

*Kinga Stęplewska**

CZYNNIKI WARUNKUJĄCE POPYT NA UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE W POLSCE W ŚWIETLE BADAŃ

Ze względu na dynamiczny rozwój sektora ubezpieczeń na życie w Polsce znaczna część badań dotycząca tej dziedziny koncentruje się na wskazaniu czynników, które zachęcają lub zniechęcają klientów do zawarcia umowy ubezpieczenia.

Popyt na usługi ubezpieczeniowe w dużej mierze zależy od ceny tej usługi, czyli od składki ubezpieczeniowej. Jednak w tym przypadku składka nie wynika tylko z relacji między popytem a podażą usług, ale także z prawdopodobieństwa i skutków zdarzenia losowego, zakresu ochrony ubezpieczeniowej, warunków zawarcia transakcji. Zgłaszana chęć zaspokojenia potrzeb, jeżeli jest poparta odpowiednią siłą nabywczą, może zostać przekształcona w realny popyt i w efekcie skonfrontowana z możliwościami usługowymi firm ubezpieczeniowych¹. Popyt bezpośrednio wpływa na wyniki sprzedażowe firm ubezpieczeniowych. Z punktu widzenia klienta cena produktu ubezpieczeniowego jest jednym z czynników warunkujących zawarcie umowy. Bardzo duży wpływ na popyt ma również świadomość ubezpieczeniowa, a zatem wiedza na temat ubezpieczeń, pełniących przez nie funkcji, wynikających z nich korzyści². Ponadto, popyt na ubezpieczenia, podobnie jak w przypadku innych produktów, będzie stymulowany przez działanie marketingowe firm i innych osób.

Sprzedaż ubezpieczeń, zwłaszcza na życie, ze względu na specyfikę tego produktu, znacznie różni się od sprzedaży tradycyjnych produktów. Klient płaci za produkt, który jest konsumowany w sytuacji zaistnienia szkody bądź wypadku. Często sytuacja taka jest znacznie odsunięta w czasie, może również nigdy nie nastąpić³. Wśród cech różniących usługi ubezpieczeniowe od dóbr materialnych wyróżnia się najczęściej: brak efektu materialnego, nierozdzielność usługi

* Mgr, Doktorantka w Katedrze Ubezpieczeń UE.

¹ A. Szromnik, *Rynek ubezpieczeniowy. Społeczne problemy kształtowania i funkcjonowania*, Wydawnictwo AE w Krakowie, Kraków, 2001, s. 10.

² B. Nowatorska-Romaniak, *Analiza czynników wpływających na wybór firmy ubezpieczeniowej*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2001, nr 7, 8, s. 64.

³ Np. w ubezpieczeniu na dożycie lub terminowym na życie.

z osobą wykonawcy, nietrwałość usług, niemożność nabycia praw własności usługi, trudność standaryzowania usługi⁴.

Celem niniejszego opracowania było wskazanie najważniejszych czynników, które zdaniem ubezpieczonych zdecydowały o zawarciu umowy ubezpieczenia, natomiast wśród osób nieubezpieczonych – czynników, które ich zniechęciły do podjęcia decyzji o ubezpieczeniu oraz czynników, które mogłyby ich do takiej decyzji zachęcić. Analiza została oparta na wybranych badaniach przeprowadzonych na naszym rynku w latach 1997–2007. Niestety ze względu na różną kafeletrię odpowiedzi w przeprowadzonych badaniach, często nie było możliwości bezpośredniego porównania wyników. Niemniej jednak zebranie wszystkich danych pozwoliło wskazać najważniejsze czynniki, które w opinii ankietowanych zdecydowały o zawarciu umowy bądź utrudniały podjęcie takiej decyzji.

Najważniejszymi przyczynami zawarcia umowy ubezpieczenia, co potwierdziło kilka przeprowadzonych badań, była obawa o przyszłość oraz zabezpieczenie rodziny. W badaniach GUS⁵ na pierwszym miejscu znalazła się obawa o przyszłość. Istotność tego czynnika została także potwierdzona w ramach badań „Diagnoza Społeczna”⁶ oraz badaniami przeprowadzonymi przez BPS⁷. Obawa przed szkodą została uznana za najważniejszy czynnik przez ankietowanych w badaniach przeprowadzonych w 2000/2001 oraz 2003/2004 na podobnej próbie osób – klientach odwiedzających towarzystwa ubezpieczeniowe⁸. Czynnik ten dominował tu bez względu na płeć, wiek czy wykształcenie. W badaniach przeprowadzonych na różnych próbach studentów w 2001 i 2004⁹ r. na

⁴ A. Szromnik, *op. cit.*, s. 53.

⁵ Badania przeprowadzono dwukrotnie: w 1998 r. w badaniu wzięło udział 3 887 gospodarstw domowych, a w 2004 r. – 3 915. W badaniach tych został wyszczególniony podział na ubezpieczenia życiowe oraz majątkowe i pozostałe osobowe; *Ubezpieczenia osobowe i majątkowe w gospodarstwach domowych w 1998 r.*, GUS, 1998; *Ubezpieczenia osobowe i majątkowe w gospodarstwach domowych w 2004 r.*, GUS, 2004.

⁶ Badania przeprowadzono kilkakrotnie na terenie Polski, gospodarstwa były wybierane do badań z użyciem losowania warstwowego dwustopniowego (według województwa a następnie według klasy miejscowości zamieszkania). W badaniu wzięło udział: w 2003 r. – 3 953 gospodarstwa domowe, w 2005 r. – 3 910 gospodarstw domowych, w 2007 r. – 5 532 gospodarstwa domowe; J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2003 oraz 2005 i 2007*, WSFiZ, Warszawa 2004, 2006, 2007.

⁷ http://www.bps.gdansk.pl/rezultaty_ind_life.html, z dn. 11.10.2008 r.

⁸ Badania na przełomie lat 2000/2001 przeprowadzone zostały na terenie Bielska-Białej wśród ok. 500 klientów odwiedzających towarzystwa ubezpieczeniowe. Podobne badania przeprowadzono w okresie od grudnia 2003 do marca 2004 r. na terenie Bielska-Białej i Katowic, w wyniku których otrzymano 473 ankiety. Niestety nie ma możliwości bezpośredniego porównania wyników obu badań ponieważ w analogicznych pytaniach ankietowani mieli do wyboru różny zestaw odpowiedzi; B. Nowatorska-Romanik, *op. cit.*; B. Nowatorska-Romanik, H. Ogrodnik, B. Jończyk, *Czynniki wpływające na wybór firmy ubezpieczeniowej przez klienta*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2004, nr 11, 12, s. 62.

