

# Zaufanie do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w świetle Diagnozy Społecznej (2007–2015)

---

Zaufanie można uznać za bardzo ważny warunek skutecznej działalności każdej instytucji, zarówno publicznej, jak i prywatnej. Artykuł koncentruje się na opisie zaufania do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jako instytucji publicznej (lepiej: instytucji zaufania społecznego). Interesująca wydaje się przy tym możliwość skonfrontowania zaufania do ZUS z wiarygodnością wybranych instytucji finansowych, a zwłaszcza prywatnych zakładów ubezpieczeń. Istotne okazuje się też odwołanie do stopnia zaufania społecznego do najważniejszych instytucji państwa, od których oczekuje się pewnego wpływu w postaci stosownych regulacji prawnych i podejmowania interwencji w interesie klientów wymienionych instytucji.

**Słowa kluczowe:** zaufanie, Zakład Ubezpieczeń Społecznych, instytucje finansowe, państwo, diagnoza społeczna

# Wprowadzenie

Zaufanie może być definiowane najogólniej jako „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”. W poniższych rozważaniach 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”<sup>1</sup>.

Poniższy wywód koncentruje się na opisie aktualnego poziomu zaufania do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych<sup>2</sup> jako instytucji zaufania społecznego. Zaufanie to będzie skonfrontowane z zaufaniem do wybranych instytucji finansowych, a zwłaszcza prywatnych zakładów ubezpieczeń. Warto bowiem zauważyć, że w przypadku ryzyk społecznych, zakłady ubezpieczeń powinny uczestniczyć w doubezpieczeniu do powszechnego systemu zabezpieczenia społecznego, który zapewnia bezpieczeństwo socjalne (ryzyka: choroby, niezdolności do pracy, wypadków przy pracy, śmierci żywiciela, bezrobocia, starości, wydatków na leki, kosztów pogrzebu) w stopniu relatywnie coraz mniejszym. Oczekiwanie w miarę wyczerpującej odpowiedzi na pytanie o poziom zaufania do innych instytucji finansowych wydaje się zatem w pełni zasadne. Na tym tle polityczne znaczenie będzie miało odwołanie do stopnia zaufania społecznego do najważniejszych instytucji państwa (ich instytucji nadzorczych i kontrolnych). Oczekuje się od nich odpowiednio większej aktywności, stosownej interwencji i rozsądnych regulacji, zapewniających bezpieczeństwo socjalne.

To, że w Polsce zaufanie do instytucji finansowych jest wciąż za małe, nie ulega wątpliwości, jeżeli nawet wziąć pod uwagę okresy, w których wiarygodność tych instytucji rosła. Zaświadczały o tym wyniki kolejnych Diagnoz Społecznych<sup>3</sup>, badających m.in. zaufanie Polaków do banków, zakładów ubezpieczeń, funduszy inwestycyjnych, giełdy,

1 P. Sztompka, *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Kraków 2005, s. 312 i 326. Przedmiotem szczególnej uwagi może być też analiza sytuacji określanych szerzej mianem „klimatu zaufania” lub „klimatu nieufności”. Zob. P. Sztompka, *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Kraków 2007.

2 Nieczęsto dostrzega się to, że ZUS jako instytucja działa – w zmieniającym się otoczeniu społeczno-ekonomiczno-politycznym – już od 1934 r.

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 ustalane są przy użyciu metody wywiadu bezpośredniego z przedstawicielem gospodarstwa domowego (osobą najlepiej zorientowaną w sytuacji gospodarstwa domowego). Jakość życia mierzona jest natomiast przy użyciu metody 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, 2013 i 2015, a więc utrzymywany jest dwuletni rytm badania. Przeprowadza się je 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 badaniu Diagnoza Społeczna 2015 uczestniczyła reprezentatywna próba obejmująca 11 700 gospo-

otwartych funduszy emerytalnych i Zakładu Ubezpieczeń Społecznych<sup>4</sup>, uwzględniających opinie o tych instytucjach w ujęciu płci, wieku, wykształcenia, pozycji majątkowej, statusu społeczno-zawodowego<sup>5</sup>.

