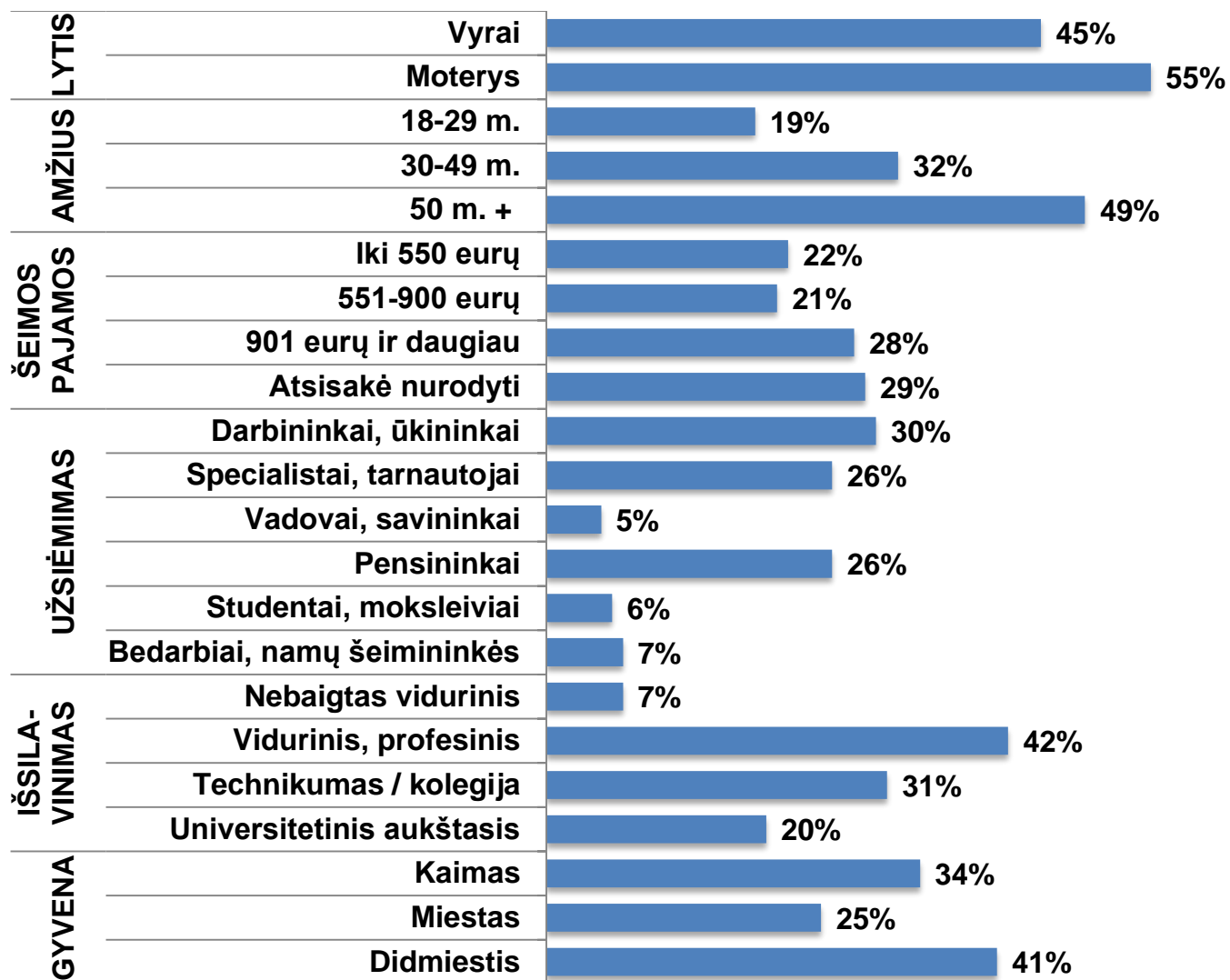


LIETUVOS GYVENTOJŲ APKLAUSA APIE DRAUDIMO PASLAUGAS

2017 lapkritis - gruodis

Tyrimo užsakovas – Draudėjų asociacija

- ❑ Bendra Lietuvos ir Didžiosios Britanijos rinkos ir visuomenės nuomonės tyrimų kompanija “Baltijos tyrimai” 2017 metų lapkričio 20 – gruodžio 4 d. atliko reprezentatyvią Lietuvos gyventojų apklausą. Apklausti 1008 Lietuvos gyventojai (18 metų ir vyresni), tyrimas vyko 117 atrankos taškų.
- ❑ Tyrimo rezultatai atspindi 18 metų ir vyresnių Lietuvos gyventojų nuomonę pagal lytį, amžių, išsimokslinimą, gyvenvietės tipą. Rezultatų paklaida tokio dydžio imčiai neviršija plus/minus 3.1 proc.
- ❑ Respondentų atranka: atsitiktinė maršrutinė (pagal gimtadienio taisyklę)
- ❑ Apklauso metodas: asmeninis interviu respondento namuose.



TYRIMO IŠVADOS

- ❑ **Pusė (51%)** apklaustų suaugusių šalies gyventojų nurodė, kad jie šiuo metu turi bent vieną galiojančią draudimo sutartį ar buvo apsidraudę per paskutinius 3 metus (46% yra apsidraudę dabar ir dar 5% dabar neturi jokios draudimo sutarties, bet buvo apsidraudę per paskutinius 3 metus). 47% respondentų atsakė, kad šiuo metu jie nėra apsidraudę (patys nėra sudarę jokios draudimo sutarties), o 2% neatsakė į šį klausimą.
- ❑ Šiuo metu galiojančia sutartį dažniau turi vyrai (52%), 30 - 49 metų žmonės (58%), mažesnių miestų gyventojai (50%), respondentai su aukštuoju išsilavinimu (67%) ar baigę kolegiją / technikumą (52%) bei su didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį – virš 900 eurų (64%), dirbantys gyventojai – vadovai (72%), specialistai ir tarnautojai (64%) bei darbininkai ar ūkininkai (57%).
- ❑ **Aštuoni iš dešimties (80%) draudimo paslaugų vartotojų** (dabar turi draudimo sutartį ar buvo apsidraudę per paskutinius 3 metus, N = 514 respondentai) atsakė, kad **visos jų turimų ar turėtų draudimo sutarčių sąlygos jiems buvo aiškios, tikslios ir nekėlė jokių abejonių**, o beveik penktadalis (18%) su tuo nesutiko, t.y. buvo sutarčių, kurios jiems kėlė abejonių ar buvo neaiškių vietų. 2% respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu.
- ❑ Kad draudimo sutartyse buvo abejotinių, neaiškių ar netikslių vietų kiek dažniau paminėjo moterys (20%), didmiesčių gyventojai (22%), respondentai su aukštuoju išsilavinimu (20%), vadovai (23%) bei besimokantis jaunimas (41%). Kaip parodė apklausa, kad buvo neaiškių vietų dažniau nurodė respondentai, apsidraudę per paskutinius 3 metus, bet dabar jau neturintys galiojančios sutarties (32%), nei tie, kurie šiuo metu turi galiojančią sutartį (16%).
- ❑ Trečdalis (34%) apklaustų draudimo paslaugų vartotojų nurodė, kad draudimo įmonės, kuriose jie yra ar buvo apsidraudę, visada pačios ėmėsi iniciatyvos papildomai paaiškinti draudimo sutarties (sutarčių) sąlygas bei to konkretaus draudimo specifiką, beveik pusė (45%) atsakė, kad draudimo įmonės tai darydavo kartais, o septintadalis (15%) vartotojų pasakė, kad draudimo įmonės jų atveju to niekada nedarė. 6% respondentų neatsakė į šį klausimą.
- ❑ Kam draudimo įmonės dažniau stengiasi visada papildomai paaiškinti apie sutarties sąlygas bei to draudimo specifiką – tai dažniau būdavo moterys (37% iš jų paaiškino visada), vyresnio amžiaus gyventojai – virš 50 metų (45%), mažesnių miestelių gyventojai (44%), pensininkai (50%). Kad jiems niekada papildomai nepaaiškino kiek daugiau nurodė 20 – 49 metų žmonės (18%) bei didmiesčių gyventojai (18%).

