

MAREK LISIECKI

FIRMY UBEZPIECZENIOWE W SYSTEMIE OCHRONY BEZPIECZEŃSTWA OBYWATELI – ICH ŻYCIA, ZDROWIA ORAZ MIENIA

Punktem wyjścia przy retrospektywnej i prospektywnej analizie funkcjonowania systemu bezpieczeństwa obywateli powinna być analiza rzeczywistych i potencjalnych zagrożeń dla ich bytu. Szczególnie potencjalne i rzeczywiste zagrożenia prospektywne powinny decydować o strukturze systemu bezpieczeństwa obywateli, wpływać na przyjmowane rozwiązania organizacyjno-prawne. Prognozowanie przyszłych zagrożeń jest jednak rzeczą trudną. W procesie prognozowania należy wykorzystywać wiedzę ekspercką oraz wiedzę, doświadczenie i oczekiwania obywateli, którym system ochrony bezpieczeństwa ma służyć.

Najczęściej eksperci funkcjonują w instytucjach odpowiedzialnych za bezpieczeństwo obywateli. Z tego powodu ich obiektywizm często nie jest pełny. Często przeważa interes instytucji, w której są zatrudnieni. Dominuje walka o miejsce i rolę w systemie bezpieczeństwa obywateli oraz o wynikające z tego profity – oczywiście kosztem obywateli. Walka ta doprowadziła do takiego stanu, że dziś w Polsce nie wiadomo, kto i w jakim zakresie odpowiada za bezpieczeństwo obywateli – administracja samorządowa czy administracja rządowa? Pojawiły się też organizacje komercyjne zajmujące się ochroną bezpieczeństwa obywateli o różnym stażu historycznym. Między innymi organizacjami komercyjnymi funkcjonującymi od kilkuset lat są firmy ubezpieczeniowe.

Już od XIV wieku można spotkać zaczątki ubezpieczeń majątkowych, zwłaszcza ogniowych, czy też powodziowych (powstawały różnego rodzaju

Dr hab. MAREK LISIECKI, prof. KUL – dyrektor Instytutu Zarządzania, kierownik Katedry Zarządzania Organizacjami w Instytucie Zarządzania i Marketingu na Wydziale Nauk Społecznych KUL; adres do korespondencji: Al. Raławickie 14, 20-950 Lublin.

kasy). Ubezpieczenia ogniowe rozwinęły się szczególnie w Niemczech (ze szczególną pomocą państwa), gdzie od końca XVII wieku zajmowały się nimi specjalnie utworzone zakłady zwane socjetami. Pierwotnie ubezpieczenia prowadzone były przez indywidualne osoby, najczęściej bankierów, finansistów. Przyczynkiem do powstania pierwszych dużych prywatnych zakładów ubezpieczeń były często występujące wielkie pożary (w XVII wieku w Anglii i w Niemczech). Z czasem indywidualni ubezpieczyciele oraz różnego rodzaju lokalne stowarzyszenia i korporacje zostały wyparte przez licznie powstające nowe typy organizacji ubezpieczeniowych (o szerszym terytorialnie i rzeczowo zakresie działania), a mianowicie przez instytucje ubezpieczeń wzajemnych, przez zakłady ubezpieczeniowe w formie spółek akcyjnych i przez publiczne zakłady ubezpieczeń. Tendencja polegająca na zmniejszeniu się znaczenia indywidualnych ubezpieczycieli spowodowała powstanie oraz rozbudowę nowych działów, grup i rodzajów ubezpieczeń, i to zarówno w zakresie ubezpieczeń osobowych, jak i majątkowych. Obserwuje się także coraz ostrzejsze formy konkurencji pomiędzy firmami ubezpieczeniowymi, większą aktywność państwa, nierównomierny rozwój ubezpieczeń w poszczególnych regionach świata i państwach. Największy stopień rozwoju ubezpieczeń uzyskały państwa europejskie, Stany Zjednoczone i Japonia¹.

Przeprowadzone przez autora badania wskazują, iż inaczej postrzegają i hierarchizują rzeczywiste i potencjalne zagrożenia mieszkańcy, trochę inaczej przedstawiciele administracji publicznej. Potwierdzają to między innymi wyniki badań przeprowadzonych w latach 2003-2005². Syntetyczne wyniki badań przedstawiono w tab. 1 i tab. 2.

