle, już na podstawie w pełni porównywalnych danych, można stwierdzić, iż w ciągu minionych dwóch lat (2013–2015) zaufanie do wszystkich instytucji finansowych wzrosło. Stało się tak, mimo że w tym czasie mieliśmy przynajmniej kilka wydarzeń (ograniczenie udziału OFE w systemie emerytalnym, problem kredytów mieszkaniowych we frankach szwajcarskich, zawirowania wokół ubezpieczeń na życie z funduszem kapitałowym), które musiały wiarygodność jednak nadwyrężyć. Uzasadnione wydaje się więc przypuszczenie, że – bez tych mocno nagłośnionych problemów w funkcjonowaniu rynku finansowego – wiarygodność instytucji finansowych, w tym zakładów ubezpieczeń, mogłaby w latach 2013–2015 wzrosnąć jeszcze wyraźniej.

Tabela 1. Zaufanie do zakładów ubezpieczeń na życie w 2015 r. (w proc.)

Stopień zaufania	TAK – duże	TAK – umiarkowane	NIE	Nie mam zdania	Razem
Ogółem	1,9	33,5	31,8	32,8	100,0
Płeć					
Mężczyźni	1,5	34,0	34,6	29,9	100,0
Kobiety	2,2	33,0	29,4	35,4	100,0
Wiek					
Do 24 lat	1,6	25,1	26,3	47,0	100,0
25–34 lata	2,0	35,4	33,6	29,0	100,0
35–44 lata	1,9	37,5	35,5	25,1	100,0
45–59 lat	1,6	35,8	32,2	30,4	100,0
60–64 lata	2,0	31,6	34,7	31,7	100,0
65+	2,4	30,2	27,5	39,9	100,0
Poziom wykształcenia					
Podstawowe i niższe	1,6	25,1	25,7	47,6	100,0
Zasadnicze/gimnazjum	1,4	30,5	28,7	39,4	100,0
Średnie	1,8	35,4	33,0	29,8	100,0
Wyższe i policealne	2,8	39,1	37,1	21,0	100,0
Grupa dochodowa					
Dolny kwartył	1,4	24,5	29,1	45,0	100,0
Środkowe 50 proc.	2,1	33,2	32,2	32,5	100,0
Górny kwartył	2,2	40,4	36,2	21,2	100,0
Status społeczno-zawodowy					
Pracownicy sektora publicznego	2,6	38,9	36,0	22,5	100,0
Pracownicy sektora prywatnego	1,6	37,5	34,3	26,6	100,0
Prywatni przedsiębiorcy	2,2	36,0	38,6	23,2	100,0
Rolnicy	0,8	29,2	31,3	38,7	100,0
Renciści	1,3	29,4	27,3	42,0	100,0
Emeryci	2,6	31,0	28,8	37,6	100,0
Uczniowie i studenci	1,9	24,3	23,7	50,1	100,0
Bezrobotni	1,0	28,2	31,8	39,0	100,0
Inni bierni zawodowo	1,6	31,9	29,7	36,8	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie Diagnozy Społecznej 2015.

Tabela 2. Zaufanie do zakładów ubezpieczeń majątkowych w 2015 r. (w proc.)