- ❑ Kaip parodė šis tyrimas, nepakankamomis draudimo įmonių pastangomis papildomai paaiškinti neaiškias sąlygas ar draudimo specifiką daugiau išskyrė tie, kam sutarčių sąlugos buvo neaiškios ir kėlė abejonių (23% iš jų papildomų paaiškinimų sulaukė visada, 36% kartais ir 29% niekada) bei tie, kas 3 metų bėgyje buvo apsidraudęs, bet šiuo metu nebeturi galiojančių sutarčių (15% iš jų papildomų paaiškinimų sulaukė visada, 44% kartais ir 26% niekada).
- ❑ Keturi iš dešimties (39%) draudimo paslaugų vartotojų atsakė, kad jie patys nors kartą kreipėsi į draudiką (draudimo įmonę ar brokerį) dėl to, kad jie paaiškintų ar patikslintų draudimo sutarties (sutarčių) sąlygas bei to draudimo specifiką, o didesnę dalis (60%) vartotojų niekada patys nesikreipė į draudiką kokių nors paaiškinimų ar patikslinimų. 1% respondentų neatsakė į šį klausimą.
- ❑ Kad į draudiką dėl sutarties sąlygų paaiškinimo dažniau kreipėsi moterys (42% iš apsidraudusių moterų), vyresni nei 30 metų žmonės (42%), mažesnių miestelių gyventojai (42%) ar kaimo gyventojai (41%), respondentai su aukštuoju išsilavinimu (44%).
- ❑ Beveik pusė (45%) respondentų, kuriems buvo neaiškumų dėl sutarties sąlygų ar jos kėlė abejonių, daugiau už kitus patys kreipėsi paaiškinimų ar patikslinimų dėl sutarties sąlygų ar to draudimo specifikos. 52% iš jų dėl šių neaiškumų nesikreipė, o 3% neatsakė į šį klausimą.
- ❑ Dešimtadalis (10%) draudimo paslaugų vartotojų atsakė, kad jie kada nors yra turėję ginčų draudimo įmone dėl netinkamai suprastų draudimo sutarties sąlygų, o devyni iš dešimties (89%) šių paslaugų vartotojų nėra turėję tokių ginčų su draudimo įmonėmis. 1% respondentų neatsakė į šį klausimą.
- ❑ Kad su draudimo įmone turėjo ginčų dėl netinkamai suprastų draudimo sutarties sąlygų kiek daugiau paminėjo vyrai (12%), nei (8%), 30 - 49 metų žmonės (14%), didmiesčių gyventojai (14%), respondentai su aukštuoju išsilavinimu (14%), vadovai (19%) bei specialistai ir tarnautojai (14%).
- ❑ Daugiau nei pusė (55%) vartotojų, kurie turėjo ginčų su draudimo įmone, liko patenkinti tuo, kaip šis ginčas buvo išspręstas (12% labai patenkinti ir 43% greičiau patenkinti), o keturi iš dešimties (42%) ginčo sprendimu liko nepatenkinti (12% labai nepatenkinti ir 30% greičiau nepatenkinti). 3% apklaustųjų neturėjo nuomonės. Tokių ginčų sprendimu kiek labiau buvo patenkinti vyrai, jaunimas iki 30 metų, miestų gyventojai bei respondentai su aukštuoju išsilavinimu.

- ❑ Kiek daugiau nei penktadalis (22%) apklaustų draudimo paslaugų vartotojų atsakė, kad draudimo įmonės, kuriose jie yra ar buvo apsidraudę, atsitikus draudimui įvykiui ar atsiradus kitai problemai **visada padėjo** spręsti susidariusią situaciją, 14% tokios pagalbos sulaukė kartais ir tik 3% vartotojų pasakė, kad draudimo įmonės niekada nepadėjo spręsti iškilusių problemų. Šeši iš dešimties (60%) draudimo paslaugų vartotojų atsakė, jiems neteko susidurti su kokiu nors draudiminiu įvykiu bei jie neturėjo kokių kitų problemų su draudimo įmonėmis, o 2% respondentų neatsakė į šį klausimą.
- ❑ Kam draudimo įmonės jiems visada padėjo spręsti kylančias problemas, daugiau nurodė moterys, vyresni nei 30 metų žmonės, mažesnių miestelių gyventojai, respondentai su aukštesniu išsilavinimu bei su vidutinėmis šeimos pajamomis per mėnesį (nuo 550 eurų iki 900 eurų).
- ❑ Aštuoni iš dešimties (82%) vartotojų, kurie turėjo draudiminį įvykį ar turėjo kokių kitų problemų su draudimo įmone, liko patenkinti tos įmonės veiksmis toje situacijoje (30% labai patenkinti ir 52% greičiau patenkinti), o septintadalis (14%) draudikų veiksmas tokiose situacijose liko nepatenkinti (4% labai nepatenkinti ir 10% greičiau nepatenkinti). 4% apklaustųjų neturėjo nuomonės dėl šio įvertinimo. Draudikų veiksmis tokiose situacijose kiek labiau buvo nepatenkinti vyrai, gyvenantys kaime, respondentai su viduriniu ar žemesniu išsilavinimu bei su mažiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį (iki 550 eurų), darbininkai ir ūkininkai.
- ❑ Kaip parodė apklausa, trečdalis (35%) draudimo paslaugų vartotojų žino į ką kreiptis pagalbos dėl netinkamų draudikų sprendimų ir / ar jų veiksmų, o daugiau nei pusė (54%) nežinotų į ką dėl to kreiptis. Kas dešimtas (11%) iš apklaustų vartotojų neatsakė į šį klausimą.
- ❑ Kad žinotų į ką kreiptis dažniau nurodė 30 – 49 metų žmonės (41%), kaimo gyventojai (41%), respondentai su aukštesniu išsilavinimu (41%) ar baigę kolegiją / technikumą (38%), specialistai ir tarnautojai (44%).
- ❑ Tik vienas iš dvidešimties (6%) draudimo paslaugų vartotojų šalyje yra kada nors kreipęsis į išorinius specialistus, kad jie jiems padėtų išspręsti ginčą su draudimo įmone, dauguma (84%) to nėra darę, o dar 10% neatsakė į šį klausimą. Kad kada nors yra prašę pagalbos išorinių specialistų kiek dažniau nurodė 30 – 49 metų vartotojai, gyvenantys didmiesčiuose, respondentai su aukštesniu išsilavinimu, vadovai bei specialistai ir tarnautojai. Tarp tų, kurie žino į ką kreiptis pagalbos dėl netinkamų draudikų sprendimų ar veiksmų, septintadalis (14%) kada nors kreipėsi dėl šių problemų į kokius nors išorinius specialistus.