Badanie zaufania do instytucji, z których powszechnie korzystamy, nie powinno być przedstawiane wyłącznie statystycznie. Trzeba wziąć pod uwagę, że odpowiedź na pytanie o zaufanie jest podawana intuicyjnie i subiektywnie, w dużej zależności od rodzaju kontaktu z daną instytucją. Dana opinia (możliwa jest odpowiedź „nie mam zdania”) dotycząca Zakładu Ubezpieczeń Społecznych może być wyrażona przez osobę tylko pośrednio obserwującą działalność ZUS, osobę zainteresowaną tylko stanem swojego konta emerytalnego prowadzonego przez ZUS, osoby tylko incydentalnie korzystającej z usług i świadczeń ZUS, ale także tych osób, które otrzymują długookresowe świadczenia rentowe lub emerytalne. Przesłanki wyrażanego zaufania mogą być zatem różne. W zależności od wieku respondenta można też mówić o odmiennych argumentach podawanych za lub przeciw zaufaniu. Jak się okaże, zaufanie do ZUS właśnie z tego powodu – w zależności od cech respondentów – jest bardzo zróżnicowane, bardziej niż do innych instytucji finansowych.

## 1. Stosunek do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych według Diagnozy Społecznej 2007

W 2007 r. w Diagnozie Społecznej pojawiło się po raz pierwszy pytanie dotyczące Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jako instytucji parafinansowej, dysponującej Funduszem Ubezpieczeń Społecznych<sup>6</sup>. Odpowiedzi na pytanie „Czy ma Pan(i) zaufanie do

---

darstw 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.

- 4 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 z 2015 r.
- 5 Diagnozy uwzględniają też miejsce zamieszkania. Po pierwsze, przedstawiają wyniki w układzie wojewódzkim, po drugie, w ujęciu miasta (miasta o liczbie mieszkańców 500 000 i więcej, miasta o liczbie mieszkańców 200 000–500 000, miasta o liczbie mieszkańców 100 000–200 000, miasta o liczbie mieszkańców 20 000–100 000, miasta o liczbie mieszkańców poniżej 20 000) i wieś. W tym omówieniu wyników diagnozy zróżnicowania tego nie uwzględniamy, zresztą jest ono trudne do zinterpretowania (w przypadku ZUS nie jest też tak duże, jak w przypadku innych cech respondentów).
- 6 ZUS obsługuje też szereg innych funduszy, co jest związane ze zbieraniem składek i wypłatą świadczeń. Ma to wpływ na ocenę tej instytucji ze strony płatników składek (zakładów pracy). Poniższe oceny z natury rzeczy dotyczą zdania indywidualnych respondentów, konkretnych członków-reprezentantów badanych gospodarstw domowych.

ZUS-u?” – okazały się interesujące w porównaniu do tych, które dotyczyły instytucji *stricte* finansowych. ZUS wzbudzał wtedy zaufanie 25% ogółu respondentów, nie okazywało go 39%. Zdania nie miało 36% respondentów. Wśród tych, którzy określili swoje stanowisko, stopień zaufania do ZUS wynosił więc 39%.

W 2007 r. odpowiedzi dotyczące instytucji finansowych *sensu stricto* można było porównać z tymi z lat poprzednich (2003 i 2005 r.)<sup>7</sup>. W 2007 r. na pytanie, dotyczące instytucji, z której usług najczęściej korzystamy: „Czy ma Pan(i) zaufanie do banków?”, odpowiedzi były następujące: tak – 54% (w badaniu z 2005 r. – 46%, w badaniu z 2003 r. – 44%); nie – 16% (w badaniu z 2005 r. – 20%, w badaniu z 2003 r. – 21%); zdania nie miało 30% badanych. Wśród tych, którzy określili swoje stanowisko, wyraźnie zwiększył się stopień zaufania do banków i w 2007 r. wynosił już 77%, podczas gdy w badaniu z 2005 r. wynosił 70%, a w badaniu z 2003 r. – 68%.

W badaniu z 2007 r. na pytanie: „Czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeń na życie?” – odsetek odpowiedzi pozytywnych wyniósł 26%. W poprzednich badaniach odsetek ten był mniejszy, bo w 2005 r. wynosił 23%, a w 2003 r. – 20%. Odpowiedzi negatywnych w 2007 r. było 27% (w badaniu z 2005 r. – 30%, a w badaniu z 2003 r. – 31%). Bardzo duża część respondentów, bo ponad 47%, nie potrafiła wypowiedzieć się na zadany temat (w badaniu z 2005 r. odsetek ten też wynosił 47%, a w badaniu z 2003 r. – 49%). Biorąc pod uwagę tych, którzy określili swoje stanowisko, zaufanie do zakładów ubezpieczeń życiowych było większe niż w latach poprzednich, bo wynosiło 49% (2005 r. – 43%; 2003 r. – 39%).

