

Biztosítás a lakossági vélemények tükrében

Mottó: Biztonságos, biztonságos, biztonságos...???

A Marketing Centrum – Országos Piackutató Intézet munkatársai 1996. márciusában 1000 véletlenszerűen kiválasztott választópolgárt kerestek fel személyesen a biztosítással kapcsolatos lakossági vélemények, értékítéletek, attitűdök megismerése érdekében. Az adatfelvételek az ország 100 pontján történtek. A mintavételi pontok tükrözik az ország település-szerkezetét. A véletlen kiválasztás miatt a minta összetétele a nemek, az életkor és az iskolai végzettség szerint kismértékben eltért az 1990-es népszámlálási adatok alapján várhatótól. Ezeket a kisebb eltéréseket matematikai módszerrel, súlyozással korrigáltuk. A közölt adatok hibahatára a válaszadók számától és a válaszok szórodásától függően 3–5 százalék.

A felmérés során feltárt lakossági vélemények leginkább jellemző vonásait foglaljuk össze az alábbiakban.

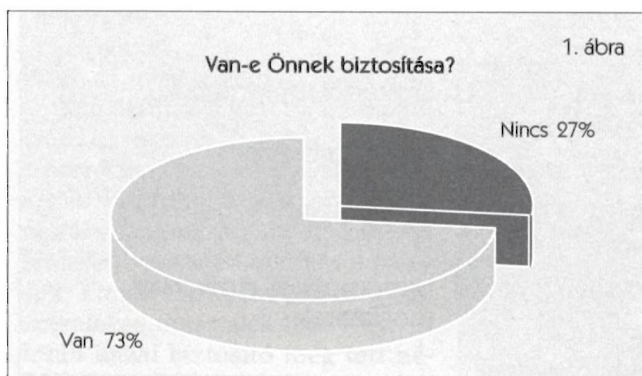
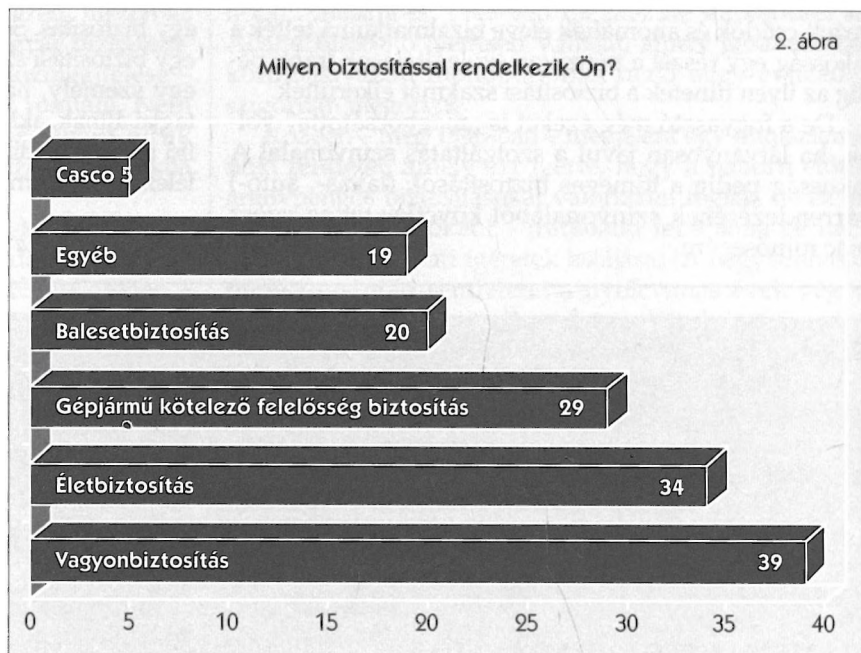
A felmérés egyértelműen bebizonyította, hogy a biztosítás – mint szolgáltatás – jelen van az emberek mindennapi életében. Szabad asszociációs vizsgálatok szerint a biztosításhoz a köztudatban elsősorban az alábbi fogalmak kapcsolódnak:

- biztonságérzet;
- vagyoni biztonság;
- nyugodt élet;
- biztosított erőfőlény.

Az 1. ábrán jól látható, hogy az állampolgárok döntő többsége rendelkezik valamilyen biztosítással.

Tapasztalataink szerint minden száz személy közül hetvenhárom igénybe vesz legalább egy biztosítási szolgáltatást.

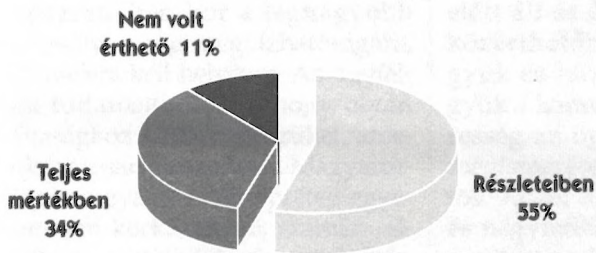
A felmérés során választ kerestünk arra is, hogy mely biztosítási típusok a legnépszerűbbek. Amint azt a 2. ábra is szemlélteti, hazánkban a vagyonbiztosítási, illetve az életbiztosítási konstrukciók a legelterjedtebbek.



