

Robert Kurek

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

FUNKCJE INFORMACJI A REGULACYJNA OCENA DZIAŁALNOŚCI ZAKŁADÓW UBEZPIECZEŃ

Streszczenie: W artykule przeanalizowane zostały funkcje informacji przez pryzmat regulacyjnej oceny działalności zakładów ubezpieczeń. Realizacja funkcji społecznych (odzworowania rzeczywistości, konsumpcyjnej, tworzenia zasobów wiedzy, sterowania, decyzyjnej), ekonomicznych (w tym najistotniejszej – funkcji zasobu ekonomicznego), jak również z punktu widzenia zarządzania organizacją (funkcje sterowania, informacyjna, modelowania) przesądza o stopniu wykorzystania dostępnej informacji. W aspekcie regulacyjnej oceny działalności zakładów ubezpieczeń informacje optymalne to takie, które potencjalnie mogą realizować wszystkie funkcje lub każdą funkcję z osobna w zależności od konkretnych potrzeb informacyjnych organu nadzoru. Analiza ujęć definiujących funkcje informacji pozwala na podsumowanie, z którego wynika, że większość spełnianych przez informację funkcji umożliwia dokonanie regulacyjnej oceny działalności zakładów ubezpieczeń oraz podejmowanie wszelkich stosownych decyzji wynikających z wykonywania praw i obowiązków nadzorczych.

Słowa kluczowe: informacja, funkcje informacji, regulacyjna ocena działalności zakładów ubezpieczeń.

1. Wstęp

Informacje poddawane są interpretacji pod kątem ich znaczenia z punktu widzenia oceniającego, która polega na przyporządkowaniu każdej informacji pewnej wagi, wartości albo funkcji, jaką spełnia. Informacje, które nie realizują przypisanych im funkcji, traktowane są jako nieistotne lub bezużyteczne i nie są brane pod uwagę. Nie są natomiast odrzucane informacje, które są przydatne, czyli wpływają na decyzje użytkowników w taki sposób, że umożliwiają im przewidywanie przyszłych zdarzeń, ułatwiają ocenę przeszłości bądź też umożliwiają potwierdzenie lub korektę wcześniejszych przewidywań.

Celem tego opracowania jest przeanalizowanie teorii i ujęć definiujących funkcje informacji przez pryzmat regulacyjnej oceny działalności zakładów ubez-

pieczeń, czyli oceny dokonywanej przez organy nadzoru¹ zarówno bezpośrednio, jak i pośrednio².

2. Informacja i jej ujęcia teoretyczne

Charakterystyka informacji i analiza jej funkcji z punktu widzenia regulacyjnej oceny działalności zakładów ubezpieczeń umożliwia określenie znaczenia i wyjaśnienie specyfiki informacji w procesie nadzorczym. To jednak poprzedzone zostanie wyjaśnieniem rodzaju informacji, który w aspekcie użytkowym umożliwia jej wartościowanie i przydatność w opisie ekonomicznym. Pomocne są w tym podstawowe ujęcia definiujące informację – teoria ilościowa i teoria jakościowa [Górecki 2007, s. 54; Unold 2007, s. 2].

Ilościowa teoria informacji wykorzystywana jest na polu nauk ścisłych, gdzie informacja oznacza parametry fizyczne lub strukturalne obiektów (pomija się aspekt semantyczny informacji, czyli jej znaczenie). Podwaliny tej teorii stworzył E. Shannon [Jasieczko], zajmując się badaniem zjawisk informacyjnych w aspekcie wykrywania w nich zmian stopnia nieokreśloności w zależności od stanu danego układu. Podstawowymi kategoriami tej teorii są entropia i prawdopodobieństwo. Entropia traktowana jest jako miara przenoszonej przez wiadomość informacji i wyznacza stopień nieokreśloności informacyjnej układu. Ponieważ wiadomość przed wyemitowaniem jej przez źródło nie jest znana adresatowi, traktuje się ją jako wielkość losową. Entropia informacyjna jest miarą nieuporządkowania sytuacji, elementów lub stanów znajdujących się w pewnym układzie stochastycznym – jest zatem miarą niewiedzy o tym układzie zależną od prawdopodobieństwa emisji informacji [Unold 2007, s. 164-166]. W celu przekazania wiadomości nadaje się jej pewien nośnik, zwany sygnałem nadawczym, który może być modulowany lub kodowany. Wyodrębniony zbiór znaków danego kodu, nadawany i odbierany w określonym porządku czasowym i przestrzennym, nazywany jest komunikatem. Pochodną tego zjawiska jest definicja informacji w ujęciu teorii ilościowej – informacja jest to otrzymany i zinterpretowany komunikat [Małachowski, Niedzielska 1994, s. 39]. Komunikat traktowany jest jako postać, w jakiej objawia się informacja, choć ani dane, ani też informacja nie muszą ograniczać się do komunikatu, zawsze jednak dane będą pod-

¹ Organ nadzoru rozumiany jest jako organ nadzoru państwowego.

² Przez regulacyjną ocenę działalności należy rozumieć ocenę dokonywaną przez organ nadzoru państwowego w fazie monitorowania i kontroli stanu istniejącego na podstawie zakresu informacji przewidzianego przez regulacje prawne. Ocena regulacyjna dokonywana jest na podstawie informacji dostarczanych do organów nadzoru (raportowanie na rzecz nadzoru – ocena bezpośrednia) oraz na podstawie wyników oceny dokonanej przez rynek w ramach informacji publicznie ujawnianych (dyscyplina rynkowa – ocena pośrednia). W ujęciu regulacyjnym następuje także ocena legalności działań (ocena działalności co do przestrzegania procedur i zgodności z istniejącymi regulacjami prawnymi). Dopiero po dokonaniu tej oceny następuje druga faza procesu nadzorczego, czyli możliwość władczego oddziaływania.

legać procesowi interpretacji (rozumienia), nadawania konkretnego kontekstu [Górecki 2007, s. 54]. Stąd można powiedzieć, że dane zawierają określone informacje albo że na ich podstawie można pewne informacje uzyskać, lecz same w sobie, bez nadania im znaczenia, pozostają bezużyteczne. Niezmiernie istotny jest fakt, że dane mogą być elementem komunikatu, a więc wynikać z prowadzonej komunikacji lub stanowić wynik obserwacji, względnie procesu myślowego i rozumowania świadomego umysłu [Unold 2007, s. 164-166].