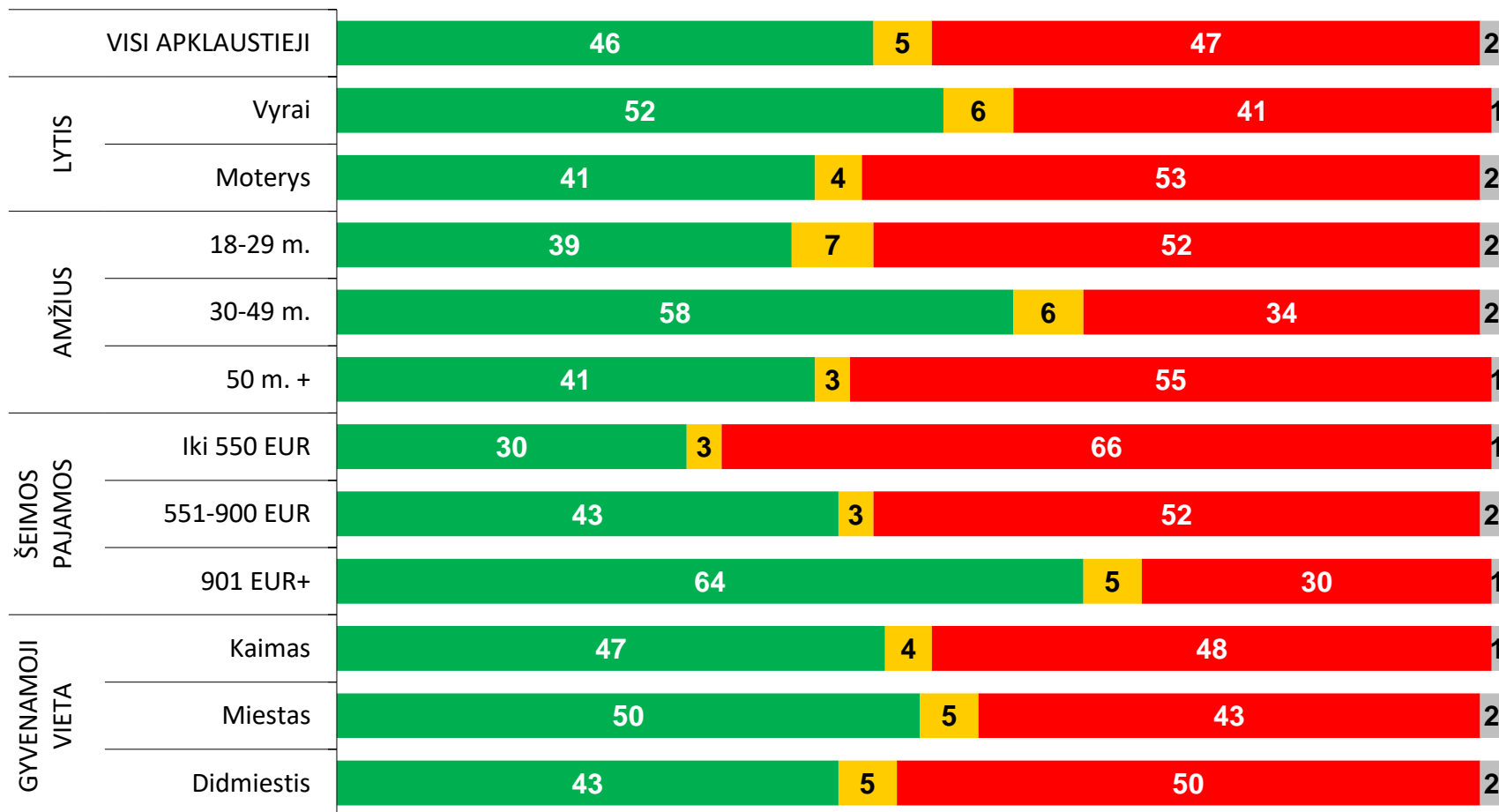
- ❑ Trečdalis (34%) apklaustų suaugusių šalies gyventojų (18 metų ir vyresnių) žino ar ką nors girdėjo apie draudėjų informacinį portalą (www.draudi.lt), o 63% nieko apie tokį informacinį portalą nežino (pirmą kartą apie jį išgirdo). 3% neatsakė į šį klausimą.
- ❑ Kaip parodė šis tyrimas, daugiau nei pusė (53%) gyventojų, šiuo metu turinčių galiojančią draudimo sutartį ar sutartis, žino ar ką nors girdėjo apie draudėjų informacinį portalą (www.draudi.lt), o 45% iš dabartinių vartotojų nieko apie šį portalą nežino. 2% neatsakė į klausimą.
- ❑ Beveik dešimtadalis (9%) apklaustų šalies gyventojų atsakė, kad **lankėsi tokiame informaciniame portale** – tai dažniau 30 - 49 metų žmonės (14%), respondentai su aukščiau išsilavinimu (15%) bei su didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį – virš 900 eurų (14%), vadovai (15%), specialistai ir tarnautojai (18%), respondentai, kurie kasdien naudojami internetu (14%) bei tie, kurie šiuo metu turi bent vieną galiojančią draudimo sutartį (18%).
- ❑ Ketvirtadalis (25%) susugusių šalies gyventojų atsakė, kad **žino tokį informacinį portalą, bet jame niekada nesilankė** – tai dažniau jaunimas iki 30 metų (35%), respondentai su aukščiau išsilavinimu (34%) bei su didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį – virš 900 eurų (36%), tie, kurie šiuo metu turi bent vieną galiojančią draudimo sutartį (35%).
- ❑ Apie šį informacinį portalą mažiau informuoti vyresni nei 50 metų žmonės, respondentai su nebaigtu viduriniu išsilavinimu bei su mažiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį (iki 550 eurų), pensininkai, respondentai, kurie nesinaudoja internetu.
- ❑ Geriausiai apie draudėjų informacinį portalą (www.draudi.lt) žino tie, kurie atsakė, kad žinotų į ką kreiptis pagalbos dėl netinkamų draudikų sprendimų ar veiksmų – septyni iš dešimties tokių respondentų šį portalą žino (29% žino ir lankėsi ir dar 42% apie jį žino, bet dar kol kas nesilankė).

