

JULKAISUT JA TUTKIMUKSET 2016

Vakuutustutkimus 2016

Vakuutustutkimus on seurantatutkimus suomalaisten asennoitumisesta vakuuttamiseen ja vakuutusyhtiöihin. Tutkimusta on tehty säännöllisesti koko 2000-luvun ajan.

Finanssialan Keskusliitto on nyt Finanssiala ry

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| Tutkimuksen tavoite ja menetelmät | 3 |
| Tavoite | 3 |
| Menetelmät | 3 |
| Mielipiteet vakuutuksista ja vakuutusyhtiöistä | 4 |
| Korvausmenettely | 5 |
| Vakuutusasioiden hoito | 6 |
| Riskitietoisuus | 7 |
| Lakisääteisen sosiaaliturvan riittävyys riskitilanteissa | 8 |
| Yhteiskunnan ja yksilön vastuunjako | 8 |
| Vapaaehtoiset vakuutukset | 11 |
| Kotivakuutus | 11 |
| Matkavakuutus | 12 |
| Vapaaehtoinen eläkevakuutus | 13 |
| Vapaaehtoinen henki- ja lainaturvavakuutus | 13 |
| Sairauskuluvakuutus | 14 |

Tutkimuksen tavoite ja menetelmät

Tavoite

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää suomalaisten:

- mielipiteitä vakuutuksista ja vakuutusyhtiöistä
- riskitietoisuutta ja riskienhallintaa
- vakuutusten käyttöä ja kokemuksia korvauskäytännöstä
- näkemyksiä yksilön ja yhteiskunnan vastuunjaosta

Menetelmät

Kyseessä on seurantatutkimus, jolla suomalaisten asennoitumista vakuutuksiin ja vakuutusyhtiöihin on tutkittu säännöllisesti koko 2000-luvun ajan. Vuoden 2016 tutkimuksen on toteuttanut IROResearch Oy (kuten myös vuoden 2014 tutkimuksen). Tutkimus tehtiin internetissä IRONetPanelissa 7.-18.9. Vastaajia oli 1000, joten otos on valtakunnallisesti edustava.

IRONetPanel on puhelimitse (CATI) värvätty paneeli, joka edustaa suomalaisia sähköpostin omaavia internetin käyttäjiä valtakunnallisesti kaikissa ikäryhmissä. IRONetPaneliin ei voi ilmoittautua mukaan, eli passiivisen itse valikoitumisen ongelmaa ei IRONetPanelin kautta tehtyjen tutkimusten yhteydessä esiinny. IRONetPanelissa on tällä hetkellä noin 43.000 henkilöä. Panelistien saamien tutkimuskutsujen määrää ja aihepiiriä seurataan tarkasti, jotta sama vastaaja ei saisi kutsuja liian usein samantyyppisiin ja tiettyä aihepiiriä käsitteleviin tutkimuksiin.

Kohderyhmään kuuluvat mannersuomalaiset 18 - 79 -vuotiaat henkilöt. Otos muodostettiin kiintiöpöiminnällä, jossa ensisijaisina kiintiöinä olivat kohderyhmän valtakunnallinen ikä- ja sukupuolijakauma ja toissijaisena vanhan läänijaon mukainen jakauma. Tulokset painotettiin sukupuolen, iän ja vanhan läänijaon mukaan. Tarkemmat taustatiedot on esitetty graafisesti raportin lopussa.

Tulokset on esitetty pääasiassa prosenttijakaumien ja keskiarvojen avulla ja ne on ristiintaulukoitu taustamuuttujittain. Tulosten atk-taulukoinnissa on käytetty khii²- ja t-testiä, jotka testaavat kunkin taulukoidun taustamuuttujan kohdalla, poikkeako tulos muista tilastollisesti merkittävästi.

Mielipiteet vakuutuksista ja vakuutusyhtiöistä

Yleinen mielikuva vakuutusyhtiöiden korvaushalukkuudesta on skeptinen, kuten aiemmissakin tutkimuksissa. Peräti kolme neljästä on sitä mieltä, että vakuutusyhtiöt pyrkivät vakuutusehtoihin vetoamalla vapautumaan korvausten maksusta. Kun asiaa kysytään niiltä, jotka ovat viimeisen vuoden aikana hakeneet korvausta sattuneesta vahingosta, tulos muuttuu päinvastaiseksi. Vastaajista 87 prosenttia on sitä mieltä, että korvaus oli vakuutusehtojen mukainen ja vastasi sattunutta vahinkoa (83 %), ks. tarkemmin kohta Korvausmenettely.

Omat ja perheensä riskit on kartoittanut kolme neljäsosaa vastaajista ja he pitävät nykyistä vakuutusturvaansa riittävänä. Pienituloisimmat olivat hieman harvemmin tätä mieltä kuin muut.

Noin kaksi kolmasosaa vastaajista sanoo tietävänsä, mitä heidän vakuutuksensa korvaavat. Nuorimmat ja vanhimmat ikäryhmät kertovat tietävänsä tämän muita paremmin.

Vakuutusyhtiöiden verkkopalveluja pidetään melko kattavina ja helppokäyttöisinä. Sen sijaan vakuutusyhtiöiden tarjoamiin mobiilipalveluihin peräti 60 prosenttia vastaajista ei osaa ottaa kantaa lainkaan.