Jakościowa teoria informacji zajmuje się badaniem i wyjaśnianiem własności informacji oraz określaniem wartości informacji w sensie użytkowym. W ramach teorii jakościowej stosuje się ujęcie infologiczne, według którego obserwator na skutek rozpatrywania pewnego wycinka rzeczywistości tworzy w umyśle odwzorowanie (odbicie, treść, model informacyjny) tego wycinka [Stefanowicz 2004, s. 14-15]. Informacji takiej nadaje się znaczenie z uwzględnieniem czynników psychologicznych (wpływ osobowości człowieka na kształtowanie znaczenia informacji), czynników socjologicznych (wpływ na znaczenie informacji ma rodzaj, siła i kierunki interakcji między ludźmi), czynników językowych (wpływ języka, w którym jest wyrażona informacja, wynikający z samej konstrukcji języka i jego ograniczeń poznawczych) oraz czynników semantycznych określanych jako proces nadawania informacji sensu i istotności [Unold 2003]. Znaczenie informacji – sens i istotność – w ujęciu infologicznym ściśle związane jest z osobą twórcy lub odbiorcy informacji. Informacja taka może mieć również znaczenie indywidualne bądź zespołowe, z czego wynika, że niemożliwe jest projektowanie informacji w sensie infologicznym ani dokładne przewidywanie przyszłych potrzeb informacyjnych. Nie można także określić, jakie znaczenie użytkownik informacji nada jej w przyszłości [Unold 2007, s. 4]. Podsumowując, należy stwierdzić, że informacja na poziomie infologicznym jest „czyjąś” informacją – zależy od konkretnego użytkownika i kontekstu, w jakim on działa, i informacja taka zawsze będzie miała charakter subiektywny. Drugim ujęciem jakościowej teorii informacji jest ujęcie datologiczne, która zakłada jej odpersonifikowanie, czyli pominięcie czynników socjopsychologicznych. Za jej źródło uznaje się dane ustrukturalizowane w taki sposób, że niosą jakąś informację użyteczną, a nie tylko informację o samych sobie. Informacja na poziomie datologicznym istnieje niezależnie od podmiotu – obserwatora i w tym sensie jest zawsze informacją obiektywną. Informacje w sensie datologicznym ze względu na spełniane funkcje można podzielić na trzy grupy: poznawcze, decyzyjne i wykonawcze [Unold 2007, s. 5].

W obu ujęciach teorii jakościowej informację utożsamia się z wiedzą umożliwiającą wyjaśnienie znaczenia informacji w aspekcie użytkowym, badaniem i wyjaśnianiem własności informacji, analizą żądań użytkownika kierowanych pod adresem informacji oraz poszukiwaniem metod i środków zapewnienia przez informację żądań, które formułuje użytkownik [Flakiewicz 2005, s.16].

Generalnie teoria jakościowa bliższa jest naukom humanistycznym, społecznym, a także przyrodniczym. Ujmowana w tej teorii informacja, jako sygnał możliwy do

przetworzenia i wykorzystania przez umysł do własnych celów, ma swoją przydatność w opisie ekonomicznym – w tej teorii właśnie wyodrębniana jest informacja o systemach, procesach i zdarzeniach zachodzących na rynku ubezpieczeniowym jako podsystemie ekonomiczno-społecznym. I to ujęcie informacji stanowić będzie punkt wyjścia do bardziej pogłębionej analizy i dalszych rozważań związanych z jej funkcjami, które mają istotne znaczenie z punktu widzenia regulacyjnej oceny działalności zakładów ubezpieczeń.

3. Informacja a regulacyjna ocena działalności zakładów ubezpieczeń

„Kto ma informację, ten ma władzę” głosi stare powiedzenie, które można przełożyć na sytuację, w której władzę ma zbierający i przetwarzający informację. Dlatego też każda władza dążyła do zapewnienia sobie dopływu informacji, a ponieważ coraz więcej informacji trzeba było zebrać, powstawały specjalne służby, których zadaniem było gromadzenie informacji [Forlicz 2008, s. 130-131]. W przypadku sektora finansowego nie chodzi wprawdzie o bezpośrednią władzę nad jego podmiotami, ale o możliwość monitorowania, sprawdzania i przede wszystkim „władczego oddziaływania” w procesie nadzorczym. To państwo w ramach swoich funkcji nadzorczych i kontrolnych powołało specjalną służbę – organ nadzoru, której zadaniem jest weryfikacja działalności podmiotów tego sektora. Weryfikacja ta wymaga informacji – a specjalnie powołane ku temu służby informacje te gromadzą, przetwarzają i wykorzystują celem zagwarantowania prawidłowego funkcjonowania rynku finansowego. „Władzę” stanowi także opinia publiczna, a element władczego oddziaływania dokonuje się przez dokonywane wybory. Wyniki tych wyborów doskonale mogą być wykorzystane przez organy nadzoru jako uzupełnienie oceny działalności (fazy monitorowania i kontroli), a czasem nawet, jako „pierwszy” sygnał, że w nadzorowanym podmiocie pojawiły się zjawiska niekorzystne. Podkreślić należy jednak, że aby dokonać oceny działalności, konieczna jest stosowna informacja, a przyjmowaną domyślnie zasadą jest uznanie, że im lepszą wiedzą odnośnie do stanów otoczenia dysponuje podmiot, tym korzystniejsza jest jego sytuacja decyzyjna [Kuśmierczyk 2004, s. 9].