Tab. 1. Podstawowe zagrożenia dla powiatów identyfikowane przez starostów

Lp.	Zagrożenia występujące na terenie powiatu	Poziom w skali 1-5
1.	Przestępstwa pospolite (włamania, kradzieże, pobicia)	3,49
2.	Inne (bezrobocie, wypadki komunikacyjne)	3,45

¹ Zob. http://www.printpol.pl/ubezpieczenia/historia_ubezpieczen.html

² Na jesieni 2003 r. badania objęły 218 starostów (ankiety wysłano do wszystkich starostów, wróciły od 218) oraz 500 mieszkańców powiatów Mysłowice, Krosno, Wieruszów, Wyszaków (dobranych w sposób reprezentatywny dla Polski), na wiosnę 2004 r. 160 pracujących studentów studiów zaocznych Wyższej Szkoły Zarządzania i Prawa w Warszawie i w Płońsku oraz w Katolickim Uniwersytecie Lubelskim, na jesieni 2005 r. – 291 pracujących studentów studiów zaocznych z tych samych uczelni.

3.	Nasilające się patologie społeczne	3,04
4.	Rosnąca agresja wśród dzieci i młodzieży	3,04
5.	Nieskuteczność (niewydolność) wymiaru sprawiedliwości	2,87
6.	Kłęski żywiołowe	2,46
7.	Duże pożary	2,26
8.	Skażenie środowiska, awarie przemysłowe	2,23
9.	Konsekwencje przystąpienia Polski do Unii Europejskiej	2,22
10.	Możliwość strajków i blokad dróg	2,08
11.	Zorganizowana przestępczość	2,04
12.	Możliwość gwałtownych, niekontrolowanych, wybuchów niezadowolonego społecznego	2,02
13.	Podejmowanie ważnych dla mieszkańców decyzji przez niekompetentne osoby	1,85
14.	Możliwość katastrof budowlanych	1,79
15.	Korupcja urzędników	1,77
16.	Działalność gangów młodzieżowych	1,75
17.	Napływ obywateli zza wschodniej granicy	1,53

Tab. 2. Obawy mieszkańców dotyczące ich bezpieczeństwa

Lp.	Obawy mieszkańców (M) oraz pracujących studentów studiów zaocznych (S1 i S2)	Poziom w skali 1-5	
1.	Utrata pracy, brak środków na utrzymanie rodziny	M	4,29
		S1	4,05
		S2	4,09
2.	Choroby, brak środków na leczenie	M	4,37
		S1	3,86
		S2	3,97
3.	Korupcja, nieuczciwość urzędników	M	4,18
		S1	3,61
		S2	3,90
4.	Brak perspektyw życiowych dla siebie i swoich dzieci	M	4,14
		S1	2,88
		S2	3,89
5.	Kradzieże, napady, rozboje	M	4,15
		S1	3,01
		S2	3,64
6.	Nasilające się patologie społeczne	M	3,93
		S1	3,24
		S2	3,51

7.	Rozwój przestępczości zorganizowanej	M	3,86
		S1	3,39
		S2	3,70
8.	Konsekwencje przystąpienia Polski do Unii Europejskiej	M	3,54
		S1	3,01
		S2	2,69
9.	Pożary, wybuchy, awarie techniczne	M	3,88
		S1	3,92
		S2	3,23
10.	Kłęski żywiołowe	M	3,65
		S1	3,99
		S2	3,22
11.	Skażenie środowiska	M	3,54
		S1	3,65
		S2	3,53
12.	Napływ obywateli zza wschodniej granicy	M	3,26
		S1	4,02
		S2	2,92
13.	Niepokoje społeczne, blokady dróg	M	3,16
		S1	3,38
		S2	2,64

Legenda:

M – mieszkańcy objętych badaniami powiatów (badania przeprowadzono na jesieni 2003 r.)

S1 – studenci studiów zaocznych KUL oraz WSZiP w Warszawie i Płońsku (badania przeprowadzono na wiosnę 2004 r.)

S2 – studenci studiów zaocznych KUL oraz WSZiP w Warszawie i Płońsku (badania przeprowadzono na jesieni 2005 r.)

