

Piotr Majewski

Wyższa Szkoła Bankowa w Toruniu

Damian Walczak

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Wydział Nauk Ekonomicznych
i Zarządzania, Katedra Zarządzania Finansami

Autor do korespondencji: Piotr Majewski, pmajewski1@wp.pl

ŚWIADOMOŚĆ UBEZPIECZENIOWA STUDENTÓW W ASPEKCIE POSTRZEGANIA RYNKU UBEZPIECZENIOWEGO

Streszczenie: Jednym z kluczowych czynników wpływających na rozwój rynku ubezpieczeniowego jest świadomość ubezpieczeniowa. Niestety, zarówno świadomość ubezpieczeniowa, jak i postrzeganie tego rynku przez osoby ubezpieczone i potencjalnych klientów nie jest na poziomie pożądanym przez zakłady ubezpieczeń.

Wśród wielu czynników wpływających na stosunek osób fizycznych do rynku ubezpieczeniowego jednym z najistotniejszych jest płeć. Kobiety bowiem m.in. zdecydowanie negatywniej oceniają świadczenia/odszkodowania wypłacane przez zakłady ubezpieczeń, jednak ich opinie o poszczególnych instytucjach działających na rynku finansowym są korzystniejsze niż mężczyzn.

Słowa kluczowe: świadomość ubezpieczeniowa, rynek ubezpieczeniowy.

Klasyfikacja JEL: G22, K15.

INSURANCE AWARENESS AMONG STUDENTS IN TERMS OF THEIR PERCEPTION OF THE INSURANCE MARKET

Abstract: One of the key factors affecting the development of the insurance market is insurance awareness. Unfortunately, the perception of this market by both by current and prospective policyholders is not very favourable. Insurance institutions are rated considerably worse than, for example, banks. Among the many factors influencing the attitude of individuals towards the insurance market one of the most important is

gender, which probably has, or should have, some influence on preparing an appropriate range of insurance products on offer.

Keywords: insurance awareness, gender, insurance market.

Wstęp

Zachowania podmiotów na rynku ubezpieczeniowym są determinowane posiadaną przez nich specyficzną wiedzą oraz znajomością zasad funkcjonowania tego rynku (świadomością ubezpieczeniową) [Hryszko 2002; Pazio i Formatowska 2002; Rogowski i Policha 2000; Szumlicz 2006; OECD 2008; *Pre-launch* 2011].

Bez względu na zastosowaną definicję świadomości ubezpieczeniowej każda z nich odnosi się do pewnej wiedzy lub stanu intelektualnego (kształtowanych w długim okresie czasu), które mają bezpośredni wpływ na zachowania na rynku ubezpieczeniowym.

Celem artykułu jest przedstawienie wybranych wyników pilotażowego badania świadomości ubezpieczeniowej studentów z uwzględnieniem ich odpowiednich cech, takich jak: płeć, wiek, miejsce zamieszkania, tryb i rok studiów.

Zależności cech w artykule określono, korzystając z testu niezależności chi-kwadrat (test χ^2). W każdym takim teście zestawiano poszczególne odpowiedzi respondentów z potencjalnymi, wymienionymi powyżej cechami determinującymi podjęcie przez nich decyzji (odpowiednich wyliczeń dokonano z zastosowaniem programu SPSS Statistics 20).

Dla każdej pary cech postawiono hipotezę zerową H_0 , że porównywane cechy są niezależne, wobec hipotezy H_1 , że te cechy są zależne. Jeżeli wyliczone χ^2 jest większe od wartości krytycznej $\chi^2_{df, \alpha}$ (dla df stopni swobody $(r-1)(s-1)$ i ustalonego z góry poziomu istotności $\alpha = 0,05$), należy odrzucić H_0 , w przeciwnym razie nie ma podstaw do odrzucenia hipotezy zerowej [Domański 1979], tzn.:

- $\chi^2 \geq \chi^2_{df, \alpha}$, odrzucamy H_0 przy poziomie istotności α i możemy sądzić, że cechy są zależne,
- $\chi^2 < \chi^2_{df, \alpha}$, nie ma podstaw do odrzucenia H_0 o niezależności cech.