W celu realizowania swoich funkcji nadzorczych organom nadzoru przypisane zostało prawo do żądania określonych informacji umożliwiających ocenę działalności zakładów ubezpieczeń. Oprócz raportowania na rzecz organów nadzoru przepisy prawa nakładają na firmy ubezpieczeniowe także obowiązek publicznego ujawniania podstawowych informacji na temat działalności i sytuacji finansowej, co umożliwia przeprowadzenie rynkowej oceny działalności. Wykorzystywany przez organy nadzoru zakres obowiązkowo na ich rzecz przekazywanej informacji oraz wyniki rynkowej oceny działalności łącznie umożliwiają **regulacyjną ocenę działalności**.

4. Charakterystyka funkcji informacji w regulacyjnej ocenie działalności zakładów ubezpieczeń

W najogólniejszym ujęciu funkcja to własność procesu (systemu, obiektu, urządzenia) określająca jego przeznaczenie, zastosowanie lub działanie i konieczna do osiągnięcia jego celu [*Nowa encyklopedia...* 1995, s. 453]. Funkcjonalność informacji ma miejsce wówczas, gdy informacja odpowiada potrzebom użytkownika i je zaspokaja [*Słownik...* 2000, s. 424]. Jeśli procesem jest proces analizy nadzorczej, a niezbędnym jego elementem są informacje w procesie tym wykorzystywane, to analiza ich funkcji pozwala na określenie znaczenia informacji dla organów nadzoru w regulacyjnej ocenie działalności zakładów ubezpieczeń (poziomu zaspokojenia potrzeb informacyjnych).

Zasadnicze funkcje spełniane przez informacje wykorzystywane w ocenie regulacyjnej są takie same jak funkcje innych informacji. Na każdej płaszczyźnie posiadana informacja pozwala organom nadzoru na „...podejmowanie działania, jego kontynuację lub wstrzymanie, czy zaniechanie” [Gros 1989, s. 18], a pojawiające się różnice mogą wynikać z nieco innego ich postrzegania. Odmienność postrzegania funkcji wynika z kolekcji własności poddanych interpretacji pod kątem przydatności z punktu widzenia specyficznego użytkownika (decydenta), jakim jest organ nadzoru, oraz roli państwa jako instytucji, która stworzyła cały system informacyjny umożliwiający ocenę regulacyjną.

Najbardziej ogólnym ujęciem (klasycznym), ale i w najlepszym stopniu umożliwiającym postrzeganie funkcji informacji, jest ich podział na funkcje społeczne i ekonomiczne. Wśród społecznych funkcji informacji wyróżnia się funkcje odwzorowania rzeczywistości, konsumpcyjną, tworzenia zasobów wiedzy, sterowania (funkcja sterująca informacją) i decyzyjną [Oleński 2006, s. 65]. Ekonomiczne funkcje informacji ujmowane są jako zasób ekonomiczny, czynnik wytwórczy, produkt (wyrób, usługa), towar, dobro konsumpcyjne, infrastruktura gospodarki i państwa oraz jako dobro wolne [Oleński 2006, s. 121].

Wśród **społecznych funkcji informacji** jedną z istotniejszych jest **funkcja odwzorowania rzeczywistości**. Rzeczywistością odwzorowaną przez informację mogą być obiekty, procesy lub zdarzenia realne, jak również stany świadomości osób, które generują informację [Oleński 2006, s. 67]. Zagwarantowanie realizacji tej funkcji leży w gestii państwa, co w przypadku działalności zakładów ubezpieczeń można rozpatrywać na kilku płaszczyznach. Pierwsza obejmuje zapewnienie wszystkim uczestnikom rynku ubezpieczeniowego pełnej wiedzy o tym, które wiadomości zawierają informacje odwzorowujące rzeczywistość, a które nie. Druga płaszczyzna to nałożenie na system informacyjny dotyczący funkcjonowania zakładów ubezpieczeń obowiązku generowania, gromadzenia i udostępniania wyłącznie informacji odwzorowujących konkretną rzeczywistość (istnieją systemy informacyjne, gdzie takie informacje nie muszą się pojawiać). Kolejna płaszczyzna to ustalenie kom-

pleksowego, spójnego zbioru norm informacyjnych zapewniających użytkownikom (organom nadzoru, klientom, akcjonariuszom) pełną wiedzę o istotnych aspektach działalności i dotyczących ich źródeł informacji. Realizacja funkcji odwzorowania rzeczywistości na tej płaszczyźnie następuje drogą stworzenia odpowiednich regulacji prawnych, które nakładają na firmy ubezpieczeniowe stosowne obowiązki informacyjne (raportowanie na rzecz organu nadzoru, publiczne ujawnianie informacji), a powołane instytucje nadzorcze mają weryfikować, czy określone informacje są zgodne z rzeczywistością, czy też nie. W gestii państwa leży także ustalenie sankcji za naruszenie norm informacyjnych. Sankcje te są adekwatne do szkód społecznych lub ekonomicznych, jakie upowszechnianie informacji nieodwzorowującej rzeczywistości wyrządza [Oleński 2006, s. 82], i nakładane są po to, by zniechęcić zakłady ubezpieczeń do generowania takich informacji.

Funkcja tworzenia zasobów wiedzy realizowana jest przez dostarczenie ludziom i zespołom ludzkim (instytucjom) informacji potencjalnie użytecznych (potencjalnie, funkcjonalnie, sytuacyjnie). Z punktu widzenia kryterium czasu jej przebieg następuje przez gromadzenie nowych informacji, zastępowanie starych, ewentualnie eliminację wcześniej zgromadzonych. W regulacyjnej ocenie działalności zakładów ubezpieczeń podmiotem, który gwarantuje realizację tej funkcji, jest oczywiście organ nadzoru, ale mogą to być również inne instytucje lub zespoły użytkowników, które w sposób obligatoryjny (urząd statystyczny, instytucje gwarantujące wypłatę odszkodowań, izby samorządu zakładów ubezpieczeń, rzecznicy ubezpieczonych itp.) lub dobrowolny (media, kontrahenci, klienci) informacje potencjalnie użyteczne gromadzą i przechowują. Informacje te – już w postaci wiedzy – wykorzystywane są później zarówno przez organy nadzoru, jak i przez innych uczestników rynku do oceny działalności zakładów ubezpieczeń, stanowiąc obok doświadczenia i informacji wejściowych (płynących od nadzorowanych podmiotów i otoczenia zewnętrznego) najistotniejszy element umożliwiający dokonanie regulacyjnej oceny działalności.