⁹ Ankiety przeprowadzono metodą audytoryjną wśród studentów wszystkich lat studiów, z czego 313 było z uczelni krakowskiej, a 45 z białostockiej. A. Grabiec, *Studenci szkół wyższych o ubezpieczeniach na życie*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2004, nr 1, 2, s. 27.

pierwszym miejscu znalazło się zabezpieczenie rodziny i siebie (uzyskanie renty/emerytury). Była to również jedna z najważniejszych przyczyn¹⁰ jaką wskazali uczestnicy badania przeprowadzonego przez BPS oraz uczestnicy badań na przełomie 2000/2001 r. Zabezpieczenie dochodów w przyszłości wskazało także po 11% ankietowanych przez GUS (w dwóch badanych okresach). Istotność omawianych czynników potwierdziły również badania przeprowadzone przez S. Smyczka. Ankietowani jako główną przyczynę ubezpieczania się wskazali zabezpieczenie bliskich (17%) oraz siebie na starość (9%). Dokładniejsza analiza wykazała, że chęć zabezpieczenia bliskich była najczęściej wymienianym motywem przez kobiety i osoby w wieku 35–54 lata. Należy zauważyć, że potrzeba ubezpieczania się (zarówno w celu zabezpieczenia przyszłości bliskich jak i swojej starości), pojawiała się dopiero wśród konsumentów z wykształceniem zawodowym i rosła wraz ze wzrostem wykształcenia. Ubezpieczanie się w celu zapewnienia przyszłości najbliższym było charakterystyczne dla menedżerów (27%), wykonujących wolne zawody (22%), a także emerytów i rencistów (19%), będących członkami 4-osobowych i więcej gospodarstw domowych (średnio 21%). Konsumentów ubezpieczających się na starość to głównie kobiety (11%) oraz osoby w wieku 35–44 lata (8%), a także kierownicy niższego szczebla (22%), przedstawiciele handlowi (18%) i przedsiębiorcy (16%), jak również osoby stanowiące gospodarstwo jednoosobowe (13%) i dwuosobowe (10%), osiągający dochody na poziomie 2002–4000 zł miesięcznie (10%), oceniający swoją sytuację ekonomiczną jako dobrą i bardzo dobrą (14%) i mieszkający przede wszystkim w miastach do 20 tys. osób (15%)¹¹.

W badaniach GUS po 6% osób wskazało na przykre doświadczenia w rodzinie/u znajomych. Dużo większe znaczenie tego czynnika zostało wykazane w „Diagnozie społecznej”, gdzie ok. 1/3 ankietowanych zaznaczyło tę odpowiedź. Natomiast na zbliżonym poziomie ukształtował się odsetek osób, które zawarły umowę za namową agenta/brokera/znajomych (badania GUS, „Diagnoza społeczna”, BPS). Badania z 2000/2001 r. pokazały, że znajomi mieli większy wpływ na kobiety (14%, mężczyźni – 6%), natomiast najmniejszy na osoby powyżej 50 roku życia i osoby z wykształceniem średnim. Ale już w badaniach z 2003/2004 zróżnicowanie ze względu na płeć było mniejsze (odpowiednio: 9%, 5%), natomiast biorąc pod uwagę wiek najmniejszy wpływ był wśród osób w wieku 41–60 lat (3%), a największy – powyżej 60 lat (8%).

¹⁰ Troskę o przyszłość najbliższych jako motyw zawarcia ubezpieczenia wskazała także prawie połowa respondentów (spośród ubezpieczonych) w badaniach przeprowadzonych na celowo dobranej próbie gospodarstw domowych (100 to respondenci posiadający polisę na życie, 50 – nie posiadający); J. Garczarczyk (red.), *Rynek ubezpieczeń na życie w Polsce. Terażniejszość i przyszłość*, AE, Poznań 1997, s. 106.

¹¹ Badanie przeprowadzone wśród 986 klientów rynku usług finansowych na terenie województwa śląskiego, metodą wywiadu kwestionariuszowego, w kwietniu i maju 2005 r.; S. Smyczek, *Modele zachowań konsumentów na rynku usług finansowych*, PN AE Katowice, Katowice 2007, s. 179–260.

Tabela 1

Czynniki wpływające na zawarcie umowy ubezpieczenia (w %)

Rok / wielkość próby	1998 (a) N = 3 887 gospodarstw domowych	2006 (a) N = 3 915 gospodarstw domowych	2001 (b) N = 220 osób	2004 (c) N = 358 osób	2003 (d) N = 3 953 gospodarstw domowych	2005 (d) N = 3 910 gospodarstw domowych	2007 (d) N = 5 532 gospodarstw domowych	2005 (e)
Czynnik								
Obawa o przyszłość	62	67	.	.	46	46	46	42
Zabezpieczenie dochodów w przyszłości (renta/emerytura)	11	11	88/85	8/34
Zapewnienie bezpieczeństwa rodzinnie	.	.	85	64	.	.	.	41
Przykre doświadczenia w rodzi- nie/znajomych	6	6	.	.	30	25/9	25/9	.
Namowa agenta (brokera) /znajomych	6	4	.	.	7/9	8/9	7/9	8
Zabezpieczenie startu finansowe- go dla dzieci	2	3
Reklama	1	.	.	.	2	2	2	.
Wpłata świadczenia	.	.	78
Lokata kapitału	.	.	61	6	.	.	.	2
Zastaw kredytu	.	.	23	1
Prestiż	.	.	6
Forma oszczędzania	.	.	.	19

Źródło:

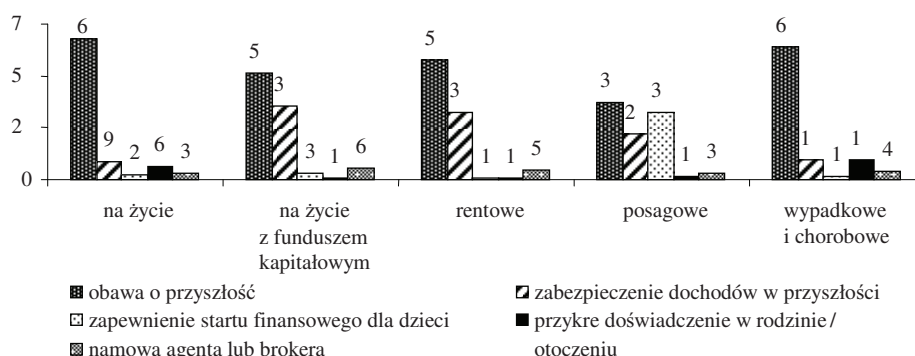
- (a) *Ubezpieczenia osobowe i majątkowe w gospodarstwach domowych w 1998 r. oraz w 2004 r.*, GUS, 1998, 2004.
 (b) N. M. P a z i o, A. F o r m a n o w s k a, *Struktura świadomości ubezpieczeniowej w świetle badań*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2002, nr 3-4.
 (c) A. G r a b i e c, *Studenci szkół wyższych o ubezpieczeniach na życie*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2004, nr 1, 2.
 (d) J. C z a p i ń s k i, T. P a n e k (red.), *Diagnoza społeczna 2003 oraz 2005 i 2007*, WSFiZ, Warszawa, 2004, 2006, 2007; nie uwzględniono odpo-
 wiedzi „obowiązek ubezpieczenia się” gdyż nie dotyczy ubezpieczeń na życie.
 (e) http://www.bps.gdansk.pl/rezultaty_ind_life.html, z dn. 11.10.2008 r.

W badaniach przeprowadzonych wśród studentów w 2001 r. ważnym czynnikiem była również wypłata świadczenia oraz lokata kapitału natomiast w badaniach z 2004 r. 1/5 studentów wskazała jako istotną – formę oszczędzania jaką mogą być ubezpieczenia życiowe.

Wpływ reklamy na podjęcie decyzji wykazało 1% ankietowanych przez GUS w 1998 r. oraz po 2% respondentów w ramach kolejnych badań „Diagnoza społeczna”. Badania z 2003/2004 r. pokazały, że reklama miała większe znaczenie dla osób do 40 roku życia (wymieniana przez nich była jako trzeci co do ważności czynnik), natomiast mniejszy dla osób starszych (znalazła się na czwartym miejscu), ponadto znaczenie tego czynnika malało wraz z wykształceniem.

Najważniejsze czynniki wpływające na zawarcie umowy w analizowanych badaniach przedstawiono w tab. 1.

Główne przyczyny zawierania indywidualnych ubezpieczeń na życie w zależności od rodzaju posiadanego ubezpieczenia przedstawia rys. 1 (badania GUS, 2004 r.). Jak wcześniej podkreślono, główną przyczyną była obawa o przyszłość i to bez względu na rodzaj ubezpieczenia. W ubezpieczeniach na życie z funduszem kapitałowym i rentowych duże znaczenie miała również chęć zabezpieczenia dochodów w przyszłości, natomiast w ubezpieczeniach posagowych – zapewnienie startu finansowego dla dzieci.



Rys. 1. Główne przyczyny zawierania indywidualnych ubezpieczeń na życie w 2004 r. (w %)*

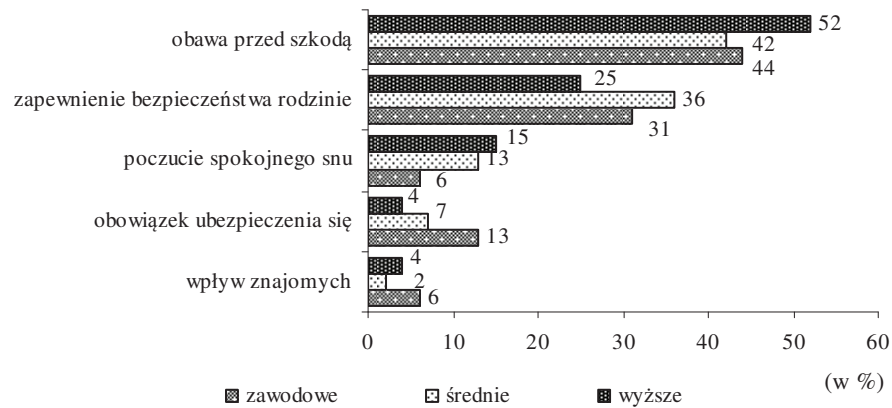
* Na rys. 1 nie ujęto takich czynników jak: namowa znajomych, reklama, płaci pracodawca (wartości nie przekraczały 3%) oraz inne przyczyny i trudno powiedzieć.

Źródło: opracowanie własne na podst.: *Ubezpieczenia osobowe i majątkowe w gospodarstwach domowych w 2004 r.*, Tablica 16, GUS, 2004.

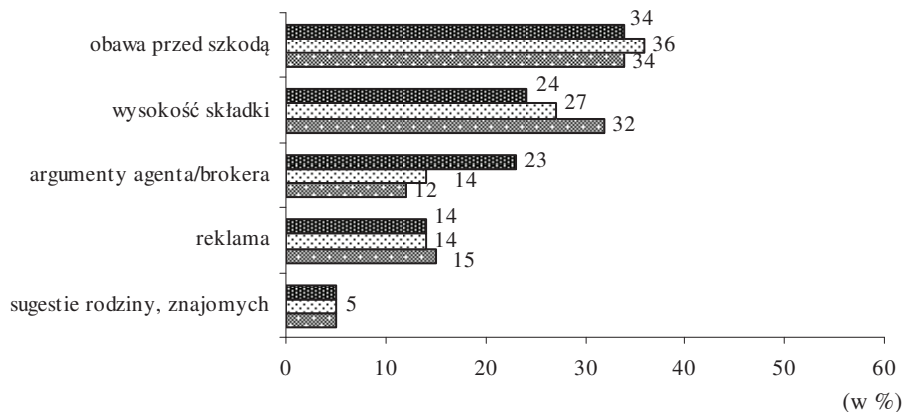
Natomiast podział czynników wpływających na zawarcie umowy według wykształcenia w badaniach przeprowadzonych w latach 2000/2001 oraz 2003/2004 przedstawiony został na rys. 2. Mimo, iż zakres odpowiedzi nie po-

krywa się w pełni można zauważyć podobieństwa. Przede wszystkim w obu badaniach na pierwszym miejscu znalazła się obawa przed szkodą, jednak jej udział procentowy był niższy w drugim badaniu, w którym to bardzo istotna okazała się być wysokość składki.