Opinie mieszkańców powiatów są nieco odmienne od opinii starostów. Mieszkańcy przede wszystkim obawiają się: utraty pracy, braku środków na utrzymanie rodziny; chorób i braku środków na leczenie; korupcji i nieuczciwości urzędników; braku perspektyw życiowych dla siebie i swoich dzieci; kradzieży, napadów, rozbojów. Starostowie zaś jako główne źródło zagrożeń wymieniają przestępstwa pospolite (włamania, kradzieże, pobicia). Dostrzegają także wagę bezrobocia, wypadków komunikacyjnych, nasilających się patologii społecznych, rosnącej agresji wśród dzieci i młodzieży, niewydolności wymiaru sprawiedliwości.

Opinie „przeciętnych mieszkańców” oraz pracujących studentów studiów zaocznych są dość podobne. W obu grupach dominują w zasadzie te same obawy. Zaobserwowana rozbieżność polega na mniej kategoriycznych stwierdzeniach studentów typu: „bardzo się obawiam”. Studenci w porównaniu z „przeciętnymi obywatelami” mniej obawiają się: braku perspektyw życio-

wych dla siebie i swoich dzieci, konsekwencji przystąpienia do Unii Europejskiej, a także kradzieży, napadów, rozbojów, nasilających się patologii społecznych. Można więc sformułować tezę, że z jednej strony ich wiedza i doświadczenie pozwalają szerzej dostrzegać potencjalne i realne zagrożenia dla ich życia, zdrowia i mienia, z drugiej inwestując w wiedzę, mniej obawiają się o swoją przyszłość oraz przyszłość rodziny.

Interesującą sprawą jest to – na kogo możemy liczyć w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa. Syntetyczne wyniki badań przedstawiono w tab. 3.

Tab. 3. Zaufanie obywateli do rodziny, sąsiadów, organów samorządowych, rządowych, organizacji charytatywnych w wypadku zagrożenia ich bezpieczeństwa

Lp.	Podmioty, na które mogą liczyć obywatele w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa	Zagrożenie bezpieczeństwa osobistego	Kłopoty osobiste i rodzinne	Kłęski żywiołowe, pożary	Inne negatywne zjawiska
1.	Rodzina	69,8	83,2	49,1	46,4
2.	Sąsiedzi i znajomi	38,1	28,9	46,4	24,1
3.	Władze samorządowe (gminne, powiatowe) i podległe im instytucje	6,2	3,4	50,2	17,6
4.	Władze rządowe, w tym Policja, Państwowa Straż Pożarna, Agencja Bezpieczeństwa Wewnętrznego, wojsko itd.	25,8	2,7	58,4	18,9
5.	Organizacje charytatywne	2,8	15,1	32,6	22,3
6.	Ktoś inny	13,7	14,1	9,6	18,2
7.	Nikt (mogę liczyć tylko na samego siebie)	16,8	13,1	5,2	13,1

Źródło: na podstawie badań przeprowadzonych na jesieni 2005 r. wśród 291 pracujących studentów studiów zaocznych WSZiP w Warszawie, w Płońsku oraz KUL. Dokonano takiego doboru respondentów, aby osiągnąć równomierną reprezentację obszarów wiejskich i miejskich. Wiek większości badanych wahał się w przedziale 21-50 lat (97,3%)

Z jednej strony uzyskane rezultaty wskazują na niezbyt wysokie zaufanie do instytucji publicznych odpowiedzialnych za bezpieczeństwo obywateli, z drugiej – i chyba dobrze – że w systemie bezpieczeństwa ważnymi elementami są rodzina, sąsiedzi, wiedza i zachowania własne.

Jak już wspomniano, w skład systemu ochrony bezpieczeństwa obywateli wchodzi wiele organizacji – o rozmytych powiązaniach oraz rozmytej odpo-

wiedzialności. Niektóre z tych organizacji (rządowe, samorządowe, komercje) – odpowiedzialne za ochronę życia, zdrowia ludzi oraz mienia – wymieniono w tabeli 4. Jednocześnie określono ich cele i zadania.