Funkcja decyzyjna informacji jest realizowana wtedy, gdy informacja jest dostępna i jest wystarczająca do podjęcia optymalnych decyzji – w danych warunkach – przez osobę lub jednostkę organizacyjną. Ocena, na ile informacja realizuje funkcję decyzyjną, wymaga informacji opisujących sytuację decyzyjną użytkownika, procedurę decyzyjną wybraną przez decydenta, zasobów wiedzy decydenta w zakresie wymaganym przez sytuację decyzyjną oraz zasobów wiedzy wymaganych ze względu na sytuację decyzyjną [Cypryański, s. 284-287]. Informacja jest wprawdzie czynnikiem sprawczym powstania sytuacji decyzyjnej, jednak w praktyce decyzje podejmuje się w warunkach niepełnej informacji. Powodem jest luka wynikająca z braku wiedzy lub braku informacji i informację niepełną przyjmuje się jako wystarczającą albo uzupełnia się ją informacjami niesprawdzonymi (subiektywnie dokonanymi szacunkami) [Oleński 2006, s. 67]. Sytuacja taka mogłaby prowadzić to błędów organów nadzoru w podejmowaniu decyzji na etapie władczego oddziaływania. Jednak właśnie by takich błędów uniknąć, stworzony został cały system

informacyjny umożliwiający nadzorczą ocenę działalności zakładów ubezpieczeń (raportowanie na rzecz organów nadzoru), a jego wzbogacenie o elementy wyników oceny rynkowej (dyscyplina rynkowa) stanowi gwarancję dostępu do pełnej informacji, dając organom nadzoru bazę i stwarzając warunki do podejmowania właściwych decyzji.

W przypadku **funkcji sterującej informacją** wiadomość odebrana przez użytkownika wywołuje jego określone zachowania. Sterowanie informacyjne jest relacją między nadawcą informacji sterującej a jej odbiorcą – obiektem sterowanym. Z ogólnych praw zarządzania wynika jednak, że dla skutecznego sterowania nie trzeba informacji prawdziwej – wystarczy, by osoby, którymi się steruje, nie miały możliwości weryfikacji jakości informacji. W przypadku regulacyjnej oceny działalności zakładów ubezpieczeń rękojmię daje państwo. W tym celu właśnie, by weryfikować prawdziwość informacji, powołane zostały specjalne instytucje nadzorcze i ustanowione regulacje uwierzytelniające informacje, które są generowane i przekazywane organom nadzoru i opinii publicznej (standardy informacyjne). Prawem uregulowany zakres informacji uniemożliwia manipulowanie i sterowanie odbiorcą (informacje te muszą być o określonej jakości i cechach decydujących o ich użyteczności dla odbiorców), w związku z czym oddala się zagrożenie, że odbiorca niejednoznacznie zidentyfikuje informację. Jako że organy nadzoru mają prawo żądać informacji dodatkowych i szczegółowych, także sporządzanych w specjalnej formie bądź układach, możliwe jest również wykorzystanie informacji do sterowania procesami na rynku ubezpieczeniowym lub wymuszanie określonych zachowań na nadzorowanych podmiotach (np. prawo żądania planu naprawczego).

Funkcja sterująca informacją może także wystąpić w przypadku informacji dobrowolnie przekazywanych przez zakłady ubezpieczeń. Narzędziem sterowania może być informowanie opinii publicznej i partnerów gospodarczych o elementach dotyczących działalności firmy lub brak tych informacji, co oddziałuje na ocenę działalności. Zakład ubezpieczeń jako nadawca informacji stara się (z różną siłą i często z różnym skutkiem) wpłynąć na stanowisko (poglądy, działania) odbiorców informacji. Brak pełnej informacji o firmie w przypadku zarówno klientów, jak i kontrahentów lub instytucji kredytowych wywołuje nieufność, a pełna informacja pozwala na uzyskanie wiarygodności. Tym samym przekazujący informację ma możliwość wywołania zamierzonej reakcji na nią u jej odbiorcy. Dotyczy to zarówno informacji adresowanych do określonych odbiorców, odbiorców indywidualnych, ale niezidentyfikowanych (anonimowych), jak i informacji o zasięgu powszechnym.

Funkcja konsumpcyjna informacji dominuje we współczesnych systemach społecznych i gospodarczych. Konsumpcja jest jednym ze sposobów wykorzystania informacji, a znaczenie informacji jako dobra konsumpcyjnego rośnie w miarę wzrostu zamożności społeczeństwa. W związku z tym zakłady ubezpieczeń „preparują” informacje dla celów konsumpcji – tworząc nawet wyspecjalizowane komórki, które tym się zajmują. Odpowiedzialność w tej kwestii w głównej mierze przypisuje się kierownictwu zakładów ubezpieczeń, które powinny dbać o uczciwość, obiek-

tywizm i konieczność przestrzegania ustalanych zasad dotyczących dobrowolnie ujawnianej informacji. Dzięki temu minimalizowany jest wysiłek konsumentów, co ułatwia dokonywanie przez nich wyborów, jednak z drugiej strony, gdyby pozbawić konsumentów należytej informacji, mogłoby to zagrozić egzystencji firmy. Stąd tak istotne znaczenie tej funkcji w systemie gospodarczym, ale marginalne z punktu widzenia regulacyjnej oceny działalności zakładów ubezpieczeń, dotyczy bowiem tylko informacji dobrowolnie ujawnianych.