Wyniki badań

Badanie, którego wyniki przedstawia niniejsze opracowanie, zostało przeprowadzone metodą ankiety bezpośredniej wśród studentów Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu oraz Wyższej Szkoły Bankowej w Toruniu

w miesiącach marzec – maj 2011 r. W badaniu udział wzięło 1686 studentów ze wszystkich 16 wydziałów UMK (Toruń i Bydgoszcz) oraz z dwóch wydziałów WSB (Toruń i Bydgoszcz). Próbę dobrano w sposób celowy. Z każdego wydziału wylosowano jeden kierunek studiów, a kwestionariusz ankiety rozdano na wykładzie studentom I stopnia (wyłącznie 1 rok) oraz studentom II stopnia (wyłącznie 1 rok – ewentualnie IV rok I stopnia, np. kierunek lekarski).

W badaniu udział wzięło 1686 studentów, z tego:

- 1164 kobiet, 494 mężczyzn (9 braków odpowiedzi),
- 881 studentów UMK, 805 studentów WSB,
- 935 studentów studiów stacjonarnych i 751 studentów studiów niestacjonarnych.

Prezentowane badanie jest częścią projektu badawczego, w który zaangażowana jest także Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, a patronat nad całością przedsięwzięcia sprawuje Centrum Edukacji Ubezpieczeniowej Polskiej Izby Ubezpieczeń. Pilotaż przeprowadzonego na UMK i WSB badania ma m.in. na celu dopracowanie instrumentu badawczego, który w przyszłości posłuży do ogólnopolskiego badania postaw ubezpieczeniowych na reprezentatywnej próbie polskiego społeczeństwa.

Ze względu na zakres przeprowadzonych badań w pracy przedstawiono wybrane pytania, które wskazują na postrzeganie instytucji ubezpieczeniowych, motywów zachowań studentów na rynku ubezpieczeniowym oraz czynniki wpływające na podejmowanie określonych decyzji.

Analizując zależności między skłonnością do odkładania przez respondentów miesięcznie 10% swojego dochodu od samego początku zarabiania, w celu zwiększenia emerytury w przyszłości, a określonymi zmiennymi można zauważyć że:

- nie ma związku pomiędzy płcią oraz rokiem studiów a skłonnością do odkładania miesięcznie 10% swojego dochodu oraz
- można wykazać taki związek dla wieku, miejsca zamieszkania i trybu studiów.

Osoby starsze są zdecydowanie mniej skłonne do odkładania środków na dodatkową emeryturę. Osoby młode prawdopodobnie możliwość odkładania postrzegają jako szansę na zwiększenie swej przyszłej emerytury. Jednak wraz z upływem wieku, gdy zaczynają pracować, dostrzegają inne możliwości wydatkowania środków pieniężnych lub, w zamian za opłacone składki na obowiązkowe ubezpieczenie społeczne, oczekują godziwej emerytury ze środków pochodzących z dwóch filarów emerytalnych. Przyczyną takiej decyzji może być również ich doświadczenie życiowe, które pozwala im wątpić w skuteczność takich form inwestowania. Opłacania dodatkowych składek nie akceptują także studenci studiów niestacjonarnych, którzy płacą za swą edukację i w odmienny sposób traktują ewentualne obciążenia finansowe.

W największym zakresie negatywnie do wpłacania kolejnych środków na odległe świadczenia podchodzą mieszkańcy wsi i miast powyżej 250 tys.

Tabela 1. Zależności między skłonnością do odkładania miesięcznie 10% swojego dochodu od samego początku zarabiania, w celu zwiększenia emerytury w przyszłości, a wiekiem, miejscem zamieszkania i trybem studiów^a

Wyszczególnienie		Wiek					
		poniżej 20	20–25	26–30	31–35	powyżej 35	suma
Czy byłbyś w stanie odkładać miesięcznie 10% swojego dochodu od samego początku zarabiania, aby mieć o 40% wyższą emeryturę?	tak	142	786	64	46	88	1126
	nie	56	313	46	37	69	521
	suma	198	1099	110	83	157	1647
	Zamieszkanie						
		wieś	miasto < 10 tys.	miasto 10–99 tys.	miasto 100–250 tys.	miasto > 250 tys.	suma
	tak	365	102	264	244	142	1117
	nie	187	35	102	103	86	513
	suma	552	137	366	347	228	1630
	Tryb studiów						
		stacjonarny	niestacjonarny	suma			
	tak	696	443	1139			
	nie	230	304	534			
Suma		926	747	1673			

^a W tabelach 1 i 3 przedstawiono wyłącznie zmienne, które wykazują związek ze wskazanym pytaniem.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Tabela 2. Wyniki testowania zależności między skłonnością do odkładania miesięcznie 10% swojego dochodu od samego początku zarabiania, w celu zwiększenia emerytury w przyszłości, a wybranymi zmiennymi^a