Stopień zaufania	TAK – duże	TAK – umiarkowane	NIE	Nie mam zdania	Razem
Ogółem	1,6	29,4	31,7	37,3	100,0
Płeć					
Mężczyźni	1,3	30,6	34,3	33,8	100,0
Kobiety	1,8	28,3	29,4	40,5	100,0
Wiek					
Do 24 lat	1,4	23,4	26,0	49,2	100,0
25–34 lata	1,7	31,4	33,9	33,0	100,0
35–44 lata	1,5	32,9	36,1	29,5	100,0
45–59 lat	1,3	32,0	31,9	34,8	100,0
60–64 lata	1,8	27,0	32,2	39,0	100,0
65+	1,8	25,2	27,7	45,3	100,0
Poziom wykształcenia					
Podstawowe i niższe	1,5	21,2	26,3	51,0	100,0
Zasadnicze/gimnazjum	1,1	25,5	29,1	44,3	100,0
Średnie	1,5	31,4	32,8	34,3	100,0
Wyższe i policealne	2,3	35,9	36,0	25,8	100,0
Grupa dochodowa					
Dolny kwartył	1,3	21,5	29,1	48,1	100,0
Środkowe 50 proc.	1,7	27,7	32,3	38,3	100,0
Górny kwartył	2,0	37,1	34,8	26,1	100,0
Status społeczno-zawodowy					
Pracownicy sektora publicznego	1,7	34,5	35,3	28,5	100,0
Pracownicy sektora prywatnego	1,6	32,8	34,2	31,4	100,0
Prywatni przedsiębiorcy	1,8	33,9	39,4	24,9	100,0
Rolnicy	0,7	30,6	29,8	38,9	100,0
Renciści	1,1	23,7	27,1	48,1	100,0
Emeryci	2,1	26,6	28,1	43,2	100,0
Uczniowie i studenci	1,4	23,2	23,4	52,0	100,0
Bezrobotni	0,9	22,6	32,3	44,2	100,0
Inni bierni zawodowo	1,4	26,9	31,9	39,8	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie Diagnozy Społecznej 2015.

Tabela 3. Zaufanie do banków komercyjnych w 2015 r. (w proc.)

Stopień zaufania	TAK – duże	TAK – umiarkowane	NIE	Nie mam zdania	Razem
Ogółem	5,1	38,9	25,6	30,4	100,0
Płeć					
Mężczyźni	5,4	40,7	27,1	26,8	100,0
Kobiety	4,9	37,4	24,2	33,5	100,0
Wiek					
Do 24 lat	4,0	33,9	16,9	45,2	100,0
25–34 lata	7,1	47,4	21,6	23,9	100,0
35–44 lata	5,9	46,3	22,7	25,1	100,0
45–59 lat	4,5	38,8	27,4	29,3	100,0
60–64 lata	4,8	32,8	31,8	30,6	100,0
65+	3,9	29,0	32,0	35,1	100,0
Poziom wykształcenia					
Podstawowe i niższe	3,1	25,2	29,7	42,0	100,0
Zasadnicze/gimnazjum	3,1	31,1	27,8	38,0	100,0
Średnie	5,8	40,6	25,1	28,5	100,0
Wyższe i policealne	7,7	53,1	21,3	17,9	100,0
Grupa dochodowa					
Dolny kwartył	3,5	27,2	29,0	40,3	100,0
Środkowe 50 proc.	4,7	37,2	28,1	30,0	100,0
Górny kwartył	7,6	50,3	23,8	18,3	100,0
Status społeczno-zawodowy					
Pracownicy sektora publicznego	5,9	49,1	22,5	22,5	100,0
Pracownicy sektora prywatnego	6,5	45,7	24,1	23,7	100,0
Prywatni przedsiębiorcy	9,1	50,6	23,8	16,5	100,0
Rolnicy	3,0	34,2	29,8	33,0	100,0
Renciści	4,0	29,2	26,1	40,7	100,0
Emeryci	4,3	30,9	32,2	32,6	100,0
Uczniowie i studenci	3,5	32,7	16,0	47,8	100,0
Bezrobotni	3,1	32,3	25,5	39,1	100,0
Inni bierni zawodowo	3,4	32,1	23,5	41,0	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie Diagnozy Społecznej 2015.

Tabela 4. Zaufanie do giełdy w 2015 r. (w proc.)