Wśród zasygnalizowanych powyżej **ekonomicznych funkcji informacji**, które wyodrębniają informację jako zasób ekonomiczny, jako czynnik wytwórczy, jako produkt (wyrób, usługa), towar, dobro konsumpcyjne, infrastrukturę gospodarki i państwa oraz jako dobro wolne [Oleński 2006, s. 121], z punktu widzenia regulacyjnej oceny działalności zakładów ubezpieczeń najważniejszą funkcją jest traktowanie informacji jako zasobu ekonomicznego. Pozostałe ekonomiczne funkcje informacji nie znajdują bezpośrednio miejsca w regulacyjnej ocenie działalności zakładów ubezpieczeń, co wynika z faktu, że informacja może stać się czynnikiem wytwórczym, produktem, towarem czy dobrem konsumpcyjnym dopiero wtedy, gdy będzie przedmiotem transakcji rynkowych, a organy nadzoru w transakcjach takich udziału nie biorą³. Informacje jako infrastruktura gospodarki i państwa oraz jako dobro wolne są ujęciami makroekonomicznymi i trudno jest znaleźć bezpośrednie zależności pomiędzy tymi funkcjami a regulacyjną oceną działalności zakładów ubezpieczeń.

Informacja traktowana jako podstawowy zasób ekonomiczny pozwala na wykorzystanie w efektywny sposób pozostałych zasobów. Ekonomiczny zasób informacyjny stanowią „wszelkie potencjalnie użyteczne zbiory informacji... gromadzone i przechowywane w czasie, miejscach, formach oraz przy wykorzystaniu technologii i organizacji umożliwiających dostęp do tych informacji i ich wykorzystanie przez użytkowników finalnych działających jako podmioty ekonomiczne lub społeczne” [Oleński 2006, s. 125].

Opisu funkcji zasobu ekonomicznego z punktu widzenia regulacyjnej oceny działalności zakładów ubezpieczeń można dokonać przez negację – tzn. wyodrębnienie warunków, których niespełnienie spowoduje, że informacja nie będzie realizowała tej funkcji, a dotyczy to informacji, która [Oleński 2006, s. 126]:

- nie spełnia społecznych funkcji odwzorowania rzeczywistości, tworzenia zasobów wiedzy i podejmowania decyzji,
- jest potencjalnie i realnie bezużyteczna (nikomu niepotrzebna),

³ Elementy traktowania informacji jako przedmiotu transakcji rynkowych można znaleźć w przypadku nabywania przez użytkowników (konsumentów) informacji, które zostały przetworzone przez wyspecjalizowane podmioty (organizacje konsumenckie, agencje ratingowe, specjalistyczne firmy zajmujące się analizą informacji) generujące informacje w związku z tym, że jej użytkownicy nie są w stanie samodzielnie tego zrobić lub użytkownikom tym bardziej opłaca się nabyć już przetworzoną informację, co ułatwia podejmowanie własnych decyzji. Podejmowane decyzje (wybory) organ nadzoru może wykorzystywać w regulacyjnej ocenie działalności zakładów ubezpieczeń jako wyniki oceny rynkowej.

- jest niedostępna dla użytkowników w odpowiednim czasie, miejscu, formie i technologii, mimo że z semantycznego punktu widzenia (z punktu widzenia jej treści) może być ona potencjalnie użyteczna,
- jest niedostępna dla użytkowników ze względów ekonomicznych (zbyt droga),
- nie spełnia wymagań jakościowych określonych w danym systemie społeczno-ekonomicznym (informacja fałszywa, niepełna, nieprecyzyjna, nieaktualna),
- jest odwzorowana w językach niezrozumiałych dla odbiorców (np. w językach obcych lub językach specjalistycznych, których odbiorcy nie znają lub nie rozumieją),
- nie spełnia kryterium efektywnego dostępu dla potencjalnych użytkowników (informacja jest niedostępna, trudna do przyswojenia i interpretacji).

Wszystkie informacje, które spełniać będą powyższe warunki, będą miały istotne znaczenie w regulacyjnej ocenie działalności zakładów ubezpieczeń i jednocześnie umożliwią pełne wykorzystanie pozostałych zasobów. W decyzjach uwzględniane są zarówno informacje przeszłe, bieżące, jak i oczekiwania co do warunków, jakie wystąpią w przyszłości. Z tymi ostatnimi zawsze wiąże się niepewność co do jej przebiegu, a im mniej warunków gwarantujących realizację funkcji zasobu ekonomicznego spełniają dane informacje, tym mniej są przydatne dla organów nadzoru w ocenie regulacyjnej działalności zakładów ubezpieczeń i dokonywane wybory są trudniejsze.

Uzupełnienie funkcji społecznych i ekonomicznych informacji stanowią **funkcje informacji postrzegane z punktu widzenia zarządzania organizacją**, gdzie oprócz funkcji sterującej można wyróżnić jeszcze funkcję informacyjną i funkcję modelowania [Flakiewicz 2002, s. 18].

Funkcja informacyjna ma na celu dostarczanie danych oraz informacji, które są niezbędne do podejmowania decyzji (funkcja ta nawiązuje do społecznych funkcji: odwzorowania rzeczywistości, decyzyjnej i tworzenia zasobów wiedzy). Informacja może występować w formie potencjalnej lub użytecznej. Każda informacja użyteczna jest jednocześnie informacją potencjalną, lecz nie każdej informacji potencjalnej można przypisać jednocześnie cechę użyteczności [Flakiewicz 2002, s. 19]. Natomiast informacja użyteczna występuje wówczas, gdy powiększa ona zasób wiedzy odbiorcy, dlatego też realizacja funkcji informacyjnej wymaga: rozpoznania aktualnych zasobów wiedzy; rozpoznania potrzeb informacyjnych; identyfikacji języka, którym posługuje się odbiorca, oraz identyfikacji odpowiedniej formy przekazu informacji. Funkcja informacyjna niesie ze sobą odwzorowanie rzeczywistości w formie informacji i tworzenie zasobów wiedzy, zmieniając zasoby wiedzy użytkowników informacji, a jej realizacja przez procesy informacyjne daje podstawy podejmowania decyzji. Elementy te z punktu widzenia regulacyjnej oceny działalności zakładów ubezpieczeń – w nieco innym układzie (bardziej szczegółowo) – zostały już opisane przy charakterystyce społecznych funkcji informacji. Wart odnotowania jest natomiast sam fakt wyodrębnienia funkcji informacyjnej.