(a) 2000/2001



(b) 2003/2004



Rys. 2. Czynniki wpływające na podjęcie decyzji o ubezpieczeniu według wykształcenia

Źródło: B. Nowatorska-Romaniak, *Analiza czynników wpływających na wybór firmy ubezpieczeniowej*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2001, nr 7, 8; B. Nowatorska-Romaniak, H. Ogrodnik, B. Jończyk, *Czynniki wpływające na wybór firmy ubezpieczeniowej przez klienta*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2004, nr 11, 12.

Motywacje dotyczące zawarcia jednego z rodzajów ubezpieczenia, a mianowicie ubezpieczenia na życie z funduszem inwestycyjnym, były przedmiotem badań przeprowadzonych w województwie warmińsko-mazurskim. Okazało się, że niezależnie od wieku najważniejsza jest potrzeba zabezpieczenia własnej

starości (średnio 62%). W grupach wiekowych do 45 lat na kolejnych miejscach znalazły się potrzeba zabezpieczenia przyszłości swoich bliskich oraz niedostateczny poziom świadczeń z tytułu ubezpieczeń społecznych. W grupie 46–60 lat również istotne były te dwa czynniki ale w odwrotnej kolejności. W tej grupie wyraźniej była odczuwana motywacja związana z niskim poziomem świadczeń z ubezpieczeń społecznych. Biorąc pod uwagę wysokość dochodu na 1 członka rodziny okazało się, że we wszystkich grupach dominowała potrzeba zabezpieczenia własnej starości oraz zabezpieczenie przyszłości swoich bliskich. Osoby o dochodzie poniżej 2 000 zł. wymieniały ponadto niedostateczny poziom świadczeń z tytułu ubezpieczeń społecznych oraz lęk przed niepewnością losu. Natomiast dla osób bardziej zamożnych istotna była obawa przed niezdolnością do pracy, a także możliwość inwestowania z jednoczesnym zabezpieczeniem przed nieoczekiwanym zdarzeniem losowym. Podział na grupy społeczno-ekonomiczne pokazał, że dla ponad połowy osób pracujących na własny rachunek motywem zawarcia ubezpieczenia był niedostateczny poziom świadczeń z tytułu ubezpieczeń społecznych (jednak najważniejsze czynniki to zabezpieczenie własnej starości i przyszłości bliskich). Dla osób utrzymujących się ze źródeł niezarobkowych najważniejszymi okazały się lęk przed niepewnością losu oraz niskie świadczenia z ubezpieczeń społecznych. W pozostałych grupach na pierwszym miejscu wymieniana była potrzeba zabezpieczenia własnej starości¹². Badania potwierdziły zatem istotność wskazanych wcześniej już czynników tj. zabezpieczenie siebie i rodziny.

Strukturę osób, które zdecydowały się zakupić ubezpieczenia można poznać m. in. dzięki badaniom nad zachowaniami nabywczyimi konsumentów indywidualnych na rynku ubezpieczeń na życie z 1997 r. Okazało się, że najliczniejszą grupą wśród ubezpieczonych na życie były osoby w wieku do 35 lat z wykształceniem co najmniej średnim i o dobrej sytuacji materialnej¹³.

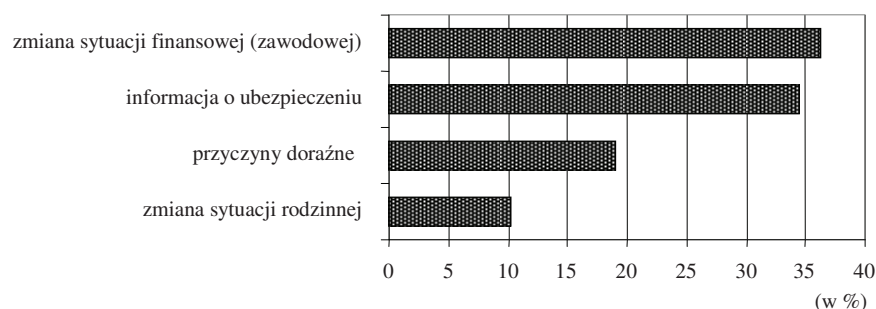
Badania przeprowadzone przez S. Smyczka pokazały natomiast, że bardziej przezorne były kobiety i one częściej ubezpieczały się zarówno na życie jak i majątkowo (ok. 40%). W grupie osób młodych wraz z wiekiem rosła świadomość ubezpieczania się, a zatem zwiększała się liczba osób, które posiadały różnego rodzaju polisy ubezpieczeniowe, ale już wśród konsumentów po 45 roku życia liczba polis zmniejszała się do 13%. Skłonność konsumentów do ubezpieczania się rosła także wraz ze wzrostem poziomu wykształcenia (8% z wykształceniem podstawowym, a 73% z wyższym). Najczęściej polisy ubezpieczeniowe zakupywali menedżerowie (77%), kierownicy średniego szczebla (74%) oraz urzędnicy (65%), najrzadziej emeryci i renciści (19%). Im bardziej

¹² A. Ostrowska, *Motywacje wyboru ubezpieczeń na życie związanych z funduszem inwestycyjnym w różnych grupach nabywców*, „Nasz Rynek Kapitałowy” 2004, nr 1, s. 103. Badania przeprowadzono na próbie 342 osób posiadających ubezpieczenie na życie z funduszem inwestycyjnym.