Figyelmet érdemlő jelenségnek minősítjük, hogy míg kötelező gépjármű felelősségbiztosítással a felnőtt lakosság 29 százaléka, addig Cascoval csak 5 százaléka rendelkezik.

Tapasztalataink szerint a biztosítási szerződés megkötése előtt az ügyfelek jelentős hányada (37 százalék) nem tanulmányozza át részletesen annak feltételeit. Ehhez kapcsolódik annak a kérdéskörnek a vizsgálata is, hogy mennyire tartják érthetőnek a szerződést a biztosított személyek. A 3. ábrán látható, hogy többségük kifogásolja a biztosítási szerződések közérthetőségét.

Mennyire tartja érthetőnek a szerződést? 3. ábra



elégedettek a kárrendezéssel. Az 5. ábrában a kárrendezés egyes tényezőivel való elégedettség mértékét foglaltuk össze. Az eredetileg négyfokozatú (teljesen elégedett vele, nagyobb részben elégedett vele, kisebb részben elégedett bele, egyáltalán nem elégedett) válszokat százalékos skálára vetítettük. A skálán a 100 azt jelentené, hogy mindenki maximálisan elégedett a kárrendezéssel. Az ábrából kitűnik, hogy az ügyfelek

- a kártérítés mértékével;
- a kárrendezés korrektségével;
- a kárrendezés gyorsaságával

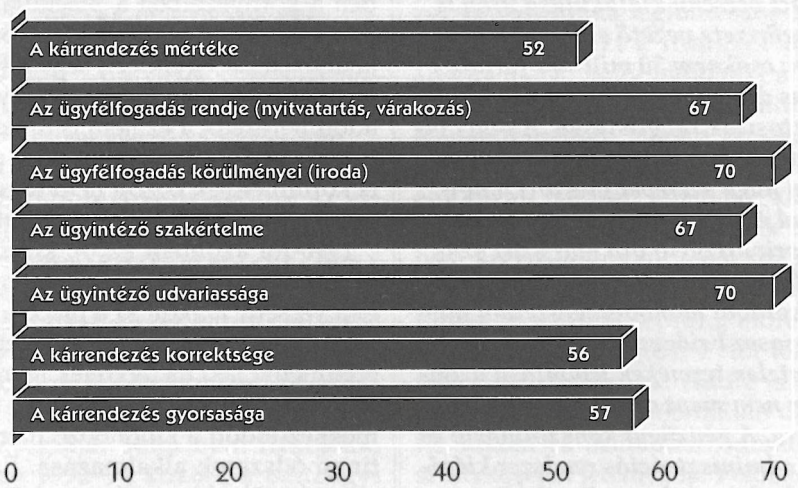
kevésbé elégedettek, mint a többi tényezővel.

A felmérés alátámasztotta azt a feltételezést, hogy a biztosítási szerződéseket az állampolgárok nem tartják igazából egyenrangú felek megállapodásának. A 4. ábrában egy tízfokú skálán történő értékelés eredményeit jelenítettük meg. Az ábra egyértelműen igazolja: a biztosított személyek úgy érzik, hogy bizonyos értelemben kiszolgáltatott helyzetben vannak a biztosító társaságokkal szemben.

A vizsgálat során felmértük, hogy a biztosítással rendelkező személyek hány százalékáa jelentett be az elmúlt három évben biztosítási káreseményt. Tapasztalataink szerint csupán a biztosítottak kisebbik hányadánál (31 százalék) fordult elő káresemény. Ez mindenképpen figyelemre méltó adat.

A kutatási cél maximális elérése érdekében megvizsgáltuk, hogy ezek az emberek mennyire voltak

Mennyire elégedett a kárrendezés egyes tényezőivel? (százfokú skálán) 5. ábra



A teljesség érdekében a kutatás záró mozzanataként megvizsgáltuk, hogy a különböző közszolgáltatásokhoz viszonyítva hol helyezkedik el a biztosítás. Az állampolgárok megítélése szerint a biztosítás közel azonos szinten van a többi, általunk vizsgált szolgáltatással, úgymint tömegközlekedés, víz; áram; posta; telefon; bank, pénzügy.

A felmérés eredményeinek kivonatos közlése is érzékelteti, hogy a biztosítótársaságoknak is érdemes folyamatosan visszajelzéseket gyűjteni tevékenységükről, hiszen ezáltal az ügyfelek elvárásaihoz még jobban illeszkedő szolgáltatással tudnak a piacon megjelenni.

Á. F. – M. E.

Mennyire tartja egyenrangúnak a szerződő feleket? (skálaértékek százalékban) 4. ábra

