

Opiskelijakysely vapaaehtoisista henkilövakuutuksista

Thomas Yung

Opinnäytetyö
Finanssi- ja talousasiantuntijan
koulutusohjelma
2015



Tekijä(t) Thomas Yung	
Koulutusohjelma Finanssi- ja talousasiantuntijan koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Opiskelijakysely vapaaehtoisista henkilövakuutuksista	Sivu- ja liitesivumäärä 39 + 7
<p>Tämän opinnäytetyön aiheena ovat vapaaehtoiset henkilövakuutukset, joihin kuuluu sairaus-, tapaturma- ja henkivakuutukset. Matka- ja säästövakuutukset on rajattu pois tästä työstä.</p> <p>Työn tarkoituksena oli selvittää opiskelijoiden yleistä mielipidettä vapaaehtoisiin henkilövakuutuksiin, vakuutusyhtiöihin sekä niiden asiakaspalveluun. Kuinka monella opiskelijalla oli kyseisiä vakuutuksia? Mistä syistä heillä oli tai ei ollut vakuutuksia? Kuinka ajankohtaisia nämä vapaaehtoiset henkilövakuutukset olivat opiskelijoille? Millä perusteilla valitaan vakuutusyhtiöitä?</p> <p>Vastausten selvittämiseksi tehtiin kvantitatiivinen ja verkkopohjainen opiskelijakysely Webropolilla. Kyselylomake lähetettiin 2014 kevään aikana kaikille Haaga-Helian Vallilan toimipisteellä vuonna 2011 aloittaneille opiskelijoille. Kysymykset olivat pääosin monivalintakysymyksiä, mutta vastaaja saattoi halutessaan täydentää vastaustaan avoimeen kenttään.</p> <p>Saatujen tulosten perusteella vapaaehtoiset henkilövakuutukset eivät ole vielä kovin ajankohtaisia opiskelijoille, koska heillä ei ole puolisoa, lapsia tai asuntolainaa. Sen sijaan sähköinen asiointi on kovassa nousussa ja vakuutusyhtiöiden verkkosivuilla vierailaan. Vakuutusten valinnassa tärkeimmät kriteerit ovat hinnoissa ja vakuutusehdoissa. Sekä omat että muiden kokemukset vakuutusyhtiöistä vaikuttivat vakuutusyhtiöiden valintaan.</p>	
Asiasanat Vapaaehtoinen henkilövakuutus, riski, kvantitatiivinen tutkimus, opiskelijakysely, vakuutusyhtiöt, asiakaspalvelu	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Henkilöriskit ja vakuuttamisen tarve	3
2.1	Riskin määritelmä	3
2.2	Riskin vakuuttaminen	4
2.3	Henkilöriskit – yksityishenkilö.....	4
2.3.1	Kuolema	4
2.3.2	Sairastuminen ja vammautuminen	6
2.3.3	Työkyvyttömyys ja työttömyys	6
3	Vapaaehtoiset henkilövakuutukset.....	8
3.1	Tapaturmavakuutukset	8
3.2	Sairauskuluvakuutukset.....	10
3.3	Työkyvyttömyysvakuutukset.....	13
3.3.1	Väliaikainen työkyvyttömyys.....	15
3.3.2	Pitkäaikainen työkyvyttömyys.....	15
3.4	Henkivakuutukset.....	16
4	Kyselytutkimus	19
4.1	Kvantitatiivinen menetelmä	19
4.2	Kyselyn toteutus	19
4.3	Kyselyn luotettavuus ja pätevyys.....	20
5	Tutkimustulokset.....	22
5.1	Taustatiedot.....	22
5.2	Vakuutustiedot.....	23
5.3	Mielipiteet vakuutuksista ja vakuutusyhtiöistä.....	27
6	Loppupohdinta.....	38
	Lähteet.....	40
	Liitteet.....	41
	Liite 1. Kyselylomake.....	41
	Liite 2. Saatekirje ja linkki kyselyyn.....	47

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on opiskelijoiden suhtautuminen vapaaehtoiisiin henkilövakuutuksiin. Opinnäytetyö on tutkimustyyppinen ja se suoritetaan kyselyllä. Päädyin tähän aiheeseen, koska vakuutusala kiinnostaa minua ja haluaisin selvittää mitä muut opiskelijat ajattelevat aiheesta ja miten he toimivat vakuutusasioissa. Taloudellisesti rajoittuneiden opiskelijoiden mieleen ei varmasti tule heti mieleen vakuutusasiat, kun edelle tulee ensin muut konkreettiset tarpeet kuten asuminen ja syöminen. Tällä kyselytutkimuksella voidaan ainakin herättää pientä keskustelua tai mietiskelyä vakuutusasioista.

Tutkimuksen tavoitteena on kerätä tietoa siitä, miten opiskelijat huolehtivat heidän vakuutuksistaan, kuinka monella opiskelijalla on vapaaehtoisia henkilövakuutuksia, miksi heillä on tai ei ole vakuutuksia, ja millä perusteilla vakuutuksia otetaan. Koska tällä tutkimuksella ei ole toimeksiantajaa, se ei hyödytä tiettyjä yrityksiä välittömästi, mutta varmasti vakuutusyhtiöitä. Työ voi sen sijaan hyödyttää minua, kun työskentelen vakuutusyhtiössä. Se voi auttaa minua ymmärtämään paremmin, kuinka voisin neuvoa tutkimuksen kohderyhmää paremmin.

Työ rajataan siten, että vakuutukset koskevat vain vapaaehtoisia henkilövakuutuksia kuten sairaus-, tapaturma- ja henkivakuutukset. Matka- ja säästövakuutukset jätetään pois samoin kuin muut pakolliset tai lakisääteiset henkilövakuutukset.

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on selvittää opiskelijoiden suhtautumista vapaaehtoiisiin henkilövakuutuksiin ja kyselyssä kysymykset on muotoiltu siten, että ne vastaavat jollakin tavalla alla oleviin kolmeen keskeiseen pääkysymykseen:

1. Kuinka ajankohtaisia henkilövakuutukset ovat opiskelijoille?
2. Miksi henkilövakuutuksia ei ole osalla ollenkaan?
3. Millä perusteilla vakuutuksia tai vakuutusyhtiöitä valitaan?

Opinnäytetyö on jaettu kahteen osaan, teoriaosuuteen sekä empiiriseen osuuteen. Raportin alussa käsitellään vakuutusalan keskeiset termit sekä teoria. Sen jälkeen kerrotaan

tarkemmin erilaisista vapaaehtoisista vakuutuksista, niiden keskeisistä sisällöistä ja rajoituksista. Toisessa osiossa käydään läpi kyselytutkimusta ja sen tutkimusmenetelmää sekä miten se on toteutettu. Lopussa analysoidaan kyselystä saatuja vastauksia ja pohditaan, mistä syistä se johtuu ja miten siihen on päädytty.

2 Henkilöriskit ja vakuuttamisen tarve

Tässä luvussa käydään läpi riskin käsitettä ja sen ominaisuuksia sekä tarkastellaan erilaisia henkilöriskejä, joihin voi varautua vakuutusten avulla. Samalla katsotaan, miten tarve henkilövakuutuksille syntyy.

2.1 Riskin määritelmä

Arkielämässä riskillä tarkoitetaan negatiivista, vahingollista tai tappiollista tapahtumaa, joka voi sattua kenelle tahansa niin yrityksille kuin yksityisille henkilöille. Toisin sanoen riski on vahingonvaaraa, tappionuhkaa ja todennäköisyyttä vaaratilanteille. Esimerkkejä riskistä yksityishenkilölle ovat muun muassa omaisuusvahingot kuten tulipalo, varkaus, omaisuuden rikkoutuminen ja ilkivalta sekä henkilövahingot kuten sairaus, tapaturma ja kuolema. Muita riskitapahtumia ovat esimerkiksi työttömyys, avioero ja inflaatio. (Rantala & Pentikäinen 2009, 53-54.)

Riskin keskeiset ominaisuudet ovat sattumanvaraisuus, todennäköisyys ja vahingon määrä. Sattumanvaraisuudella tarkoitetaan sitä, että etukäteen ei voida tietää kenelle sattuu seuraava vahinkotapahtuma tai tapahtuuko sitä ollenkaan esimerkiksi seuraavan viiden vuoden aikana. Joillekin voi sattua useampikin riskitapahtuma lyhyellä aikavälillä, kun toiselle ei ole tapahtunut mitään. Tämä on sattumanvaraisuutta. (Rantala & Pentikäinen 2009, 56-57.)

Todennäköisyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka todennäköisesti vahinko sattuu tietyn aikavälin aikana. Sitä voidaan arvioida tutkimalla tilastoja riittävän pitkältä aikaväliltä ja katsoamalla kuinka usein tiettyjä vahinkoja on sattunut sen aikana. Toinen tekijä on vahingon määrä, jota voidaan mitata rahallisesti. Henkilövahinko esimerkkinä pyörävahinko, jossa pyöräilijä kaatuu maahan. Kaatumisen seurauksena, pyöräilijä saattaa selvitä pelkällä säikähdykseltä, tai sitten loukata itsensä ja joutuu sairaalahoitoon. Ensimmäisessä tapauksessa henkilövahingon määrä on rahallisesti olematonta, toisessa tapauksessa vahingon määrä on henkilölle aiheutuneet sairaalan hoitokulut. (Rantala & Pentikäinen 2009, 57.)

2.2 Riskin vakuuttaminen

Kaikkia riskejä ei voida vakuuttaa. Riski on vakuutuskelpoinen, kun seuraavat neljä asiaa täyttyvät: ennustettavuus, riippumattomuus, stabiliteetti ja riskin harvinaisuus. (Alhonsuo, Nisén & Pellikka 2013, 88.)

Ennustettavuudella tarkoitetaan sitä, että riskin toteutumisen todennäköisyyttä voidaan arvioida riittävästi. Näin pystytään määrittelemään vakuutusmaksun suuruutta. Riippumattomuus on sitä, ettei vakuutettu tai edunsaaja pysty vaikuttamaan vahinkoriskin toteutumista. Stabiliteetti on ennustettavuutta, vakautta ja pysyvyyttä. Jos riskin todennäköisyys vaihtelee liian paljon eikä sitä voida pitkällä aikavälillä arvioida luotettavasti, puuttuu vakuutusmaksujen arvioimiselle pohja. Riskin harvinaisuus tarkoittaa sitä, että tietty vahinko ei ole kovin yleistä tai jopa varmaa. Muuten vakuutus ei olisi järkevää ottaa tai antaa. Riskin harvinaisuus on edellytys vakuutuskelpoisuudelle. (Alhonsuo, ym. 2013, 88.)

2.3 Henkilöriskit – yksityishenkilö

Yksityishenkilön henkilöriskit ovat tapahtumia, joilla on kielteisiä vaikutuksia henkilön talouteen ja toimeentuloon. Henkilöriskejä on kahdenlaisia. Ensimmäinen riskityyppi on satunnainen ja ennalta arvaamaton, kun toinen on väistämätön, elämään kuuluva. Nämä tapahtumat estävät tai heikentävät henkilön tulojen hankkimista joko väliaikaisesti tai pysyvästi. Keskeisimmät yksityishenkilön henkilöriskit ovat: kuolema, vammautuminen, sairastuminen, työttömyys ja työkyvyttömyys. (Jokela, Lammi, Lohi & Silvola 2013, 51-53.)

2.3.1 Kuolema

Kuolema kuuluu elämään ja on väistämätöntä. Se on ennalta arvattavaa, kun henkilö on saanut elää tarpeeksi pitkään ja kuolee vanhuuteen, vaikka tarkkaa kuoleman aikaa ei voida tietää. Kuolema voi olla myös täysin ennalta arvaamatonta, kun henkilö kuolee nuorena iässä tai selvästi ennen elinajanodotetta. Kuolema on silloin voinut olla tapaturmasta tai sairaudesta aiheutunutta. (Rantala & Pentikäinen 2009, 392-393.)

Yhteistä molemmille kuoleman tyypille on se, että se voi aiheuttaa taloudellisia tai toimeentulollisia menetyksiä ja riskejä kuolleen omaisille. Vanhuuteen liittyvällä luonnollisella kuolemalla on yleensä vähemmän riskiä, koska vainaja on usein hoitanut omaisuusasiansa kuntoon ennen kuolemaa. Näin ollen vakuutusturvaa vanhuuteen kuolemiselle ei ole. Aina talousasiat eivät ole kuitenkaan hoidettu kuntoon ennen kuolemaa ja taloudellinen riski kohdistuu velkoihin ja omaisiin. Sen sijaan, jos vanhuuteen kuolee ulkomailla, suuria kustannuksia voi aiheutua kotiinkuljetuksesta ja siihen auttaisi matkavakuutukset.

(Rantala & Pentikäinen 2009, 392-393.)

Ennenaikaiset kuolemat, jotka aiheutuvat tapaturmasta, ovat yleensä äkillisiä ja välittömiä. Niihin on vaikea varautua etukäteen, mutta tapaturmainen kuolema on paljon todennäköisempää työikäisellä kuin eläkeläisellä. Nuorilla riski kuolla tapaturmaisesti on moninkertainen verrattuna sairaudesta aiheutuvaan kuolemaan. Tapaturmaisen kuoleman aiheuttamat taloudelliset menetykset ovat suuria. Esimerkiksi tapaturmaisesti kuollut saattoi olla perheen elättäjä, jolloin omaisten toimeentulo vaarantuisi osittain tai kokonaan.