Zmienna niezależna	χ^2	Stopnie swobody (df)	$\chi^2_{df,\alpha}$	Wartość p	Decyzja
Płeć	1,837	1	3,841	0,175	brak podstaw do odrzucenia H_0
Wiek	28,79	4	9,488	0,000	odrzuć H_0
Zamieszkanie	10,55	4	9,488	0,032	odrzuć H_0
Rok studiów	0,916	1	3,841	0,339	brak podstaw do odrzucenia H_0
Tryb studiów	47,848	1	3,841	0,000	odrzuć H_0

^a W celu zapewnienia przejrzystości pokazywanych danych zaprezentowano je z pominięciem „braków odpowiedzi”. Nieuwzględnienie „braków odpowiedzi” wynikało również z konieczności zapewnienia minimalnych liczebności „poszczególnych pól tabeli”, koniecznych przy stosowaniu testu niezależności chi-kwadrat.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Nie wykazano związku pomiędzy oceną świadczeń/odszkodowań wypłacanych przez zakłady ubezpieczeń a miejscem zamieszkania i rokiem studiów.

Występuje natomiast związek pomiędzy płcią a oceną działalności zakładów ubezpieczeniowych. Kobiety zdecydowanie bardziej negatywnie oceniają tę działalność niż mężczyźni, podobnie jak osoby starsze. Wraz z wiekiem wzrasta bowiem częstotliwość bezpośrednich i pośrednich kontaktów z zakładami ubezpieczeniowymi, co prawdopodobnie wpływa na wystawienie im negatywnej oceny [porównaj *Diagnoza* 2011].

Tabela 3. Zależności między oceną świadczeń/odszkodowań wypłacanych przez zakłady ubezpieczeń a płcią, wiekiem i trybem studiów

Wyszczególnienie		Wiek					
		poniżej 20	20–25	26–30	31–35	powyżej 35	suma
Jak oceniasz świadczenia/odszkodowania wypłacane przez zakłady ubezpieczeń?	działają sprawnie i zawsze wszystko jest gotowe na czas	22	82	18	11	22	155
	robią w większości wypadków duże problemy z wypłatą	56	369	30	27	37	519
	działają wolno i często zaniżają prawdziwą wartość	81	491	45	30	74	721
	w większość wypadków w ogóle ich nie wypłacają, stosując „kruczki prawne”	23	113	11	13	20	180
	Suma	182	1055	104	81	153	1575
	Wyszczególnienie	Tryb studiów			Płeć studiów		
		stacjonarne	niestacjonarne	suma	kobieta	mężczyzna	suma
	działają sprawnie i zawsze wszystko jest gotowe na czas	76	81	157	91	58	149
	robią w większości wypadków duże problemy z wypłatą	300	225	525	349	161	510
	działają wolno i często zaniżają prawdziwą wartość	418	314	732	512	203	715
	w większość wypadków w ogóle ich nie wypłacają, stosując „kruczki prawne”	88	96	184	152	54	206
	Suma	882	716	1598	1104	476	1580

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Tabela 4. Wyniki testowania zależności między oceną świadczeń/odszkodowań wypłacanych przez zakłady ubezpieczeń a wybranymi zmiennymi

Zmienna niezależna	χ^2	Stopnie swobody (df)	$\chi^2_{df,\alpha}$	Wartość p	Decyzja
Płeć	8,505	3	7,815	0,037	odrzućcie H_0
Wiek	26,012	12	21,026	0,011	odrzućcie H_0
Zamieszkanie	11,293	12	21,026	0,503	brak podstaw do odrzucenia H_0
Rok studiów	0,557	3	7,815	0,906	brak podstaw do odrzucenia H_0
Tryb studiów	8,849	3	7,815	0,031	odrzućcie H_0

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Analizując oczekiwania w zakresie pomocy respondentów w przypadku niezdolności do pracy, należy zwrócić uwagę, że największa liczba osób wskazuje na ewentualną pomoc członków rodziny. Zaledwie 110 osób wskazało na potencjalną pomoc uzyskaną z ubezpieczenia, a aż 372 osoby uważają, że nie mogą liczyć na nikogo¹. Najczęściej odpowiedź na poszczególne pytania zależała od płci i wieku respondentów. W każdym z wariantów odpowiedzi kobiety są zdecydowanie bardziej optymistycznie nastawione do możliwości skorzystania z konkretnej formy pomocy niż mężczyźni.