Tab. 4. Niektóre organizacje (rządowe, samorządowe, komercje)
– odpowiedzialne za ochronę życia, zdrowia ludzi oraz mienia

Cele i zadania	Realizujący podmiot
<p>Ochrona życia i zdrowia ludzi oraz mienia przed bezprawnymi zamachami naruszającymi te dobra.</p> <p>Ochrona bezpieczeństwa i porządku publicznego, w tym zapewnienie spokoju w miejscach publicznych oraz w środkach publicznego transportu i komunikacji publicznej, w ruchu drogowym i na wodach przeznaczonych do powszechnego korzystania.</p> <p>Inicjowanie i organizowanie działań mających na celu zapobieganie popełnianiu przestępstw i wykroczeń oraz zjawiskom kryminogennym i współdziałanie w tym zakresie z organami państwowymi, samorządowymi i organizacjami społecznymi.</p> <p>Wykrywanie przestępstw i wykroczeń oraz ściganie ich sprawców.</p> <p>Kontrola przestrzegania przepisów porządkowych i administracyjnych związanych z działalnością publiczną lub obowiązujących w miejscach publicznych.</p> <p>Gromadzenie, przetwarzanie i przekazywanie informacji kryminalnych i innych, np. DNA.</p> <p>Inne</p>	<p>Policja (Ustawa o Policji z dnia 6 kwietnia 1990 r.)</p>
<p>Ochrona bezpieczeństwa i porządku publicznego (ochrona porządku w miejscach publicznych, czuwanie nad przebiegiem imprez publicznych, informowanie o zauważonych awariach, przestępstwach, osobach nieprzytomnych lub wymagających natychmiastowej pomocy – odpowiednich służb, instytucji, administratorów, egzekwowanie przepisów prawa miejscowego itd.)</p> <p>Inne</p>	<p>Straż gminna (miejska) (Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. o strażach gminnych (miejskich), prawo miejscowe)</p>
<p>Rozpoznawanie zagrożeń pożarowych i innych miejscowych zagrożeń.</p> <p>Organizowanie i prowadzenie akcji ratowniczych w czasie pożarów, klęsk żywiołowych lub likwidacji miejscowych zagrożeń.</p> <p>Wykonywanie pomocniczych specjalistycznych czynności ratowniczych w czasie klęsk żywiołowych lub likwidacji miejscowych zagrożeń przez inne służby ratownicze.</p> <p>Nadzór nad przestrzeganiem przepisów przeciwpożarowych.</p> <p>Inne</p>	<p>PSP (ustawa z 24 sierpnia 1991 r. o Państwowej Straży Pożarnej)</p>

Oferowanie i udzielanie ochrony na wypadek ryzyka wystąpienia skutków zdarzeń losowych	Firmy ubezpieczeniowe (ustawa z 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej)
Podjęciu medycznych działań ratowniczych wobec każdej osoby znajdującej się w stanie nagłego zagrożenia życia lub zdrowia	Państwowe Ratownictwo Medyczne (ustawa z dnia 25 lipca 2001 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym)
Świadczenia zdrowotne mające na celu zachowanie zdrowia, zapobieganie chorobom i urazom, wczesne wykrywanie chorób, leczenie oraz zapobieganie niepełnosprawności i jej ograniczanie	Narodowy Fundusz Zdrowia (ustawa z dnia 23 stycznia 2003 r. o powszechnym ubezpieczeniu w Narodowym Funduszu Zdrowia)

W przedstawionym wyżej zbiorze organizacji odpowiedzialnych za ochronę życia, zdrowia ludzi oraz mienia wyróżniono także firmy ubezpieczeniowe, funkcjonujące na rynku – jak wspomniano – już kilkaset lat. Oferują one ubezpieczenia gospodarcze i społeczne³. Nas będą interesowały przede wszystkim szeroko rozumiane ubezpieczenia gospodarcze (majątkowe, na życie, od następstw nieszczęśliwych wypadków itd.). One też zostały objęte badaniami ankietowymi⁴.

Na poszczególne pytania uzyskano następujące odpowiedzi:

1. Czy korzystasz z usług firm ubezpieczeniowych w zakresie tzw. ubezpieczeń gospodarczych (majątkowych, na życie, od następstw nieszczęśliwych wypadków itd.):
 - a) TAK – 84,2%
 - b) NIE – 15,8%
2. Jeśli korzystasz – to z jakiego rodzaju ubezpieczenia:
 - a) majątkowego – 27,1%

³ Zob. m.in. *Ubezpieczenia gospodarcze w Polsce i w Unii Europejskiej*, red. T. Michalski, Warszawa: Difin 2001, s. 39-41.