Sairaudesta aiheutuneet ennenaikaiset kuolemat eivät ole niin äkillisiä verrattuna tapaturmasta aiheutuneeseen kuolemaan ja tästä syystä siitä aiheutuva riski on usein myös pienempi ja siihen pystytään varautumaan paremmin etukäteen erilaisilla sairausturvavakuutuksilla. Sairauteen liittyvät kuolemat ovat sitä todennäköisempiä mitä vanhempi henkilö on kyseessä. Riskit ja menetykset ovat samat kuin muissakin kuolemista, mutta vainajan elämän vaiheesta riippuen ne ovat suurimpia 25 - 40 vuoden ikäluokissa, jolloin on lapsia elätettävänä ja asuntolaina maksettavana, ja pienimpiä eläkeiässä, kun velat ovat pääosin hoidettuja ja talousasiat kunnossa.

(Rantala & Pentikäinen 2009, 393-394.)

2.3.2 Sairastuminen ja vammautuminen

Henkilön sairastaessa tai vammautuessa hänelle aiheutuu melkein aina kustannuksia lääkärihoidosta tai –tutkimuksesta. Riskinä ovat suuret ja yhä kasvavat sairauskulut, kun hoito- ja tutkimusmenetelmät kehittyvät terveydenhoidossa ja uutta, parempaa ja kalliimpaa tekniikkaa otetaan käyttöön.

(Rantala & Pentikäinen 2009, 393-394.)

Näiden kulujen lisäksi voi tulla muita suoranaisia kuluja, kuten lääkärin tai sairaanhoitajan palkkiot, toimenpidemaksut leikkauksista tai hoidoista, sairaala-, päivystys- ja toimistomaksut ja röntgen- ja laboratorioskulut sekä lääkekulut. Muita merkittäviä kuluja sairaudesta tai vammautumisesta voivat olla lääkinnälliset tai kuntoutumisen apuvälineet: erilaiset proteesit, tuet ja pyörätuolit.

(Jokela, ym. 2013, 58.)

Edellä mainitut kustannukset voivat nousta sairaudesta tai vammautumisesta riippuen useita tuhansia euroja. Vakavimmat vammat voivat maksaa jopa satoja tuhansia euroja ja harvalla yksityisellä henkilöllä on varaa sairastua vakavasti. Riski voi olla suurempaa, jos sairastuu tai vammautuu ulkomailla. Suurin riski on sairauskulujen hintaerolla sekä erityiskuljetuksesta kotimaahan aiheutuneista kuluista. Sairausten hoidon hinnat riippuvat paljolti maan sosiaalivakuutusjärjestelmästä, joka on hyvä Suomessa ja tästä syystä yleensä ulkomailla syntyneet sairauskulut ovat kalliimpia.

(Jokela, ym. 2013, 58.)

2.3.3 Työkyvyttömyys ja työttömyys

Työttömyyden ja työkyvyttömyyden henkilöriskeinä ovat epävarmuus toimeentulosta ja ansioiden hankkimisesta sekä riippuvaisuus taloudellisesta tuesta. Molemmilla on omat syynsä ja ensin tarkastellaan työttömyyttä työkyvyttömyyden näkökulmasta. Työkyvyttömyydellä tarkoitetaan sitä, että henkilö ei kykene tekemään ansiotyötä osittain tai ollenkaan milloin mistäkin syystä. Syitä ovat esimerkiksi sairaus, tapaturma sekä henkisen, sosiaalisen tai fyysisen toimintakyvyn aleneminen.

(Jokela, ym. 2013, 56-57.)

Työkyvyttömyyttä voi jakaa kahteen osaan ajan ja vakavuuden perusteella. Ajallisesti työkyvyttömyys voi olla lyhytaikaista tai pitkäaikaista. Lyhytaikainen työkyvyttömyys on väliaikaista. Se voi kestää yhdestä päivästä yhteen vuoteen ja luonnollisesti, mitä pidempi työkyvyttömyysaika on, sitä enemmän toimeentulollisia ongelmia siitä aiheutuu henkilölle. Pitkäaikaisesta työkyvyttömyydestä puhutaan, kun työkyvyttömyys kestää vähintään vuoden. Se voi pahimmillaan kestää koko loppuelämän ajan heikentäen talouteen ja toimeentuloon liittyvien asioiden lisäksi henkilön elämänlaatua ja kykyä huolehtia itsestään pysyvästi.

Vakavuuden perusteella työkyvyttömyys voi olla täydellistä tai osittaista. Täydellisessä työkyvyttömyydessä se on niin vakavaa, että ansioita ei voi hankkia ollenkaan. Osittaisessa työkyvyttömyydessä työkyky on heikentynyt niin, että työkyky on rajoittunutta ja työn tehokkuus on aikaisempaa heikompaa. Se ei välttämättä estä työntekemistä. Työkyvyttömyyden vakavuus riippuu paljon henkilön ammatista ja työnkuvasta. Fyysistä työtä tekeväälle työntekijälle osittainkin työkyvyttömyys liikuntakyvyn alenemisessa vaikuttaa paljon työntekoon ja voi vaikeuttaa työnsaantia oleellisesti. Henkistä työtä tekeväälle ruumiillinen vamma ei välttämättä aiheuta ongelmia työnteossa, kun puhekyvyn tai mielenterveyden ongelmat ovat heille todellisia työkyvyttömyysriskejä.

(Jokela, ym. 2013, 56-57.)

Työttömyys on riski, joka ei aina välttämättä aiheudu henkilöstä itsestään, vaan se on usein yhteiskunnallista. Kun taloudellisesti yhteiskunnalla menee hyvin esimerkiksi noususuhdanteen aikana, työttömyyttä on vähemmän keskivertoa vähemmän. Vastaavasti huonompina aikoina kuten laman aikaan työttömyyttä esiintyy aikaisempaa enemmän. Henkilöriskinä työttömyys voi suuntautua tiettyihin asioihin kuten toimialaan, ammattiryhmään, paikkakuntaan, ikäryhmään tai kausiaikaan.

(Jokela, ym. 2013, 58-59.)

3 Vapaaehtoiset henkilövakuutukset

Vapaaehtoiset henkilövakuutukset ovat vakuutuksia, jotka antavat yksityishenkilölle turvaa edellisessä luvussa mainituille henkilöriskeille. Vakuutukset eivät välttämättä anna täydellistä turvaa kaikille henkilöriskeille, mutta ovat parasta turvaa mitä on saatavilla markkinoilta. Huomionarvoista on se, että nämä vakuutukset ovat täysin vapaaehtoisia. Niitä ei ole pakko ostaa ja usein ne täydentävät sosiaaliturvaa tai muita lakisääteisiä turvia.

3.1 Tapaturmavakuutukset

Yksityistapaturmavakuutukset antavat turvaa nimensä mukaisesti vain tapaturmatapauksen varalle. Se on siinä mielessä rajoitetumpi kuin henki- tai sairausvakuutukset ja tästä syystä sen hintakin on alhaisempi. Noin puolella suomalaisilla on tapaturmavakuutus. (Jokela, ym. 2013, 179-180.)

Tapaturma on käsitteenä hyvin laaja ja tapaturmavakuutukset eivät aina pysty korvaamaan niistä aiheutuneita vahinkoja kaikkia tyydyttävällä tavalla ja niinpä vakuutuslalla on oma yleismääritelmä tapaturmalle. Tämän perusmääritelmän mukaan: ”Tapaturma on äkillinen, ulkoinen, ruumiinvamman aiheuttama tapahtuma, joka sattuu vakuutetun tahtomatta” (Jokela, ym. 2013, 180).

Äkillinen tapahtuma on sitä, että se sattuu äkillisesti ja lyhytaikaisesti. Näin esimerkiksi nivelten kulumat ja tupakoimisesta aiheutuneet keuhko-ongelmat ovat rajattu pois vakuutuksesta. Ulkoisuudella tarkoitetaan sitä, että tapaturmassa on oltava joku ulkopuolinen tekijä, joka vaikuttaa vahinkoon. Ulkoiset tekijät ovat esimerkiksi kaatumisessa kova pinta (asfaltti), vieraan esineen isku (naula menee sormeen), syövyttävä aine. (Jokela, ym. 2013, 180.)

Tapaturman seurauksena on fyysisen ruumiinvamman aiheutuminen. Henkiset ja psyykkiset oireet, kuten suru, shokki ja traumat jäävät näin korvausten ulkopuolelle, vaikka nekin ovat erikseen sovittavissa ennen vakuutusten ottamista. Tapaturmaksi määritellään tapahtumaa, joka on syntynyt vakuutetun tahtomatta. Tämän määritelmän

mukaan itsemurhat tai tappelussa saadut vammat eivät ole tapaturmaisista, jos tappeluun osallistui omatoimisesti.

(Jokela, ym. 2013, 181.)

Tapaturman määritelmää on laajennettu ja nykyisin tapaturmaksi katsotaan myös seuraavat tapahtumat: Äkillisen voimanponnistuksen ja/tai liikkeen yhteydessä syntynyt vamma, johon on annettu lääkärinhoitoa. Hukkuminen, lämpöhalvaus, auringonpistos, paleltuminen, paineen huomattavan vaihtelun aiheuttama vamma tai sairastuminen ja kaasumyrkytys, erehdyksessä nautitun aineen aiheuttama myrkytys.

(Jokela, ym. 2013, 181.)

Yksityistapaturmavakuutuksen laajuutta voi toisella tavalla määrittää olosuhteiden avulla. Vaihtoehtoina ovat täysajan tapaturmavakuutus tai vapaa-ajan tapaturmavakuutus. Täysajan tapaturmavakuutus kattaa myös työn aikana sattuneita tapaturmia, kun vapaa-ajan tapaturmavakuutus kattaa nimensä mukaisesti vain vapaa-ajalla sattuneita tapaturmia. Luonnollisesti täysajan vakuutus on kalliimpi kuin vapaa-ajan vakuutus. Sen hintaan vaikuttaa vakuutetun ammatti. Mitä riskialttiimpi ammatti sitä kalliimpi on hinta.

(Jokela, ym. 2013, 182-183.)

Yksityistapaturmavakuutuksella on neljä eri korvauslajia. Ne ovat kuolemantapauskorvaus, hoitokulukorvaus, työkyvyttömyyskorvaus ja haittakorvaus. Kuolemantapauskorvausta maksetaan, kun vakuutettu kuolee tapaturmaisesti. Korvausmäärä voi olla kiinteä ja ennalta sovittu, esimerkiksi 50 000 euroa (vakuutusmäärä), tai sitten se voi olla sidottu kuluttajahintaindeksiin, jolloin korvausmäärä vaihtelee sen mukaan. Hoitokulukorvaus korvaa tapaturmasta aiheutuneita lääkärin hoito- ja tutkimuskuluja. Yksityistapaturmavakuutuksessa korvataan myös matkakuluja ja fysikaalisia hoitoja.

(Jokela, ym. 2013, 183, 185.)

Työkyvyttömyyskorvaus maksetaan päiväraha luonteisesti, kun vakuutettu on työkyvyttömän tapaturman takia. Päivärahaa voidaan maksaa korkeintaan tiettyyn aikaan asti tapa-

turman sattumisesta, kuten yhden vuoden ajalta. Haittakorvaus korvaa vakuutetulle tapaturmasta aiheutunutta pysyvää haittaa tai invaliditeettiä. Haitta on lääketieteellistä ja sitä arvioidaan haitta-asteikolla prosenttiluvuilla. Haittakorvauksen määrä sovitaan ennen vakuutuksen ottamista ja korvausmäärä on haitta-asteikon prosenttiluku kerrottuna haittakorvauksen täysmäärään. Korvausta maksetaan, kun haitta on pysyvää. Haittakorvauksessa ei oteta huomioon, onko vakuutettu kykenevä työn- tai ansiontekoon. (Rantala & Pentikäinen 2009, 424-425.)

Yksityistapaturmavakuutuksessa on korvattavuudessa rajoituksia. Esimerkiksi ennen vakuutuksen ottamista asiakkaalle tehdyn terveystarkastuksen tai -selvityksen perusteella voidaan rajata pois hänen aikaisemmat sairaudet tai vammat ja niistä aiheutuvat tapaturmat. Toinen keskeinen rajoitus liittyy urheiluun tai harrastukseen. Kilpaurheilu ja muut vaaralliset harrastukset tai extreme-urheilulajit eivät ole lähtökohtaisesti korvattavissa, mutta urheilulaajennuksella ne voidaan sisällyttää vakuutukseen.

(Rantala & Pentikäinen 2009, 424)

3.2 Sairauskuluvakuutukset

Sairauskuluvakuutukset ovat laajuudeltaan kattavampia kuin yksityistapaturmavakuutukset. Usein sairauskuluvakuutus korvaa sekä sairaudesta että tapaturmasta aiheutuneita lääkärin hoitokuluja. Suomessa sairauskuluvakuutus on all risk -tyyppinen lähes kaiken henkilöriskin korvaava vakuutus, kun se on ulkomailla rajoitetumpaa sillä tavalla että vakuutus korvaa vain tiettyjä vakavimpia sairauksia kuten esimerkiksi syöpä- ja sydänsairauksia, halvaantumisia tai sokeutumista. Vaihtoehtoisesti rajoitetumpi vakuutus korvaisi sairaanhoitokuluista vain osan.

(Jokela, ym. 2013, 163.)

Sairauskuluvakuutus korvaa konkreettisia ja todellisia vahinkoja vahinkovakuutusten lailla. Tämä näkyy siinä, että vakuutus korvaa sen verran kuin kuluja on aiheutunut sairaudesta tai tapaturmasta. Korvausta haettaessa asiakkaan pitää pystyä osoittamaan vahingon määrää kuiteilla tai muilla kulutusitteilla ja korvausta maksetaan niiden mukaan.