Tabela 5. Odpowiedzi na pytanie „Ulegasz wypadkowi i jesteś niezdolny (niezdolna) do pracy. Na kogo możesz liczyć?” oraz zależności między tymi odpowiedziami a wybranymi zmiennymi^a

Wyszczególnienie	Liczba wskazań	Zależność (na podstawie testu chi-kwadrat)
Na rodzinę	1512	płeć, wiek, tryb
Na państwo	99	płeć, rok
Na ZUS	198	×
Na opiekę społeczną	132	wiek, tryb
Na ubezpieczenia	110	wiek, rok
Na nikogo	372	płeć, wiek, zamieszkanie, rok

^a Ze względu na objętość artykułu analiza wpływu poszczególnych cech respondentów na ocenę każdej z form pomocy nie została przedstawiona (badanie zależności dokonano testem chi-kwadrat, jak w tabeli 2 i 4). Z tych samych powodów analiza ta nie została przedstawiona dla tabel 6 i 7.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

¹ Tak niska liczba wskazań na ubezpieczenie jest zapewne skutkiem nieznamomości oferty w zakresie odpowiednich ubezpieczeń lub (i) brakiem zaufania do nich.

Respondenci w największym zakresie ufają bankom, zdecydowanie mniej zakładom ubezpieczeń, a w najmniejszym zakresie ZUS-owi i KRUS-owi. Wyniki te w części są zgodne z wynikami *Diagnozy społecznej 2011* (najwyższe zaufanie do banków), jednak w przeciwieństwie do nich bardziej negatywnie oceniane są ZUS i KRUS [porównaj *Diagnoza 2011*]. Podobnie jak we wcześniejszych pytaniach płeć jest jedną z najistotniejszych zmiennych, od której zależą poszczególne odpowiedzi, kobiety bowiem zdecydowanie korzystniej oceniają poszczególne instytucje.

Niskie zaufanie do instytucji ubezpieczeniowych może wpłynąć negatywnie na postrzeganie przez Polaków banków, które rozwijają ofertę w ramach *bancassurance*. Istota tej działalności polega bowiem na oferowaniu usług ubezpieczeniowych przez „lubiane” banki i „nie lubiane” firmy ubezpieczeniowe. Natomiast jakakolwiek odmowa wypłaty odszkodowania przez ubezpieczyciela może być odebrana jako decyzja banku, który przecież sprzedał to ubezpieczenie.

Tabela 6. Odpowiedzi na pytanie „Jakie jest twoje zaufanie do instytucji?” oraz zależności między tymi odpowiedziami a wybranymi zmiennymi

Wyszczególnienie	1 (najmniejsze)	2	3	4	5 (największe)	Suma	Średnia/ mediana	Zależność (na podstawie testu chi-kwadrat)
Banki	110	143	484	653	269	1659	3,49/4	zamieszkanie
Zakłady ubezpieczeń	253	383	715	266	20	1637	2,64/3	płeć
Towarzystwa Funduszy inwestycyjnych	317	473	613	195	20	1618	2,46/3	płeć
ZUS	654	449	386	114	33	1636	2,03/2	płeć, zamieszkanie, tryb
KRUS	665	417	377	114	42	1615	2,04/2	płeć, wiek, zamieszkanie, tryb

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Zgodnie z przewidywaniami wskazującymi na niski poziom świadomości ubezpieczeniowej respondenci za najistotniejszą cechę wpływającą na wybór konkretnego ubezpieczyciela uważają ceny ubezpieczeń. Inne elementy, jak np. marka, wpływające na wybór konkretnej oferty zostały ocenione zdecydowanie niżej – najniżej oceniono: opinię agenta i reklamę.

Oczywiście podobnie jak w poprzednich pytaniach cechami w największym zakresie wpływającymi na odpowiednią decyzję była płeć, wiek i tryb studiów.

Tabela 7. Odpowiedzi na pytanie „Gdybyś miał się ubezpieczyć, co skłoniłoby Cię do wyboru konkretnego ubezpieczyciela?” oraz zależności między tymi odpowiedziami a wybranymi zmiennymi

Wyszczególnienie	1 (najmniej)	2	3	4	5 (najbardziej)	Suma	Średnia/ mediana	Zależność (na podstawie testu chi-kwadrat)
Cena	80	102	351	463	651	1647	4,03/4	pleć, wiek, tryb
Unikalność ofert	102	164	342	496	526	1630	3,89/4	pleć, wiek, tryb
Rady znajomych	241	325	518	368	166	1618	3,17/3	pleć, tryb
Reklama	849	424	230	56	23	1582	2,17/1	×
Opinia agenta	586	430	358	175	60	1609	2,49/2	rok
Marka ubezpieczyciela	80	102	351	463	651	1647	3,25/3	pleć, wiek, rok, tryb