Z kolei na pytanie: „Czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeń majątkowych?”, odsetek odpowiedzi pozytywnych w badaniu z 2007 r. wyniósł 15% (w badaniu z 2005 r. – 12%, w badaniu z 2003 r. – 11%), a odpowiedzi negatywnych 28% (w badaniach z 2005 r. i 2003 r. – 30%); wciąż duża część respondentów, bo 57%, nie miała zdania (w badaniu z 2005 r. – 58%, w badaniu z 2003 r. – 59%). Biorąc pod uwagę tych, którzy określili swoje stanowisko, stopień zaufania do zakładów ubezpieczeń majątkowych statystycznie dość wyraźnie się zwiększył, choć nadal był niski, gdyż wynosił 34% (w badaniu z 2005 r. – 28%, w badaniu z 2003 r. – 27%).

Na pytanie: „Czy ma Pan(i) zaufanie do giełdy?”, odpowiedzi były mniej korzystne. Zaufanie do giełdy miało bowiem 8% ogółu respondentów (w badaniu z 2005 r. – 7%; w badaniu z 2003 r. – 5%), a brak zaufania – 28% (w badaniu z 2005 r. – 29%; w badaniu z 2003 r. – 28%); jednakże aż 64% respondentów nie miało na ten temat zdania (podobnie w 2005 r., w badaniu z 2003 r. – 67%). Wśród tych, którzy określili swoje stanowisko, stopień zaufania do giełdy wynosił 22% (w badaniu z 2005 r. – 19%; w badaniu z 2003 r. – 15%).

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

<sup>7</sup> Dla instytucji finansowych 2007 r. to okres przedkryzysowy, w którym odnotowaliśmy najwyższy poziom wiarygodności instytucji finansowych od 2000 r.

## 2. Stosunek do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych i instytucji finansowych w latach 2013–2015

Kolejne tabele bardzo szczegółowo przedstawiają aktualny stan zaufania do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych i innych instytucji finansowych (Narodowego Banku Polskiego, banków komercyjnych, zakładów ubezpieczeń życiowych, zakładów ubezpieczeń majątkowych, giełdy) ustalony na podstawie Diagnozy Społecznej 2015. Przyjrzyjmy się najpierw jej ogólnym wynikom, dokonując następnie porównania wyników przede wszystkim z Diagnozą Społeczną 2013.

Porównania te należy poprzedzić dwoma ważnymi uwagami metodycznymi. Po pierwsze, od 2011 r. w Diagnostyce 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. poszerzono skalę możliwych odpowiedzi na pytania o zaufanie do instytucji finansowych. Zamiast trzech możliwości odpowiedzi: (1) tak, (2) nie, (3) nie mam zdania, wprowadzono cztery możliwe odpowiedzi: (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 ZUS-u?” (zob. tabela 1), 39% odpowiedzi było pozytywnych (w 2013 r. – 36%). Brak zaufania do ZUS wykazuje 42% respondentów (w 2013 r. – 45%). Zdania nie ma prawie 19%. Pośród tych, co mają zdanie, stopień zaufania do ZUS wynosi zatem 48%, czyli zaufanie ogólnie wzrosło (w 2013 r. wynosiło 44%).

W 2015 r. na pytanie: „Czy ma Pan(i) zaufanie do Narodowego Banku Polskiego?” (zob. tabela 2), odpowiedzi „tak – duże” i „tak – umiarkowane” dają razem 63% (w 2013 r. – 62%), a odpowiedzi „nie” – 12% (podobnie w 2013 r.); zdania nie ma 25% respondentów. Wśród tych, którzy określili swoje stanowisko, pozytywne odpowiedzi stanowią więc aż 84%, czyli podobnie jak w 2013 r.

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% (w 2013 r. – 38%), a odpowiedzi „nie” – 26% (w 2013 r. – 28%), zdania nie ma 30% respondentów. Wśród

tych, którzy określili swoje stanowisko, pozytywne odpowiedzi dotyczące banków komercyjnych stanowią więc 63%, czyli więcej niż w 2013 r. (wtedy 58%).