Suomessa sairauskuluvakuutusten sisältö ja korvattavuus vaihtelevat sen mukaan, milloin vakuutus oli otettu ja miltä vakuutusyhtiöltä se on. Tämän lisäksi vakuutusyhtiöillä saattaa olla useampiakin erilaisia sairauskuluvakuutuksia tarjolla valikoimassaan. (Jokela, ym. 2013, 164.)

Sairauskuluvakuutus korvaa siis sairaudesta tai vammasta aiheutuneita sairaanhoitokuluja. Sairaanhoitokuluja ovat:

1. Lääkärin määräämät välttämättömät tutkimus- ja hoitokulut, jossa asiakasta hoitaa terveydenhoitoalan ammattilainen sairaanhoitolaitoksessa. Fysikaalinen hoito on lähtökohtaisesti rajattu pois vakuutuksesta, mutta voi laajennusten avulla olla sisällytettyjä korvausten piiriin.

2. Lääkkeet, jotka ovat lääkärin määräämiä ja tarkoitettuja sairauden tai vamman hoitoon ja niiden pitää olla ostettu apteekista. Vakuutus ei korvaa rokotteita, sairauden ennaltaehkäiseviä valmisteita, ehkäisytabletteja tai laihdutus- tai terveystuotteita. Vakuutusyhtiö hyväksyy korvattaviksi lääkkeiksi kaikki lääkkeet, jotka löytyvät Fimean laajasta lääketietokannasta. Fimea on Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus. Vaikka lääkettä ei löydy Fimean tietokannasta, se voi silti olla korvattavissa.

3. Lääkinnälliset apuvälineet, joilla korvataan tai tuetaan heikennettyä tai menetettyä toimintakykyä tai elintoimintoa. Lääkinnälliset apuvälineet ovat esimerkiksi silmälasit, kuulolaitteet, kainalosauvat, pyörätuolit ja proteesit. Lääkinnällisten apuvälineiden korvattavuus on pyritty rajoittamaan tai poistamaan uusimmissa sairauskuluvakuutuksissa. Yleinen suuntaus on, että nämä poistuvat myynnistä vakuutusvalikoimasta. Tästä syystä yhä harvemman yksityishenkilön sairauskuluvakuutus korvaa näitä välineitä.

4. Matkakulut (kilometrikorvaus) lääkäriin tai hoitolaitokseen ja lääkärin kotikäynnistä aiheutuneet matkakustannukset olivat vanhoissa sairauskuluvakuutuksissa korvausten piirissä. Matkakulut olivat kuitenkin sen verran suuria, että niistä tuli kannattamattomia vakuutusyhtiöille. Niinpä niitä korvaa enää harva täysikäisten sairauskuluvakuutus. Lasten ja nuorten sairauskuluvakuutukset korvaavat yhä matkoista syntyneitä kustannuksia. (Jokela, ym. 2013, 165-166.)

Sairauskulukorvausten saaminen edellyttää sitä, että vakuutus on voimassa sairaanhoitokulujen syntymishetkellä. Jos sairaus on pitkäaikainen, vakuutuksen on oltava voimassa jatkuvasti. Esimerkiksi jos vakuutus on päättynyt, mutta sairaus oli alkanut sen voimassaollessa ja siitä aiheutuu vakuutuksen päättymisen jälkeen kuluja, ne eivät ole korvattavissa.

Sairauskuluvakuutuksen tarkoitus on korvata sairaudesta tai tapaturmasta aiheutuneita todellisia taloudellisia menetyksiä. Tämä tarkoittaa sitä, että vakuutetulle korvataan vain se summa, mitä hänelle aiheutuu maksettavaksi sairaanhoitokuluista. Eli lain perusteella saatavat tuet tai korvaukset kuten Kela-korvaukset ovat rajattu pois vakuutuksesta. Samoin työnantajan tai toisen vakuutuksen perusteella jo korvatuista hoitokuluista vakuutettu ei voi saada korvausta omasta sairauskuluvakuutuksestaan.

(Jokela, ym. 2013, 166.)

Usein sairauskuluvakuutuksilla on vakuutusmäärä, eli yläraja korvaukselle. Se voidaan määritellä monella tapaa, esimerkiksi yhtä sairautta tai vammaa kohti, tai kalenterivuotta tai vakuutuskautta kohti. Kun korvausta on maksettu koko vakuutusmäärän verran, vakuutettu ei voi enää saada korvausta kyseiseltä sairaudelta tai ajanjaksolta, vaikka kuluja syntyisi vielä. On olemassa myös korvauksen yläraja koko sairauskuluvakuutukselle. Silloin vakuutusmäärä on paljon suurempi kuin edellä mainituissa tapauksissa, mutta kun korvausta on maksettu koko vakuutusmäärän verran, sairauskuluvakuutus päättyy kokonaan sillä hetkellä.

(Jokela, ym. 2013, 167-168.)

Sairauskuluvakuutuksilla on erilaisia omavastuukäytäntöjä. Ne voivat olla euromääräisiä, prosentuaalisia tai näiden yhdistelmiä. Euromääräiset omavastuut voivat olla sairaus- tai vammakohtaisia tai sitten vuosikohtaisia. Prosentuaalisessa omavastuussa vähennetään joka korvauksesta ennalta määritellyn prosentin verran. Omavastuiden tarkoitus on rajata kaikista pienimmät vahingot pois ja hillitä vakuutusyhtiöiden korvausmenoja ja vähentää korvauskäsittelyä sekä asiakkaan pyrkimys vähentää hoitokulujen määrää.

(Jokela, ym. 2013, 168.)

Sairauskuluvarakuutusten korvattavuudessa on rajoitusehtoja ja tilanteita, joissa vakuutettu ei voi saada korvausta. Tässä on lista tilanteista, jotka eivät ole useimmissa sairauskuluvarakuutuksissa korvattavissa:

- itselle tahallisesti aiheutetut sairaudet tai vammat
- alkoholin, huumeiden tai lääkkeiden väärinkäytöstä aiheutuneet hoitokulut
- normaaliraskaustila, synnytys tai lapsettomuuden hoito
- kilpaurheilusta tai sen harjoittelusta saadut vammat tai sairaudet
- terveystarkastukset
- hammashoidot ja -sairaukset, elleivät ne ole tapaturmasta johtuvia
- kuntoutus, fysikaalinen hoito, puhe-, psyko- tai toimintaterapiat
- elämänlaatua parantavat lääkkeet, vitamiinit ja hivenaineet
- yleiset vastuunrajoitustilanteet, sota ja ydintuho.

(Jokela, ym. 2013, 167.)

3.3 Työkyvyttömyysvakuutukset

Työkyvyttömyysvakuutukset ovat vakuutuksia, joiden tarkoituksena on turvata ja taata vakuutetun toimeentuloa työkyvyttömyyden ajalta. Työkyvyttömyysvakuutus tunnetaan myös nimillä sairausvakuutus, päivärahavakuutus, toimeentulovakuutus tai päiväkorvaus työkyvyttömyysajalta. Se antaa turvaa lähinnä lyhytaikaisille työkyvyttömyysjaksoille, jotka kestävät korkeintaan yhden tai kahden vuoden ajan. Työkyvyttömyyden ajalta maksetaan korvauksena päivärahaa. Pidempiaikaiseen työkyvyttömyyteen tarjolla on kertakorvaus pysyvälle työkyvyttömyydelle tai työkyvyttömyyseläkevakuutus.

(Mattila 2013, 87-88.)

Jotta korvausta voidaan saada työkyvyttömyysvakuutuksesta, vakuutetun pitää olla työkyvyttömän vakuutuksen voimassaollessa. Tämä tarkoittaa sitä, että sairaus tai vamma ei välttämättä tarkoita korvauksen saamista, vaikka se hankaloittaisi tai rajoittaisi toiminta-

kykyä tai elämäntoimintoja, jos vakuutettu on tästä huolimatta työkykyinen. Työkyvyttömyys on määritelty yksinkertaisella tavalla, jossa on vain kaksi vastausta. Joko vakuutettu pystyy tekemään ansiotyötä tai sitten hän ei kykene siihen. Ensimmäisessä vaihtoehdossa korvausta ei voida maksaa vakuutuksesta ja luonnollisesti jälkimmäisessä tapauksessa voidaan. Tämä määritelmä on yksinkertaista, kun vakuutettu tekee töitä toisen palveluksessa.

(Mattila 2013, 87-88.)

Yrittäjille työkyvyttömyyden määrittely voi olla vaikeampaa. Esimerkiksi sairauden tai vamman takia hän ei pysty toimimaan yrityksessä täysipainoisesti, mutta pystyy valvomaan yrityksensä toimintaa ja tekemään päätöksiä tai jakamaan neuvoja joka päivä. Tällöin työkyvyttömyyden korvattavuus on tapauskohtaista. Toinen korvattavuuteen vaikuttava tekijä on vakuutetun ammatti. Siihen vaikuttaa työn fyysisyys. Esimerkiksi ruumiillista työtä tekeväälle ruumiillinen vamma voi estää työn tekemistä, kun sama vamma ei estä toimistotyöntekijää suoriutumasta työstään. Tästä syystä työkyvyttömyysvakuutusten hintaan vaikuttaa vakuutetun ammatti.

(Jokela, ym. 2013, 153.)

Työkyvyttömyysvakuutus on all risk –tyyppinen vakuutus, joka korvaa sairaudesta tai tapaturmasta aiheutunutta työkyvyttömyyttä. Se ei kuitenkaan korvaa kaikkea ja tässä on vakuutusten yleisimmät rajoitukset:

- raskaudentila, synnytys, raskauden keskeyttäminen tai lapsettomuuden hoito
- ulkomuodon korjaaminen, kosmeettiset hoidot tai kauneusleikkaukset
- psykiatriset sairaudet, mielenterveyshäiriöt tai stressistä johtuva tila ovat joissain työkyvyttömyysvakuutuksissa rajattu pois korvattavuudesta, mutta määrittelyn vaikeuden ja kohtuussyistä johtuen vakuutusyhtiöt ovat luopumassa tästä rajoitusehdosta.

(Jokela, ym. 2013, 153-155.)

3.3.1 Väliaikainen työkyvyttömyys

Työkyvyttömyysvakuutuksen korvausmäärä päivää kohden sovitaan etukäteen. Usein vakuutus sopimuksessa on indeksiehto, joka suojaa rahan arvon alenemista vastaan. Korvausmäärä on vapaasti sovittavissa, mutta se ei kuitenkaan voi olla suurempi kuin mitä vakuutettu tienaisi normaalisti työssään ja vakuutusyhtiö tarkistaa tämän asian. Näin varmistetaan vakuutusperiaatteiden mukaisesti rikastumiskielto tai tässä tapauksessa ylikompensaatio, joka houkuttaisi asiakasta työkyvyttömyyteen.

(Jokela, ym. 2013, 155-156.)

Työkyvyttömyysvakuutuksissa sovelletaan omavastuuajaa, jolloin ei vielä makseta päiväraha korvausta työkyvyttömyydestä. Se on sovittavissa ennen sopimuksentekoa ja yleisimmät omavastuuajat ovat viikko, kaksi viikkoa tai kuukausi. Päiväraha korvausta aletaan maksaa omavastuuajan ylittäviltä päiviltä. Näin saadaan rajattua pois lyhyet työkyvyttömyysjaksot, joista ei välttämättä vielä aiheudu vakuutetulle merkittäviä taloudellisia menetyksiä ja samalla kevennetään korvauskäsittelyä ja saadaan vakuutusmaksujen taso alhaisemmaksi. Vakuutuksista riippuen omavastuuajaa sovelletaan eri lailla. Joissain vakuutuksissa omavastuuajaksi on yhtä sairautta kohti ja työkyvyttömyysjakso voi olla useissa eri pätkissä. Toisissa se otetaan jokaisesta työkyvyttömyysjaksosta riippumatta siitä, oliko kyse samasta sairaudesta vai ei.

(Jokela, ym. 2013, 156.)

Työkyvyttömyysvakuutuksissa on enimmäismäärä korvattaville päiville ja se on yleensä 365 tai 730 päivää. Kaikki korvatut työkyvyttömyyspäivät lasketaan mukaan riippumatta sairauksista tai vammoista. Joissain vakuutuksissa korvauspäivien enimmäismäärä lasketaan poikkeuksellisesti eri sairautta tai vammaa kohti. Kun korvattujen päivien enimmäismäärä täyttyy, vakuutus päättyy.

(Jokela, ym. 2013, 156.)

3.3.2 Pitkäaikainen työkyvyttömyys

Toinen vapaaehtoinen vakuutus työkyvyttömyyden varalle on kertakorvaus pysyvälle työkyvyttömyydelle. Kertakorvauksena on suuri summa rahaa, jonka tarkoituksena on

kattaa asiakkaan työkyvyttömyydestä aiheutuvat kertaluonteiset kulut tai turvata toimeentuloa pidemmältä aikaväliltä.

(Jokela, ym. 2013, 157.)

Kertakorvauksen määrä on sovittavissa ennen vakuutus sopimusta, esimerkiksi 50 000 euroa. Se ei muutu vakuutuksen aikana ellei se ole sidottu hintaindeksiin. Korvaussummaa voidaan sopia myös sillä lailla, että se alenee vakuutetun iän mukaan. Kuten päiväraha korvauksissa, myös kertakorvaus määrää tarkistetaan, ettei se olisi suurempi kuin mitä vakuutettu tienaisi työssään.

(Jokela, ym. 2013, 158.)