Stopień zaufania	TAK – duże	TAK – umiarkowane	NIE	Nie mam zdania	Razem
Ogółem	1,0	15,0	28,2	55,8	100,0
Płeć					
Mężczyźni	1,6	18,0	30,9	49,5	100,0
Kobiety	0,6	12,4	25,9	61,1	100,0
Wiek					
Do 24 lat	1,3	17,0	23,9	57,8	100,0
25–34 lata	1,2	19,6	32,0	47,2	100,0
35–44 lata	1,6	19,8	30,6	48,0	100,0
45–59 lat	0,8	14,3	30,0	54,9	100,0
60–64 lata	0,6	11,2	28,3	59,9	100,0
65+	0,5	7,3	22,4	69,8	100,0
Poziom wykształcenia					
Podstawowe i niższe	0,3	7,3	22,5	69,9	100,0
Zasadnicze/gimnazjum	0,4	10,5	27,2	61,9	100,0
Średnie	1,3	15,4	28,7	54,6	100,0
Wyższe i policealne	1,8	23,9	31,9	42,4	100,0
Grupa dochodowa					
Dolny kwartył	0,2	9,1	25,0	65,7	100,0
Środkowe 50 proc.	0,8	13,0	27,7	58,5	100,0
Górny kwartył	2,2	21,8	32,2	43,8	100,0
Status społeczno-zawodowy					
Pracownicy sektora publicznego	1,2	20,2	32,1	46,5	100,0
Pracownicy sektora prywatnego	1,6	19,1	31,7	47,6	100,0
Prywatni przedsiębiorcy	2,9	20,3	35,3	41,5	100,0
Rolnicy	0,4	9,6	27,2	62,8	100,0
Renciści	0,3	9,0	23,5	67,2	100,0
Emeryci	0,5	8,5	24,2	66,8	100,0
Uczniowie i studenci	1,1	18,5	21,2	59,2	100,0
Bezrobotni	0,4	13,3	28,6	57,7	100,0
Inni bierni zawodowo	0,3	12,7	25,7	61,3	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie Diagnozy Społecznej 2015.

Tabela 5. Zaufanie do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2015 r. (w proc.)

Stopień zaufania	TAK – duże	TAK – umiarkowane	NIE	Nie mam zdania	Razem
Ogółem	3,9	35,2	42,4	18,5	100,0
Płeć					
Mężczyźni	3,5	32,8	46,2	17,5	100,0
Kobiety	4,3	37,3	39,0	19,4	100,0
Wiek					
Do 24 lat	1,4	21,9	40,0	36,7	100,0
25–34 lata	2,1	28,4	51,2	18,3	100,0
35–44 lata	2,7	28,5	51,9	16,9	100,0
45–59 lat	3,2	34,8	45,0	17,0	100,0
60–64 lata	5,9	46,1	33,9	14,1	100,0
65+	8,5	51,5	26,2	13,8	100,0
Poziom wykształcenia					
Podstawowe i niższe	6,0	40,5	31,4	22,1	100,0
Zasadnicze/gimnazjum	3,5	34,4	38,1	24,0	100,0
Średnie	4,2	35,4	42,8	17,6	100,0
Wyższe i policealne	3,0	33,2	52,5	11,3	100,0
Grupa dochodowa					
Dolny kwartył	4,3	35,8	35,9	24,0	100,0
Środkowe 50 proc.	4,6	38,7	41,0	15,7	100,0
Górny kwartył	4,2	33,9	50,6	11,3	100,0
Status społeczno-zawodowy					
Pracownicy sektora publicznego	3,4	33,8	50,5	12,3	100,0
Pracownicy sektora prywatnego	2,3	28,8	52,2	16,7	100,0
Prywatni przedsiębiorcy	2,0	26,4	60,0	11,6	100,0
Rolnicy	1,5	29,4	35,5	33,6	100,0
Renciści	6,9	45,3	29,1	18,7	100,0
Emeryci	8,3	51,8	27,2	12,7	100,0
Uczniowie i studenci	1,2	22,4	36,5	39,9	100,0
Bezrobotni	1,7	27,7	45,7	24,9	100,0
Inni bierni zawodowo	2,6	32,2	41,3	23,9	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie Diagnozy Społecznej 2015.

Tabela 6. Zaufanie do Narodowego Banku Polskiego w 2015 r. (w proc.)