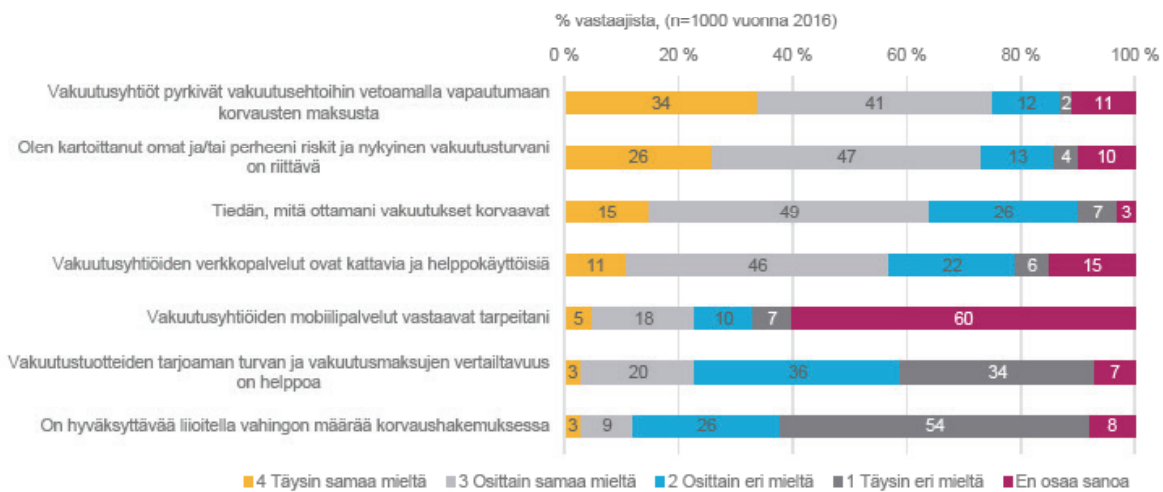
Vakuutusten ominaisuuksien ja vakuutusmaksujen vertailua pidetään pikemminkin vaikeana kuin helppona, mutta nyt hieman helpompana kuin kaksi vuotta sitten. Kaikkein nuorimmat vastaajat tuntevat ymmärtävän vakuutusehtoja ja niiden vertailua selvästi muita paremmin.

Vastaajista 12 prosenttia on täysin tai osin sitä mieltä, että on hyväksyttävää liioitella vahingon määrää korvaushakemuksessa. Lisäksi 8 prosenttia ei osaa kertoa mielipidettään. Nuorempien mielestä liioittelu on hyväksyttävämpää kuin vanhemmissa ikäryhmissä.

Vastaajista 17 prosenttia tuntee jonkun, joka on huijannut vakuutusyhtiötä. Lisäksi 13 prosenttia ei osaa sanoa, tuntee vai ei.

MIELIPITEET VAKUUTUKSISTA JA VAKUUTUSYHTIÖISTÄ

Mitä mieltä olette seuraavista vakuutuksiin ja vakuutusyhtiöihin liittyvistä väittämistä?

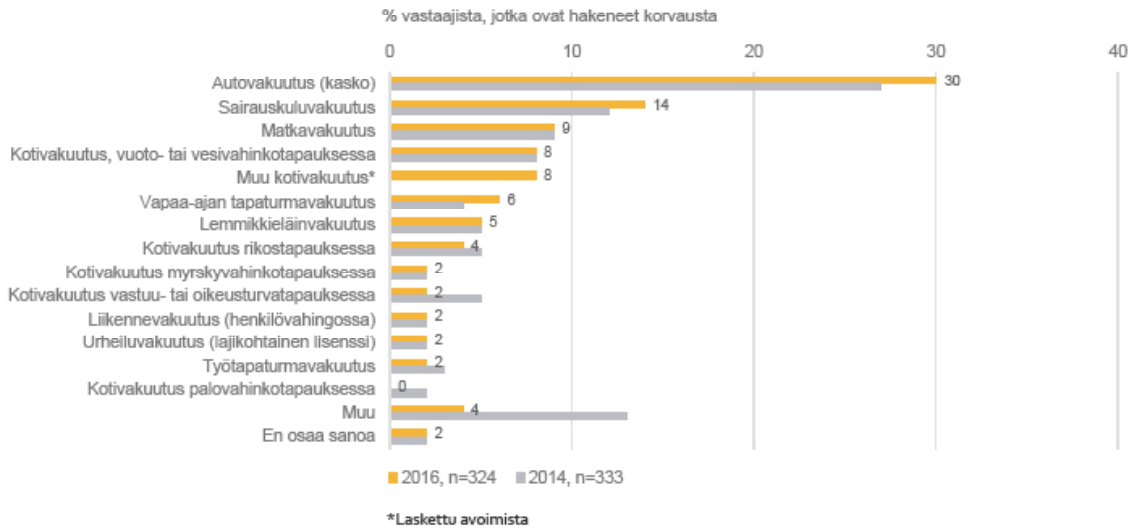


Korvausmenettely

Kolmasosa vastaajista kertoo, että hänelle on sattunut vuoden sisällä vahinko, josta on hakenut korvausta vakuutusyhtiöltä. Naiset ovat hakeneet korvausta useammin kuin miehet. Korvauksen hakeminen on sitä yleisempää mitä korkeampi koulutus tai suuremmat tulot vastaajalla on. Ikäryhmistä vähiten korvauksia hakivat yli 60-vuotiaat.

MISTÄ VAKUUTUKSESTA HAKENUT KORVAUSTA

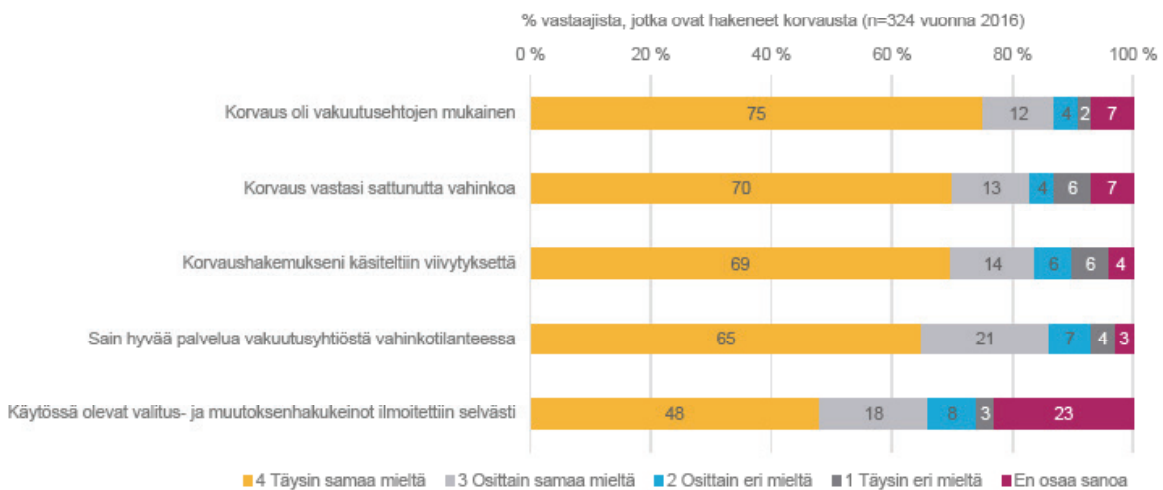
Mistä vakuutuksesta olette hakenut korvausta viimeksi sattuneessa vahinkotapauksessa?