Kertakorvauksen saamisen edellytyksenä on se, että työkyvyttömyys on pysyvää. Käytännössä kertakorvausta on maksettu, kun vakuutettu on ollut työkyvyttömänä yhtäjaksoisesti yli vuoden ajan. Tätä yhtäjaksoista aikaa kutsutaan odotusajaksi, jolloin varmistetaan, että työkyvyttömyys on pysyvää eikä sen tila muutu paremmaksi. Kertakorvausta voidaan maksaa aikaisemminkin silloin, kun työkyvyttömyyden pysyvyyttä voidaan luotettavasti todeta lääketieteellisesti.

(Jokela, ym. 2013, 158.)

3.4 Henkivakuutukset

Henkivakuutus on vakuutus kuoleman tapauksia varten. Se tunnetaan toiselta nimeltään kuolemanvaravakuutus. Henkivakuutus voi kattaa yhtä tai useampaa henkilöä (yksilöllinen vakuutus, parivakuutus tai ryhmävakuutus). Yksityishenkilön tapauksessa ryhmävakuutus on yleensä perhevakuutus, joka kattaa kaikki perheenjäsenet.

(Jokela, ym. 2013, 143.)

Henkivakuutuksen sopimusajalla on monta eri vaihtoehtoa. Ensimmäinen vaihtoehto on, että sen voimassaoloajaksi sovitaan tietty ajankohta tai vakuutetun ikä. Esimerkiksi henkivakuutus on voimassa 31.12.2040 asti tai kun vakuutettu täyttää 70 vuotta. Toinen vaihtoehto on se, että vakuutus on voimassa aina vuoden kerrallaan. Se uusitaan niin,

että seuraavan kauden vakuutusmaksun pitää olla suoritettuna tiettyyn aikaan mennessä, jotta henkivakuutus jatkuisi.

(Jokela, ym. 2013, 144.)

Kolmas tapa vakuutuksen voimassaololle on se, että henkivakuutus on voimassa kerrallaan esimerkiksi viiden vuoden ajan ja sen jälkeen se voidaan uusida vain siinä tapauksessa, kun vakuutetun terveyden tila on tarpeeksi hyvä. Tämä vaihtoehto on asiakkaan kannalta huono, koska henkivakuutuksen jatkuvuus on epävarmaa. Neljäs vaihtoehto ei ole sidottu aikaan, vaan henkivakuutus voi olla voimassa niin kauan kuin asiakkaalla on pankista tai muulta rahoituslaitokselta lainaa tai muita asiakkuuksia. Esimerkiksi kuolemanvaraturva on usein sisällytetty yksityistapaturmavakuutusten, sairauskuluvakuutusten tai säästövakuutusten piiriin. Kaikki edellä mainitut vaihtoehdot vaihtelevat sen mukaan, missä yhtiössä henkivakuutus on otettu ja milloin se on otettu.

(Jokela, ym. 2013, 144.)

Henkivakuutus korvaa melkein mistä tahansa kuoleman tapauksesta vakuutuksen voimassaollessa ja se on all risk – tyyppinen vakuutus. Poikkeuksena on kolme rajoitusta, jotka on rajattu pois vakuutuksen korvattavuudesta. Ensimmäinen rajoitus on itsemurhat. Rajoitus voi olla ehdotonta eli kaikki itsemurhat eivät ole korvattavia tai sitten rajoitus voi olla aikaan sidottua, jolloin itsemurha on korvattavissa kun karenssi-aika on umpeutunut. Karenssi-aika voi kestää enintään yhden vuoden.

(Jokela, ym. 2013, 146.)

Toinen rajoitusehto on sota tai aseelliset selkkaukset. Tätä rajoitusta voi olla lievennetty siten, että se koskee vain vakuutetun aktiivista tai oma-aloitteista osallistumista konfliktiin. Näin ollen siviilin kuolemaa voidaan korvata. Joissain henkivakuutuksissa rajoitusta ei sovelleta, kun sota tai hyökkäys kohdistuu Suomeen ja vakuutettu menehtyy siinä. Kolmas rajoitusehto on joukkotuhotilanteet ja ydinonnettomuudet tai muut vastaavat tilanteet, joissa vahingot ovat erittäin tuhoisia ja laajoja.

(Jokela, ym. 2013, 147.)

Henkivakuutuksen vakuutusmäärä eli summa, joka maksetaan kuolemantapauksessa, on sovittavissa ennen vakuutuksen ottamista. Vakuutusmäärää voidaan määrittellä kolmella eri tavalla. Ensimmäinen vaihtoehto on kiinteä summa koko vakuutuksen ajan, esimerkiksi 50 000 euroa. Se on yleisin ja perinteisin tapa. Siihen voidaan vielä sisällyttää indeksiehto, joka korottaa summaa säilyttäen sen reaaliarvoa. Vakuutusmaksut ovat usein kalliimpia alussa ja ajan kuluessa se laskee.

(Jokela, ym. 2013, 148.)

Toinen vaihtoehto on aleneva vakuutusmäärä, jossa korvattava summa on alussa suurempi ja iän karttuessa se alenee asteittain. Esimerkiksi vakuutus summa putoaa 5000 eurolla, joka viides vuosi. Ryhmähenkivakuutuksissa tämä on yleinen tapa määrittää vakuutussummaa. Siinä vakuutusmaksut ovat kaikille samat, ikään kuin ne olisivat jäsenmaksuja, mutta vain ikä päättää sen, mikä on vakuutussumma tietyn ikäisille vakuutetuille.

(Jokela, ym. 2013, 148-149.)

Kolmas tapa määrittellä henkivakuutuksen vakuutusmäärää on sitoa se johonkin muuttuvaan tekijään. Tämä tapa on tyypillinen varsinkin säästöhenkivakuutuksissa, eläkevakuutuksissa tai muissa varallisuuteen liittyvissä vakuutuksissa. Näiden vakuutusten tarkoituksena ei ensisijaisesti ole antaa riskiturvaa vakuutetun omaisille, vaan suojata vakuutukseen maksetut maksut tai vakuutuksen rahasto. Korvausmäärä kuolemalle on säästöhenkivakuutuksissa liukuva ja se on sidottu suoraan säästöjen määrään. Vakuutusmäärä voi olla sidottu vakuutuksen tai sijoitusten arvoon sijoitussidonnaisissa vakuutuksissa. Sen määrä voidaan sopia prosentuaalisesti sijoituksen arvoon ja näin ollen sen euromääräinen arvo vaihtelee joka päivä. Muita vakuutusmäärään vaikuttavia muuttuvia tekijöitä ovat muun muassa indeksiehdot ja vakuutusyhtiöiden voitonjaot.

(Jokela, ym. 2013, 149-151.)

4 Kyselytutkimus

Tässä luvussa käydään läpi, miten kyselytutkimusta on toteutettu alusta loppuun kohderyhmän valinnasta aineiston keruuseen. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista menetelmää.

4.1 Kvantitatiivinen menetelmä

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän avulla tutkitaan lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Siinä tarvitaan tarpeeksi suurta ja edustavaa otosta eli tietyn perusjoukon osajoukkoa otantatutkimuksessa. Vastausten keräämisessä hyödynnetään tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Numeeristen suureiden avulla voidaan kuvata asioita ja niitä voidaan havainnollistaa kuvioilla tai taulukoilla. Kvantitatiivisella tutkimuksella pystytään kartoittamaan olemassa oleva tilanne, mutta sillä ei voida selvittämään asioiden syitä riittävästi.

(Heikkilä 2014, 15.)

4.2 Kyselyn toteutus

Kysely on toteutettu otantatutkimuksena, jossa perusjoukkona on Haaga-Helian ammattikorkeakoulun opiskelijat ja otoksena on Haaga-Helian Vallilan toimipisteessä vuonna 2011 aloittaneet opiskelijat. Otos on edustava pienoiskuva perusjoukosta. Otoksen edustavuudella tarkoitetaan sitä, että otoksessa on samoja ominaisuuksia kuin koko perusjoukossa.

(Heikkilä 2014, 31.)

Tutkimus toteutettiin internet-pohjaisella Webropol-kyselyllä (Liite 1), joka lähetettiin vuoden 2014 loppukevään aikana sähköpostitse kohderyhmälle eli Haaga-Helian Vallilan toimipisteessä vuonna 2011 aloittaneille opiskelijoille, joihin kuuluu sekä liiketalouden että finanssi- ja talousasiantuntijan koulutusohjelman opiskelijat. Yhteensä heitä oli 141.

Kyselylomake oli kaikille samat ja kysymykset olivat pääosin monivalintakysymyksiä Likertin 5-portaisella asteikolla ja näiden lisäksi oli avoimia kysymyksiä, joissa vastaaja

saattoi ilmaista mielipiteensä vapaasti. Suureen osaan monivalintakysymyksistä ei voinut valita useampaa vaihtoehtoa, mutta osaan saattoi. Pakollisia kysymyksiä olivat kaikki monivalintakysymykset sekä taustatietojen avoimet kysymykset. Muihin avoimiin kysymyksiin vastaaminen oli valinnaista.

4.3 Kyselyn luotettavuus ja pätevyys

Hyvän kyselytutkimuksen kriteerinä ovat kaksi asiaa: kyselyn luotettavuus (reliabiliteetti) ja pätevyys (validiteetti). Tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan tulosten tarkkuutta. Jotta tutkimus olisi luotettava, tutkimustulos ei saa olla sattumanvaraista, vaan tutkimustulokset ovat toistettavissa samanlaisin tuloksin. Tutkijan pitää olla tarkkana tietoja kerätessä, käsiteltäessä sekä tulkittaessa. Lisäksi tutkittavan otoksen pitäisi edustaa koko perusjoukkoa ja otoskoko on riittävän suuri sattumanvaraisuuden rajoittamiseksi.

(Heikkilä 2008, 30-31.)

Kysely on pätevä, kun siinä kysellään ja tutkitaan asioita, mitä oli tarkoitus selvittää. Tavoite asetetaan ja rajataan tarkasti, jotta vältetään väärin asioiden tutkimiselta. Kyselylomakkeen kysymykset on laadittava yksiselitteisesti ja selkeästi väärinymmärrysten välttämiseksi ja niiden on mitattava oikeita asioita.

(Heikkilä 2008, 29-30.)

Tällä kyselyllä ei ole toimeksiantajaa, vaan se on tehty omasta aloitteesta. Näin saadaan varmistettua kyselyn objektiivisuus ja kysymykset on pyritty esittämään mahdollisimman neutraalisti. Kysymyksiin vastattiin anonyymisti, eikä saaduita vastauksista pysty yksilöimään vastaajaa.

Tutkimuksen tavoitteita oli määritelty ennen kyselylomakkeen laatimista kolmella tutkimusongelmalla, jotta kysymyksistä saatiin tehtyä niin, että ne vastasivat pääkysymyksiin. Ennen kuin kyselyä lähetettiin kohderyhmälle, sitä oli testattu useaan kertaan kahden henkilön voimalla. Joihinkin kysymyksiin oli laitettu tarkennusta tai lisätietoa kysymyksestä väärinymmärrysten minimoimiseksi. Suurin osa kysymyksistä oli monivalintaisia ja

vastauksia saattoi täydentää vapaaehtoisesti avoimeen kenttään, joka myös auttaa vähentämään väärinymmärrystä.

Kysely oli lähetetty Haaga-Heliassa Vallilan toimipisteessä vuonna 2011 aloittaneille opiskelijoille, joita oli kaikkiaan 141. Vastauksia tuli 39 kappaletta eli vastausprosentti oli 27,7%. Saatuja kyselytuloksia voidaan toistaa esimerkiksi lähettämällä se toisessa toimipisteessä oleville opiskelijoille tai muina vuosina aloittaneille. Joitakin saatuja tuloksia oli vertailtu aikaisemmin tehtyjen vastaavien tutkimusten tuloksiin ja niissä vastaukset olivat lähellä toisiaan.

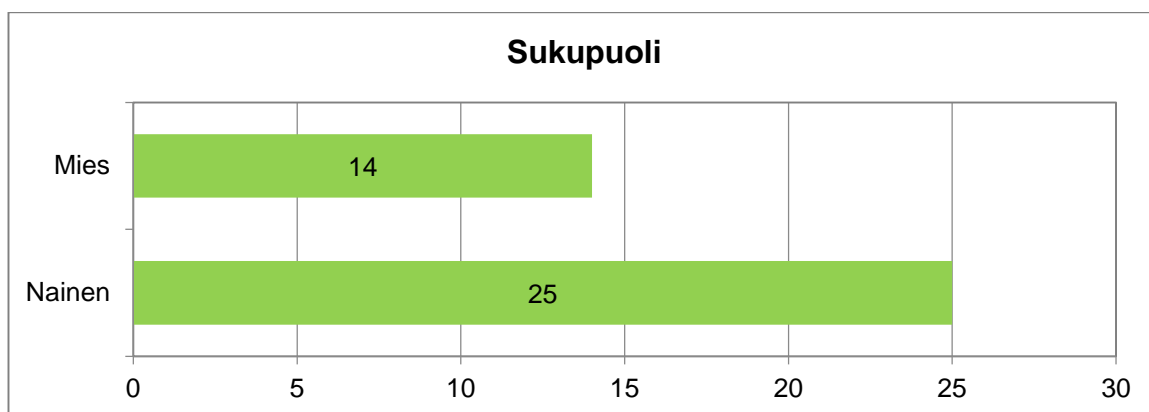
Tulosten keräämiseen ja analysointiin oli käytetty Webropolia ja siitä ladattua Excel- taulukkoyhteenvetoa saaduista tuloksista. Tällä tavalla saadaan minimoitua virheen määrää verrattuna esimerkiksi siihen, että tiedot kerätään käsin ja vastaukset olisivat käsin kirjoitettuja, jolloin pelkästään käsialasta voi tulla tulkintavirheitä. Tulosten tulkinnassa apuna on käytetty havainnollistavia kuviota tai taulukoita (5 luku).