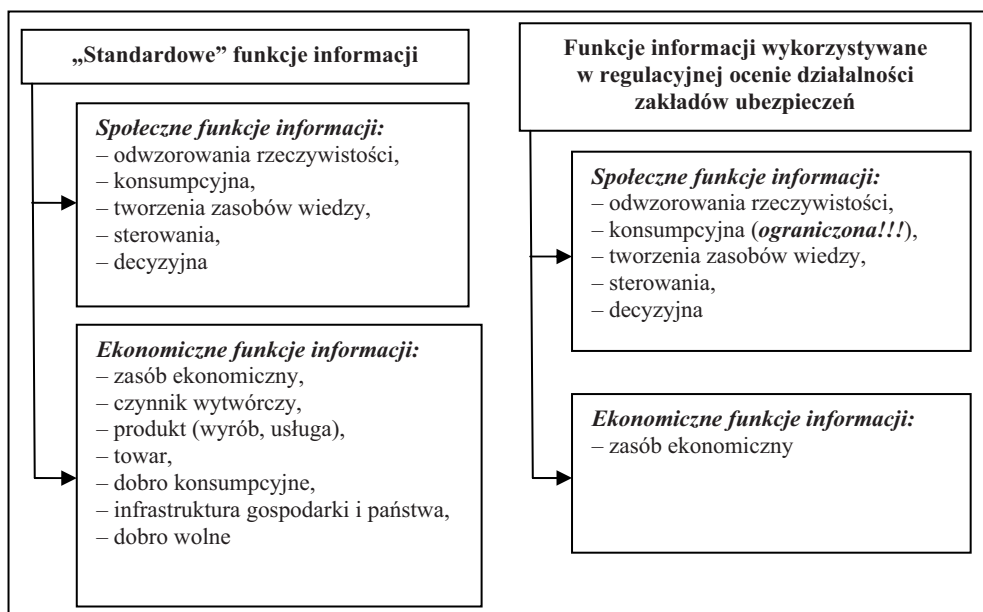
Funkcja modelowania związana jest ze stopniem złożoności przedsiębiorstwa jako systemu. Ponieważ niemożliwe jest rozpoznanie wszystkich aspektów jego funkcjonowania, dokonuje się uproszczenia, czego wynikiem jest sformułowany model przedsiębiorstwa opisywany skończoną liczbą parametrów, który może następnie zostać wykorzystany w procesie regulacyjnej oceny działalności. Funkcja ta nabiera zupełnie nowego wymiaru w kontekście zmian w podejściu do oceny działalności zakładów ubezpieczeń, gdzie charakterystyka i ocena działalności firmy nie odbywa się już przez pryzmat prostych wskaźników ryczałtowych, a przez skomplikowane metody i modele oceny całkowitego ryzyka (Solvency II).

Można przytoczyć również **inne klasyfikacje funkcji informacji**, związane np. z istotą organizacji, takie jak [Bolesta-Kukułka 2003, s. 75]: poznawcza, motywacyjna, koordynacyjna, sterująco-kontrolna, częstotliwości jej dostarczania, lub z punktu widzenia potrzeb przedsiębiorstwa funkcje: służące pomocą w podejmowaniu decyzji, zapewniające odpowiednią komunikację i zaspokajające inne potrzeby ich użytkowników. Możliwe są także jeszcze inne klasyfikacje i podziały, uwzględniające różne kryteria. Funkcje te są zbliżone do wcześniej omówionych i najczęściej pod jednym pojęciem kryją znaczenie dwóch nieco odmiennych funkcji lub też dwie, trzy funkcje mogą zostać opisane jednym określeniem. Kolejne ujęcia funkcji informacji są z reguły powtórzeniem tych, które zostały już wcześniej scharakteryzowane i z punktu widzenia regulacyjnej oceny działalności zakładów ubezpieczeń nie wnoszą nowych aspektów.

5. Funkcje informacji w regulacyjnej ocenie działalności zakładów ubezpieczeń a „standardowe” funkcje informacji

Jak już wcześniej zostało podkreślone, jedną z zasadniczych przyczyn powodujących nieco odrębne traktowanie funkcji informacji w regulacyjnej ocenie działalności zakładów ubezpieczeń w porównaniu ze „standardowymi” funkcjami informacji jest postrzeganie przydatności informacji z punktu widzenia organu nadzoru jako jej specyficznego użytkownika. Interpretacja zestawu własności przypisanych informacji funkcji umożliwiająca regulacyjną ocenę działalności pozwala na wskazanie tych, które są przydatne z nadzorczego punktu widzenia, co przedstawione zostało na rys. 1.

W przypadku ekonomicznych funkcji informacji – z powodów opisanych wcześniej – w regulacyjnej ocenie działalności zakładów ubezpieczeń przydatna jest jedynie funkcja zasobu ekonomicznego. Z funkcji społecznych realizowane są praktycznie wszystkie, a jedynie funkcja konsumpcyjna odgrywa swą rolę w ograniczonym zakresie, dotyczy bowiem wyłącznie informacji ujawnianych przez zakłady ubezpieczeń dobrowolnie. Jednak w analizie funkcji pełnionych przez informacje z punktu widzenia regulacyjnej oceny działalności zakładów ubezpieczeń informacji pełniącej funkcję dobra konsumpcyjnego należy przypisać szczególną rolę



Rys. 1. „Standardowe” funkcje informacji a funkcje informacji wykorzystywane w regulacyjnej ocenie działalności zakładów ubezpieczeń

Źródło: opracowanie własne z wykorzystaniem [Oleński 2006, s. 65 i s. 121].