Useimmin korvausta haettiin autovakuutuksesta (30 % niistä, joille oli vuoden aikana sattunut vahinko). Seuraavaksi eniten korvauksia haettiin kotivakuutuksesta erilaiset vahinkotapaukset yhteenlaskettuna (24 %) sekä sairauskuluvakuutuksesta (14 %).

MIELIPITEET VAKUUTUSYHTIÖN KORVAUSMENETTELYSTÄ

Millaista oli mielestänne vakuutusyhtiön korvausmenettely?



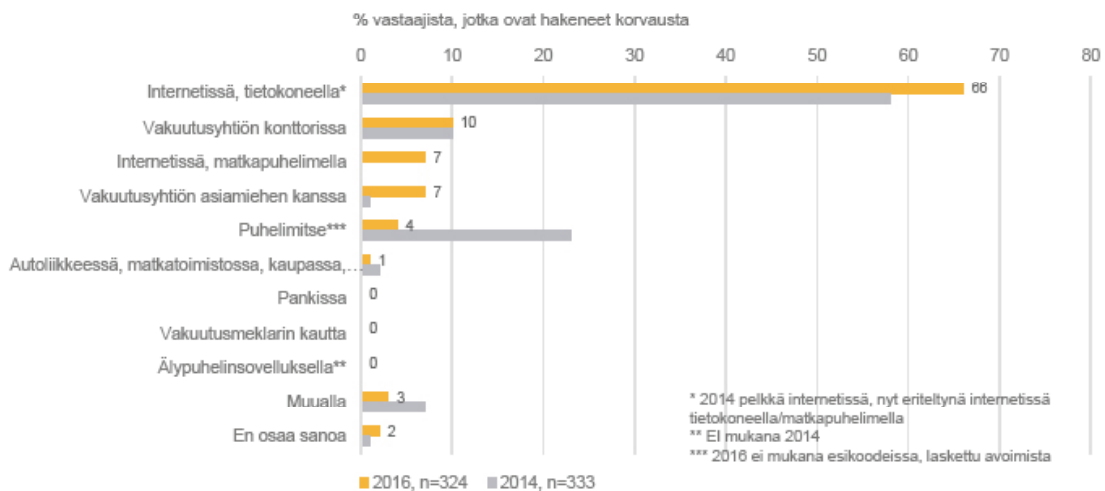
Suurin osa (86 %) vastaajista kertoi saaneensa vakuutusyhtiöltä hyvää palvelua vahinkotilanteessa. Suurin osa oli myös sitä mieltä, että korvaus oli vakuutusehtojen mukainen (87 %) ja vastasi sattunutta vahinkoa (83 %). Samaten 83 prosenttia kertoi, että korvaushakemus käsiteltiin viivytyksettä. Lähes joka neljäs ei osannut sanoa, olivatko korvaukseen liittyvät, asiakkaan käytettävissä olevat valitus- ja muutoksenhaku-keinot ilmoitettu selvästi. Vastaajista 66 prosentin mielestä ne olivat.

Vuoden sisällä tehdyistä korvaushakemuksista 85 prosenttia hyväksyttiin ja 7 prosenttia hylättiin. Hakemuksen käsittely oli kesken 6 prosentilla vastaajista.

Korvaushakemuksia tehtiin selvästi eniten verkossa, 66 prosenttia tietokoneella ja 7 prosenttia matkapuhelimella. Sen sijaan kukaan vastaajista ei vielä ollut tehnyt korvaushakemusta älypuhelinsovelluksen kautta. Vain joka kymmenes vastaaja haki korvausta konttorissa.

MITÄ KAUTTA TEKI KORVAUSHAKEMUKSEN

Mitä kautta teitte korvaushakemuksen?



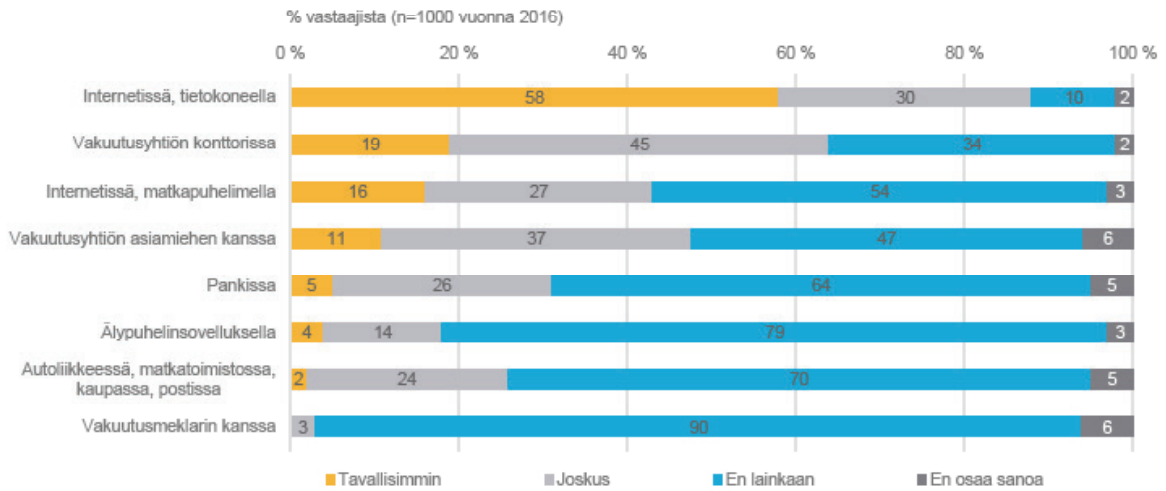
Vakuutusasioiden hoito

Lähes 60 prosenttia vastaajista hoitaa vakuutusasiansa tavallisimmin tietokoneella internetissä, mikä on selvästi yleisempää kuin kaksi vuotta sitten. Vastaajista 16 prosenttia kertoo puolestaan tavallisimmin asioidensa matkapuhelimella internetissä. Nuoremmissa ikäryhmissä matkapuhelimella internetissä asiointi on yleisempää kuin vanhimmassa ikäryhmässä. Vain 10 prosenttia vastaajista ei koskaan hoida vakuutusasioita internetissä.