5 Tutkimustulokset

Kysely lähetettiin 2014 toukokuun aikana sähköpostitse 141 opiskelijalle ja vastausaikaa annettiin ensin kaksi viikkoa ja vastausten vähäisyyden takia sitä jatkettiin toiset kaksi viikkoa. Vastauksia tuli lopulta 39 eli vastausprosentti oli 27,7 %. Vastausten analysointiin on käytetty Excel laskentaohjelmaa.

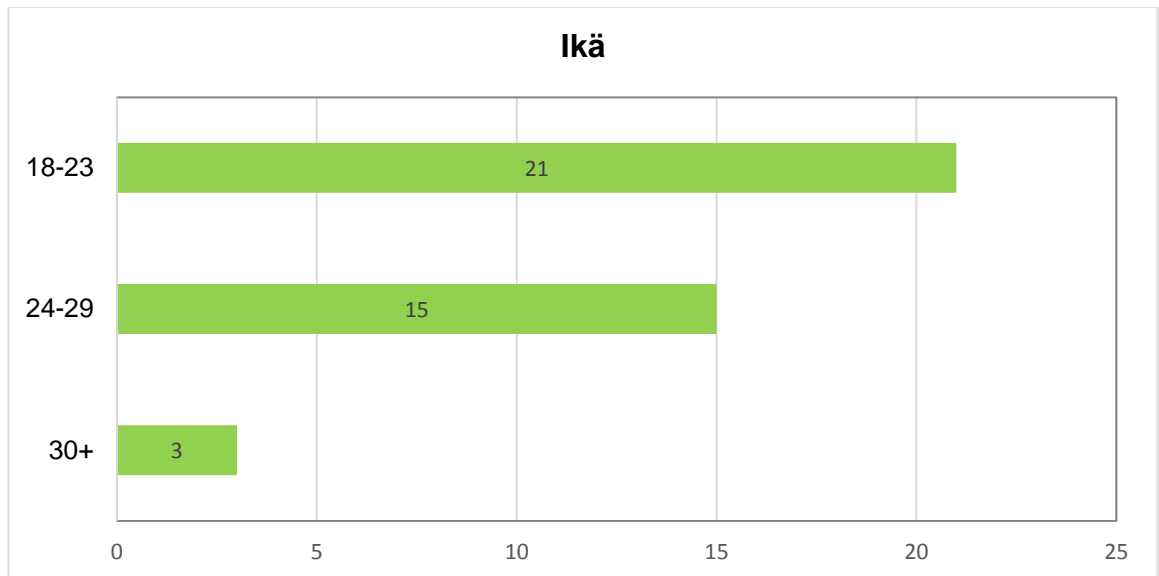
5.1 Taustatiedot

Taustatietoja vastaajista kysyttiin kyselyssä vasta viimeiseksi, mutta tässä niitä käydään läpi ensimmäiseksi. Kuvion 1 mukaan kaikkiaan 39 vastaajasta naisia oli 25 (64,1 %) ja miehiä 14 (35,9 %). Tätä voi selittää se, että oman kokemukseni ja silmämääräisten havaintojeni mukaan Vallilan toimipisteessä tai ylipäätään koko Haaga-Helian ammatti-korkeakoulussa on enemmän naisopiskelijoita kuin miesopiskelijoita.



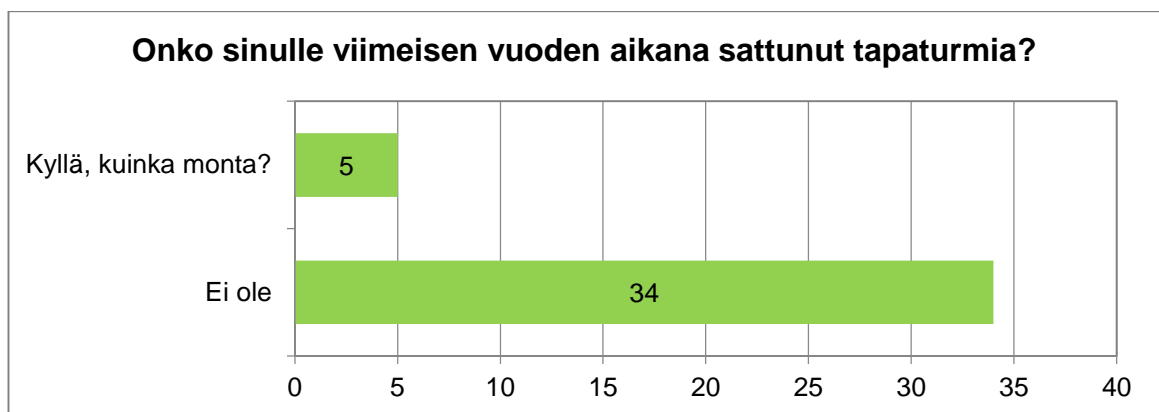
Kuvio 1. Sukupuoli (N=39)

Vastaajista suurin osa oli 18-23 vuotiaita. Heitä oli yhteensä 21 kappaletta (53,85 %). Toiseksi suurin ikäryhmä olivat 24-29 vuotiaat ja heitä oli kaikkiaan 15 (38,46 %). Yli 30-vuotiaita vastaajia oli kolme (7,69 %). Kaikkien vastaajien keski-ikä oli 24,51 vuotta.



Kuvio 2. Ikä (N=39)

Lopuksi vastaajilta kysyttiin, oliko heille sattunut tapaturmia viimeisen vuoden aikana. Suurelle osalle eli 34:lle (87,2 %) niitä ei ole sattunut viime aikoina, kun viidelle vastaajalle (12,8 %) niitä on tullut eteen ainakin yksi. Viidestä vastaajasta yhdelle sattui kolme tapaturmaa, kun muille sitä tapahtui kerran. Tästä voimme päätellä, että opiskelijoiden elämä tai elämäntapa ei ole kovin tapaturma-altista. (Kuvio 3)

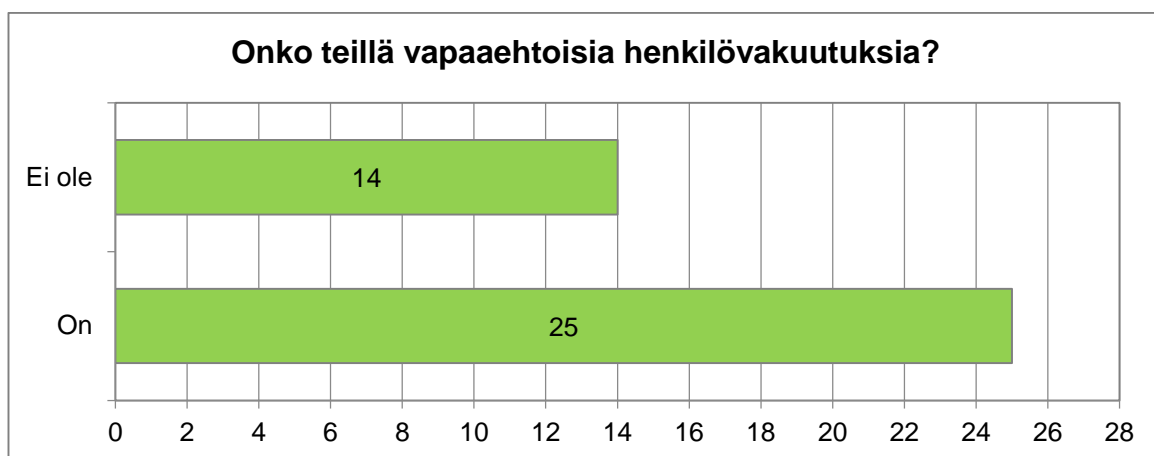


Kuvio 3. Onko sinulle viimeisen vuoden aikana sattunut tapaturmia? (N=39)

5.2 Vakuutustiedot

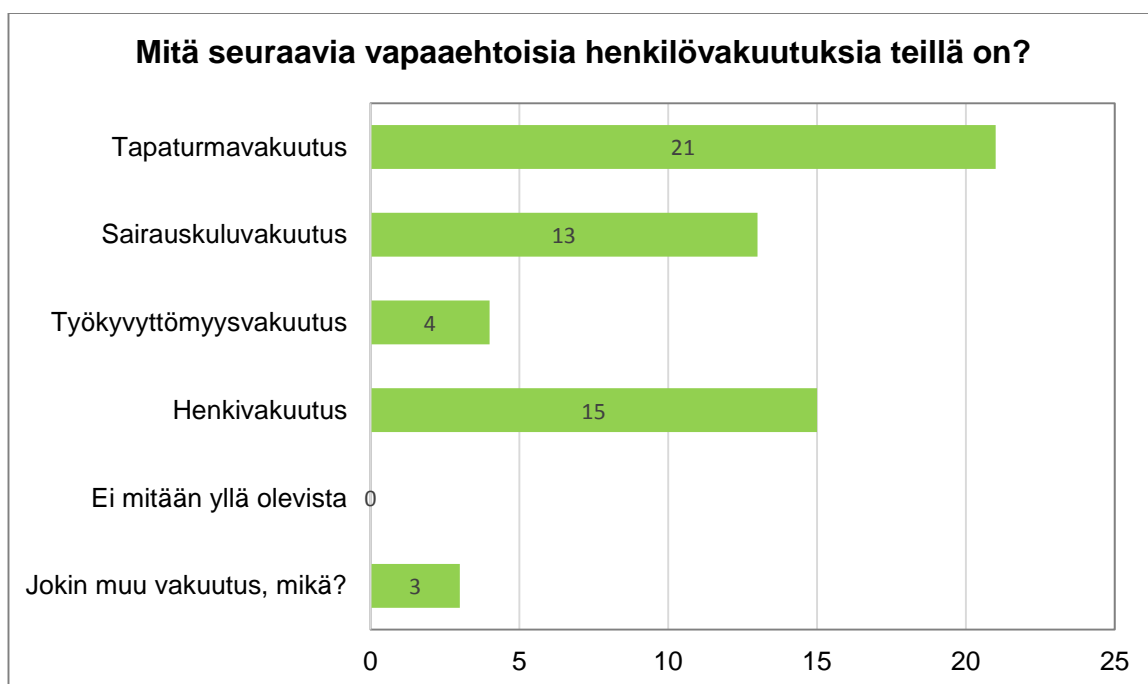
Kyselyn alkuun kysyttiin vastaajilta vakuutustietoja, joiden perusteella kyselyn jatkokysymykset haarautuivat sen mukaan, oliko vastaajalla vapaaehtoisia henkilövakuutuksia

vai ei. Sen jälkeen selviteltiin, mitkä vakuutusyhtiöt olivat yleisimpiä vapaaehtoisten vakuutusten tarjoajia vastaajien keskuudessa.



Kuvio 4. Onko teillä vapaaehtoisia henkilövakuutuksia? (N=39)

Vapaaehtoisia henkilövakuutuksia oli kuvion 4 mukaan 25 vastaajalla (64,1 %) eli lähes kahdella kolmesta vastaajasta. 14 vastaajalla (35,9 %) ei ollut kyseisiä vakuutuksia.



Kuvio 5. Mitä seuraavia vapaaehtoisia henkilövakuutuksia teillä on? (N=25)

Heiltä, joilla oli vapaaehtoisia henkilövakuutuksia, kysyttiin vielä että mitä vakuutuksia heillä oli. Kuvion 5 perusteella kolme yleisintä henkilövakuutusta ovat: tapaturmava-

kuutus, henkivakuutus ja sairauskuluvakuutus, joita oli yli puolella vakuutetulla. Suurimmalla osalla oli tapaturmavakuutus, 21 vastanneista (84,0 %). Henkivakuutus oli 15 vakuutetulla (60,0 %), kun sairauskuluvakuutus oli 13:lla (52,0 %). Työkyvyttömyysvakuutus oli neljällä henkilöllä (16,0 %).

Kolme vastaajaa vastasivat ”jokin muu vakuutus, mikä?” ja avoimeen kenttään kaikki kolme laittoivat: matkavakuutus, jota en kuitenkaan sisällyttänyt tähän opinnäytetyöhön. Matkavakuutusta oli siis joka tapauksessa kolmella vastaajalla (12,0 %). Toisaalta matkavakuutusta saattoi olla muillakin. He kenties ymmärsivät, ettei tähän työhön sisällytetty matkavakuutusta, joten he jättivät sen vastaamatta.

Kuten odotettua niin kukaan ei valinnut ”ei mitään ylläolevista” -vastausvaihtoehtoa, koska tämä kysymys näkyi vain niille, jotka vastasivat myöntävästi edelliseen kysymykseen: ”Onko teillä vapaaehtoisia henkilövakuutuksia?”

Prosenttiosuudet vapaaehtoisille henkilövakuutuksille olisivat seuraavat, jos mukaan huomioidaan myös ne, joilla ei ollut vapaaehtoisia henkilövakuutuksia (N=39): Tapaturmavakuutus (53,8%), sairauskuluvakuutus (33,3%), työkyvyttömyysvakuutus (10,3%) ja henkivakuutus (38,5%).