TYRIMO REZULTATAI

AR JŪS ŠIUO METU ESATE SUDARĘS (-USI) SUTARTĮ (SUTARTIS) SU KOKIA NORS DRAUDIMO ĮMONE AR BUVOTE SUDARĘ KOKIĄ NORS DRAUDIMO SUTARTĮ PER PASKUTINIUS 3 METUS?

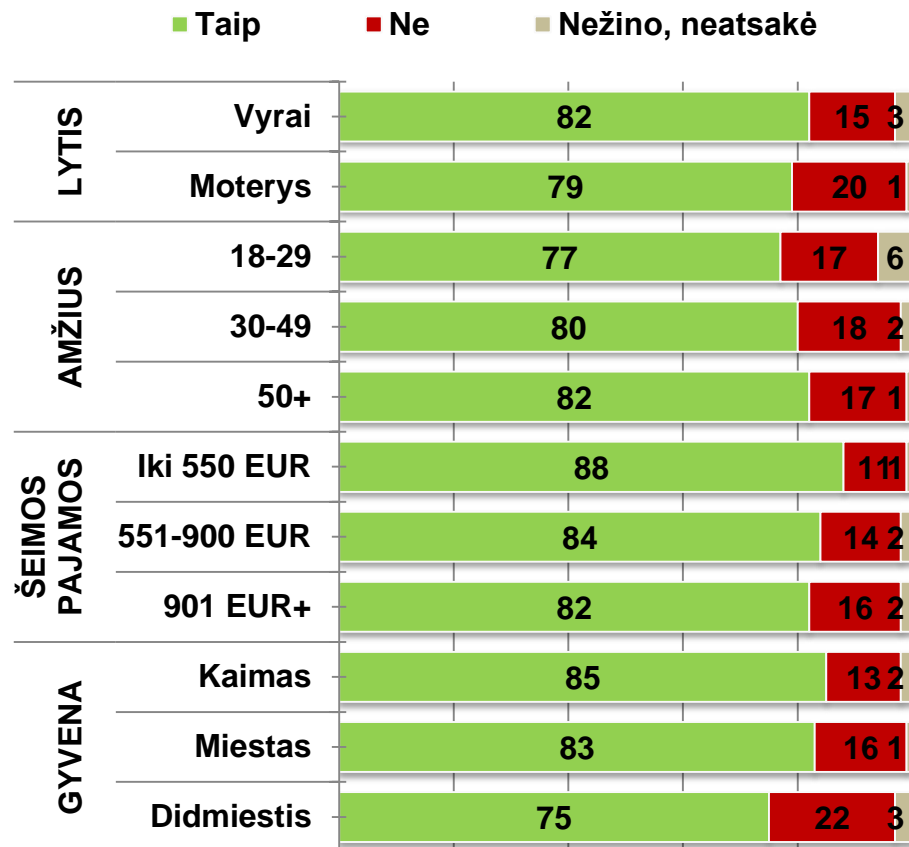
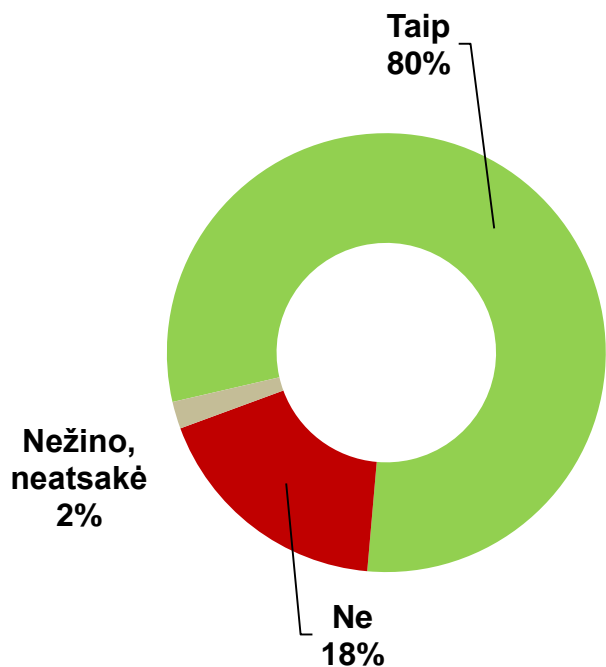
Visi respondentai, N=1008 (%)

■ Turi galiojančią sutartį
 ■ Ne, bet turėjo per 3 metus
 ■ Neturi
 ■ Nežino, neatsakė



AR VISOS DRAUDIMO SUTARTIES (SUTARČIŲ) SAĖYGOS JUMS BUVO AIŠKIOS, TIKSLIOS IR NEKĖLĖ JOKIŲ ABEJONIŲ? JEI YRA AR BUVO KELIOS SUTARTYS, ĮVERTINKITE VISAS.

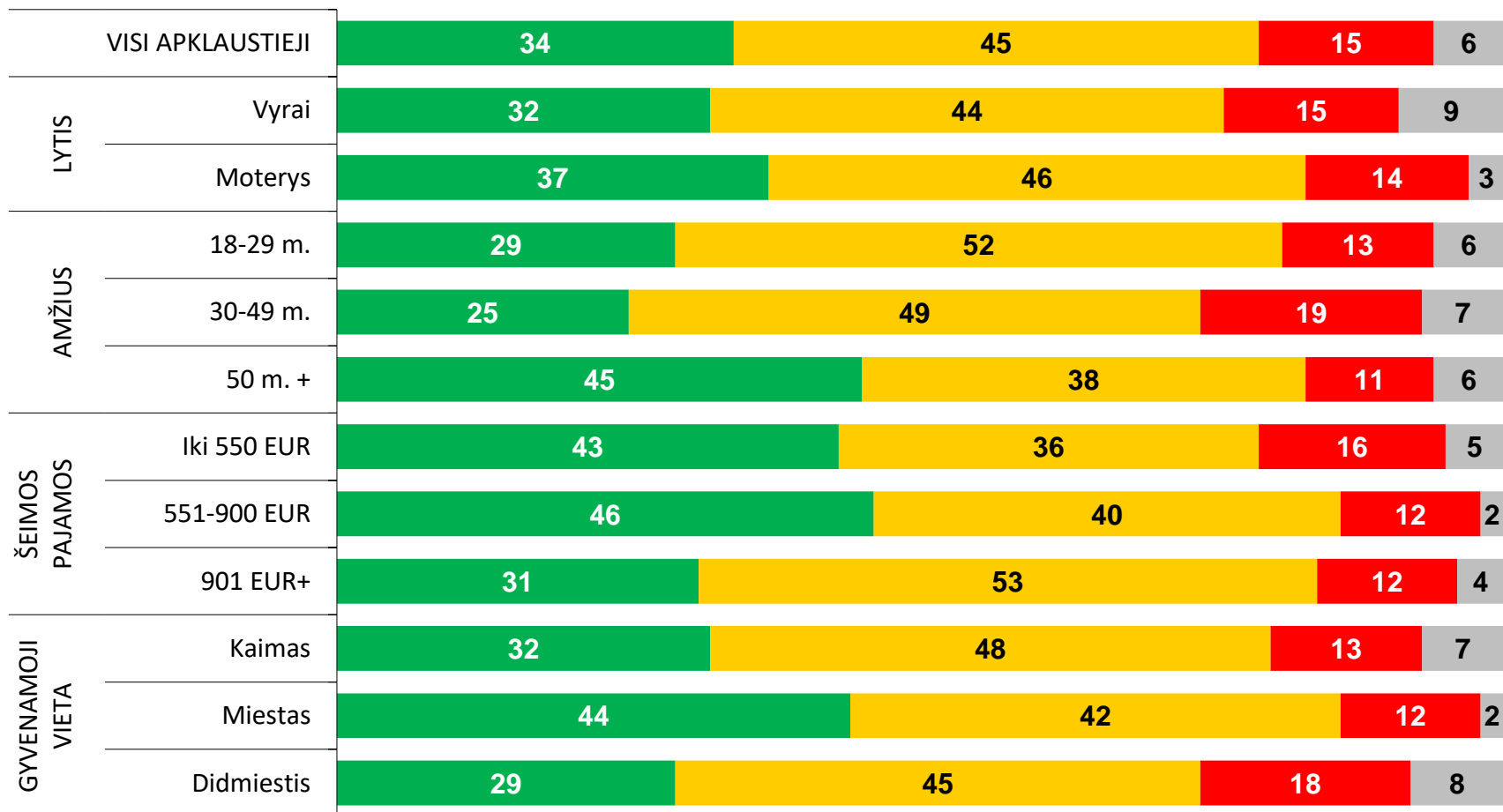
Draudimo paslaugų vartotojai, N = 514 (%)