¹³ J. Garczarczyk (red.), *op. cit.*, s. 106.

zamożne gospodarstwo domowe tym więcej posiadało różnego rodzaju polis ubezpieczeniowych (w najuboższej grupie tylko 6% posiadało polisę i zazwyczaj była to jedna taka usługa, w najzamożniejszej grupie – 71%), najwięcej polis ubezpieczeniowych posiadali mieszkańcy średniej wielkości miast 20–100 tys. – 61%, a małych miasteczek do 20 tys. – 22%. Ponadto, analiza wykazała, że potrzeba ubezpieczenia się zaczyna się pojawiać u konsumentów po osiągnięciu określonego poziomu dochodów. Polisy ubezpieczeniowe posiadali konsumenci o dochodach 501–1000 zł (7%) i wraz ze wzrostem dochodów rosło zainteresowanie tą formą lokowania (do 20% przy dochodach 4000 zł i więcej). Najwięcej polis ubezpieczeniowych wybierali konsumenci w wieku 35–44 lata (15,9%) i 45–54 lata (15,8%). W zdecydowanie mniejszym zakresie ubezpieczały się osoby młodsze (9%), a najmniej osoby starsze (2%). Miejsce zamieszkania również wpływało na częstość posiadania polisy ubezpieczeniowej: im większe miasto tym częściej kupowana była taka polisa¹⁴.

Wśród okoliczności, które towarzyszyły zawieraniu umowy, ankietowani najczęściej wskazywali zmianę sytuacji finansowej (zawodowej) oraz uzyskanie informacji o ubezpieczeniu (od agenta; nagłośnienie informacji na temat zmiany systemu ubezpieczeń)¹⁵.



Rys. 3. Okoliczności towarzyszące decyzji ubezpieczenia na życie

Źródło: J. Garczarczyk (red.), *Rynek ubezpieczeń na życie w Polsce. Teraźniejszość i przyszłość*, AE, Poznań 1997, s. 106.

Kolejną istotną kwestią z punktu widzenia popytu na ubezpieczenia są czynniki, które powodują, że dana osoba nie decyduje się na zawarcie umowy ubezpieczenia.

Ankietowani biorący udział w badaniach GUS uznali, że najważniejszym czynnikiem utrudniającym lub zniechęcającym do zawarcia ubezpieczeń była – w obu badanych okresach – wysokość składki. Na kolejnym miejscu znalazło się zbyt niskie odszkodowanie/świadczenie. Blisko jedna czwarta respondentów

¹⁴ S. Smyczek, *op. cit.*, s. 179–260, 282.

¹⁵ J. Garczarczyk (red.), *op. cit.*, s. 106.

w 2004 r. jako czynnik utrudniający zawarcie umowy wymieniło brak zaufania do zakładów ubezpieczeń (w poprzednich badaniach nie została uwzględniona taka odpowiedź).

Aspekt finansowy na pierwszym miejscu postawili także studenci (badanie z 2001 r.), a na kolejnych miejscach brak zaufania¹⁶ (75%) i brak wiedzy (61%). Z kolei studenci biorący udział w badaniu w 2004 r. jako najważniejszą przyczynę uznali brak potrzeby posiadania ubezpieczenia oraz negatywną opinię o ubezpieczeniach na życie wśród rodziny i znajomych¹⁷.

Większość ankietowanych w ramach badań przeprowadzonych w 2006 r. przez DAU nigdy nie posiadało ubezpieczenia (69%). Jako główny powód wymieniali brak środków finansowych, posiadanie grupowej polisy na życie. 7% nigdy się nad tym nie zastanawiało, a 14% stwierdziło, że nie potrzebuje ubezpieczenia¹⁸.

Z kolei w badaniach przeprowadzonych w Rzeszowie najczęściej wymienianą przyczyną odmowy zawarcia umowy ubezpieczenia był brak przekonania co do korzyści z posiadania polisy. Równie ważne były obawa przed utratą pracy, brak pieniędzy oraz mała wiarygodność towarzystw, co wiązało się z wyższą składką i niższą kwotą ubezpieczenia. Respondenci uznali za mało wiarygodne towarzystwa krótko działające na rynku, nowe z wyłącznym kapitałem zagranicznym, ale także wszystkie małe firmy oraz mające problemy z wypłatą odszkodowań, oferujące nagrody w zamian za podpisanie umowy, zamieszane w afery finansowe, a także te, które były reprezentowane przez słabo przygotowanych agentów nie potrafiących rozwiązać wątpliwości klienta¹⁹.

W tab. 2 przedstawiono przyczyny nieubezpieczenia się na życie.

Analizując popyt na ubezpieczenia również istotne są czynniki, które mogłyby przekonać potencjalnych klientów do zawarcia umowy.

Czynniki, które mogłyby skłonić do wykupienia ubezpieczenia były przedmiotem badań przeprowadzonych przez ARC Rynek i Opinia. Wśród odpowiedzi ankietowanych na pierwszym miejscu znalazły się wyższe dochody (tendencja rosnąca). W dalszej kolejności wymieniane były: niższe składki i gwarancja pełnego pokrycia szkód (rys. 4)²⁰.

¹⁶ Należy jednak zauważyć, że odsetek osób, które nie ufają zakładom ubezpieczeń zmniejsza się co potwierdziły m. in. badania: „Diagnoza Społeczna”: 31% (2003 r.), 30% (2005 r.), 16% (2007 r.).

¹⁷ A. Grabiec, *op. cit.*

¹⁸ A. Burchat, *Badanie świadomości ubezpieczeniowej Polaków*, Dziennikarska Akademia Ubezpieczeniowa, Warszawa 2006.

¹⁹ Badania przeprowadzone zostały na grupie 91 osób w dwóch przedsiębiorstwach państwowych i dwóch firmach prywatnych; A. Tendeńska, *Indywidualne ubezpieczenia na życie. Rzeszów – studium przypadku*, „Polityka Społeczna” 2001, nr 7, s. 18.

²⁰ *Wiedza Polaków na temat ubezpieczeń*, ARC Rynek i Opinia dla Polskiej Izby Ubezpieczeń, grudzień 2001.