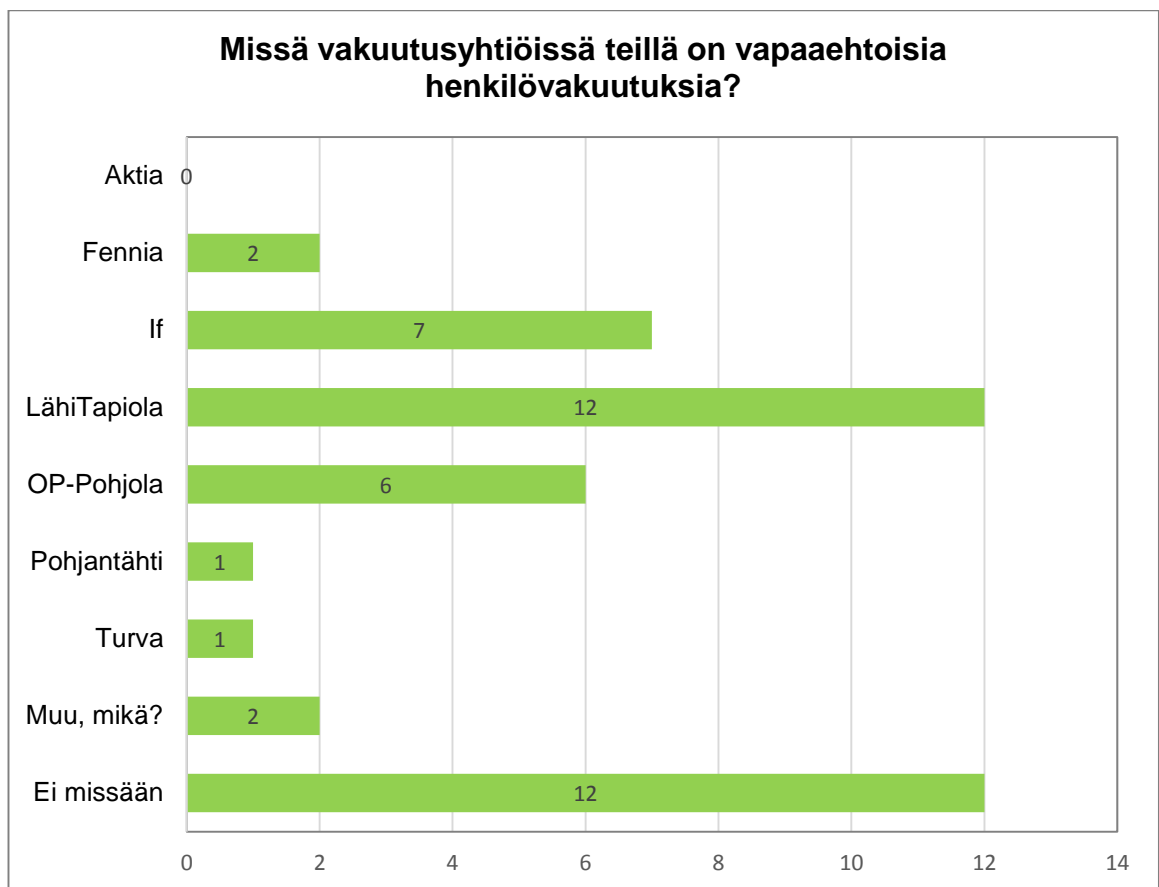
Finanssialan Keskusliitto oli tehnyt vastaavanlaisen tutkimuksen mannersuomalaisista 18 – 79 vuotiaista henkilöistä otoskoolla 1000 huhtikuussa 2014. Siellä vastauksina saatiin seuraavat prosenttiosuudet:

Vapaa-ajan tapaturmavakuutus (60%), henkivakuutus kuoleman varalta (37%) ja sairauskuluvakuutus (26%).

(Finanssialan Keskusliitto 2014a, 2 & 14.)

Molempien kyselytutkimusten saadut vastaukset olivat melko yhteneväisiä. Tosin Finanssialan Keskusliiton sairauskuluvakuutuksen alhaisempaa prosenttia voi selittää se, että heillä oli vastaajien joukossa iäkkäämpiä henkilöitä, joille vakuutusta ei voida myöntää korkean iän vuoksi.

(Finanssialan Keskusliitto 2014a, 22.)



Kuvio 6. Missä vakuutusyhtiöissä teillä on vapaaehtoisia henkilövakuutuksia? (N=39)

Lopussa kaikilta vastaajilta kysyttiin, missä yhtiöissä vapaaehtoiset vakuutukset olivat. Tähän kysymykseen vastaajat saivat valita useampiakin vastausvaihtoehtoja ja se näkyi vastauksissa siten, että 39 vastaajalta tuli 43 vastausta. Vapaaehtoisia henkilövakuutuksia ei ollut 12 vastaajalla (30,8 %) missään vakuutusyhtiössä. Muilla 27 vastaajalla (69,2%) oli kyseisiä vakuutuksia jossakin. (Kuvio 6)

Vastausten perusteella kolme yleisintä vakuutusyhtiötä olivat LähiTapiola 12:lla (30,8 %), If 7:llä (17,9 %) ja OP-Pohjola 6:lla (15,4 %) äänellä. Muista yhtiöistä Fennialla oli kaksi (5,1 %) ja Pohjantähdellä sekä Turvalla yksi (2,6 %) asiakasta. Kahdella vastaajalla oli henkilövakuutukset muissa vakuutusyhtiöissä. Ensimmäinen oli ”Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Suomi” (lyhyesti Suomi-yhtiö) ja toinen oli ”International Insurance Company of Hannover Limited”.

Opiskelijoilta saadut vastaukset vastaavat melko hyvin vahinkovakuutusyhtiöiden (joihin vapaaehtoiset henkilövakuutukset kuuluvat) markkinaosuuksia vuodelta 2013.

24.4.2014 julkaistun raportin mukaan markkinaosuudet olivat seuraavat:

1. Pohjola Vakuutus Oy (26,4%)
2. If Vahinkovakuutusyhtiö Oy (24,5%)
3. LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö (20,3%)
4. Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia (9,7%)
5. LähiTapiola alueyhtiöt (5,3%)
6. A-vakuutus Oy (2,6%)
7. Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö (2,3%)
8. Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva (2,2%)

(Finanssialan Keskusliitto 2014b, 15.)

Kolme suurinta yhtiötä (Pohjola, If ja LähiTapiola) saivatkin selvästi eniten ääniä. Toisin järjestys vaihteli verrattuna vuoden 2013 markkinaosuuksiin. Fennia sai neljänneksi eniten vastauksia, kuten sijoittui neljänneksi markkinaosuuksissa. Pohjantähti ja Turva saivat yhden äänen, prosenttiluvut vastasivat sekä markkinaosuuksissa että kyselyn tuloksissa lähes identtisesti (2,2% / 2,3% vs 2,6%).

5.3 Mielenpitoet vakuutuksista ja vakuutusyhtiöistä

Mielipidekysymyksissä alussa tiedusteltiin syitä, miksi vastaaja oli tai ei ollut ottanut vapaaehtoisia henkilövakuutuksia. Kysymykset näkyivät vastaajille eri tavalla riippuen siitä, mitä he olivat aikaisemmin vastanneet vakuutustietojen osiossa kysymykseen, oliko heillä vakuutuksia vai ei. Kysymykset ovat pääosin monivalintakysymyksiä ja niihin vastattiin Likertin viisiportaisella asteikolla, mutta mielenpitoita vastaajat voivat valinnaisesti täydentää avoimiin kenttiin vapaasti.

Sen jälkeen vastaajilta kysyttiin mielenpitoita ja mielikuvia liittyen vakuutuksiin ja vakuutusyhtiöihin yleisesti. Lisäksi heiltä kysyttiin muiden ulkoisten tekijöiden vaikutusta vakuutusasioihin ja mitä asioita vastaajat kokivat tärkeiksi vakuutusyhtiöissä. Näihin kysy-

myksiin vastattiin samalla tavalla monivalinnoilla ja avoimiin kenttiin voi laittaa lisätietoa tai tarkennusta tarpeen mukaan. Lopuksi kysyttiin vielä, kuinka todennäköisesti vastaajat käyttäisivät seuraavan vuoden aikana vakuutusyhtiöiden erilaisia palveluja.

Taulukko 1. Miksi olette ottanut vapaaehtoisia henkilövakuutuksia? (N=25)

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Neutraali	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo
Ne ovat välttämättömiä	1	1	4	14	5	3,84
Ne ovat edullisia	3	5	9	7	1	2,92
Niissä on hyvät ehdot	1	6	10	7	1	3,04
Ne luovat turvallisuuden tunnetta	0	0	1	12	12	4,44
Niitä on suositeltu minulle	0	3	10	8	4	3,52
Korvauksia on helppo hakea	1	3	11	6	4	3,36
Yhteensä	6	18	45	54	27	3,52

Taulukon 1 mukainen kysymys näkyi heille, joilla oli vapaaehtoisia henkilövakuutuksia. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää syitä, miksi vastaaja oli ottanut kyseisiä vakuutuksia. Vastausvaihtoehdot olivat asteikolla 1 – 5, jossa 1 oli ”Täysin eri mieltä”, 3 oli ”Neutraali” ja 5 oli ”Täysin samaa mieltä”. Väitteisiin vastattiin valitsemalla vastaajaa lähinnä olevalla mielipiteellä. Vastauksia tuli tähän kysymykseen kaikkiaan 25 kappaletta. Ensimmäiseen avoimeen ja valinnaiseen kenttään vastaajat kertoivat muista syistä ottaa vakuutus. Siihen vastasi viisi henkilöä. Toisessa avoimessa kysymyksessä kysyttiin mielipidettä vapaaehtoisista henkilövakuutuksista yleisesti ja vastauksia tuli siihen kymmenen.

- Parhaat syyt ottaa vapaaehtoinen henkilövakuutus oli vastausten keskiarvojen perusteella:
1. Turvallisuuden tunne (4,44), josta kukaan ei ollut eri mieltä.
 2. Vakuutusten välttämättömyys (3,84), josta vain kaksi oli osittain tai täysin eri mieltä.
 3. Vakuutusten suosittelu (3,52).

Sen sijaan seuraavat asiat jakoivat vastaajia: Vakuutusten edullisuus (2,92) sekä vakuutusten ehdot (3,04) saivat eniten erilaisia vastauksia. Korvausten hakemisen helppous (3,36) sai eniten neutraaleja ääniä. Olisiko siihen syynä se, ettei moni vielä ole hakenut korvausta?

Muita syitä ottaa vakuutus oli seuraavien avointen vastausten perusteella:

- ”Koen erityisesti hoitokuluturvan tarpeelliseksi, ns. "pahan päivän" varalle.”
- ”Kasvanut loukkaantumisriski harrastusten laadusta johtuen.”
- ”Tapaturmavakuutus on jäänyt minulle vanhempieni hankkimana ja olen jatkanut sen maksamista myös myöhemmin, kun olen ottanut itse vastuun vakuutuksieni hoidosta.”
- ”Vapaaehtoisiin henkilövakuutuksiin tarjoutui mahdollisuus välttämättömän kotivakuutuksen ottamisen yhteydessä.”
- ”Liikuntaharrastukset, joissa kontaktia tai muun onnettomuuden mahdollisuus.”

Toisessa avoimessa kysymyksessä kysyttiin: ”Mitä mieltä olette vapaaehtoisista henkilövakuutuksista?” Tähän tuli vastauksia kymmenen kappaletta:

- ”Tässä elämäntilanteessa, eivät vielä niin tärkeitä, kun ei ole puolisoa, lapsia, yhteistä asuntolainaa jnejne. Viiden/kymmenen vuoden päästä pitäisi alkaa jotain vakuutuksia hankkiakkin.”
- ”Pienellä hinnalla turvaa elämän suuriin vastoinkäymisiin.”
- ” En oikein osaa tarkasti sanoa, mutta olettaisin, että ne ovat ihan toimivia, joskin hie- man kalliita.”
- ”Itse en ole hyödyntänyt itselläni olevia vakuutuksia, mutta toisaalta esimerkiksi vaka- van tapaturman sattuessa varmasti takaavat pääsyn laadukkaaseen hoitoon nopealla ai- kataululla.”
- ”Vakuutusmaksut voivat olla korkeat. Kun uusin sairaskuluvakuutusta edellisen päät- tyessä eivät esim. poskiontelon tulehduksesta aiheutuvat lääkäri- ja lääkekustannukset enää kuuluneet korvauksen piiriin. Ilmeisesti vakuutusyhtiö katsoi, että viisi poskionte- lontulehdusta vuodessa on heidän korvauksilleen liikaa.”
- ”Mielestäni kaikilla suomalaisilla tulisi olla vakuutus ainakin tapaturman varalle. Li- säksi sairaskuluvakuutus on mielestäni hyvä olla. Työssäkäyvillä tulisi olla vakuutus työ- kyvyttömyyden varalle (lyhytaikaisen tai pysyvän). Henkilöille, joilla on lainaa ja lapsia, suosittelisin henkivakuutuksen ottamista.”

- ”Vapaaehtoiset henkilövakuutukset turvaavat terveyttä ja taloutta esim. tapaturman sattuessa. Ilman vakuutusta, tapaturman sattuessa hoitokulut voivat kasvaa suuriksi ja vaikeuttaa taloudellista tilannetta huomattavasti.”
- ”Kaikki eivät ole niin edullisia, mutta perus sairaala vakuutus on halpa hinta siitä mitä saattaa oikeasti joutua maksamaan.”
- ”Omat tarpeet oikein arvioituna vapaaehtoiset henkilövakuutukset voivat olla todella tarpeellisia ja pitkällä tähtäimellä tulla kohtuullisen hintaisiksi. Esimerkiksi tapaturmavakuutus, joka kattaa yleensä n. 10 000 euron hintaisen leikkauksen vahingon sattuessa. Tapaturmavakuutuksen ansiosta voi päästä nopeasti julkisen hoitojono ohi yksityiselle puolelle ja saada hoitopalveluja juuri silloin kuin niitä tarvitsee.”
- ”Ihan hyviä olla jos ei ole liian kalliita.”