AR DRAUDIMO ĮMONĖ (ĮMONĖS) PATI ĖMĖSI INICIATYVOS, KAD PAPILDOMAI JUMS PAAIŠKINTŲ AR PATIKSLINTŲ DRAUDIMO SUTARTIES (SUTARČIŲ) SĄLYGAS BEI KONKRETAUS DRAUDIMO SPECIFIKĄ?

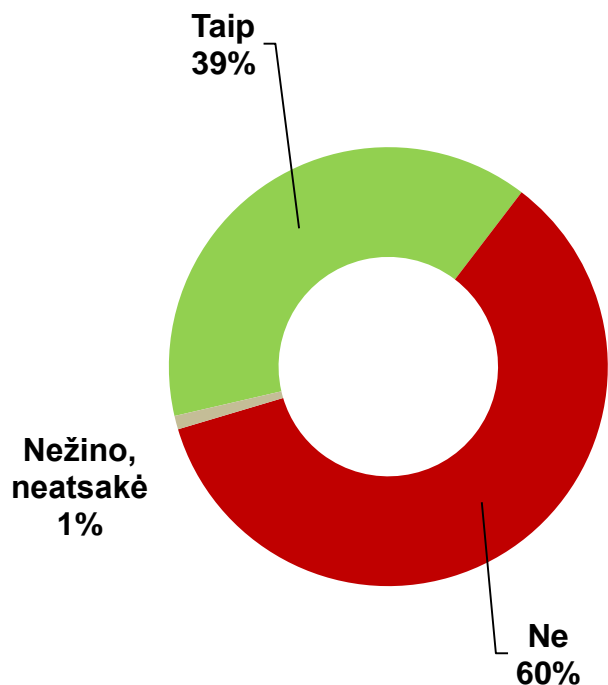
Draudimo paslaugų vartotojai, N = 514 (%)

■ Visada ■ Kartais ■ Niekada ■ Nežino, neatsakė



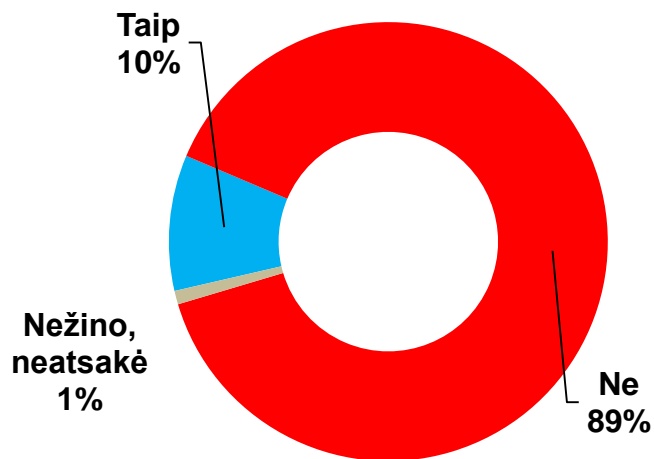
AR JŪS KADA NORS KREIPĖTĒS Į DRAUDIKA (DRAUDIMO ĮMONĖ AR BROKERĮ), KAD JUMS PAAIŠKINTŲ AR PATIKSLINTŲ DRAUDIMO SUTARTIES (SUTARČIŲ) SAŲLYGAS BEI KONKRETAUS DRAUDIMO SPECIFIKĄ?

Draudimo paslaugų vartotojai, N = 514 (%)