Vakuutusyhtiön konttorissa vakuutusasioita hoitaa tavallisimmin viidennes ja joskus siellä piipahtaa lähes puolet vastaajista. Määrä ei ole juurikaan muuttunut kahden vuoden takaisesta. Mitä vanhempi vastaaja, sitä varmemmin hän käy vakuutusyhtiön konttorissa. Kolmannes vastaajista ei lainkaan hoida konttorissa vakuutusasioita.

VAKUUTUSASIOIDEN HOITO

Missä hoidatte tällä hetkellä vakuutusasioitanne?



Riskitietoisuus

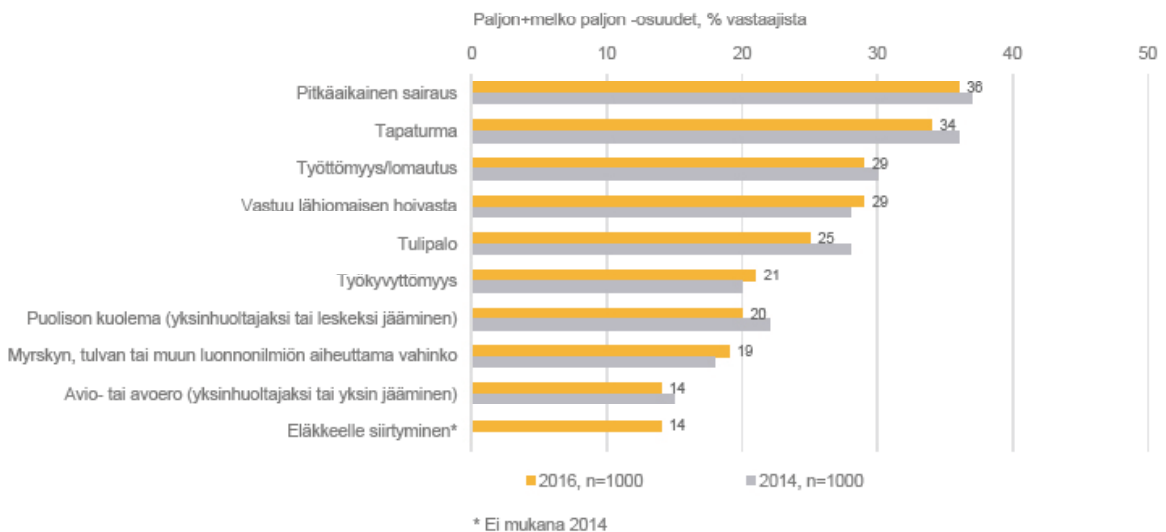
Vastaajilta tiedusteltiin, missä määrin he kokevat erilaisten asioiden uhkaavan taloudellista hyvinvointiaan.

Suurimmiksi uhkiksi koettiin pitkäaikainen sairaus tai tapaturma. Seuraavina tulivat työttömyys ja lomautus sekä vastuu lähiomaisen hoivasta.

60 - 79-vuotiaat kokivat olevansa selvästi muita huolestuneempia useista eri riskeistä: pitkäaikaisesta sairaudesta (58 %), tapaturmista (49 %), tulipaloista (45 %), puolison kuolemasta (40 %), vastuusta lähiomaisen hoivassa (39 %), sekä myrskyn, tulvan tai muun luonnonilmiön aiheuttamista vahingoista (32 %).

NYKYISEN ELÄMÄNVAIHEEN RISKIEN UHKA

Miten paljon arvioitte seuraavien riskien uhkaavan teidän ja/tai perheenne taloudellista hyvinvointia nykyisessä elämävaiheessanne?

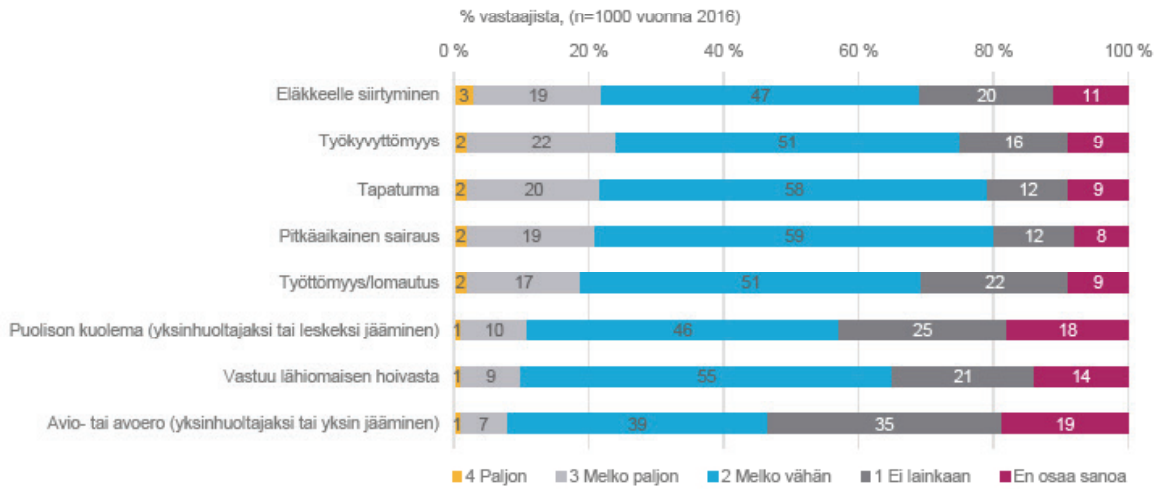


Lakisääteisen sosiaaliturvan riittävyys riskitilanteissa

Lakisääteisen sosiaaliturvan riittävyyteen talouden eri riskitilanteissa ei uskota kovin vahvasti. Parhaiten sosiaaliturvan uskotaan riittävän työkyvyttömyyden, pitkäaikaisen sairauden, eläkkeelle siirtymisen tai tapaturman kohdatessa. Näissäkin tapauksissa sosiaaliturvan riittävyyteen uskoo parhaimmillaan vain noin neljännes vastaajista.