w nawiązaniu do tych funkcji, które mają za zadanie odwzorowanie rzeczywistości, sterowanie i podejmowanie decyzji. Fakt, że to normy i regulacje prawne nakładają na zakłady ubezpieczeniowe określone obowiązki informacyjne, pozwala na odróżnienie informacji odwzorowujących rzeczywistość – wymuszonych przez regulacje prawne, od informacji generowanych w celu zaspokojenia popytu konsumpcyjnego – ujawnianych dobrowolnie. W przypadku informacji wymuszonych przez regulacje prawne na firmy ubezpieczeniowe nałożony został również obowiązek publicznego ujawniania informacji (oprócz raportowania do organów nadzoru). Jest to filar tzw. dyscypliny rynkowej, który wynika z obywatelskiego prawa do informacji⁴. Prawo to wprawdzie zawsze istniało, jednak dzięki nowym regulacjom na forum UE (Solvency II) ma być pełniej realizowane. Przetworzona w procesie nadzorczym informacja o funkcjonowaniu firm ubezpieczeniowych i ich operacjach gospodarczych stwarza możliwość poznania i oceny zjawisk gospodarczych oraz opracowa-

⁴ „Każdy obywatel ma prawo do rzetelnej, weryfikowalnej i aktualnej informacji, jaka jest mu potrzebna do życia i funkcjonowania w społeczeństwie i państwie, a ograniczanie, utrudnianie dostępu, przekazywanie informacji nieprawdziwej, nierzetelnej i dezinformowanie jest naruszeniem lub wręcz łamaniem fundamentalnych praw człowieka, a państwo i jego instytucje zobowiązane są do zapewnienia wszystkich informacji, jakie wynikają z jego praw i jakie są potrzebne do pełnego korzystania z nich” [Oleński 2006, s. 50-51].

nia sposobów usprawniania działalności. Staje się w ten sposób podstawą skutecznej oceny działalności zakładów ubezpieczeń, która wykorzystana w umiejętny sposób pozwala na podejmowanie odpowiednich decyzji.

Istotnym elementem wyróżniającym funkcje informacji realizowane w regulacyjnej ocenie działalności zakładów ubezpieczeń w porównaniu z funkcjami „standardowymi” jest wpływ państwa na miejsce tych informacji w systemie informacyjnym. To państwo utworzyło specjalny aparat państwowy do utrzymywania określonych systemów i zasobów informacyjnych o charakterze infrastrukturalnym; licencjonuje prowadzenie działalności w dziedzinie generowania, gromadzenia, przechowywania, transmisji i udostępniania informacji; określa, jaki zakres informacji wykorzystywany jest w ocenie regulacyjnej; ma monopol (za pośrednictwem swych organów) w dziedzinie weryfikacji informacji pod kątem jej odwzorowania rzeczywistości, a także kształtuje normy informacyjne jako normy obowiązujące z mocy prawa.

Wśród różnic między funkcjami „standardowymi” informacji a tymi, które realizowane są w regulacyjnej ocenie działalności zakładów ubezpieczeń, należy wyróżnić także te, które pojawiają się po stronie popytowej. W przypadku regulacyjnej oceny popyt na informacje dotyczące oceny działalności zakładów ubezpieczeń jest stały, wymuszony przez regulacje prawne i decyzje administracyjne, a w przypadku pozostałych odbiorców informacji popyt na konkretną informację jest często krótkotrwały (szybkie zmiany wielkości popytu) i często ma charakter jednorazowy lub warunkowy. Sytuacja taka powoduje również, że w przypadku funkcji odwzorowania rzeczywistości, sterowania i decyzyjnej dla informacji wykorzystywanych przez organy nadzoru substytucja określonych informacji jest zerowa. Organy nadzoru muszą wręcz wykorzystywać przewidziany prawem zakres informacji, by móc prawidłowo dokonać oceny działalności. W przypadku informacji wykorzystywanych przez rynek może występować bardzo wysoka substytucja między własnymi zasobami informacyjnymi użytkownika a nowymi informacjami.

Ta sama informacja może spełniać istotne funkcje dla celów poznawczych lub podejmowania decyzji na szczeblu strategicznym i być nieprzydatna dla celów technicznych i taktycznych [Szapiro 1995, s. 343], a subiektywność ocen powoduje, że „...ta sama informacja ma różne znaczenie dla różnych użytkowników” [Stefanowicz 2004, s. 34]. Trudno jest więc wskazać funkcje informacji w sposób uniwersalny, bowiem ich spełnienia nie należy postrzegać w oderwaniu od użytkownika informacji, jego potrzeb informacyjnych oraz momentu, w którym realizacja funkcji następuje. Istnieją informacje, które dobrze odwzorowują rzeczywistość, ale już nie poszerzają zasobów wiedzy, nie służą do podejmowania decyzji ani sterowania ludźmi lub nie zaspokajają informacyjnych potrzeb konsumpcyjnych [Oleński 2006, s. 65]. W aspekcie regulacyjnej oceny działalności zakładów ubezpieczeń informacje optymalne to takie, które potencjalnie mogą realizować wszystkie funkcje lub każdą funkcję z osobna (nie wszystkie informacje spełniają całą kolekcję funkcji im przypisanych), w zależności od konkretnych potrzeb organu nadzoru. Wprawdzie

nie wszystkie funkcje informacji pełnione są jednocześnie, jednak są one jednakowo ważne, a ich ostatecznym celem jest umożliwienie organowi nadzoru wzbogacenie jego wiedzy o otaczającej go rzeczywistości, pomoc w odpowiednim zrealizowaniu celów nadzorczych i bezpośrednio wykorzystanie w procesie podejmowania decyzji.

6. Zakończenie

Informacja nie jest fenomenem, który można rozważać w oderwaniu od podmiotu, który ją odbiera lub przekazuje, bowiem sama w sobie jest interpretacją zbiorów danych, komunikatów lub wiadomości. Informacja jest także nieodłącznym elementem procesów decyzyjnych, a traktowana jako podstawowy zasób ekonomiczny stanowi jeden z najważniejszych czynników wykorzystywanych do bardziej sprawnego, celowego działania.