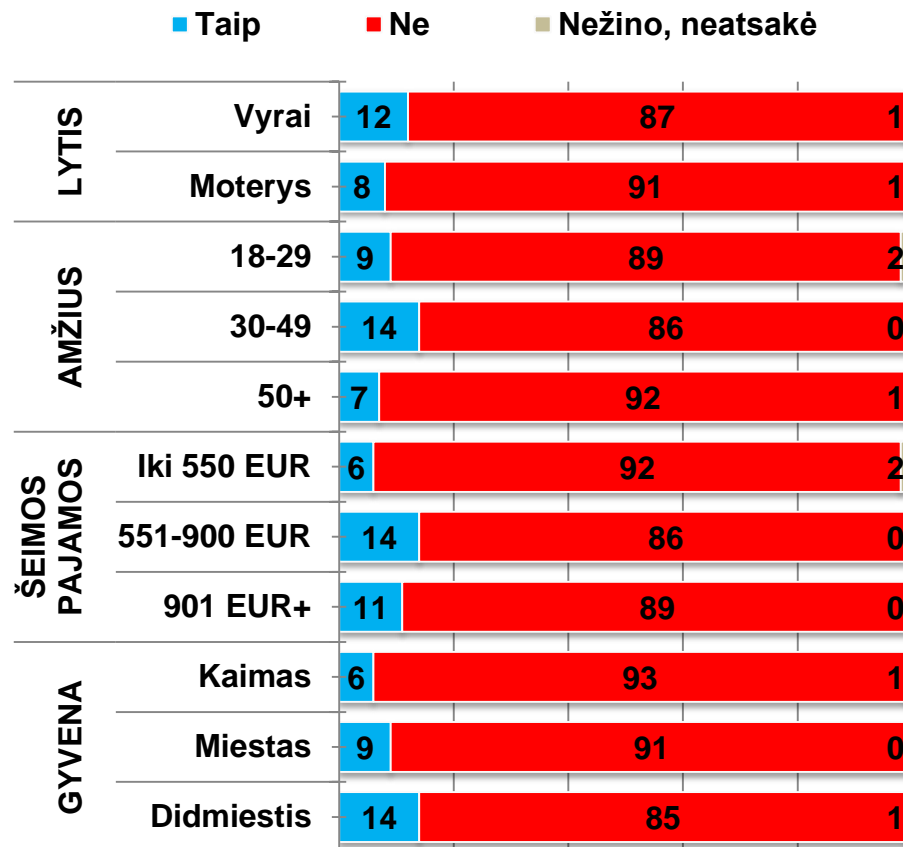


		Taip	Ne	Nežino, neatsakė
LYTIS	Vyrai	36	63	1
	Moterys	42	57	1
AMŽIUS	18-29	26	72	2
	30-49	41	59	0
	50+	42	57	1
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 550 EUR	36	61	3
	551-900 EUR	44	56	0
	901 EUR+	38	62	0
GYVENA	Kaimas	41	57	2
	Miestas	42	58	0
	Didmiestis	35	64	1

AR JŪS KADA NORS TURĖJOTE GINČIŲ SU DRAUDIMO ĮMONE DĖL NETINKAMAI SUPRASTŲ DRAUDIMO SUTARTIES SĄLYGŲ?

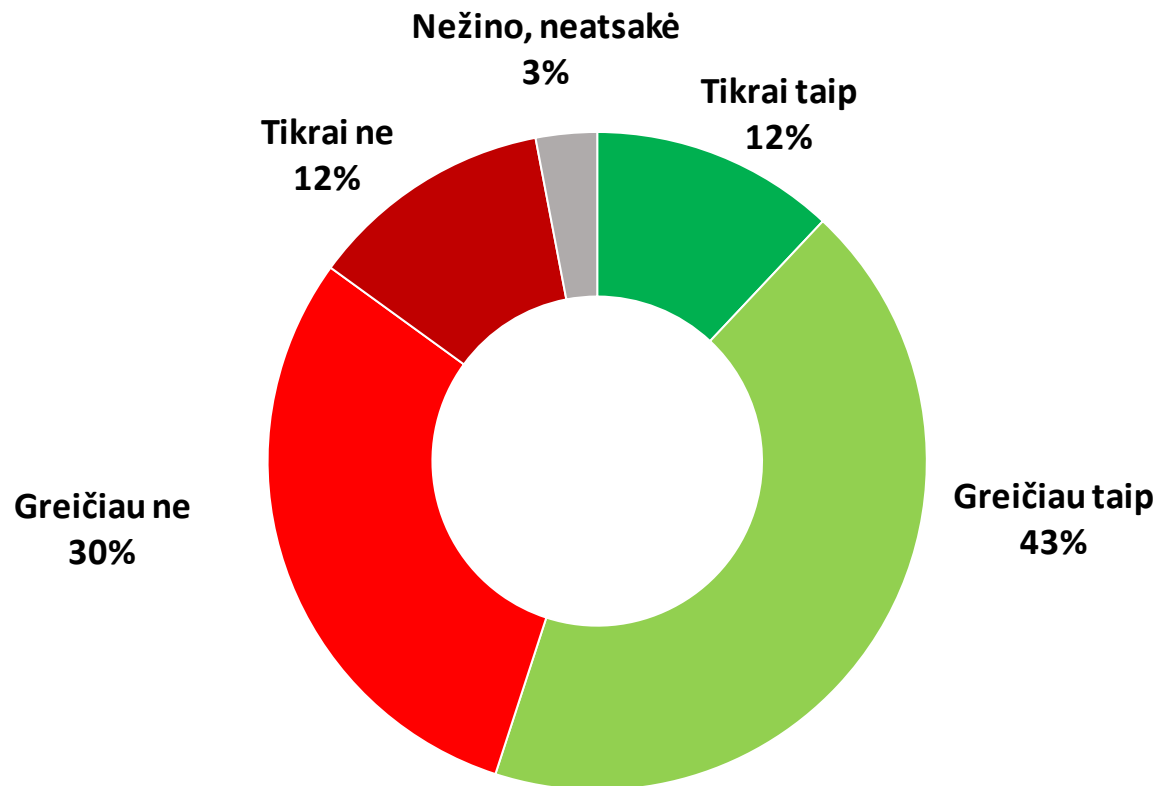


Draudimo paslaugų vartotojai, N = 514 (%)



AR JŪS LIKOTE PATENKINTAS (-A) TUO, KAIP BUVO IŠSPRĘSTAS ŠIS GINČAS (GINČAI, JEI BUVO NE VIENAS) SU DRAUDIMO ĮMONE?

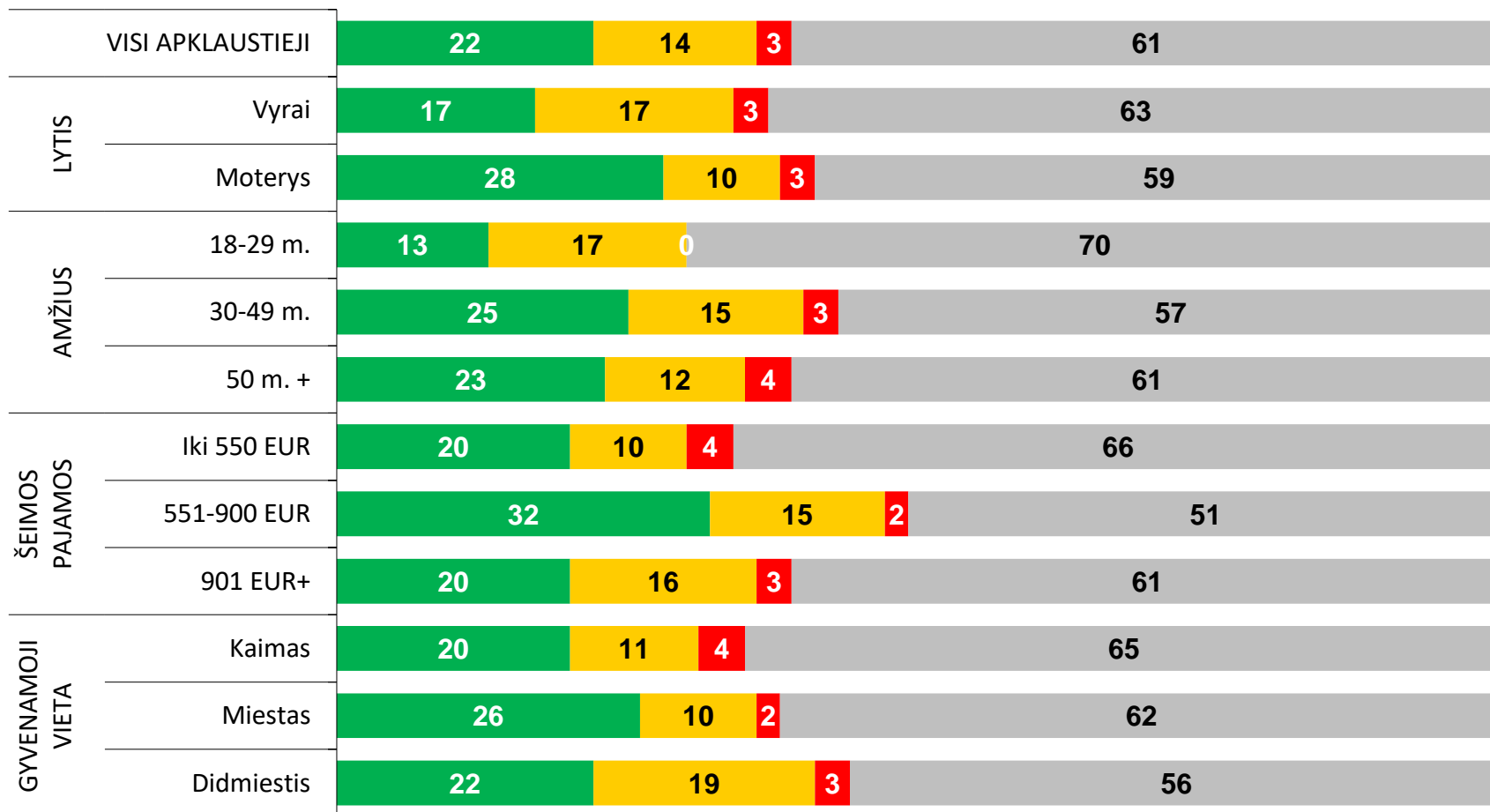
Draudimo paslaugų vartotojai, turėję ginčų su draudikais N = 52 (%)