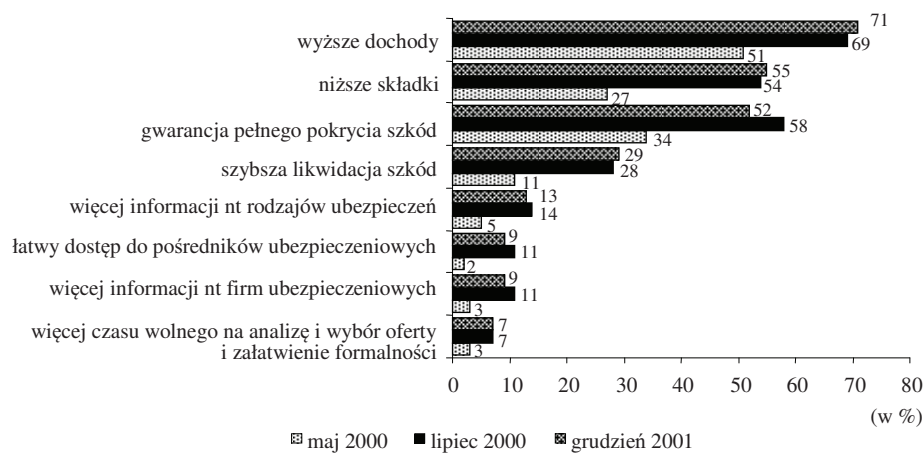
Tabela 2

Przyczyny nieubezpieczania się na życie (w %)

Czynnik	Rok / wielkość próby	1998 ^(a) N = 3 887 gospodarstw domowych	2006 ^(a) N = 3 915 gospodarstw domowych	2001 ^(b) N = 220 osób	2004 ^(c) N = 358 osób	2006 ^(d) N = 1 647 osób
Brak pieniędzy / wysokość składki		73	77	81	.	31
Brak zaufania		.	24	75	31	.
Brak wiedzy (nieznajomość rodzajów ubezpieczeń)		22	20	61	8	.
Niekorzystne warunki ubezpieczenia		.	.	57	.	.
Brak potrzeby		.	.	50	39	14
Nieopłacalność (zbyt niskie odszkodowanie/świadczenie)		24	30	39	.	.
Lepsza lokata bankowa		.	.	28	.	.
Problemy przy wypłacie świadczeń (długotrwała likwidacja szkody)		7	10	24	.	.
Negatywna opinia o ubezpieczeniach wśród znajomych/rodziny		.	.	.	39	.
Nie myślałem/am o tym		.	.	.	31	7
Brak zrozumienia OWU		.	19	.	.	.
Posiadanie grupowego ubezpieczenia na życie		23
Pilniejsze wydatki		11

Źródło:

- (a) *Ubezpieczenia osobowe i majątkowe w gospodarstwach domowych w 1998 r. oraz w 2004 r.*, GUS, 1998; 2004.
 (b) N. M. P a z i o, A. F o r m a n o w s k a, *Struktura świadomości ubezpieczeniowej w świetle badań*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2002, nr 3–4.
 (c) A. G r a b i e c, *Studenci szkół wyższych o ubezpieczeniach na życie*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2004, nr 1, 2.
 (d) A. B u r c h a t, *Badanie świadomości ubezpieczeniowej Polaków*, *Dziennikarska Akademia Ubezpieczeniowa*, Warszawa 2006.



Rys. 4. Czynniki skłaniające do wykupienia ubezpieczenia

Źródło: *Wiedza Polaków na temat ubezpieczeń*, ARC Rynek i Opinia dla Polskiej Izby Ubezpieczeń, grudzień 2001.

Podobnie ankietowani w ramach badania przeprowadzonego przez Dziennikarską Akademię Ubezpieczeniową uznali, że głównym bodźcem do zakupu ubezpieczenia byłoby uzyskanie podwyżki lub pojawienie się nadwyżki finansowej.

Studentów, którzy nie planowali bądź nie wiedzieli czy zakupią ubezpieczenie, mogłoby przekonać do podjęcia takiej decyzji założenie rodziny lub poprawa sytuacji finansowej (po 45%), a także doświadczenia życiowe (42%)²¹.

Pocieszające jest, że 86% badanych studentów (badanie z 2001 r.) uznało, że warto ubezpieczyć się na życie. W grupie tej 3/4 stanowiły kobiety, co po raz kolejny potwierdziło, że mężczyźni są bardziej sceptycznie nastawieni do ubezpieczeń, zwłaszcza w odniesieniu do ich funkcji inwestycyjnej²². Natomiast wśród studentów, którzy brali udział w badaniach w 2004 r., a nie byli ubezpieczeni, 36% zadeklarowało chęć zakupu polisy w przyszłości, ale aż 55% nie potrafiło określić swoich zamiarów w tym zakresie. Natomiast wśród czynników, które mogłby ich przekonać do zakupu wymienili założenie rodziny i poprawę sytuacji finansowej (po 84%), doświadczenia życiowe (78%), rekomendacje znajomych, rodziny (67%), spotkanie z fachowym agentem ubezpieczeniowym (50%)²³.

²¹ A. Grabiec, *op. cit.*

²² N. M. Pazio, A. Formanowska, *Struktura świadomości ubezpieczeniowej w świetle badań*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2002, nr 3–4, s. 42.

²³ A. Grabiec, *op. cit.*

Inne badania²⁴ mające na celu znalezienie czynników skłaniających do zawarcia umowy ubezpieczenia wyłoniły w drodze analizy wstępnej 13 zmiennych niezależnych istotnie wpływających na zawarcie umowy. Wieloczynnikowa analiza regresji logistycznej wykazała ostatecznie 8 zmiennych istotnych statystycznie. Czynniki tj. płeć żeńska, pozostawanie w związku małżeńskim, zamieszkiwanie w mieście, posiadanie pracy, zatrudnienie w sektorze publicznym oraz dobra sytuacja materialna gospodarstwa domowego działały stymulująco na możliwość zawierania umów ubezpieczenia na życie. Natomiast wiek poniżej 29 lat oraz posiadanie dzieci zmniejszały prawdopodobieństwo wykupienia polisy. Czynnikiem, który najsilniej zwiększał popyt na ubezpieczenia życiowe było posiadanie pracy (trzykrotnie wyższe niż wśród osób utrzymujących się ze źródeł niezarobkowych bądź pozostających na utrzymaniu innych osób). Szansa przynależności do grupy posiadających polisę na życie była także dwukrotnie wyższa wśród osób pozostających w związku małżeńskim. Pozostałe czynniki 1,5 raza zwiększały szansę zakupu polisy²⁵.