Suhtautuminen sosiaaliturvan riittävyyteen oli melko samankaltainen myös kaksi vuotta sitten.

LAKISÄÄTEISEN SOSIAALITURVAN RIITTÄVYYS RISKITILANTEISSA Kuinka hyvin uskotte lakisääteisen sosiaaliturvan riittävän turvaamaan taloudellista hyvinvointianne seuraavissa riskitilanteissa?

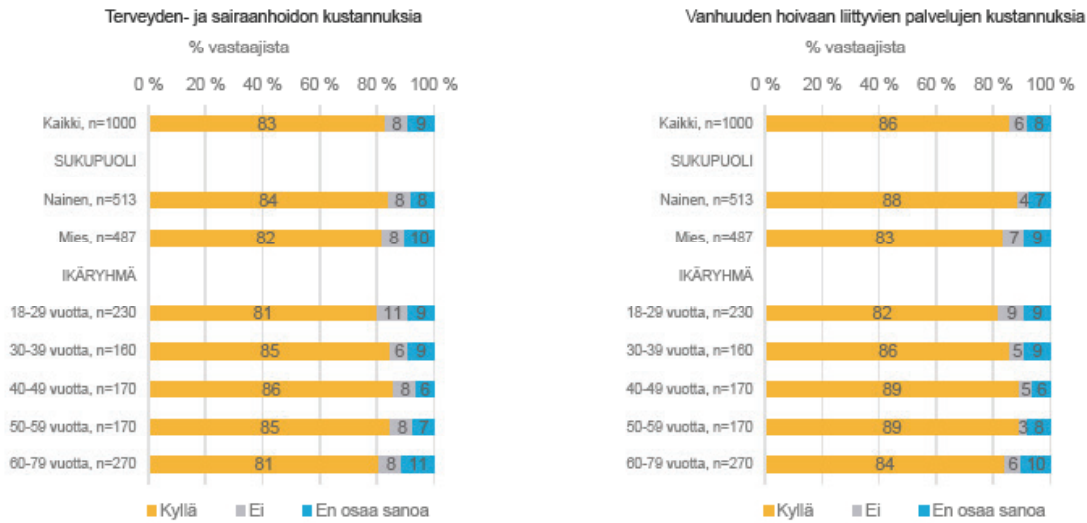


Yhteiskunnan ja yksilön vastuunjako

Suurin osa kaikista vastaajaryhmistä uskoo, että tulevaisuudessa kansalaiset joutuvat yhä enemmän itse kustantamaan terveyden- ja sairaanhoidon kustannuksia (83 %) sekä vanhuuden hoivaan (86 %) liittyvien palvelujen kustannuksia esimerkiksi oman vakuutuksen turvin. Tulos oli samankaltainen vuoden 2014 tutkimuksessa. Vastaajista 40 prosenttia katsoo, ettei julkinen terveydenhuolto takaa nytkään riittäviä palveluita sairauksien varalle.

PALVELUJEN KUSTANTAMINEN ITSE TULEVAISUUDESSA

Uskotteko, että kansalaiset joutuvat tulevaisuudessa kustantamaan seuraavia palveluja yhä enemmän itse esim. oman vakuutuksen turvin tai muuten varautumalla?

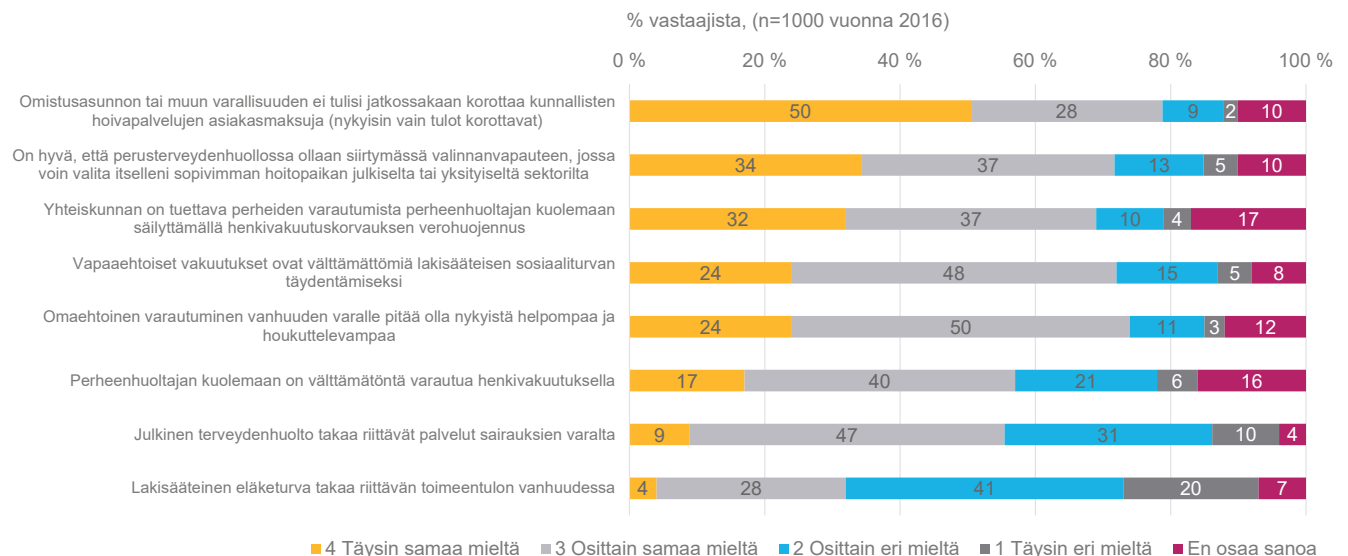


Vastaajista 40 prosenttia kertoo olevansa valmis hankkimaan omalla kustannuksellaan esim. kotipalveluja täydentääkseen julkisen sektorin tarjoamia palveluja. Neljännes vastaa ei. Huomattavaa on, että kolmannes vastaajista ei ota asiaan kantaa lainkaan.