Znaczenie informacji w regulacyjnej ocenie działalności zakładów ubezpieczeń polega na redukcji nieznajomości, oszacowaniu wielkości ryzyka podejmowanych decyzji oraz na ocenie szans i zagrożeń związanych z funkcjonowaniem zakładu ubezpieczeń na rynku. Podejmowanie przez nadzór trafnych decyzji dotyczących działalności nadzorowanych podmiotów, a umożliwiających osiągnięcie celów nadzorczych zarówno w długim, jak i w krótkim okresie powinno być oparte na wiarygodnych informacjach ekonomiczno-finansowych. Pozyskanie takich informacji umożliwia poznanie i ocenę faktów oraz zjawisk gospodarczych, a także ustalenie sposobu usprawnienia działalności firm ubezpieczeniowych oraz określenie skutków podejmowanych decyzji.

Zwiększanie zasobów wiedzy o nadzorowanych podmiotach i otaczającej sektor ubezpieczeniowy rzeczywistości pozwala organom nadzoru zachowywać się aktywnie i efektywnie, zapobiegając sytuacjom niepożądanym. Zdolność ta generowana jest przez funkcje przetwarzanych informacji, które są w stanie zaspokoić wymagania informacyjne użytkowników. W tym ujęciu realizowane przez informację funkcje są podstawowym elementem procesów decyzyjnych, wpływają w znacznym stopniu na efektywność działania i rozstrzygają o trafności podejmowanych wyborów.

Analiza ujęć definiujących funkcje informacji przez pryzmat regulacyjnej oceny działalności zakładów ubezpieczeń pozwala na podsumowanie, z którego wynika, że ocenę tę umożliwiają spełniane przez informację funkcje społeczne, a z funkcji ekonomicznych realizowana jest jedynie funkcja zasobu ekonomicznego. Pomimo że nie wszystkie funkcje znajdują przydatność w regulacyjnej ocenie działalności, to jednak dzięki roli państwa w systemie informacyjnym, jak również dzięki rynkowemu znaczeniu informacji organ nadzoru ma możliwość dokonania pełnej oceny działalności oraz podejmowania wszelkich stosownych decyzji wynikających z wykonywania praw i obowiązków nadzorczych.

Literatura

- Bolesta-Kukułka K., *Decyzje menedżerskie*, PWE, Warszawa 2003.
- Cypryjański J., *Możliwości szacowania wartości informacji ex ante a funkcje informacji w organizacji*, http://www.swo.ae.katowice.pl/_pdf/217.pdf.
- Flakiewicz W., *Pojęcie informacji w technologii multimedialnej*, SGH w Warszawie, Warszawa 2005.
- Flakiewicz W., *Systemy informacyjne w zarządzaniu. Uwarunkowania, technologie, rodzaje*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002.
- Forlicz S., *Informacja w biznesie*, PWE, Warszawa 2008.
- Górecki M., *Informacje poufne na rynku kapitałowym: podstawowe problemy regulacji prawnej oraz pojęcie informacji poufnej i insidera*, „Czasopismo Kwartalne Całego Prawa Handlowego, Upadłościowego oraz Rynku Kapitałowego” 2007 nr 1.
- Gros U., *System informacyjny w organizacji gospodarczej. Metody badania i ich ocena*, PWE, Warszawa 1989.
- Jasieczko E., *Jakość informacji – charakterystyka*, http://mfiles.pl/pl/index.php/Jakość_informacji.
- Kuśmierczyk P., *Czy poprawa informacji zawsze prowadzi do poprawy decyzji? Analiza kilku przypadków*, [w:] *Wpływ niedoskonałej wiedzy podmiotów i ich działalności informacyjnej na funkcjonowanie rynków i gospodarki*, red. S. Forlicz, Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu nr 1049, AE, Wrocław 2004.
- Lewandowski J., *Zarządzanie*, PWN, Warszawa 2000.
- Małachowski A., Niedzielska E., *Zarys technologii komunikacji gospodarczej*, AE, Wrocław 1994.
- Nowa encyklopedia powszechna PWN t.2*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1995.
- Oleński J., *Infrastruktura informacyjna państwa w globalnej gospodarce*, Uniwersytet Warszawski WNE, Warszawa 2006.
- Słownik języka polskiego PWN*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000.
- Stefanowicz B., *Informacja*, SGH – Oficyna Wydawnicza, Warszawa 2004.
- Szapiro T., *Informatyka gospodarcza*, [w:] *Encyklopedia biznesu t.1*, red. W. Pomykało, Fundacja Innowacja, Warszawa 1995.
- Unold J., *Dynamika systemu informacyjnego organizacji a racjonalność adaptacyjna. Teoretyczno-metodologiczne podstawy nowego ujęcia zasady racjonalności*, AE, Wrocław 2003.
- Unold J., *System informacyjny a jakościowe ujęcie informacji, SWO – Systemy Wspomagania Organizacji*, Prace Naukowe AE w Katowicach, Katowice 2007.

INFORMATION FUNCTIONS VS. REGULATORY ASSESSMENT OF INSURANCE COMPANIES PERFORMANCE

Summary: The article provides an analysis of information functions in the perspective of regulatory assessment of insurance companies performance. The implementation of social functions (reflecting reality, consumption, creating knowledge resources, steering, decision making), economic (including the core one – an economic resource function), as well as from the point of view of organization management (steering, modeling, providing information) decides about the extent of utilizing available information. Regarding the aspect of regulatory assessment of insurance institutions performance, optimal information is understood as potentially capable of carrying out all functions, or every function separately, depending on information needs from a supervisory body. The analysis of approaches defining information functions allows for the conclusion that such functions facilitate conducting regulatory assessment of insurance institutions performance and taking up all due decisions resulting from applying supervisory powers and obligations.