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

W przeprowadzonym badaniu zapytano również o podmioty, do których respondenci zwróciliby się w przypadku problemów z uzyskaniem odszkodowania od zakładu ubezpieczeń. Aż 292 studentów wskazało Polska Izbę Ubezpieczeń jako podmiot, do którego można się zwrócić w takim przypadku. Mniejsza liczbę wskazań (278) miała kancelaria odszkodowawcza. Kancelarie te, pomimo częstych nagannych zachowań rynkowych i braku kwalifikacji merytorycznych części działających podmiotów, są jednak instytucją, która teoretycznie może „pomóc” klientowi w uzyskaniu należnego odszkodowania [*Działalność kancelarii*, s. 62].

Zakończenie

W badaniu przeprowadzonym wśród prawie 2 tysięcy studentów z 18 wydziałów dwóch uczelni prześledzono postrzeganie przez nich rynku ubezpieczeniowego, podmiotów na nim funkcjonujących oraz czynników wpływających na podejmowanie odpowiednich decyzji. Wyniki prowadzą do następujących wniosków.

Po pierwsze, respondenci negatywnie oceniają wypłacane przez zakłady ubezpieczeń odszkodowania. Zaledwie 10% respondentów uważa, że zakłady ubezpieczeń działają sprawnie i zawsze wszystko jest gotowe na czas w zakresie przyznanych świadczeń.

Po drugie, wszystkie instytucje ubezpieczeniowe są zdecydowanie gorzej oceniane niż np. banki, które nadal są postrzegane jako podmioty zaufania publicznego.

Niska ocena zaufania do branży ubezpieczeniowej może wynikać z braku wiedzy o mechanizmach funkcjonowania rynku ubezpieczeń i niewykształconej świadomości ubezpieczeniowej (ta zależność będzie przedmiotem dalszych badań).

Należy także podkreślić, że analizując postawy konsumentów na rynku ubezpieczeniowym, powinno się uwzględniać zróżnicowanie w zakresie cech podmiotów na nim występujących. Jak wskazano bowiem w pracy, jednym z najważniejszych czynników wpływających na stosunek do rynku ubezpieczeniowego jest płeć [zobacz również Doerpinghaus, Schmit i Yeh 2008; Powell i Ansic 1997].

Bibliografia

- Diagnoza społeczna*, 2011, w: Czapiński, J., Panek, T. (red.), *Diagnoza społeczna, raporty*, www.diagnoza.com, s. 190–195 [dostęp: 25.03.2012].
- Doerpinghaus, H., Schmit, J., Yeh, J., 2008, *Age and Gender Effects on Auto Liability Insurance Payouts*, *Journal of Risk and Insurance*, vol. 75, iss. 3, s. 527–550.
- Domański, C., 1979, *Statystyczne testy nieparametryczne*, PWE, Warszawa.
- Hryszko, A., 2002, *Świadomość ubezpieczeniowa przedsiębiorcy przy zabezpieczeniu operacji finansowych*, w: Znaniecka, K. (red.), *Finanse, bankowość i ubezpieczenia wobec wyzwań współczesności*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice, s. 103.
- Monkiewicz, J. (red.), *Działalność kancelarii odszkodowawczych na rynku ubezpieczeń OC. Diagnoza i propozycje działań*, http://dziennikubebezpieczeniowy.pl/pub/091001_promotor_kancelarie.pdf [dostęp: 5.04.2012].
- Pre-launch Report of Insurance Campaign Survey Awareness*, 2001, National Council of Applied Economic Research, New Delhi.
- OECD, 2008, *Improving Financial Education and Awareness on Insurance and Private Pensions*.
- Pazio, N.M., Formanowska, A., 2002, *Struktura świadomości ubezpieczeniowej w świetle badań*, *Wiadomości Ubezpieczeniowe*, nr 3/4, s. 42.
- Powell, M., Ansic, D., 1997, *Gender Differences in Risk Behaviour in Financial Decision-Making: An Experimental Analysis*, *Journal of Economic Psychology*, vol. 18, iss. 6, November, s. 605–628.
- Rogowski, S., Policha, K., 2000, *Świadomość ubezpieczeniowa a decyzje o zarządzaniu ryzykiem*, *Przegląd Ubezpieczeń Społecznych i Gospodarczych*, nr 5, s. 39.
- Szumlicz, T., 2006, *Atrybuty świadomości i przezorności ubezpieczeniowej*, *Rozprawy Ubezpieczeniowe*, nr 1, s. 21–23.