W 2015 r. na pytanie: „Czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeń na życie?” (zob. tabela 4), odsetek odpowiedzi pozytywnych w badaniu z 2015 r. wynosi ponad 35% (w 2013 r. – 31%). Odpowiedzi negatywnych jest 32% (w 2013 r. – 34%). 33% respondentów nie potrafi wypowiedzieć się na ten temat. Biorąc pod uwagę tych, którzy określili swoje stanowisko, stopień zaufania do zakładów ubezpieczeń życiowych wynosi 53%, czyli jest większy niż w 2013 r. (wtedy wynosił 47%).

Z kolei na pytanie: „Czy ma Pan(i) zaufanie do towarzystw ubezpieczeń majątkowych?” (zob. tabela 5), odsetek odpowiedzi pozytywnych według Diagnozy z 2015 r. wynosi 31% (w 2013 r. – 27%). Odpowiedzi negatywnych jest 32% (w 2013 r. – 34%). 37% respondentów nie potrafi wypowiedzieć się na ten temat. Biorąc pod uwagę tych, którzy określili swoje stanowisko, stopień zaufania do zakładów ubezpieczeń majątkowych wynosi 49%, czyli jest też wyższy niż w 2013 r. (wtedy 46%).

Na pytanie: „Czy ma Pan(i) zaufanie do giełdy?” (zob. tabela 6), odpowiedzi (ze zrozumiałych względów, powód – awersja do ryzyka) są wciąż mniej pozytywne niż w przypadku innych instytucji finansowych. Zaufanie (suma odpowiedzi „tak – duże” i „tak – umiarkowane”) do giełdy ma bowiem w 2015 r. (podobnie jak w 2013 r.) 16% ogółu badanych, a brak zaufania wyraża 28% spośród nich (w 2013 r. – 34%). Jednakże aż 56% respondentów nie ma na ten temat zdania. Pośród tych, którzy określili swoje stanowisko, stopień zaufania do giełdy wynosi obecnie tylko 36%, ale i tak jest to więcej niż w 2013 r. (32%).

W tym miejscu, odwołując się do wyników Diagnoz Społecznych z lat 2007 i 2013, można było przekornie powiedzieć, iż tylko zmiana skali wyrażania opinii, która „sztucznie” podwyższała wtedy oceny, pozwoliła poprawić wiarygodność niektórych instytucji finansowych. Dotyczy to w znaczącym stopniu zakładów ubezpieczeń majątkowych (45% zaufania w 2013 r. wobec 34% zaufania w 2007 r.); giełdy (32% zaufania w 2013 r. wobec 22% zaufania w 2007 r.), a także w mniejszym stopniu ZUS (44% zaufania w 2013 r. wobec 39% zaufania w 2007 r.). Wtedy swoją wiarygodność obniżyły (zwłaszcza przy uwzględnieniu wskazanej zmiany metodycznej) tylko zakłady ubezpieczeń życiowych (47% zaufania w 2013 r. wobec 49% zaufania w 2007 r.).

Natomiast na podstawie w pełni porównywalnych danych można stwierdzić, iż w ciągu minionych dwóch lat (2013–2015) zaufanie do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych i 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 nadwerężyć. Uzasadnione wydaje się więc przypuszczenie, że – bez tych mocno nagłośnionych problemów w funkcjonowaniu rynku finansowego – badane instytucje mogłyby jeszcze wyraźniej zyskać na wiarygodności w latach 2013–2015.

**Tabela 1.** Zaufanie do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2015 r. (w %)

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+ lat	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%	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. Warunki i jakość życia Polaków*

**Tabela 2.** Zaufanie do Narodowego Banku Polskiego w 2015 r. (w %)

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+ lat	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%	13,5	51,4	12,5	22,6	13,46
górnny 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*

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

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+ lat	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%	4,7	37,2	28,1	30,0	100,0
górnny 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 zakładów ubezpieczeń życiowych w 2015 r. (w %)

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+ lat	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%	2,1	33,2	32,2	32,5	100,0
górnny 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 5.** Zaufanie do zakładów ubezpieczeń majątkowych w 2015 r. (w %)

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+ lat	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%	1,7	27,7	32,3	38,3	100,0
górnny 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 6.** Zaufanie do giełdy w 2015 r. (w %)

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+ lat	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%	0,8	13,0	27,7	58,5	100,0
górnny 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*