Taulukko 2. Miksi teillä ei ole vapaaehtoisia henkilövakuutuksia? (N=14)

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Neutraali	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo
En koe niitä tarpeellisina	2	1	3	6	2	3,36
Ne ovat kalliita	1	2	0	8	3	3,71
Ne ovat monimutkaisia	0	3	5	5	1	3,29
Niissä on huonot ehdot	0	2	8	4	0	3,14
Joku muu taho on vakuuttanut minut	3	3	4	3	1	2,71
Vakuutusyhtiö ei myöntänyt vakuutuksia	9	1	4	0	0	1,64
En ole perehtynyt asiaan	4	1	1	4	4	3,21
Yhteensä	19	13	25	30	11	3,01

Taulukon 2 mukainen kysymys oli suunnattu heille, joilla ei ollut vapaaehtoisia henkilövakuutuksia. Tässä selvitettiin vastaajien mielikuvia tai syitä siihen, miksi he eivät ole ottaneet vakuutuksia. Vastausvaihtoehdot ovat samat kuin edellisessä kysymyksessä eli 1 – 5, jossa vastaus 1 oli täysin eri mieltä ja 5 täysin samaa mieltä. Vastaajia oli kaikkiaan 14 henkilöä.

Suurimmat syyt olla ottamatta vapaaehtoisia henkilövakuutuksia olivat vastausten keskiarvojen perusteella: 1. Kallis hinta (3,71), jossa vain kolme vastaajaa oli osittain tai täysin erimieltä.

2. Vakuutusten tarpeettomuus (3,36) ja 3. vakuutusten monimutkaisuus (3,29), joissa myös kolme oli eri mieltä.

Syynä vakuutusten puuttumiseen ei ollut ainakaan kenellekään se, ettei vakuutusyhtiö myöntäisi vakuutuksia (1,64). Muut syyt saivat seuraavia keskiarvoja: Huonot ehdot (3,14) ja joku muu on vakuuttanut (2,71). Kahdeksan vastaajaa ei ollut perehtynyt tai ajatellut vakuutusasioita (3,21). Huonot ehdot sai eniten neutraaleja vastauksia ja syynä siihen on hyvin todennäköisesti se, ettei vastaaja ole tutustunut tai perehtynyt asiaan sen tarkemmin.

Muu syy vapaaehtoisten henkilövakuutusten puuttumiseen oli yhden avoimen vastauksen mukaan selkeän ytimekkäästi:

- ”Olen vielä opiskelija. Otan vakuutuksen luultavasti kun olen täysiäikäisesti töissä.”

Toisessa avoimessa kysymyksessä kysyttiin vielä yleistä mielipidettä vapaaehtoisista henkilövakuutuksista ja siihen tuli kaksi vastausta:

- ”Varmasti ainakin hyvä henkilöille, jotka ovat alttiita tapaturmille ja sairauksille.”

- ”Tutustuisin vapaaehtoisiin henkilövakuutuksiin, mikäli tarve ilmanisi. Esimerkiksi matkustaisin vaarallisemmille seuduille tai aloittaisin tapaturma-alttiin harrastuksen.”

Taulukko 3. Kuinka paljon seuraavat tekijät vaikuttavat vakuutusasioihin? (N=39)

	Ei vaikuta ollenkaan	Ei vaikuta kovin paljon	Neutraali	Vaikuttaa jonkin verran	Vaikuttaa erittäin paljon	Keskiarvo
Vanhemmat	11	3	2	14	9	3,18
Ystävät / tuttavat	6	12	7	13	1	2,77
Mainonta	6	16	10	7	0	2,46
Sosiaalinen media	16	12	9	2	0	1,92
Oma koulutus / tietoisuus	1	1	7	19	11	3,97
Omat kokemukset	0	0	4	17	18	4,36
Muiden kokemukset	2	0	4	29	4	3,85
Yhteensä	42	44	43	101	43	3,22

Seuraavaksi kaikilta vastaajilta kysyttiin tekijöistä, jotka vaikuttivat heidän vakuutusasioihin kuten esimerkiksi vakuutusten ottamiseen, valintaan, pois jättämiseen jne. (Taulukko 3). Tähän kysymykseen vastattiin tutulla viisiportaisella asteikolla, jossa vastausvaihtoehdot olivat: 1 ei vaikuta ollenkaan – 3 neutraali – 5 vaikuttaa erittäin paljon.

Vastaajien määrä oli siis 39.

Saatujen vastausten perusteella kaikkein eniten vakuutusasioissa vaikuttivat kaikkien kokemukset yleisesti: 1. Omat kokemukset (4,36), ei yhtään vastausta, joissa se ei vaikuttanut vastaajaan. 2. Oma koulutus / tietoisuus (3,97) sekä 3. muiden kokemukset (3,85).

Sen sijaan muiden ihmisten vaikutus omiin vakuutusasioihin jakoi mielipiteitä. Vanhemmat (3,18) vaikuttivat vakuutusasioihin 23 vastaajalla, kun taas 14 vastaajalle se ei vaikuttanut kovin paljoa tai ollenkaan. Ystävät tai tuttavat (2,77) vaikuttivat 14 henkilöön, mutta ei 18 vastaajalle. Mainonta (2,46) tai sosiaalinen media (1,92) eivät vaikuttaneet suureen osaan opiskelijoista. Mainonta vaikutti vakuutusasioihin jonkin verran seitsemälle vastaajalle, kun sosiaalinen media vaikutti vain kahteen opiskelijaan. Eniten kielteisiä vastauksia sai sosiaalinen media 28 ja mainonta 22 vastauksella. Neutraaleja ääniä tuli näistä myös eniten – mainonta sai kymmenen ja sosiaalinen media yhdeksän neutraalia vastausta.

Valinnaiseen ja avoimeen kysymykseen, mitkä muut tekijät vaikuttivat vakuutusasioihin, vastasi viisi opiskelijaa:

- ”Mahd puoliso/lapset/asuntolaina.”
- ”Asiakaspalvelukäynnit vakuutusyhtiössä.”
- ”Vakuutuksen tarve.”
- ”Rahatilanne ja oma tausta.”
- ”Kuulopuheet, vakuutusyhtiön maine ja imago, palvelukanavien helppous ja saataavuus, vakuutusasioiden hoitaminen netitse.”

Taulukko 4. Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat valitessanne vakuutusyhtiötä? (N=39)

	Ei ollenkaan tärkeä	Ei kovin tärkeä	Neutraali	Jonkin verran tärkeä	Erittäin tärkeä	Keskiarvo
Vakuutusyhtiön koko	3	11	9	16	0	2,97
Vakuutusyhtiön maine	0	2	1	20	16	4,28
Konttorien sijainti	10	14	6	8	1	2,38
Asiakaspalvelun taso	0	4	3	17	15	4,10
Vakuutusten hinnat	0	0	2	13	24	4,56
Vakuutusehdot	0	0	2	7	30	4,72
Asiakasedut ja -alennukset	0	9	4	13	13	3,77
Etäpalvelut (sähköposti- ja puhelinpäivystys)	1	3	6	18	11	3,90
Tiedotus ja viestintä	0	8	11	18	2	3,36
Yhteensä	14	51	44	130	112	3,78

Neljännessä mielipidekysymyksessä selvitettiin, miten tärkeitä jotkin asiat olivat vastaajille vakuutusyhtiötä valitessa tai vertailtaessa (Taulukko 4). Vastausvaihtoehdot ovat tähän kysymykseen tuttu 1-5, jossa 1 ei ollenkaan tärkeä – 3 neutraali – 5 erittäin tärkeä. Vastauksia tuli kaikilta vastaajilta eli 39. Avoimeen kysymykseen vastauksiaan täydensi vielä kolme opiskelijaa.

Vastausten perusteella tärkeimmät asiat vakuutusyhtiötä valitessa olivat:

1. Vakuutusehdot (4,72)
2. Vakuutusten hinnat (4,56)
3. Vakuutusyhtiön maine (4,28)
4. Asiakaspalvelun taso (4,10)
5. Etäpalvelut (sähköposti- ja puhelinpäivystys) (3,90)

Vakuutusehdot ja vakuutusten hinnat olivat kaikille tärkeitä, eikä kukaan ollut siitä eri mieltä paitsi vastauksista kaksi olivat neutraaleja sekä ehtojen että hintojen osalta. Vakuutusyhtiön maineella oli myös suuri painoarvo valinnoissa ja vain kahdelle vastaajalle se ei ollut kovin tärkeää. Seuraavaksi tärkeimmät, asiakaspalvelun taso ja toimivat etäpalvelut, eivät olleet tärkeitä neljälle vastaajalle eli noin joka kymmenennelle vastaajista.

Muita tärkeitä asioita olivat: asiakasedut ja alennukset (3,77), jotka olivat tärkeitä 26 vastaajalle, mutta ei tärkeitä yhdeksälle sekä tiedotus ja viestintä (3,36), joka sai eniten neutraaleja ääniä, 11 kappaletta. Mielenpitoja jakoi eniten vakuutusyhtiön koko (2,97), jonka koki jonkin verran tärkeäksi asiaksi 16 vastaajaa. 14 vastaajalle sillä ei kuitenkaan ollut suurta merkitystä vakuutusyhtiön valinnassa. Konttorien sijainnilla (2,38) oli kaikista vastausvaihtoehdoista vähiten merkitystä vastaajille. Sitä ei kokenut tärkeäksi peräti 24 vastaajaa (61,5 %), mutta yhdeksälle vastaajalle (23,1 %) se oli kuitenkin tärkeä asia.

Vapaaehtoiseen avoimeen kenttään tuli kolme vastausta kysymykseen, mitkä muut asiat ovat tärkeitä:

- ”Lähipiirin suositukset.”
- ”Aikaisemmat kokemukset vakuutusyhtiöstä.”
- ”Keskittämisen mahdollisuudet.”

Taulukko 5. Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat vakuutusyhtiöiden asiakaspalvelussa?

(N=39)

	Ei ollenkaan tärkeä	Ei kovin tärkeä	Neutraali	Jonkin verran tärkeä	Erittäin tärkeä	Keskiarvo
Ammattitaito	0	0	1	11	27	4,67
Luotettavuus	0	0	0	4	35	4,90
Palvelualttius	0	0	2	13	24	4,56
Palvelun nopeus ja sujuvuus	0	1	1	11	26	4,59
Tuttu henkilökunta	10	14	9	3	3	2,36
Viestintä	0	6	10	17	6	3,59
Yhteensä	10	21	23	59	121	4,11

Toiseksi viimeinen kysymys koski vakuutusyhtiöiden asiakaspalvelua ja mitä asioita vastaajat kokivat siinä tärkeiksi (Taulukko 5). Vastausvaihtoehdot tähän kysymykseen olivat samat kuin edellisessä eli asteikkona oli sama 1 – 5. Tähän kysymykseen vastasi 39 vastaajaa, mutta vapaaehtoiseen avoimeen kysymykseen tuli ainoastaan yksi vastaus.

Saatujen vastausten keskiarvojen perusteella tärkeimmät asiat vakuutusyhtiöiden asiakaspalvelussa olivat:

1. Luotettavuus (4,90)
2. Ammattitaito (4,67)
3. Palvelun nopeus ja sujuvuus (4,59)
4. Palvelualttius (4,56)
5. Viestintä (3,59)
6. Tuttu henkilökunta (2,36)

Kaikki vastaajat kokivat asiakaspalvelun luotettavuuden, ammattitaidon ja palvelualttiuden tärkeiksi, lukuun ottamatta muutamia neutraaleja vastauksia. Näihin kolmeen asiaan ei tullut yhtään vastausta, jossa niitä ei koettu tärkeiksi. Palvelun nopeus ja sujuvuus

ei ollut tärkeää yhdelle kärsivälliselle vastaajalle, kun peräti 37 vastaajaa koki sen tärkeäksi. Nämä neljä asiaa olivat ehdottomasti kaikkein tärkeimmät asiat vakuutusyhtiöiden asiakaspalvelussa.

Kuusi vastaajaa ei kokenut viestintää tärkeäksi asiakaspalvelussa. Se sai kaikista vastausvaihtoehdoista eniten neutraaleja vastauksia kymmenellä äänellä. Linja oli lähes identtinen edellisen kysymyksen (taulukon 4) vastausvaihtoehtoon ”Tiedotus ja viestintä” (3,36), jota ei kokenut tärkeäksi kahdeksan vastaajaa ja neutraaleja oli 11. Sen sijaan tuttu henkilökunta ei ollut tärkeää asiakaspalvelussa. Sitä koki tärkeäksi vain kuusi opiskelijaa, kun 24 vastaajalle sillä ei ollut suurta merkitystä.

Valinnaiseen avoimeen kohtaan tuli yksi vastaus kysymykseen: Mitkä muuta asiat ovat tärkeitä asiakaspalvelussa? Lyhyt ja ytimekäs vastaus oli:

- ”Tavoitettavuus; ts. eri palvelukanavia käyttäen.”