Stopień zaufania	TAK – duże	TAK – umiarkowane	NIE	Nie mam zdania	Razem
Ogółem	13,6	49,6	12,2	24,6	100,0
Płeć					
Mężczyźni	14,0	50,0	14,0	22,0	100,0
Kobiety	13,2	49,3	10,6	26,9	100,0
Wiek					
Do 24 lat	8,4	39,5	11,5	40,6	100,0
25–34 lata	12,6	53,3	12,5	21,6	100,0
35–44 lata	15,0	53,0	11,7	20,3	100,0
45–59 lat	13,9	52,9	11,1	22,1	100,0
60–64 lata	15,3	49,8	12,1	22,8	100,0
65+	15,2	43,8	14,0	27,0	100,0
Poziom wykształcenia					
Podstawowe i niższe	8,8	38,4	16,9	35,9	100,0
Zasadnicze/ gimnazjum	9,2	45,7	13,6	31,5	100,0
Średnie	15,0	51,8	11,2	22,0	100,0
Wyższe i policealne	19,6	57,4	9,2	13,8	100,0
Grupa dochodowa					
Dolny kwartył	9,2	42,4	15,0	33,4	9,23
Środkowe 50 proc.	13,5	51,4	12,5	22,6	13,46
Górny kwartył	20,4	56,3	9,4	13,9	20,38
Status społeczno-zawodowy					
Pracownicy sektora publicznego	17,5	56,7	9,5	16,3	100,0
Pracownicy sektora prywatnego	14,3	53,8	11,9	20,0	100,0
Prywatni przedsiębiorcy	18,9	56,8	10,2	14,1	100,0
Rolnicy	8,6	52,9	13,2	25,3	100,0
Renciści	10,4	44,9	12,4	32,3	100,0
Emeryci	15,8	46,6	13,0	24,6	100,0
Uczniowie i studenci	7,8	38,0	10,0	44,2	100,0
Bezrobotni	9,0	42,1	17,0	31,9	100,0
Inni bierni zawodowo	8,8	41,6	14,0	35,6	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie Diagnozy Społecznej 2015.

Stopień zaufania do instytucji finansowych jest stale zróżnicowany, gdy pod uwagę weźmiemy konkretne cechy demograficzne i społeczno-zawodowe osób odpowiadających na pytania. Na ogół wyższe od przeciętnego stopnie zaufania do poszczególnych instytucji finansowych wykazują osoby w średnim wieku (25–44 lata), osoby legitymujące się przynajmniej średnim wykształceniem, osoby lepiej sytuowane materialnie, przedsiębiorcy prywatni i ich pracownicy, osoby pracujące w sektorze publicznym. Trzeba jednak w tym miejscu przypomnieć, że na początku kryzysu gospodarczego z 2008 r. dramatyczny spadek zaufania do instytucji finansowych (dane Diagnozy Społecznej 2009) dotyczył właśnie tych grup społeczno-zawodowych, które częściej korzystały z usług instytucji finansowych i wyrażały wyższy od średniego poziom zaufania do nich.

Od tych charakterystyk osób, które wyrażają wyższe stopnie zaufania do instytucji finansowych i mocniej reagują na „zakłócenia” rynkowe, odbiegają charakterystyki osób, które wyrażają zaufanie do ZUS-u. W tym przypadku wyższe zaufanie dotyczy osób w wieku 60 lat i więcej, osób o niższym wykształceniu, osób z niższych grup dochodowych oraz świadczeniobiorców (emerytów i rencistów).

Przyjrzyjmy się, jak to wyglądało w przypadku zakładów ubezpieczeń w latach 2013 i 2015. Tabela 7. przedstawia dane dla zakładów ubezpieczeń na życie. Jak widać, w 2013 r. pośród osób,

Tabela 7. Zaufanie do zakładów ubezpieczeń życiowych w latach 2013 i 2015 (w proc.)