Należy podkreślić, że stopień zaufania do instytucji finansowych jest zawsze zróżnicowany, gdy weźmie się pod uwagę konkretne cechy demograficzne i społeczno-zawodowe respondentów. Na ogół więcej zaufania do poszczególnych instytucji finansowych niż przeciętnie wykazują osoby w średnim wieku (25–44 lata), osoby posiadające przynajmniej średnie wykształcenie, osoby lepiej sytuowane, przedsiębiorcy prywatni i ich pracownicy, osoby pracujące w sektorze publicznym. Trzeba jednak w tym miejscu – po pierwsze – 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 obdarzały je większym niż średnie zaufaniem. Po drugie, zróżnicowanie zaufania według konkretnych cech w przypadku instytucji finansowych mieściło się w granicach kilkunastu punktów procentowych.

Od tych charakterystyk osób, które mają więcej zaufania do instytucji finansowych i mocniej reagują na „zakłócenia” rynkowe, zdecydowanie odbiegają charakterystyki osób, które ufają Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych. Przedstawiają to dane zawarte w tabelach 7 i 8.

W 2013 r. różnica pomiędzy osobami, które miały zdanie: które okazywały największe zaufanie (osoby w wieku 65+ lat) i które okazywały najmniejsze zaufanie (uczniowie i studenci), wynosiła aż 40,5 p.p. (68,4% – 27,9%).

W 2015 r. różnica pomiędzy osobami, które miały zdanie: które okazywały największe zaufanie (osoby w wieku 65+ lat) i które okazywały najmniejsze zaufanie (osoby w wieku do 24 lat), wynosiła nieznacznie mniej, bo 37,5 p.p. (69,6% – 32,1%).

**Tabela 7.** Zaufanie do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2013 r. (w %)

Stopień zaufania	TAK, duże	TAK, umiarkowane	NIE	Zaufanie pośród tych, którzy mają zdanie
Ogółem	3,5	32,1	45,1	44,1
płeć				
mężczyźni	3,0	30,0	48,6	40,4
kobiety	4,1	34,0	41,9	47,6
wiek				
do 24 lat	1,4	17,7	43,2	30,7
25–34 lata	1,5	26,0	53,2	34,1
35–44 lata	2,0	25,4	55,4	33,1
45–59 lat	2,8	32,1	48,4	41,9
<b>60–64 lata</b>	<b>5,5</b>	<b>46,3</b>	<b>35,4</b>	<b>59,4</b>
<b>65+ lat</b>	<b>9,0</b>	<b>48,8</b>	<b>26,7</b>	<b>68,4</b>
poziom wykształcenia				
podstawowe	5,9	37,6	31,9	57,7
średnie	3,3	31,3	44,2	43,9
wyższe i policealne	2,6	30,9	55,4	37,7

Stopień zaufania	TAK, duże	TAK, umiarkowane	NIE	Zaufanie pośród tych, którzy mają zdanie
grupa dochodowa				
dolny kwartył	3,5	28,1	42,3	42,8
środkowe 50%	4,1	34,3	42,8	47,3
górnny kwartył	3,0	33,0	51,4	41,2
status społeczno-zawodowy				
pracownicy sektora publicznego	2,0	30,1	55,1	36,8
pracownicy sektora prywatnego	1,4	27,3	54,9	34,3
prywatni przedsiębiorcy	1,2	27,9	59,8	32,7
rolnicy	2,8	26,4	35,7	45,0
<b>renciści</b>	<b>6,6</b>	<b>39,9</b>	<b>33,4</b>	<b>58,2</b>
<b>emeryci</b>	<b>8,5</b>	<b>49,1</b>	<b>28,5</b>	<b>66,9</b>
uczniowie i studenci	1,4	15,2	43,0	27,9
bezrobotni	1,4	24,9	49,0	34,9
inni bierni zawodowo	3,5	27,3	44,6	40,8