Lakisääteisen eläketurvan ei uskota riittävästi takaavan toimeentuloa vanhuudessa. Tätä mieltä on 60 prosenttia vastaajista, mikä on aiempaa enemmän. Vain viidennes vastaajista uskoo pystyvänsä hankkimaan kaikki tarvitsemansa palvelut lakisääteisen eläkkeen turvin, jos elää yli 80-vuotiaaksi. Miehet, korkeimmin koulutetut ja eniten ansaitsevat ovat luottavaisempia kuin muut.

MIELIPITEET YHTEISKUNNAN JA YKSILÖN VASTUUNJAOSTA

Kuinka hyvin seuraavat väittämät vastaavat näkemystänne yhteiskunnan ja yksilön vastuunjaosta?



Kolme neljäsosaa vastaajista onkin sitä mieltä, että omaehtoisen varautumisen vanhuuden varalle pitää olla nykyistä helpompaa ja houkuttelevampaa.

Neljä viidestä vastaajasta on sitä mieltä, että omistusasunnon ja muun varallisuuden ei tulisi jatkossa korottaa kunnallisten hoivapalvelujen asiakasmaksuja. Nykyisin vain tulot korottavat maksuja. Tulos oli sama kaksi vuotta sitten.

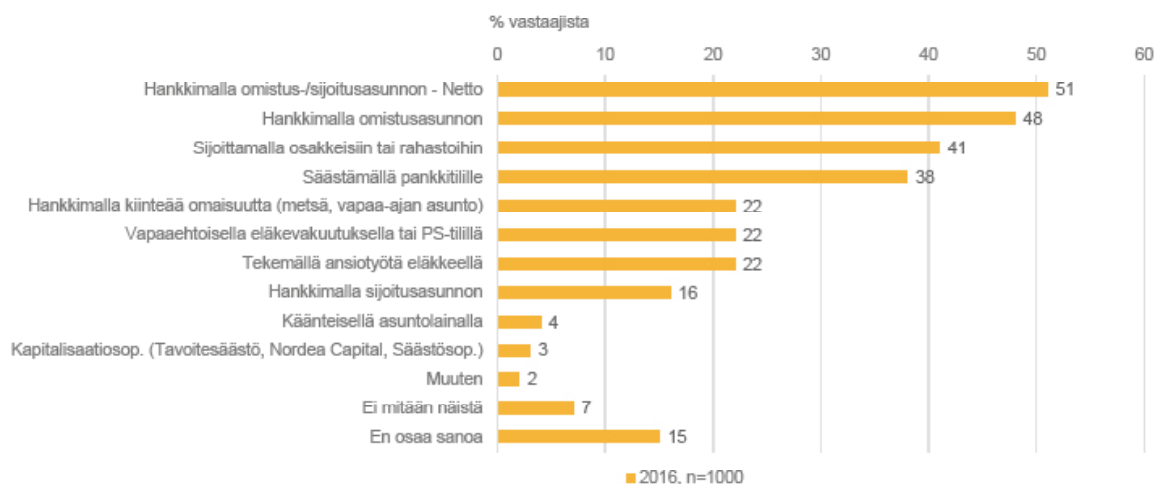
Perusterveydenhuollon valinnan vapauteen suhtaudutaan varsin myönteisesti. Vastaajista 70 prosenttia pitää sitä hyvänä asiana.

Samassa määrin saa kannatusta myös henkivakuutuskorvausten verohuojennuksen säilyttäminen, joka tukisi perheiden varautumista perhehuoltajan kuoleman varalta. Henkivakuutusten välttämättömyyteen suhtautuu myönteisesti lähes 60 prosenttia vastaajista.

Vapaaehtoisia vakuutuksia pidetään ylipäättään välttämättöminä lakisääteisen sosiaaliturvan täydentämiseksi. Tätä mieltä on 72 prosenttia vastaajista. Osuus on hieman pienempi kuin kaksi vuotta sitten.

VARAUTUU ITSE TÄYDENTÄMÄÄN ELÄKEAJAN TOIMEENTULOJA

Oletteko varautunut tai aiotteko varautua itse täydentämään eläkeajan toimeentuloanne jollakin seuraavista tavoista?



Eläkeajan toimeentuloa varaudutaan itse täydentämään monin tavoin. Vastaajista 48 prosenttia kertoo hankkineensa tätä tarkoitusta silmällä pitäen omistusasunnon ja 16 prosenttia sijoitusasunnon. Omistusasunnon tai sijoitusasunnon hankkiminen on nyt yleisempää kuin kaksi vuotta sitten. Aiempaa useampi, eli neljä kymmenestä sijoittaa osakkeisiin tai rahastoihin sekä vajaa 40 prosenttia pankkitilille.

Vapaaehtoiset vakuutukset

Vapaaehtoisista vakuutuksista yleisin on kotivakuutus (92 % vastaajista).

Vapaaehtoinen autovakuutus eli kasko (67 %) on toiseksi yleisin. Kasko on huomattavasti useammin vanhemmalla ikäryhmällä kuin nuoremmalla.

Seuraavaksi yleisimpiä vapaaehtoisissa vakuutuksissa ovat jatkuvasti voimassa oleva henkilövahingot korvaava matkavakuutus (56 %) sekä vapaa-ajan tapaturmavakuutus (54 %) Tapaturmavakuutus on sitä yleisempi mitä korkeampi ammattiasema tai mitä suuremmat tulot vastaajalla on.

VAPAAEHTOISET VAKUUTUKSET

Mitä seuraavista vapaaehtoisista vakuutuksista teillä tai alaikäisillä lapsillanne on?