Podobny cel tj. wskazanie czynników socjoekonomicznych i demograficznych sprzyjających zawieraniu konkretnych rodzajów ubezpieczeń na życie miały badania przeprowadzone na próbie gospodarstw domowych w 2005 r.²⁶ Badania wykazały, że czynnikami zwiększającymi skłonność do zawarcia ubezpieczenia na życie (dożycie) było posiadanie przez gospodarstwo domowe polisy posagowej oraz wiek głowy gospodarstwa domowego w przedziale od 55–64 lat. Z kolei ubezpieczenie na życie z funduszem kapitałowym chętniej powinno być zawierane przez gospodarstwa, w których dochód przypadający na 1 osobę wynosił powyżej 5 000 zł, głowa gospodarstwa domowego była w wieku 35–44 lata oraz prowadziła własną działalność gospodarczą. W przypadku ubezpieczeń posagowych istotne okazały się takie zmienne jak: możliwość przeznaczenia 40% swoich dochodów na oszczędzanie, posiadanie przez gospodarstwo domowe polisy na życie (dożycie), prowadzenie własnej działalności gospodarczej przez głowę gospodarstwa domowego oraz podstawowe wykształcenie głowy gospodarstwa domowego (w tym przypadku większe znaczenie niż wykształcenie miało zapewne prowadzenie działalności gospodarczej, co wiązało się ze

²⁴ Badania przeprowadzono w styczniu 2003 r. wśród studentów zaocznych i wieczorowych czterech niepublicznych uczelni działających w województwie łódzkim. Do analizy wykorzystano 1 427 ankiet. Kryteria doboru jednostek to: kształcenie w niepublicznej uczelni wyższej, zamieszkanie w województwie łódzkim oraz wiek poniżej 35 lat.

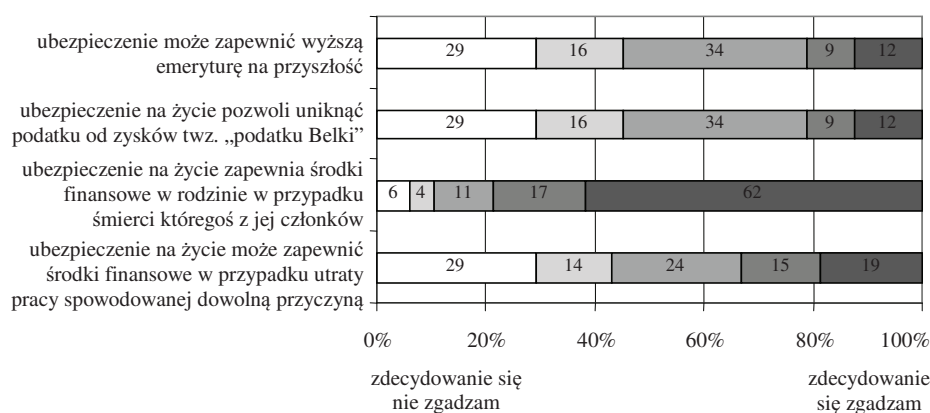
²⁵ B. Dembowska, H. Wora ch - Karda s, *Model regresji logistycznej w badaniu popytu na ubezpieczenia życiowe*, „Wiadomości statystyczne” 2004, nr 10, s. 1.

²⁶ Badanie empiryczne przeprowadzone w IV kwartale 2005 r. wśród dorosłych członków 133 gospodarstw domowych w ramach projektu badawczego WSHE w Łodzi. Badanie miało charakter pilotażowy.

znajomością rynku finansowego oraz świadomością potrzeb dodatkowego zabezpieczenia)²⁷.

Zainteresowanie wśród kobiet zakupem ubezpieczeń przeznaczonych szczególnie dla nich zbadano w ramach akcji „Być kobietą ubezpieczoną” przeprowadzonej przy współudziale Rzecznika Ubezpieczonych i Fundacji Edukacji Ubezpieczeniowej w 2006 r. Aż 72% ankietowanych byłoby zainteresowanych taką ofertą. Jednocześnie blisko 66% kobiet uznało, że zakłady ubezpieczeń powinny w swojej ofercie posiadać produkty wyłącznie dla kobiet. Wśród tego typu produktów najczęściej wymieniane było ubezpieczenie na wypadek utraty pracy (41%) oraz ubezpieczenie na wypadek chorób kobiecych (34%). Natomiast jako najbardziej potrzebne kobietom produkty ubezpieczeniowe najczęściej wskazywane były: ubezpieczenie kosztów leczenia (25%), na życie (21%), na wypadek utraty pracy (20%) oraz NNW (18%)²⁸.

W ramach badań przeprowadzonych przez Dziennikarską Akademię Ubezpieczeniową zapytano ankietowanych jak postrzegają indywidualne ubezpieczenia na życie. Respondenci uznali przede wszystkim, że polisa życiowa zapewnia środki finansowe rodzinie w przypadku śmierci któregoś z jej członków, tylko 1/4 uważała, że ubezpieczenie może im zapewnić wyższą emeryturę. Zatem okazało się, że dla respondentów najważniejsza była podstawowa funkcja jaką spełniają ubezpieczenia na życie (rys. 5)²⁹.



Rys. 5. Postrzeganie indywidualnych ubezpieczeń na życie

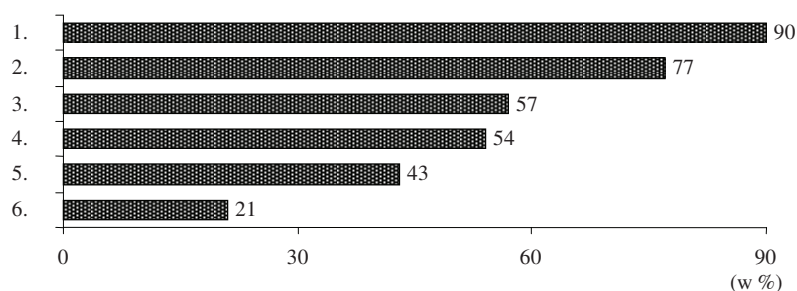
Źródło: A. Burchat, *Badanie świadomości ubezpieczeniowej Polaków*, Dziennikarska Akademia Ubezpieczeniowa, Warszawa 2006.

²⁷ B. Dembowska, *Uwarunkowanie zawierania ubezpieczeń na życie w gospodarstwach domowych*, „Prace Naukowe AE we Wrocławiu” 2007, nr 1176, s. 82.