AR DRAUDIMO ĮMONĖ (ĮMONĖS), ATŠITIKUS DRAUDIMINIAM ĮVYKIUI AR ATŠIRADUS KITAI PROBLEMAI, PADĖJO JUMS SPRĘSTI SUSIDARIUSIĄ SITUACIJĄ? JEI YRA AR BUVO KELIOS SUTARTYS, ĮVERTINKITE VISAS.

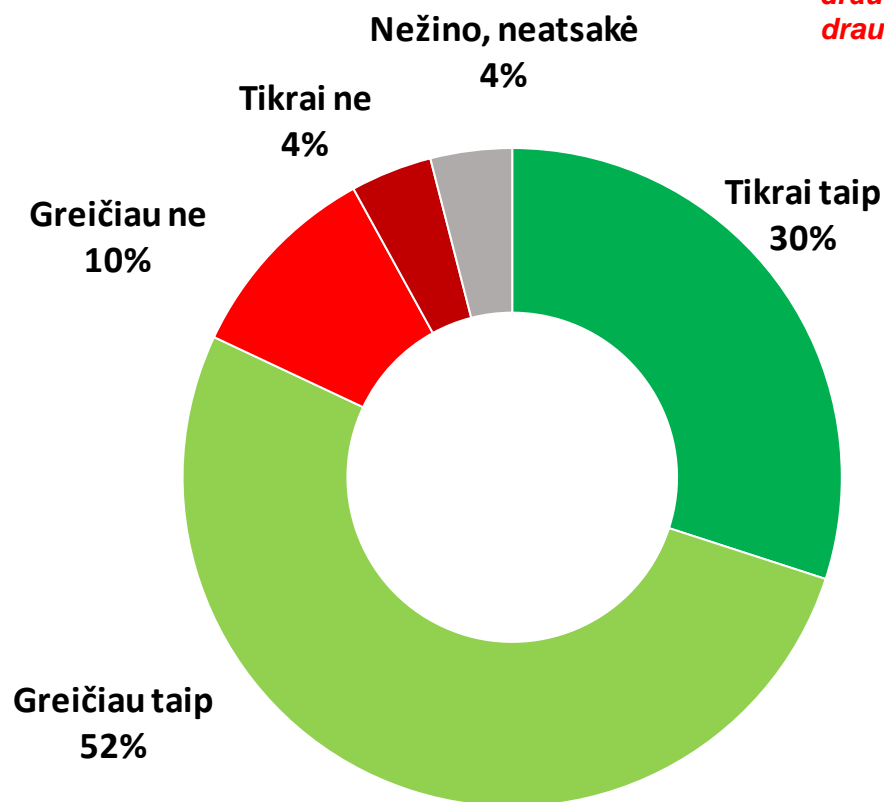
Draudimo paslaugų vartotojai, N = 514 (%)

■ Visada ■ Kartais ■ Niekada ■ Nebuvo draudiminio įvykio / problemų



AR JŪS LIKOTE PATENKINTAS (-A) DRAUDIMO ĮMONĖS VEIKSMAIS, KAIP JI SPRENDĖ DRAUDIMINĮ ĮVYKĮ AR KITAS IŠKILUSIAS PROBLEMAS?

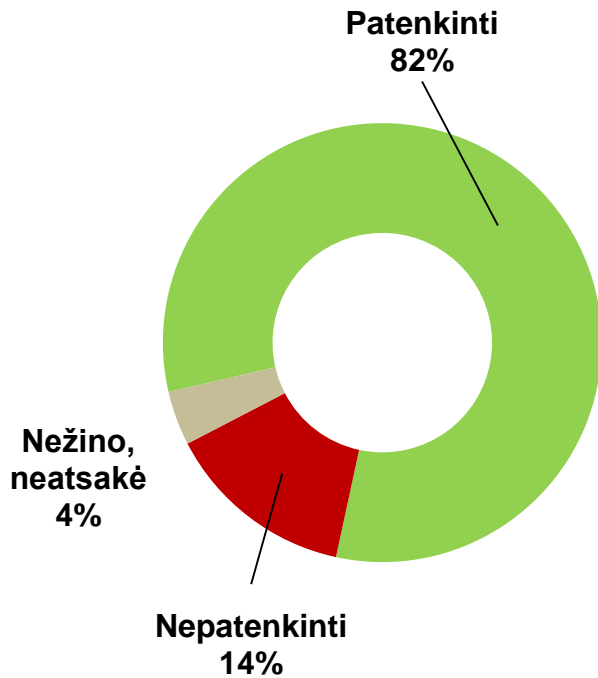
Draudimo paslaugų vartotojai, turėję draudiminių įvykių / problemų su draudikais N = 201 (%)



AR JŪS LIKOTE PATENKINTAS (-A) DRAUDIMO ĮMONĖS VEIKSMAIS, KAIP JI SPRENDĖ DRAUDIMINĮ ĮVYKĮ AR KITAS IŠKILUSIAS PROBLEMAS?