Stopień zaufania	TAK – duże		TAK – umiarkowane		NIE		Zaufanie pośród tych, co mają zdanie	
	2013	2015	2013	2015	2013	2015	2013	2015
Ogółem	1,5	1,9	29,4	33,5	34,3	31,8	47,4	52,7
Płeć								
Mężczyźni	1,4	1,5	30,5	34,0	35,8	34,6	47,1	50,6
Kobiety	1,5	2,2	28,4	33,0	32,9	29,4	47,6	54,5
Wiek								
Do 24 lat	1,8	1,6	21,8	25,1	29,1	26,3	44,8	50,4
25–34 lata	1,3	2,0	35,1	35,4	35,8	33,6	50,4	52,7
35–44 lata	1,3	1,9	33,5	37,5	38,7	35,5	47,3	52,6
45–59 lat	1,4	1,6	31,8	35,8	35,7	32,2	48,2	53,7
60–64 lata	1,6	2,0	27,2	31,6	34,5	34,7	45,5	49,2
65+ lat	1,5	2,4	21,6	30,2	29,4	27,5	44,0	54,2
Poziom wykształcenia								
Podstawowy	1,3	1,6	17,0	25,1	27,6	25,7	39,9	51,0
Średni	1,4	1,8	29,0	35,4	33,9	33,0	47,3	53,0
Wyższy	1,6	2,8	38,3	39,1	38,9	37,1	50,6	53,0
Grupa dochodowa								
Dolny kwartył	1,3	1,4	21,9	24,5	33,1	29,1	41,2	47,1
Środkowe 50 proc.	1,6	2,1	29,1	33,2	33,6	32,2	47,7	52,3
Górny kwartył	1,6	2,2	37,8	40,4	36,7	36,2	51,8	54,1
Status społeczno-zawodowy								
Pracownicy sektora publicznego	1,0	2,6	37,6	38,9	39,0	36,0	49,7	53,5
Pracownicy sektora prywatnego	1,3	1,6	35,8	37,5	35,7	34,3	51,0	53,3
Prywatni przedsiębiorcy	2,1	2,2	36,3	36,0	39,6	38,6	49,2	49,7
Rolnicy	1,7	0,8	23,9	29,2	33,8	31,3	43,1	48,9
Renciści	1,8	1,3	21,6	29,4	28,6	27,3	45,0	52,9
Emeryci	1,6	2,6	24,4	31,0	31,6	28,8	45,1	53,8
Uczniowie i studenci	1,9	1,9	19,3	24,3	27,9	23,7	43,2	52,5
Bezrobotni	0,9	1,0	25,5	28,2	36,7	31,8	41,8	47,9
Inni bierni zawodowo	1,5	1,6	26,0	31,9	33,3	29,7	45,2	53,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie Diagnoz Społecznych 2013 i 2015.

które miały zdanie, różnica między tymi, co wyrażali najwyższy stopień zaufania (najlepiej sytuowanymi materialnie) a tymi, co wyrażali najniższy stopień zaufania (osobami z podstawowym wykształceniem) wynosiła 11,9 p.p. (51,8 proc. – 39,9 proc.).

W 2015 r. największa różnica między kobietami, które miały zdanie, a tymi, co wyrażali najniższy stopień zaufania (najgorzej sytuowanymi materialnie) wynosiła mniej, bo 7,4 p.p. (54,5 proc. – 47,1 proc.).

Spektakularnym zabiegiem badawczym w opisie zaufania do instytucji finansowych jest ustalenie przypadków, w których fakt zaufania statystycznie przewyższa brak zaufania pośród osób, które mają na dany temat zdanie. Sytuacje takie w 2013 r. dotyczyły zaufania do zakładów ubezpieczeń na życie (zob. tabela 7.) ze strony:

- osób w wieku 25–34 lata,
- osób o wyższym poziomie wykształcenia,
- osób o najwyższych dochodach,
- pracowników sektora prywatnego.

Natomiast w 2015 r. podobne sytuacje, gdy zaufanie do zakładów ubezpieczeń na życie przewyższało brak zaufania, występowały w znacznie szerszym zakresie (zob. tabela 8). Tylko w niewielu przypadkach (ze strony osób o najniższych dochodach, bezrobotnych, osób w wieku 60–64 lata, rolników i – co najbardziej zaskakujące – prywatnych przedsiębiorców) było ono niższe.