Taulukko 6. Kuinka todennäköisesti seuraavan vuoden aikana... (N=39)

	Erittäin epä- todennäköi- sesti	Epätoden- näköisesti	Neutraali	Todennä- köisesti	Erittäin todennä- köisesti	Keskiarvo
asioitte vakuutusyhtiöiden verkkosivuilla	2	7	3	11	16	3,82
asioitte vakuutusyhtiöiden konttorissa	10	16	4	7	2	2,36
haette korvauksia	8	14	7	7	3	2,56
kilpailutatte vakuutuksia	11	9	6	8	5	2,67
otatte uusia vakuutuksia	7	11	4	14	3	2,87
lopetatte vakuutuksia	11	13	9	5	1	2,28
vaihdatte vakuutusyhtiötä	9	12	9	7	2	2,51
Yhteensä	58	82	42	59	32	2,73

Lopuksi kaikilta kysyttiin, kuinka todennäköisesti he seuraavan vuoden aikana asioivat vakuutusasioiden parissa tai käyttävät muita vakuutuspalveluja (Taulukko 6). Tällä kysymyksellä pyrittiin selvittämään opiskelijoiden aktiivisuutta vakuutusasioissa ja kuinka ajankohtaisia vakuutusasiat olivat heille. Jäävätkö vakuutukset taustalla lojumaan vai tarkastellaanko vakuutusmarkkinatilannetta aktiivisesti tai kilpailutetaanko vakuutuksia ollenkaan? Vastausvaihtoehdot tähän kohtaan ovat 1-5, jossa 1 erittäin epätodennäköisesti – 3 neutraali – 5 erittäin todennäköisesti. Vastauksia tuli yhteensä 39 ja tähän kysymykseen ei ollut avointa laatikkoa kommentteja varten.

Annettujen vastausten perusteella kaikkein aktiivisimmin opiskelijat suuntaisivat vakuutusyhtiöiden verkkosivuille (3,82). Yhdeksän opiskelijaa ei todennäköisesti käy niissä, kun vastaavasti 27 aikovat vierailla sivuilla seuraavan vuoden aikana. Toiseksi aktiivisimmin vastaajat aikovat ottaa uusia vakuutuksia (2,87), kun 17 aikoo ostaa niitä ja 18 ei aio.

Edellä mainittujen kahden asian jälkeen muihin vakuutusasioihin vastaajat eivät todennäköisesti uppoudu sen enempää. Vakuutusten kilpailuttaminen (2,67) kiinnosti 13 opiskelijaa, kun 20:lle se oli epätodennäköistä. Korvausten hakeminen (2,56) oli ajankohtaista kymmenelle vastaajalle, mutta ei 22:lle. Vakuutusyhtiön vaihtamiseen (2,51) tuli samankaltaista tulosta korvausten hakemisen kanssa.

Kaikkein epätodennäköisintä oli vakuutusten lopettaminen (2,28) sekä vakuutusyhtiöiden konttoreissa asioiminen (2,36). Konttoreissa asioiminen oli epätodennäköistä 26 vastaajalle ja vakuutusten lopettaminen 24 vastaajalle. Toisaalta konttorilla käynti oli ajankohtaista yhdeksälle, kun vakuutusten irtisanominen oli kuudelle opiskelijalle.

Saadut vastaukset tukevat hyvin sitä asiaa, että vakuutusyhtiöt ja ylipäänsä muut rahoituslalla toimivat yhtiöt ovat viime aikoina yhä enemmän panostaneet toimivaan sähköiseen asioimiseen. Monia palveluja voidaan tarjota verkon kautta ilman henkilökohtaista tapaamista ja tämä näkyy jo siinä, että konttoreita on alettu lakkauttamaan ja karsimaan ainakin pienemmällä paikkakunnilla.

6 Loppupohdinta

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana oli opiskelijoiden suhtautuminen vapaaehtoihin henkilövakuutuksiin. Tutkimusongelman selvittämiseksi oli laadittu kolme pääkysymystä, joihin pyrittiin saamaan vastauksia opiskelijakyselyllä.

Kuinka ajankohtaisia henkilövakuutukset ovat opiskelijoille? Tätä pyrittiin selvittämään kysymällä vastaajilta, kuinka todennäköisesti he käyttäisivät tiettyjä palveluita seuraavan vuoden aikana sekä muilla mielipiteillä vakuutuksista. Kaikkein todennäköisimmin vastaajat vierailisivat vakuutusyhtiöiden verkkosivuilla. Muita ajankohtaisia asioita oli uusien vakuutusten ottaminen sekä kilpailuttaminen.

Vapaaehtoisten henkilövakuutusten ajankohtaisuus jakoi mielipiteitä. Niitä kokivat ajankohtaisiksi he, joilla oli liikuntaharrastuksia sekä henkilöt, jotka arvostavat turvallisuuden tunnetta. Vastaajat, joilla ei ollut henkilövakuutuksia, eivät myöskään kokeneet niitä ajankohtaisina esimerkiksi opiskelijaelämän takia, koska heillä ei vielä ole puolisoa, lapsia tai asuntolainaa. Joillekin ei yksinkertaisesti ole syntynyt tarvetta ottaa vakuutuksia.

Miksi henkilövakuutuksia ei ole osalla ollenkaan? Tästä kyselystä saatujen vastausten perusteella yllättävän monella opiskelijalla, peräti 64 %, oli vapaaehtoisia henkilövakuutuksia. Itse olisin arvioinut, että joka kolmannella opiskelijalla olisi kyseisiä vakuutuksia ja lopuilla ei. Tosin tästä kyselystä saatuja vastauksia voi pitää suuntaa-antavina melko pienen vastaajamäärän takia. Vastaajat, joilla ei ollut vakuutuksia, kokivat vakuutusten hinnat kalliiksi, vakuutuksia tarpeettomiksi ja monimutkaisiksi. Syy henkilövakuutuksen pois jättämiseen ei ollut kenellekään se, ettei vakuutusyhtiö myöntäisi niitä. Yksi vastaaja vastasi tähän pääkysymykseen yksinkertaisesti: ”Olen vielä opiskelija. Otan vakuutuksen luultavasti kun olen täysiaikaisesti töissä.”

Millä perusteilla vakuutuksia tai vakuutusyhtiöitä valitaan? Tätä selvitettiin kysymällä sekä vakuutusyhtiöön liittyvillä tekijöillä että siihen liittymättömillä tekijöillä. Vakuutusyhtiöihin liittyvistä asioista tärkeimmät valintaan vaikuttavat asiat olivat vakuutusehdot, vakuutusten hinnat, vakuutusyhtiön maine, asiakaspalvelun taso sekä tavoitettavuus

sähköpostin tai puhelimen välityksellä. Sen sijaan konttorien sijainnilla tai vakuutusyhtiön koolla ei ollut suurta merkitystä.

Muita tärkeitä vakuutusasioihin ja valintaan vaikuttavia, vakuutusyhtiöistä riippumattomia tekijöitä olivat kaikkien kokemukset vakuutusyhtiöistä yleisesti. Eniten vaikuttivat tärkeysjärjestyksessä omat kokemukset, oma koulutus / tietoisuus ja muiden kokemukset. Vanhemmat, ystävät tai tuttavat ja mainonta vaikuttivat vastaajiin vaihtelevasti, sillä ne vaikuttivat joihinkin, mutta osalle niillä ei ollut merkitystä. Sosiaalinen media vaikutti valintoihin kaikista vähiten.

Kehitysehdotuksena tätä tutkimusta voidaan parantaa niin, että avoimia kysymyksiä olisi enemmän, koska aineistoa analysoidessa on havaittu, että ne antavat usein hyvin perustellut ja kattavat vastaukset kysytyihin asioihin. Lisäksi tutkimusta voidaan laajentaa niin, että vapaaehtoisten henkilövakuutusten lisäksi mukaan sisällytettäisiin kaikki yksityishenkilön vapaaehtoiset vakuutukset, joihin kuuluu omaisuus-, matka-, auto-, vastuu- ja oikeusturvavakuutukset. Kohderyhmänä voisi olla mikä tahansa ryhmä opiskelijoita ammattikorkeakouluista yliopistoihin tai kaikenikäiset henkilöt nuorista eläkeläisiin.

Lähteet

Alhonsuo, S., Nisén, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Hakapaino. Helsinki.

Finanssialan Keskusliitto 2014a. Tulevaisuuden turvaa vakuuttamalla – Vakuutustutkimus 2014. Luettavissa: https://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Tulevaisuuden_turvaa_vakuuttamalla_Vakuutustutkimus2014.pdf. Luettu: 23.3.2015

Finanssialan Keskusliitto 2014b. Vakuutusyhtiöt Suomessa 2013 – Julkaisut ja tutkimukset 2014. Luettavissa: http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Vakuutusyhtiot_Suomessa_2013.pdf. Luettu: 23.3.2015

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Edita Prima. Helsinki.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Bookwell. Porvoo.

Jokela, T., Lammi, V., Lohi, I. & Silvola, T. 2013. Vapaaehtoinen henkilövakuutus. Bookwell. Jyväskylä.

Mattila, Y. 2013. Toimeentuloturva. Tammerprint. Tampere

Rantala, J. & Pentikäinen, T. 2009. Vakuutusoppi. Vammalan kirjapaino. Vammala.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Kysely vapaaehtoisista henkilövakuutuksista

Onko teillä vapaaehtoisia henkilövakuutuksia? *

Vapaaehtoisia henkilövakuutuksia ovat mm. tapaturmavakuutus, sairauskuluvakuutus, henkivakuutus.

- On
 Ei ole

Mitä seuraavia vapaaehtoisia henkilövakuutuksia teillä on? *

Valitkaa kaikki mitä teillä on. Alla olevien vakuutusten ei tarvitse olla erikseen ostettu, vaan ne voivat olla osa suurempaa vakuutuskokonaisuutta. (Esim. Nuorten vakuutuspaketti, jossa on tapaturmavakuutus)

- Tapaturmavakuutus
 Sairauskuluvakuutus
 Työkyvyttömyysvakuutus
 Henkivakuutus
 Ei mitään yllä olevista

Jokin muu vakuutus, mikä?

Miksi olette ottanut vapaaehtoisia henkilövakuutuksia? *

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Neutraali	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Ne ovat välttämättömiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ne ovat edullisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niissä on hyvät ehdot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ne luovat turvallisuuden tunnetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Niitä on suositeltu minulle

Korvauksia on helppo hakea

Muista syistä, mistä?

Mitä mieltä olette vapaaehtoisista henkilövakuutuksista?

Miksi teillä ei ole vapaaehtoisia henkilövakuutuksia? *

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Neutraali	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
En koe niitä tarpeellisina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ne ovat kalliita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ne ovat monimutkaisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niissä on huonot ehdot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joku muu taho on vakuuttanut minut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakuutusyhtiö ei myöntänyt vakuutuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En ole perehtynyt asiaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muista syistä, mistä?

Mitä muuta mieltä olette vapaaehtoisista henkilövakuutuksista?

Kuinka paljon seuraavat tekijät vaikuttavat vakuutusasioihinne? *

(Vakuutusten ottamiseen, valintaan, pois jättämiseen jne.)

	Ei vaikuta ol- lenkaan	Ei vaikuta kovin paljon	Neut- raali	Vaikuttaa jonkin verran	Vaikuttaa erittäin paljon
Vanhemmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ystävät / tuttavat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mainonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalinen media	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oma koulutus / tietoisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omat kokemukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muiden kokemuk- set	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muut tekijät, mitkä?

Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat valitessanne vakuutusyhtiötä? *

	Ei ollenkaan tärkeä	Ei kovin tärkeä	Neutraali	Jonkin verran tärkeä	Erittäin tärkeä
Vakuutusyhtiön koko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakuutusyhtiön maine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konttorien sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalvelun taso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakuutusten hinnat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakuutusehdot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakasedut ja -alennukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etäpalvelut (sähköposti- ja puhelinpäivystys)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedotus ja viestintä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä muut asiat ovat tärkeitä?

Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat vakuutusyhtiöiden asiakaspalvelussa? *

	Ei ollenkaan tärkeä	Ei kovin tärkeä	Neutraali	Jonkin verran tärkeä	Erittäin tärkeä
Ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelualttius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun nopeus ja sujuvuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuttu henkilökunta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viestintä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä muut asiat ovat tärkeitä asiakaspalvelussa?

Kuinka todennäköisesti seuraavan vuoden aikana... *

	Erittäin epätodennäköisesti	Epätodennäköisesti	Neutraali	Todennäköisesti	Erittäin todennäköisesti
asioitte vakuutusyhtiöiden verkkosivuilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
asioitte vakuutusyhtiöiden konttorissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
haette korvauksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kilpailutatte vakuutuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
otatte uusia vakuutuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lopetatte vakuutuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vaihdatte vakuutusyhtiötä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sukupuoli *

Nainen

Mies

Ikä *

_____ vuotta

Onko sinulle viimeisen vuoden aikana sattunut tapaturmia? *

Ei ole

Kyllä, kuinka monta?

Missä vakuutusyhtiöissä teillä on vapaaehtoisia henkilövakuutuksia?

Voitte valita useampia vaihtoehtoja.

Aktia

Fennia

If

LähiTapiola

OP-Pohjola

Pohjantähti

Turva

Muu, mikä?

Liite 2. Saatekirje ja linkki kyselyyn

Hyvät opiskelijat,

Olen lopputyövaiheessa oleva tradenomi-opiskelija finanssi- ja talousasiantuntijan koulutusohjelmasta Vallilasta. Teen opinnäytetyön vapaaehtoisista henkilövakuutuksista. Toivon, että voisitte vastata oheiseen kyselyyn mahdollisimman pikaisesti. Vastaaminen vie aikaa vain 5 minuuttia.

Ystävällisin terveisin,

Thomas Yung

Linkki kyselyyn:

<https://www.webpolsurveys.com/S/93B67482B32A1089.par>