Kotivakuutus

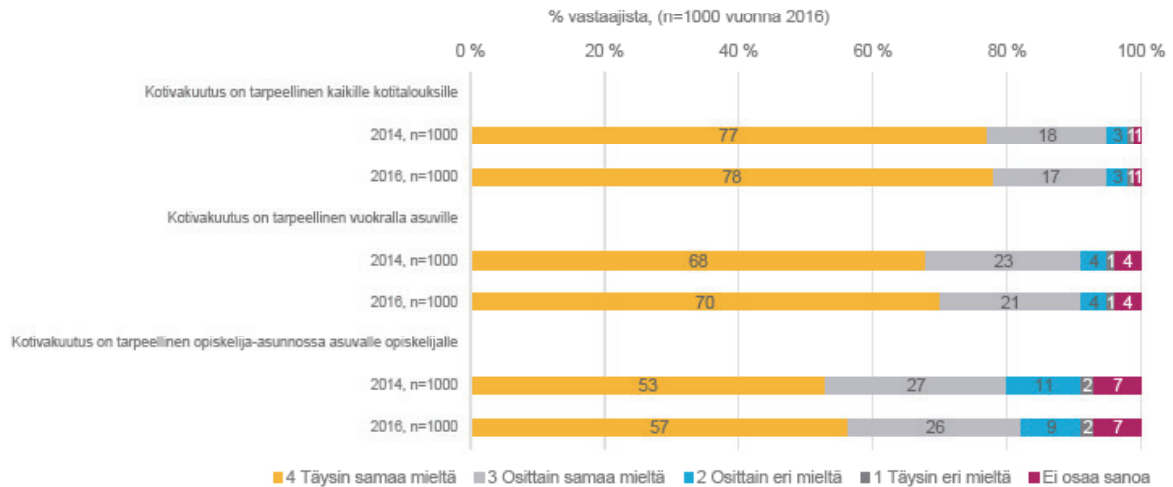
Kotivakuutus on keskimäärin 92 prosentilla vastaajista. Omistusasunnossa asuvilla se on 95 prosentilla ja vuokra-asunnossa asuvilla 87 prosentilla.

Nuorilla ja alimmalla tuloluokalla on muita harvemmin kotivakuutus.

Kotivakuutusta pidetään tarpeellisenä kaikille asumismuodosta riippumatta. Vastaajista 95 prosenttia oli täysin tai osin samaa mieltä tämän väittämän kanssa.

MIELIPITEET KOTIVAKUUTUKSESTA

Mitä mieltä olette seuraavista kotivakuutusta koskevista väitteistä?



Matkavakuutus

Suomalaisista 89 prosentilla on aina matkustettaessa henkilövahingot korvaava matkavakuutus.

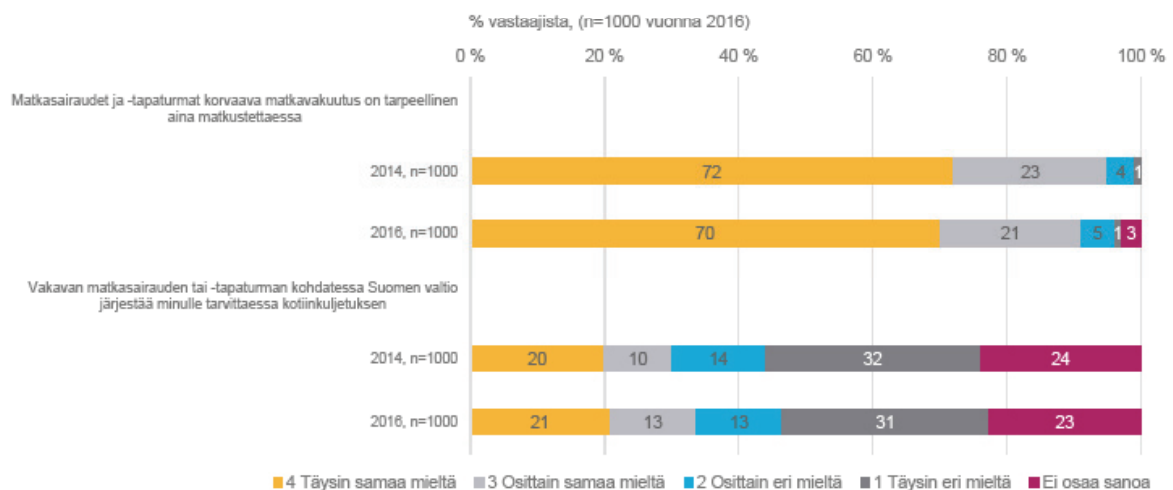
Mitä korkeampi koulutus ja mitä suuremmat tulot, sitä todennäköisemmin vastaajalla on jatkuva matkavakuutus. Myös vanhemmassa ikäryhmässä matkavakuutuksen suosio on suurempi kuin muissa ikäryhmissä.

Suuri enemmistö (91 %) vastaajista katsoo myös, että matkasairaudet ja -tapaturmat korvaava vakuutus on tarpeellinen aina matkustettaessa.

Kolmannes vastaajista ajattelee kuitenkin virheellisesti, että vakavan matkasairauden tai -tapaturman kohdatessa Suomen valtio järjestää tarvittaessa kotiinkuljetuksen. Huomioitavaa on lisäksi, että 23 prosenttia vastaajista ei osaa sanoa onko väittämä totta vai ei.

MIELIPITEET MATKAVAKUUTUKSESTA

Mitä mieltä olette seuraavista matkavakuutusta koskevista väitteistä?



Vapaaehtoinen eläkevakuutus

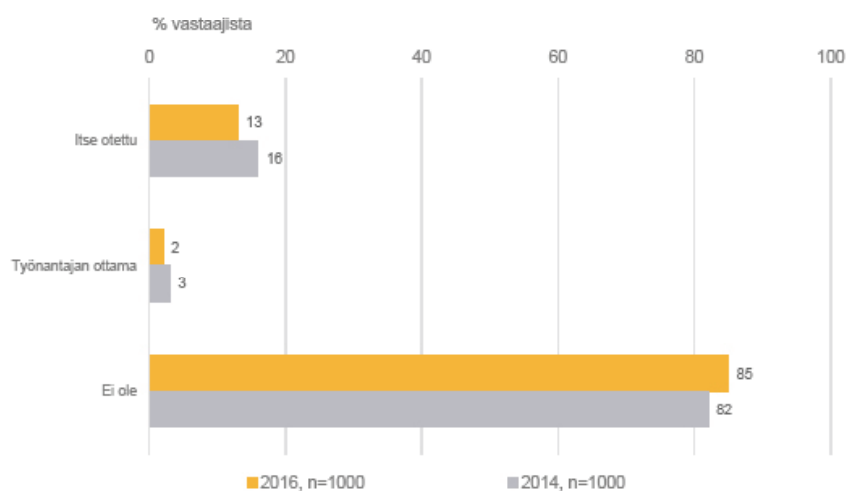
Vapaaehtoinen eläkevakuutus on 14 prosentilla vastaajista. Eniten vakuutuksia on 40 - 59-vuotiailla.