Z kolei tabela 8. przedstawia podobne dane dla zakładów ubezpieczeń majątkowych.

W 2013 r. pośród osób, które miały zdanie, różnica między tymi, co wyrażali najwyższy stopień zaufania (najlepiej sytuowanymi materialnie) a tymi, co wyrażali najniższy stopień zaufania (osobami z podstawowym wykształceniem) wynosiła 14,1 p.p. (50,8 proc. – 36,7 proc.). Tak więc skrajne zróżnicowanie było większe niż w przypadku zakładów ubezpieczeń na życie i dotyczyło tych samych osób, jak w przypadku zakładów ubezpieczeń na życie.

W 2015 r. pośród osób, które miały zdanie, różnica między tymi, co wyrażali najwyższy stopień zaufania (najlepiej sytuowanymi materialnie) a tymi, co wyrażali najniższy stopień zaufania (bezrobotnymi) zmalała do 10,8 p.p. (52,9 proc. – 42,1 proc.).

Tabela 8. Zaufanie do zakładów ubezpieczeń majątkowych w latach 2013 i 2015 (w proc.)

Stopień zaufania	TAK – duże		TAK – umiarkowane		NIE		Zaufanie pośród tych, co mają zdanie	
	2013	2015	2013	2015	2013	2015	2013	2015
Ogółem	1,3	1,6	25,9	29,4	33,9	31,7	44,5	49,4
Płeć								
Mężczyźni	1,5	1,3	27,5	30,6	35,4	34,3	45,0	48,2
Kobiety	1,2	1,8	24,5	28,3	32,6	29,4	44,1	50,6
Wiek								
Do 24 lat	1,8	1,4	18,8	23,4	28,9	26,0	41,6	48,8
25–34 lata	1,1	1,7	30,5	31,4	36,4	33,9	46,5	49,4
35–44 lata	1,3	1,5	31,8	32,9	36,7	36,1	47,4	48,8
45–59 lat	1,5	1,3	27,3	32,0	35,7	31,9	44,7	51,1
60–64 lata	1,2	1,8	23,8	27,0	33,9	32,2	42,4	47,2
65+ lat	1,2	1,8	18,7	25,2	29,2	27,7	40,5	49,4
Poziom wykształcenia								
Podstawowy	1,0	1,5	15,2	21,2	28,0	26,3	36,7	46,3
Średni	1,3	1,5	24,8	31,4	33,8	32,8	43,6	50,1
Wyższy	1,5	2,3	35,6	35,9	37,6	36,0	49,7	51,5
Grupa dochodowa								
Dolny kwartył	1,2	1,3	19,1	21,5	32,5	29,1	38,4	43,9
Środkowe 50 proc.	1,4	1,7	24,4	27,7	33,8	32,3	43,3	47,6
Górny kwartył	1,5	2,0	35,3	37,1	35,6	34,8	50,8	52,9
Status społeczno-zawodowy								
Pracownicy sektora publicznego	0,9	1,7	31,8	34,5	38,9	35,3	45,7	50,6
Pracownicy sektora prywatnego	1,4	1,6	31,0	32,8	35,9	34,2	47,4	50,1
Prywatni przedsiębiorcy	1,7	1,8	37,0	33,9	38,0	39,4	50,5	47,5
Rolnicy	1,5	0,7	25,2	30,6	33,0	29,8	44,7	51,2
Renciści	1,6	1,1	17,3	23,7	29,8	27,1	38,8	47,8
Emeryci	1,3	2,1	20,9	26,6	31,1	28,1	41,7	50,5
Uczniowie i studenci	1,8	1,4	17,1	23,2	27,2	23,4	41,0	51,3
Bezrobotni	0,7	0,9	23,7	22,6	34,2	32,3	41,6	42,1
Inni bierni zawodowo	1,7	1,4	22,8	26,9	33,2	31,9	42,5	47,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie Diagnoz Społecznych 2013 i 2015.