Draudimo paslaugų vartotojai, turėję draudiminių įvykių / problemų su draudikais N = 201 (%)

■ Patenkinti ■ Nepatenkinti ■ Nežino, neatsakė

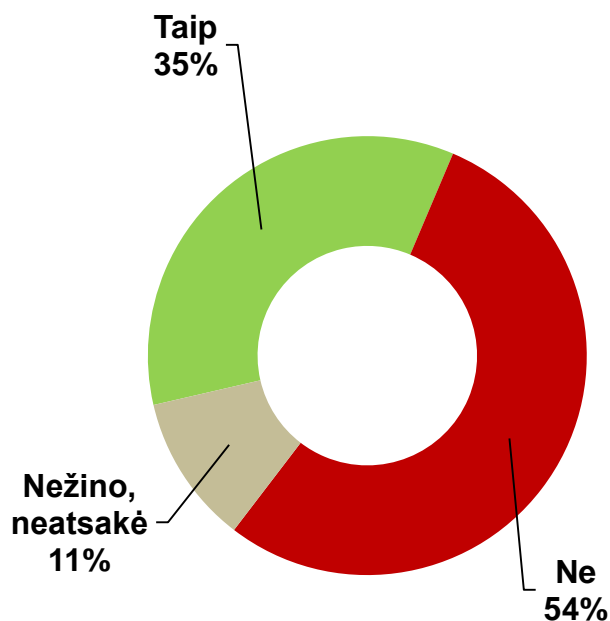


Kategorija	Subkategorija	Sąjūdos (%)		
		Patenkinti	Nepatenkinti	Nežino, neatsakė
LYTIS	Vyrai	80	18	2
	Moterys	83	11	6
AMŽIUS	18-29	86	9	5
	30-49	82	16	2
	50+	80	14	6
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 550 EUR	77	23	0
	551-900 EUR	78	16	6
	901 EUR+	88	11	1
GYVENA	Kaimas	72	22	6
	Miestas	90	5	5
	Didmiestis	82	15	3

AR JŪS ŽINOTE Į KĄ KREIPTIS PAGALBOS DĖL NETINKAMŲ DRAUDIKŲ SPRENDIMŲ IR / AR VEIKSMŲ?

Draudimo paslaugų vartotojai, N = 514 (%)

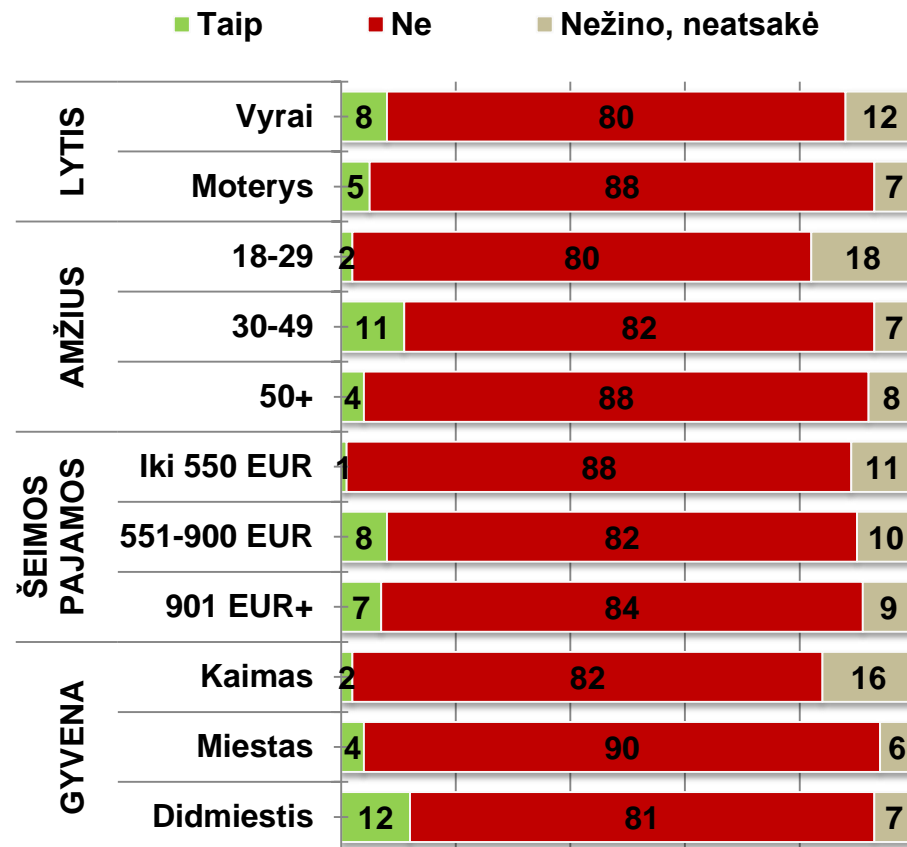
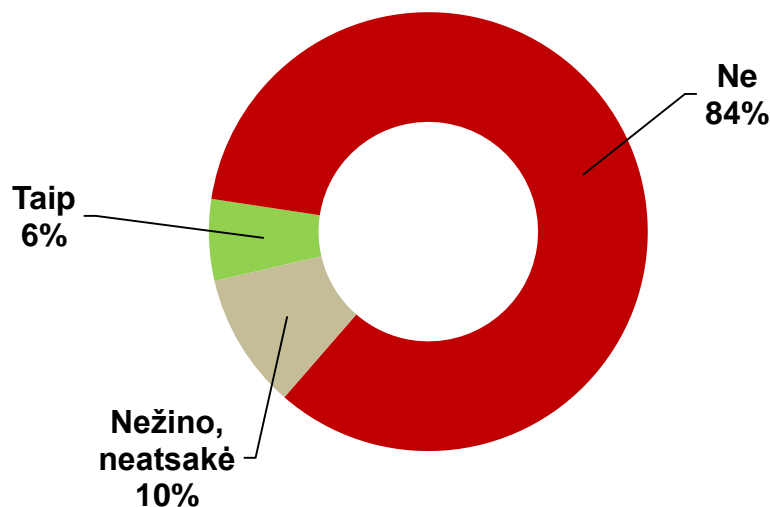
■ Taip ■ Ne ■ Nežino, neatsakė



Kategorija	Subkategorija	Atsakymų pasiskirstymas (%)		
		Taip	Ne	Nežino, neatsakė
LYTIS	Vyrai	33	54	13
	Moterys	37	54	9
AMŽIUS	18-29	26	56	18
	30-49	41	52	7
	50+	33	56	11
ŠEIMOS PAJAMOS	Iki 550 EUR	27	61	12
	551-900 EUR	32	56	12
	901 EUR+	36	56	8
GYVENA	Kaimas	41	45	14
	Miestas	35	57	8
	Didmiestis	30	60	10

AR JUMS KADA NORS TEKO KREIPTIS Į IŠORINIUS SPECIALISTUS, KAD JUMS PADĖTŲ IŠSPRĘSTI GINČĄ SU DRAUDIMO ĮMONE?

Draudimo paslaugų vartotojai, N = 514 (%)



AR JŪS ŽINOTE AR KĄ NORS GIRDĖJOTE APIE DRAUDĖJŲ INFORMACINĮ PORTALĄ www.draudi.lt?

Visi respondentai, N=1008 (%)

■ Žino ir lankėsi
 ■ Žino, bet nesilankė
 ■ Nieko nežino - girdi pirmą kartą
 ■ Neatsakė