Eläkevakuutus on sitä yleisempi, mitä korkeammat tulot ja mitä korkeampi koulutus vastaajalla on. Yrittäjistä ja johtavassa asemassa olevista noin 30 %:lla on vapaaehtoinen eläkevakuutus.

Suurin osa eläkevakuutuksista on vastaajien itsensä ottamia ja vain pieni osa työnantajan ottamia.

VAPAAEHTOINEN ELÄKEVAKUUTUS

Eläkevakuutukseni on..



Henki- ja lainaturvavakuutus

Vastaajista 36 prosentilla on henkivakuutus kuoleman varalta.

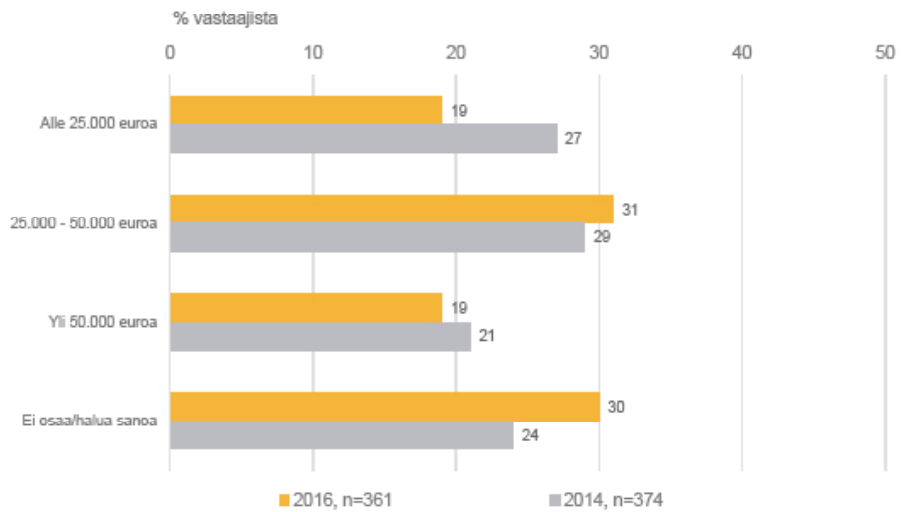
Eniten henkivakuutuksia on 50 - 59-vuotiailla ja yli 70 000 euroa vuodessa ansaitsevilla, johtavassa asemassa olevilla ja toimihenkilöillä sekä yli 4 hengen talouksilla ja lapsiperheillä.

Henkivakuutuksen korvaussumma on useimmiten 25 000 – 50 000 euroa (31 %). Vastaajista 30 prosenttia ei kuitenkaan osaa sanoa henkivakuutuksensa korvaussummaa.

Lainaturvavakuutus on kahdeksalla prosentilla vastaajista. Lainaturvan ottajia ovat tyypillisimmin 25 - 49 -vuotiaat, työväestö, lapsiperheet, yli 4 -hengen taloudet sekä 30 000 - 70 000 euroa ansaitsevat.

KORVAUKSEN SUURUUS

Miten suuren korvauksen vakuutuksen edunsaajat saisivat, jos menehtyisitte nyt?



Sairauskuluvakuutus

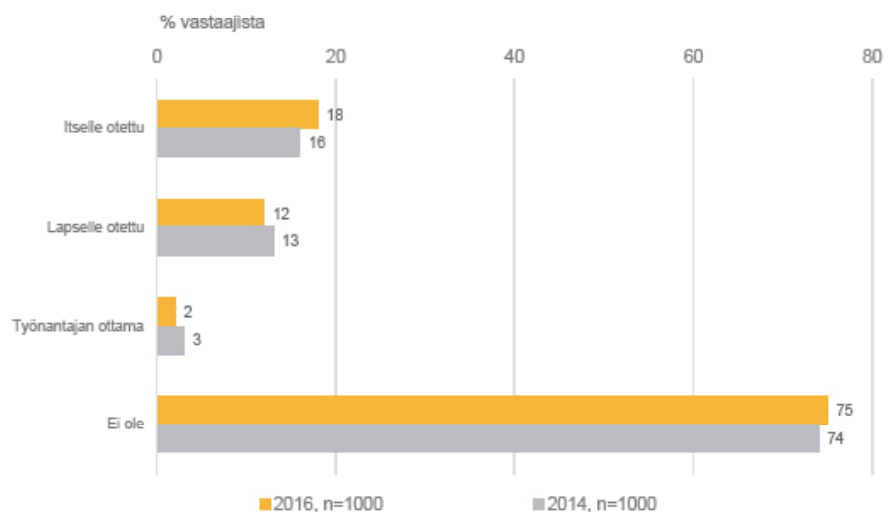
Neljänneksellä vastaajista on sairauskuluvakuutus.

Ikäryhmistä 30 – 39 -vuotiailla sekä 40 – 49 -vuotiailla on vakuutus muita useammin (40 %). Sen sijaan vain noin joka kymmenennellä 60 – 79 -vuotiaalla on sairauskuluvakuutus.

Itselle ja lapselle otettuja sairauskuluvakuutuksia on eniten. Vain pienellä osalla vastaajista on työnantajan ottama vakuutus.

VAPAAEHTOINEN SAIRAUSKULUVAKUUTUS

Sairauskuluvakuutukseni on..





FINANSSIALA

FINANSSIALA RY
Itämerenkatu 11–13, 00180 Helsinki
etunimi.sukunimi@finanssiala.fi
www.finanssiala.fi