Na szczególną uwagę zasługuje zmiana w latach 2013–2015 w strukturze zaufania do zakładów ubezpieczeń majątkowych. W 2013 r. fakt zaufania statystycznie wyższego od braku zaufania dotyczył tylko osób o najwyższych dochodach i prywatnych przedsiębiorców (zob. tabela 9.). W 2015 r. tak wyrażone zaufanie do zakładów ubezpieczeń majątkowych występowało ze strony kobiet, osób w wieku 45–59 lat, osób ze średnim i wyższym wykształceniem, osób o najwyższych

dochodach, pracowników zarówno sektora publicznego, jak i prywatnego, rolników, emerytów, uczniów i studentów, a więc w takim ujęciu analizy było wyraźnie wyższe niż w 2013 r.

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 dwudziestu pięciu 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 obowiązującą regułę postępowania (metaforycznie: klimat czy atmosfera zaufania w społeczności)⁶, co zmienić jest z pewnością trudniej.

Na tym tle warto zwrócić uwagę na zaufanie do instytucji państwa, które w stosunku do instytucji finansowych posiada instrumenty regulacyjne (warunki uzyskania zezwolenia na działalność) i nadzorcze (egzekwowanie prawidłowego funkcjonowania rynku: stabilności, bezpieczeństwa i przejrzystości, kształtowanie zaufania do rynku finansowego, zapewnienie ochrony interesów uczestników rynku⁷).

Według Diagnoz z 2013 r. i 2015 r. (zob. tabela 11.) zaufanie do podstawowych instytucji państwa wzrosło. Jeżeli zsumować odpowiedzi „tak – duże” i „tak – umiarkowane”, to pośród tych, co mieli zdanie, zaufanie do rządu w 2013 r. deklarowało 33 proc. respondentów, a w 2015 r. – 40 proc. Zaufanie do sejmu w 2013 r. deklarowało 33 proc. respondentów, a w 2015 r. – 41 proc. Zaufanie do prezydenta w 2013 r. deklarowało 59 proc. respondentów, a w 2015 r. – 60 proc.

Tabela 11. Zaufanie do instytucji państwa w 2013 r. i 2015 r. (w proc.)

Stopień zaufania	TAK – duże	TAK – umiarkowane	NIE	Nie mam zdania	Razem
2013					
Rząd	1,9	26,2	56,2	15,7	100,0
Sejm	1,5	25,2	54,9	18,4	100,0
Prezydent	7,8	41,0	34,0	17,2	100,0
2015					
Rząd	1,9	31,9	50,8	15,4	100,0
Sejm	1,9	31,7	48,7	17,7	100,0
Prezydent	7,4	42,7	34,1	15,8	100,0
Zmiana 2013–2015					
Rząd	0,0	+5,7	-5,4	-0,3	100,0
Sejm	+0,4	+6,5	-6,2	-0,7	100,0
Prezydent	-0,4	+1,7	+0,1	-1,4	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie Diagnoz Społecznych 2013 i 2015.

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

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

Trudno jednak obecne zaufanie do kluczowych instytucji państwa, na poziomie 40,0 proc. do rządu i na poziomie 41 proc. do sejmu, uznawać za zadawalające, jeżeli równocześnie dość powszechnie mówi się o niewielkim zaufaniu do instytucji finansowych. Tymczasem zaufanie do sejmu i rządu jest na niższym poziomie, aniżeli do większości instytucji finansowych.

Budowanie wiarygodności instytucji zaufania publicznego [szerzej – społecznego], którymi z jednej strony są instytucje państwa, a z drugiej – instytucje finansowe, których działalność jest koncesjonowana, wymaga z pewnością czasu. Można jednak powtórzyć⁸, że interesujące byłoby ustalenie, czy istnieje jakaś współzależność między zaufaniem do instytucji finansowych a zaufaniem społecznym do instytucji publicznych o charakterze politycznym, gdyż mniejsze zaufanie do instytucji finansowych podważa paradoksalnie również wiarygodność instytucji państwa, którego skuteczna działalność nadzorcza okazuje się szczególnie pożądana. Na przeszkodzie do zaufania może stać 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, ale szersze i rzetelne rozważenie jej przyczyn powinno być również w interesie instytucji finansowych.

