

Nota metodologiczna

- Badanie „Opinia publiczna na temat ubezpieczeń” przeprowadzono w Centrum badania Opinii Społecznej na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniach od 13 do 17 maja 2004 roku.
- Badanie zostało zrealizowane metodą bezpośredniego wywiadu ankietarskiego w ramach projektu omnibus na próbie reprezentatywnej dla ogółu dorosłych mieszkańców Polski o liczebności 956 osób.

Główne wyniki badania

1. Ogólne opinie na temat ubezpieczeń

W ramach przeprowadzonego badania opinii o ubezpieczeniach komunikacyjnych, uczestniczący w badaniu przedstawiciele polskich konsumentów mieli za zadanie ustosunkować się do sześciu ogólnych stwierdzeń dotyczących ubezpieczeń (Rys.1).

Wyniki badania pozwalają na wysnucie wniosku, że ludzie ubezpieczają się gdyż dążą do zminimalizowania ryzyka w swoim życiu, jednak działające na rynku firmy ubezpieczeniowe - w przekonaniu konsumentów - nie neutralizują tego ryzyka. Powszechny jest bowiem pogląd, że w razie jakiegoś wypadku pojawiają się problemy z wypłaceniem odszkodowania.

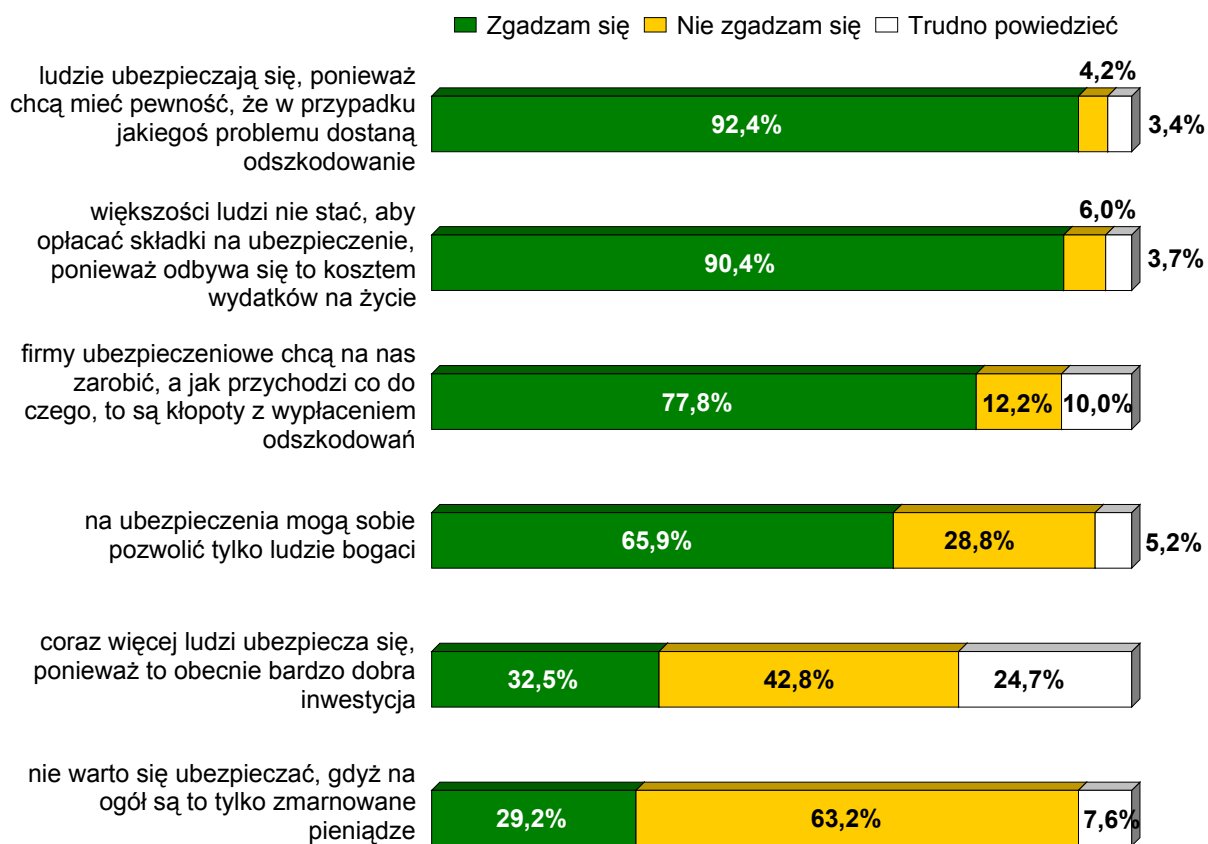
Wśród badanych dominuje przekonanie, że ludzie ubezpieczają się, ponieważ chcą mieć pewność, że w przypadku jakiegoś problemu dostaną odszkodowanie. Takie stanowisko prezentuje ponad 90 procent ankietowanych.