²⁸ E. Małezy, *Kobieta Ubezpieczona*, „Monitor Ubezpieczeniowy” 2006, nr 27, s. 11.

²⁹ Badania zostały przeprowadzone w 2006 r. przez Dziennikarską Akademię Ubezpieczeniową oraz ING na próbie 1 647 osób. Badaniem objęte zostały osoby o dochodach od 800 zł netto, próba jest reprezentatywna dla mieszkańców miast, w wieku 25–55 lat; A. Burchat, *op. cit.*

Natomiast celowość posiadania ubezpieczeń pokazały badania przeprowadzone na zlecenie PIU. Zdaniem badanych ludzie głównie ubezpieczali się dlatego, aby mieć pewność, że gdy coś się stanie dostaną odszkodowanie. Znaczna część stwierdziła, że większość ludzi nie stać na ubezpieczenie. Ponad połowa wykazała brak zaufania do firm ubezpieczeniowych, uważając, że chcą one tylko zarobić na kliencie, a 1/5 uznała, że w ogóle nie warto się ubezpieczać, ponieważ są to zmarnowane pieniądze (wyniki przedstawiono na rys. 6)³⁰.



1. Ludzie ubezpieczają się, ponieważ chcą mieć pewność, że gdy coś się stanie będą mieli prawo do jakiegoś odszkodowania
2. Większość ludzi nie stać, aby opłacać składki na ubezpieczenie, ponieważ odbywa się to kosztem bieżących wydatków
3. Na ubezpieczenia mogą sobie pozwolić tylko ludzie bogaci
4. Firmy ubezpieczeniowe chcą tylko na nas zarobić, a jak przychodzi co do czego, to są kłopoty z wypłacaniem pieniędzy
5. Coraz więcej ludzi ubezpiecza się, ponieważ jest to obecnie bardzo dobra inwestycja
6. Nie warto się ubezpieczać ponieważ są to zmarnowane pieniądze

Rys. 6. Opinie polskiego społeczeństwa na temat celowości ubezpieczeń

Źródło: J. Słowińska, *Świadomość ubezpieczeniowa w aspekcie ubezpieczeń życiowych*, [w:] H. Worach-Kardas (red.), *Ubezpieczenia społeczne i na życie. Stan i perspektywy*, WSHE, Łódź 2004, s. 239.

W związku z istnieniem na rynku wielu produktów o charakterze oszczędnościowym i rosnącą funkcją inwestycyjną ubezpieczeń, w niektórych badaniach poproszono ankietowanych o wskazanie najlepszych rozwiązań inwestycyjnych. Studenci, którzy wzięli udział w badaniu w 2001 r. w większości uznali, że nie ma wystarczającej alternatywy dla ubezpieczeń na życie (46%), część ankietowanych uznała, że lepsze od polisy na życie są: lokata pieniędzy w banku (29%),

³⁰ Badanie przeprowadzone na zlecenie Polskiej Izby Ubezpieczeń w 2001 r. wśród 1 170 osób; J. Słowińska, *Świadomość ubezpieczeniowa w aspekcie ubezpieczeń życiowych*, [w:] H. Worach-Kardas (red.), *Ubezpieczenia społeczne i na życie. Stan i perspektywy*, WSHE, Łódź 2004, s. 239.

inwestycja w fundusz inwestycyjny (20%), zakup obligacji (12%), inwestycja w akcje na giełdzie (9%)³¹.

Natomiast badanie przeprowadzone przez S. Smyczka pokazało, że mając do wyboru wiele różnych form lokowania wolnych środków finansowych, z ubezpieczeń na życie korzystało zaledwie 13% respondentów. Najpopularniejszymi formami były usługi bankowe tj. konto osobiste (60%) i lokata terminowa (35%), 18% przechowywało pieniądze w domu, 14% korzystało z bankowych rachunków oszczędnościowych, 5% konsumentów inwestowała pieniądze w jednostki funduszy inwestycyjnych, 2% w obligacje Skarbu Państwa, 1% bezpośrednio na Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych³².

PODSUMOWANIE

Przeprowadzone badania wykazały, że głównymi przyczynami zawierania umowy były obawa o przyszłość oraz zabezpieczenie siebie i rodziny. Świadczy to o świadomości ubezpieczeniowej ankietowanych, którzy rozumieli istotę ubezpieczeń. Niektóre badania zwróciły uwagę także na aspekt finansowy tj. wysokość składki i świadczenia, lokatę kapitału. Jednak czynniki finansowe były najczęściej wymieniane jako utrudniające zawarcie umowy ubezpieczenia. Niepokojący może być fakt, że młode pokolenie (studenci) w znacznym stopniu wskazali na brak potrzeby posiadania polisy na życie. Czynniki, które mogłyby wpłynąć na chęć zawarcia umowy były głównie wysokie dochody i niskie składki. Świadczy to przede wszystkim o niskiej zamożności naszego społeczeństwa, które rozumie istotę ubezpieczeń, ale brakuje mu środków finansowych na zakup tego typu produktów. Oznacza to, że potrzeba bezpieczeństwa, a w szczególności ubezpieczeniowa, nie jest na tyle silnie odczuwana, aby musiała być zaspokojona jako jedna z najważniejszych.

Kinga Stęplewska

FACTORS DETERMINING DEMAND FOR LIFE INSURANCE IN POLAND IN REFERENCE TO RESEARCHES

Due to fast development of life insurance in Poland many studies concentrates to indicate factors which encourage or discourage the conclusion of life insurance.

³¹ Badania przeprowadzone wśród studentów studiów dziennych i zaocznych trzech uczelni: Politechniki Warszawskiej, Wyższej Szkoły Handlu i Prawa w Warszawie, Wyższej Szkoły Finansów i Zarządzania w Siedlcach; N. M. P a z i o, A. F o r m a n o w s k a, *op. cit.*, s. 42.

³² S. S m y c z e k, *op. cit.*, s. 207.

The article presents results of most important researches conducted between 1997 and 2007 in reference to life insurance, factors influencing the decisions to take out or not insurance contract, circumstances for making contract and society opinion about insurance.

Key words: insurance, life insurance, client's behaviour.