⁴ Badania, tak samo jak w odniesieniu do prezentowanych wyników w tab. 3, przeprowadzono na jesieni 2005 r. wśród 291 pracujących studentów studiów zaocznych WSZiP w Warszawie, w Płońsku oraz KUL. Dokonano takiego doboru respondentów, aby osiągnąć równomierną reprezentację obszarów wiejskich i miejskich. Wiek większości badanych wahał się w przedziale 21-50 lat (97,3%).

- | | |
|--|---------|
| b) od następstw nieszczęśliwych wypadków | – 58,8% |
| c) na życie | – 50,2% |
| 3. Jeśli korzystasz – to czy są to ubezpieczenia: | |
| a) dobrowolne | – 59,3% |
| b) obowiązkowe | – 40,7% |
| 4. Czy jesteś zadowolony (zadowolona) z ofert firm ubezpieczeniowych w zakresie tzw. ubezpieczeń gospodarczych? | |
| a) TAK | – 32,6% |
| b) NIE | – 52,9% |
| 5. Jeśli nie jesteś zadowolony (zadowolona) z ofert firm ubezpieczeniowych – to przyczyną tego jest: | |
| a) zbyt skromna oferta | – 14,8% |
| b) zbyt wysoka cena proponowanych ubezpieczeń | – 38,5% |
| c) zbyt złożona procedura zawarcia ubezpieczenia | – 8,6% |
| d) mało życzliwe podejście do klienta | – 7,9% |
| e) chęć maksymalnego „naciągnięcia” klienta na jak największe koszty | – 30,6% |
| f) inne czynniki | – 6,9% |
| 6. Czy jesteś zadowolony (zadowolona) ze sposobu likwidacji szkód przez firmy ubezpieczeniowe | |
| a) TAK | – 23,0% |
| b) NIE | – 66,3% |
| 7. Jeśli nie jesteś zadowolony (zadowolona) ze sposobu likwidacji szkód przez firmy ubezpieczeniowe – to powodem jest: | |
| a) zbyt złożona procedura likwidacji szkód | – 33,0% |
| b) mało życzliwe podejście do klienta | – 16,2% |
| c) chęć maksymalnego „obniżenia” należności wobec klienta | – 54,3% |
| d) inne czynniki | – 6,9% |
| 8. Czy w sytuacji utrzymywania ze środków budżetowych (centralnych, samorządowych) wyspecjalizowanych służb ratowniczych jest sens zawierania umów ubezpieczeniowych? | |
| a) TAK | – 77,7% |
| b) NIE | – 14,4% |
| 9. Czy w sytuacji dość bogatej oferty ubezpieczeniowej jest sens utrzymywania ze środków budżetowych (centralnych, samorządowych) wyspecjalizowanych służb ratowniczych? | |
| a) TAK | – 77,3% |
| b) NIE | – 14,4% |

(Przy pytaniach 4., 6., 8., 9. suma nie wynosi 100%; wynika to z faktu, iż niektórzy respondenci nie udzielili odpowiedzi na te pytania)

Uzyskane odpowiedzi potwierdzają ważną rolę szeroko rozumianych ubezpieczeń gospodarczych dla bezpieczeństwa obywateli. Wskazują jednocześnie na potrzebę stałego podnoszenia jakości usług ubezpieczeniowych – tak, aby w większym stopniu niż obecnie zaspokajać potrzeby klientów. Istotne są wypowiedzi respondentów przedstawione w dwóch ostatnich pytaniach. Potwierdzają one potrzebę współistnienia zarówno instytucji odpowiedzialnych za bezpieczeństwo obywateli (finansowanych z pieniędzy podatników), jak i komercyjnych firm ubezpieczeniowych.

INSURANCE COMPANIES IN THE SYSTEM OF CITIZENS' SAFETY –
THEIR LIFE, HEALTH, AND PROPERTIES

S u m m a r y

The paper has confirmed the important role of economic insurance, broadly understood, for citizens' safety. It has been indicated that the quality of insurance services must constantly be improved, so that will better satisfy clients' needs. The persons under study have confirmed that there must be both state institutions accountable for citizens' safety (financed from taxes) and commercial insurance companies.

Słowa kluczowe: zarządzanie bezpieczeństwem obywateli, usługi ubezpieczeniowe.

Key words: management of citizens' safety, insurance services.