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Diagnozy Społecznej 2015*

**Tabela 8.** Zaufanie do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2015 r. (w %)

Stopień zaufania	TAK, duże	TAK, umiarkowane	NIE	Zaufanie pośród tych, którzy mają zdanie
Ogółem	3,9	35,2	42,4	48,0
płeć				
mężczyźni	3,5	32,8	46,2	44,0
<b>kobiety</b>	<b>4,3</b>	<b>37,3</b>	<b>39,0</b>	<b>51,6</b>
wiek				
do 24 lat	1,4	21,9	40,0	36,8
25–34 lata	2,1	28,4	51,2	37,3
35–44 lata	2,7	28,5	51,9	37,5
45–59 lat	3,2	34,8	45,0	45,8
<b>60–64 lata</b>	<b>5,9</b>	<b>46,1</b>	<b>33,9</b>	<b>60,5</b>
<b>65+ lat</b>	<b>8,5</b>	<b>51,5</b>	<b>26,2</b>	<b>69,6</b>
poziom wykształcenia				
<b>podstawowe i niższe</b>	<b>6,0</b>	<b>40,5</b>	<b>31,4</b>	<b>59,7</b>
zasadnicze/gimnazjum	3,5	34,4	38,1	49,9
średnie	4,2	35,4	42,8	48,1
wyższe i policealne	3,0	33,2	52,5	40,8
grupa dochodowa				
<b>dolny kwartył</b>	<b>4,3</b>	<b>35,8</b>	<b>35,9</b>	<b>52,8</b>
<b>środkowe 50%</b>	<b>4,6</b>	<b>38,7</b>	<b>41,0</b>	<b>51,4</b>
<b>górnny kwartył</b>	<b>4,2</b>	<b>33,9</b>	<b>50,6</b>	<b>43,0</b>

Stopień zaufania	TAK, duże	TAK, umiarkowane	NIE	Zaufanie pośród tych, którzy mają zdanie
status społeczno-zawodowy				
pracownicy sektora publicznego	3,4	33,8	50,5	42,4
pracownicy sektora prywatnego	2,3	28,8	52,2	37,3
prywatni przedsiębiorcy	2,0	26,4	60,0	32,1
rolnicy	1,5	29,4	35,5	46,5
<b>renciści</b>	<b>6,9</b>	<b>45,3</b>	<b>29,1</b>	<b>64,2</b>
<b>emeryci</b>	<b>8,3</b>	<b>51,8</b>	<b>27,2</b>	<b>68,8</b>
uczniowie i studenci	1,2	22,4	36,5	39,3
bezrobotni	1,7	27,7	45,7	39,1
inni bierni zawodowo	2,6	32,2	41,3	45,7

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Diagnozy Społecznej 2015*

Spektakularnym zabiegiem badawczym w opisie zaufania jest ustalenie przypadków, w których zaufanie statystycznie przewyższa brak zaufania, pośród osób, które mają zdanie na dany temat. W 2013 r. dotyczyło to zaufania do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (zob. tabela 7) ze strony:

- osób w wieku 60–64 lata,
- osób w wieku 65+ lat,
- osób o podstawowym poziomie wykształcenia,
- rencistów,
- emerytów.

Natomiast w 2015 r. podobne sytuacje, gdy zaufanie do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych przewyższało brak zaufania, występowały w szerszym zakresie (zob. tabela 8), gdyż dotyczyły:

- kobiet,
- osób w wieku 60–64 lata,
- osób w wieku 65+ lat,
- osób z podstawowym i niższym wykształceniem,
- osób z dolnego kwartyła dochodowego,
- osób ze środkowej grupy dochodowej,
- rencistów,
- emerytów.

Brak zaufania do instytucji o charakterze finansowym stanowi poważny problem społeczny, ponieważ przekonanie, że zaufanie jest najważniejszym czynnikiem życia społecznego jest – z teoretycznego i z praktycznego punktu widzenia – dość oczywiste. Szczególne znaczenie ma wiarygodność, gdy chodzi o finansowanie bezpieczeństwa socjalnego. Nieufność do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych bywa tłumaczona diametralnie różnymi powodami. Z jednej strony można mówić o nieufności wynikającej

z niezrozumienia systemu ubezpieczeń społecznych, polegającego na wspólnotach osób narażonych na różne rodzaje ryzyka społecznego. Z drugiej – może chodzić o ocenę sprawności działania instytucji. Wyniki Diagnoz Społecznych wskazują raczej na tę pierwszą przyczynę. Nie należy też pomijać 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)<sup>8</sup>, co na pewno jest trudniej zmienić.