Niemal co trzeci ankietowany wyraża bardzo zdecydowane, negatywne przekonanie na temat ubezpieczeń - nie warto się ubezpieczać, gdyż są to na ogół zmarnowane pieniądze.

Ponad trzy czwarte badanych nie darzy zaufaniem firm ubezpieczeniowych. Uważa, że firmy ubezpieczeniowe chcą na nas zarobić, a jak przychodzi co do czego, to są kłopoty w wypłaceniu odszkodowań.

Dla społeczeństwa polskiego charakterystyczne jest przekonanie, że na ubezpieczenia mogą sobie pozwolić tylko ludzie bogaci. Tego zdania jest dwóch na trzech ankietowanych. Natomiast dziewięciu na dziesięciu badanych jest zdania, że większości ludzi nie stać, aby opłacać składki na ubezpieczenie, ponieważ odbywa się to kosztem wydatków na życie.

Przekonanie, że coraz więcej ludzi ubezpiecza się, ponieważ to obecnie jest bardzo dobra inwestycja wyraża co trzeci ankietowany.

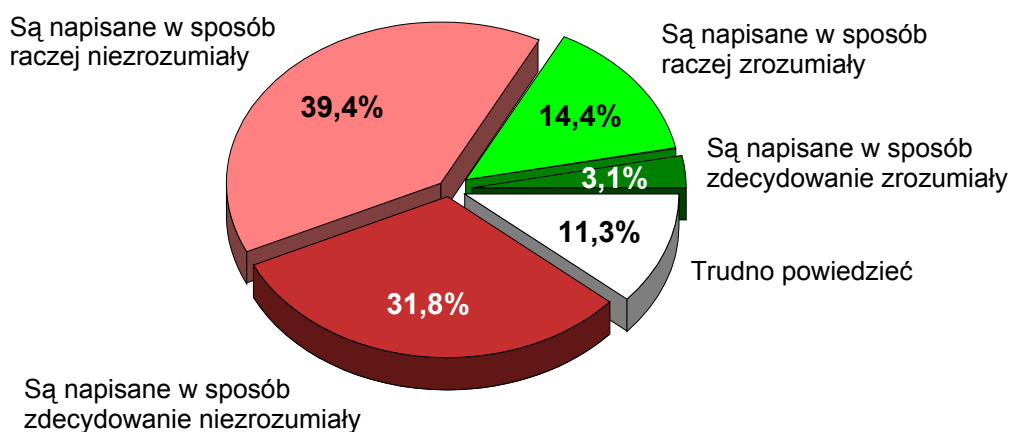
Rys. 1. Czy zgadza się Pan(i), czy też nie zgadza z tym, że:

2. Opinie na temat formułowania umów z firmami ubezpieczeniowymi

Wśród badanych dominuje przekonanie, że umowy z firmami ubezpieczeniowymi formułowane są w sposób niezrozumiały. Siedmiu na dziesięciu ankietowanych jest zdania, że umowy są formułowane w sposób zdecydowanie niezrozumiały, bądź też raczej niezrozumiały. Niemal co trzeci ankietowany wyraża dosyć kateryczne stanowisko w tej sprawie, twierdząc, że umowy z firmami ubezpieczeniowymi formułowane są w sposób zdecydowanie niezrozumiały.

Tylko dla niespełna 18 procent badanych umowy formułowane są w sposób raczej zrozumiały bądź też zdecydowanie zrozumiały.

Rys. 2. Czy uważa Pan(i), że umowy z firmami ubezpieczeniowymi są sformułowane w sposób jasny i zrozumiały, czy też są napisane w żargonie prawnym niejasnym dla większości ludzi?



3. Elementy decydujące o wyborze ubezpieczenia komunikacyjnego

Respondentom przedstawiono listę elementów decydujących o wyborze ubezpieczenia komunikacyjnego i poproszono o wskazanie dwóch najważniejszych.

Wypowiedzi badanych wskazują, że najważniejszym elementem decydującym o wyborze ubezpieczenia komunikacyjnego jest wysokość składki. Drugim pod względem ważności elementem ubezpieczenia są warunki ubezpieczenia: zakres świadczeń i szybkość realizacji odszkodowania. Trzecią, najczęściej wskazywaną cechą ubezpieczenia jest dobra opinia o firmie ubezpieczeniowej.

Rys. 3. Jakie, Pana zdaniem, są najważniejsze elementy decydujące o wyborze ubezpieczenia komunikacyjnego? Proszę wybrać 2 najważniejsze elementy.