W szczególności zakłady ubezpieczeń powinny być zainteresowane rzetelnym ustaleniem przyczyn niższego, niżby się oczekiwało, zaufania społecznego. Znowu można powtórzyć¹⁰, nawiązując w pewnym sensie do podtytułu „Wiadomości Ubezpieczeniowych”, że finansowe wsparcie Diagnozy Społecznej byłoby „opłacalne” (substytucyjne wobec pieniędzy wydawanych na reklamy). Można wziąć przykład z bankowców i sfinansować przynajmniej moduł badania, który dotyczyłby problematyki ubezpieczeniowej. Wtedy dałoby się coś więcej powiedzieć o rzeczywistych przyczynach „kultury nieufności” w kontekście ubezpieczeniowym, zadając pytania o: zakres korzystania i powodach niekorzystania z ubezpieczeń, czynnikach decydujących o zapotrzebowaniu i ograniczających popyt gospodarstw domowych na ochronę ubezpieczeniową, doświadczenia związane z usługami ubezpieczeniowymi. Wszystko to w celu znacznie głębszego opisanie – tutaj tylko ogólnie przedstawionego – problemu 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. J. Czapiński, T. Panek, Warszawa, Rada Monitoringu Społecznego 2013.

Diagnoza Społeczna 2015: Warunki i jakość życia Polaków, red. J. Czapiński, T. Panek, Warszawa, Rada Monitoringu Społecznego 2015 [w druku].

Sztompka P., *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Kraków, Wydawnictwo Znak 2005.

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.

8. Zob. T. Szumlicz, *Zaufanie do zakładów ubezpieczeń w świetle Diagnozy Społecznej 2013 na tle innych instytucji finansowych*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe”, 2013 nr 3.

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

10. T. Szumlicz, *Zaufanie...*, op. cit.

Szumlicz T., *Stosunek do instytucji finansowych*, [w:] *Diagnoza Społeczna 2007: Warunki i jakość życia Polaków*, red. J. Czapiński, T. Panek, Warszawa, Rada Monitoringu Społecznego 2007.

Szumlicz T., *Stosunek do instytucji finansowych*, [w:] *Diagnoza Społeczna 2013: Warunki i jakość życia Polaków*, red. J. Czapiński, T. Panek, Warszawa, Rada Monitoringu Społecznego 2013.

Szumlicz T., *Zaufanie do zakładów ubezpieczeń w świetle Diagnozy Społecznej 2013 na tle innych instytucji finansowych*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe”, 2013 nr 3.

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

Higher trust in insurance companies in view of Social Diagnosis 2015

Trust may be considered a very important precondition for active use of the offer of financial services, and, in particular, insurance products. In Poland, since the very beginning of the political transformation the credibility of financial institution was gradually on the increase, reaching – which was proved by the results of the subsequent Social Diagnoses – the highest level in 2007. However, the 2008 economic and financial crisis saw a visible decline in the trust in financial institutions. Currently, there is a possibility of presenting this trust from before and after the crisis, as well as – which seems particularly important – the insurers' credibility as of today. It can be said that insurance companies – as is the case with other financial institutions – find it difficult to regain the trust level from 2007, but insurers' credibility in the years 2013–2015 increased, and – which may seem surprising – it happened in the period in which we saw a few events (limitation of the OFEs' share in the pension system, problem of CHF mortgage loans, turbulence around unit-linked life insurance policies) which might have eroded the trust. What is also interesting is the characteristic juxtaposition of the credibility of financial institutions, including insurance companies, with the public's low trust in state institutions which are, after all, expected to be more active, take relevant interventions and regulations which ensure consumer's protection on the insurance market.

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

PROF. ZW. DR HAB. TADEUSZ SZUMLICZ – kierownik Katedry Ubezpieczenia Społecznego w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie.