Z związku z tym warto zwrócić uwagę na zaufanie do instytucji państwa, które jest organizatorem systemu zabezpieczenia społecznego i występuje w roli legislatora. Według Diagnoz z 2013 r. i 2015 r. (zob. tabela 9) zaufanie do podstawowych instytucji państwa się zwiększyło. Jeżeli zsumować odpowiedzi „tak – duże” i „tak – umiarkowane”, to pośród tych, którzy mieli zdanie, w 2013 r. zaufanie do rządu deklarowało 33% respondentów, a w 2015 r. – 40% respondentów. Zaufanie do sejmu w 2013 r. deklarowało 33% respondentów, a w 2015 r. – 41% respondentów. Zaufanie do prezydenta w 2013 r. deklarowało 59% respondentów, a w 2015 r. – 60% respondentów.

**Tabela 9.** Zaufanie do instytucji państwa w 2013 r. i 2015 r. (w %)

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 *Diagnozy Społecznej 2013* i *Diagnozy Społecznej 2015*

Trudno obecne zaufanie do kluczowych instytucji państwa, na poziomie 40% do rządu i na poziomie 41% do sejmu, uznawać za zadowalające, jeżeli równocześnie dość powszechnie mówi się o niewielkim zaufaniu do ZUS i instytucji finansowych. Tymczasem zaufanie do sejmu i rządu jest na niższym poziomie aniżeli wykazywane w stosunku do większości instytucji o charakterze finansowym.

<sup>8</sup> P. Sztompka, *Socjologia...*, op. cit., s. 312 i 326.

Budowanie wiarygodności instytucji zaufania publicznego (szerzej – społecznego), którymi z jednej strony są instytucje państwowe, a z drugiej rozmaite instytucje finansowe – publiczne, publiczno-prywatne, prywatne, wymaga z pewnością czasu. Interesujące jednak byłoby diagnostyczne ustalenie, czy istnieje jakaś współzależność między zaufaniem do instytucji o charakterze finansowym a zaufaniem społecznym do instytucji publicznych o charakterze politycznym, gdyż mniejsze zaufanie do instytucji finansowych podważa paradoksalnie również wiarygodność instytucji państwa, których skuteczna działalność jest szczególnie pożądana. Na przeszkodzie do zaufania może stać kultura nieufności w ogóle („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”)<sup>9</sup>, co w Polsce jest często przytaczanym argumentem. Jednakże szersze i rzetelnniejsze rozważenie jej przyczyn powinno leżeć w interesie obu wyróżnionych stron, aby stworzyć atmosferę zaufania, bez którego trudno sobie wyobrazić pożądaną zmianę w systemie zabezpieczenia społecznego i ewentualnego zakresu udziału w nim instytucji publicznych, publiczno-prywatnych i prywatnych.

prof. zw. dr hab. Tadeusz Szumlicz  
Szkoła Główna Handlowa w Warszawie

## ŹRÓDŁA

- Rada Monitoringu Społecznego, *Diagnoza Społeczna 2013. Warunki i jakość życia Polaków*, red. J. Czapiński, T. Panek, Warszawa 2013.
- Rada Monitoringu Społecznego, *Diagnoza Społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków*, red. J. Czapiński, T. Panek, Warszawa 2015 (w druku).
- Sztompka P., *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Kraków 2005.
- Sztompka P., *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Kraków 2007.
- 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 2013.
- Szumlicz T., *Stosunek do instytucji finansowych* [w:] Rada Monitoringu Społecznego, *Diagnoza Społeczna 2007. Warunki i jakość życia Polaków*, red. J. Czapiński, T. Panek, Warszawa 2007.
- Szumlicz T., *Stosunek do instytucji finansowych* [w:] Rada Monitoringu Społecznego, *Diagnoza Społeczna 2013. Warunki i jakość życia Polaków*, red. J. Czapiński, T. Panek, Warszawa 2013.

<sup>9</sup> P. Sztompka, *Socjologia...*, *op. cit.*, s. 326–327.

---

## Trust shown the Polish Social Insurance Institution (ZUS) in the light of Social Diagnosis (2007–2015)

Trust may be considered a highly important condition for the effective operation of any institution whether these be public or private enterprises. The article concentrates on an account of trust in the Polish Social Insurance Institution (ZUS) as a public (state) institution (better: an institution of social trust). What appears to be interesting is the possibility to compare the trust shown towards ZUS in comparison to the credibility of selected financial institutions, and particularly private insurance companies. Of significance turned out to be also reference to the degree of social trust in relation to the most important state institutions, from which there is expected a certain impact in the form of befitting legal regulations and the undertaking of intervention in the interest of the clients of the institutions outlined.

**Key words:** trust, the Polish Social Insurance Institution (ZUS), financial institutions, the state, social diagnosis