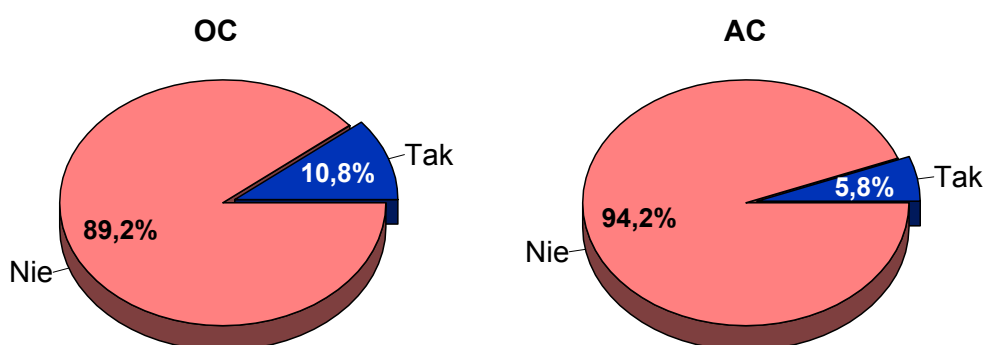
ODPOWIEDZI OSÓB, KTÓRYCH GOSPODARSTWO DOMOWE POSIADA LUB UŻYTKUJE SAMOCHÓD (N=530)



4. Opinie o wypłacie odszkodowań OC i AC

Blisko 11% ogółu badanych korzystało z wypłaty odszkodowania z ubezpieczenia OC w ciągu ostatnich 3 lat. Natomiast z wypłat z ubezpieczenia AC w tym okresie korzystało niespełna 6% ankietowanych.

Rys. 4. Czy w ciągu ostatnich 3 lat korzystaliście Państwo z wypłaty odszkodowania z ubezpieczenia OC / AC?



Co piąte gospodarstwo domowe korzystające z wypłat polisy OC bądź AC jest niezadowolone. Główne przyczyny niezadowolenia ze sposobu wypłaty odszkodowania to: zbyt niska kwota odszkodowania oraz fakt, że wypłacanie odszkodowania trwało zbyt długo.

5. Opinie i prognozy na temat funkcjonowania rynku ubezpieczeń po wejściu do Unii Europejskiej

Respondentów poproszono o ustosunkowanie się do czterech stwierdzeń charakteryzujących kierunek zmian na rynku ubezpieczeń po wejściu Polski do Unii Europejskiej (Rys. 5).

Zdaniem dominującej większości badanych jakość usług świadczonych przez firmy ubezpieczeniowe będzie wyższa lub nie ulegnie zmianie. Ten optymizm dotyczy takich sfer funkcjonowania firm ubezpieczeniowych jak: szybkość wypłaty odszkodowań, sprawność działania a także szerokość zakresu świadczonych usług. Więcej niż co trzeci ankietowany jest zdania, że firmy ubezpieczeniowe będą szybciej wypłacały odszkodowania. Połowa badanych prezentuje pogląd, że sytuacja w tej sferze nie ulegnie zmianie.

Okolo 45% respondentów wyraża stanowisko, że po wstąpieniu do Unii Europejskiej firmy ubezpieczeniowe będą działały sprawniej. Według takiej samej liczby badanych sytuacja pod tym względem się nie zmieni.

Blisko 70% ankietowanych uważa, że firmy ubezpieczeniowe poszerzą swoją ofertę o nowe usługi. Co piąty badany jest zdania, że oferta firm ubezpieczeniowych nie ulegnie zmianie.

Pesymistyczna prognoza zmian na rynku ubezpieczeń dotyczy jedynie cen – według ponad połowy ankietowanych wysokość składek ubezpieczeniowych wzrośnie.

Rys. 4. Jak Pan(i) sądzi, czy w ciągu kilku najbliższych lat po wejściu Polski do Unii Europejskiej

(%)

**firmy ubezpieczeniowe
będą wypłacały
odszkodowania**

■ szybciej ■ tak samo jak do tej pory ■ wolniej □ trudno powiedzieć



**firmy ubezpieczeniowe
będą działały**

■ sprawniej ■ tak samo jak do tej pory ■ mniej sprawnie □ trudno powiedzieć



firmy ubezpieczeniowe

■ poszerzą swoją ofertę o nowe usługi
■ nie zmienią swojej oferty

■ ograniczą swoją ofertę,
zmniejszą liczbę usług
□ trudno powiedzieć



**wysokość składek
ubezpieczeniowych**

■ spadnie ■ pozostanie bez zmian ■ wzrośnie □ trudno powiedzieć

