

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA

Evidenčné číslo: 101008/B/2023/36145173623768836

SPRÁVANIE POISTNÝCH SUBJEKTOV PRED A POČAS
PANDÉMIE COVID–19

Bakalárska práca

2023

Natália Bajčičáková

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA

Evidenčné číslo: 101008/B/2023/36145173623768836

SPRÁVANIE POISTNÝCH SUBJEKTOV PRED A POČAS
PANDÉMIE COVID–19

Bakalárska práca

Študijný program: Financie, bankovníctvo a poisťovníctvo

Študijný odbor: Ekonomika a manažment

Školiace pracovisko: Katedra poisťovníctva

Vedúci záverečnej práce: Ing. Mgr. Branislav Slobodník, LL.M.

Bratislava 2023

Natália Bajčičáková

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujem, že záverečnú bakalársku prácu som vypracovala samostatne s pomocou uvedenej literatúry.

V Bratislave 12.5.2023

.....

PodĎakovanie

Touto formou by som chcela vyjadriť vďaku vedúcemu záverečnej práce Ing. Mgr. Branislavovi Slobodníkovi, LL.M. za odbornú pomoc, usmernenie, cenné rady, ako aj za čas a prejavenu ochotu pri písaní bakalárskej práce.

ABSTRAKT

BAJČIČÁKOVÁ, Natália: *Správanie poistných subjektov pred a počas pandémie COVID-19*. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Národohospodárska fakulta; Katedra poisťovníctva. – Vedúci záverečnej práce: Ing. Mgr. Branislav Slobodník, LL.M. – Bratislava: NHF EU, 2023, 43 s.

Pandémia COVID-19 vstúpila do našich životov veľmi nečakane. Jej zásah do spoločnosti bol razantný, čo sa takmer okamžite odrazilo na fungovaní v mnohých oblastiach ekonomiky. Rovnako aj oblasť poisťovníctva, ktorá je z pohľadu spotrebiteľov poistného trhu predmetom skúmania bakalárskej práce, sa musela tejto nepredvídateľnej situácii rýchlo prispôbiť a prijať rôzne zmeny a opatrenia. Cieľom bakalárskej práce je preto zistiť, ako sa zmenilo správanie spotrebiteľov na poistnom trhu v súvislosti s pandemiou COVID-19 v oblasti životného poistenia.

Práca je rozdelená do 4 hlavných kapitol, ktoré sa členia na 8 podkapitol. Obsahuje 11 grafov a 3 tabuľky. Prvá kapitola sa zaoberá vymedzením poznatkov z oblasti poisťovníctva so zameraním na životné poistenie a subjekty poistného trhu. Približuje aj problematiku pandémie COVID-19, jej vplyvy na subjekty poistného trhu, digitalizáciu, či samotný poistný trh. Ďalšia kapitola je venovaná hlavnému cieľu bakalárskej práce, spolu s ktorým predstavuje kroky potrebné na jeho dosiahnutie v podobe čiastkových cieľov. Uvádza aj vopred stanovené hypotézy. V poradí tretia kapitola predstavuje a rozoberá metódy práce, ktoré boli použité pri dosahovaní hlavného cieľa. Záverečná kapitola analyzuje dáta získané z prieskumu, ktorý bol zameraný na zistenie vzťahu spotrebiteľov k uzatváraniu životného poistenia a bol realizovaný formou dotazníka. Taktiež pozoruje a vyhodnocuje súvislosti medzi jednotlivými dátami a vyhodnocuje pravdivosť stanovených hypotéz.

Kľúčové slová: metóda Snowball sampling, pandémia COVID-19, poistný trh, spotrebiteľ, životné poistenie

ABSTRACT

BAJČIČÁKOVÁ, Natália: *Behavior of insurance entities before and during the COVID pandemic 19.* – University of Economics in Bratislava. Faculty of Economics and Finance; Department of Insurance. – Supervisor of the final thesis: Ing. Mgr. Branislav Slobodník, LL.M. – Bratislava: NHF EU, 2023, 43 p.

The COVID-19 pandemic entered our lives very unexpectedly. Its impact on society has been dramatic, affecting almost immediately the functioning of many areas of the economy. In the same way, the insurance industry, which is the subject of the bachelor thesis from the point of view of the consumers of the insurance market, had to adapt quickly to this unpredictable situation and to take decisive changes and measures. The aim of the bachelor's thesis is to find out how the behaviour of insurance entities or consumers in the insurance market has changed in the context of the COVID-19 pandemic in the field of life insurance.

The thesis is divided into 4 main chapters, which are divided into 8 sub-chapters. It contains 11 graphs and 3 tables. The first chapter deals with the definition of insurance knowledge, focusing on life insurance and insurance market actors. It also discusses the COVID-19 pandemic, its effects on insurance market actors, digitisation and the insurance market itself. The next chapter is devoted to the main objective of the bachelor thesis, along with which it presents the steps necessary to achieve it in the form of sub-objectives. It also presents the predefined hypotheses. In turn, the third chapter introduces and discusses the methods of the thesis that were used in achieving the main objective. The final chapter analyses the data obtained from the survey, which was aimed at finding out the respondents' attitude towards taking out life insurance and was conducted in the form of a questionnaire. It also observes and evaluates the relationships between the data and assesses the truth of the hypotheses established.

Key terms: Snowball sampling method, COVID-19 pandemic, insurance market, consumer, life insurance

Obsah

Zoznam grafov a tabuliek	7
Zoznam tabuliek	7
Úvod.....	7
1 Súčasný stav problematiky doma a v zahraničí.....	8
1.1 Definícia poistenia	8
1.1.1 Klasifikácia poistenia podľa zákona o poisťovníctve.....	9
1.2 Charakteristika poistných druhov	10
1.2.1 Životné poistenie a klasifikácia produktov životného poistenia.....	10
1.3 Subjekty poistného trhu.....	12
1.3.1 Vybrané subjekty poistného trhu	12
1.4 Pandémia COVID-19 a poistný trh.....	13
1.4.1 Pandémia COVID-19 a jej vplyv na poistný trh.....	14
1.4.2 Vplyv COVID-19 na slovenský poistný trh	17
1.4.3 Vplyv COVID-19 na digitalizáciu a spôsob uzatvárania poistenia	18
2 Cieľ práce	20
3 Metodika práce a metódy skúmania	21
4 Výsledky práce a diskusia	23
4.1 Analýza demografických údajov respondentov	23
4.2 Analýza preferencií spotrebiteľov v oblasti životného poistenia pred a počas pandémie	26
4.3 Analýza produktov životného poistenia v súvislosti s krytím následkov ochorenia COVID-19 a vyplácaním poistného plnenia	32
4.4 Analýza spôsobu uzatvárania produktov životného poistenia pred a počas pandémie COVID-19	34
4.5 Komplexná interpretácia výsledkov prieskumu	36
Záver	39
Zoznam použitej literatúry	41

Zoznam grafov a tabuliek

Zoznam grafov

Graf 1 Pohlavie	23
Graf 2 Vek.....	24
Graf 3 Najvyššie dosiahnuté vzdelanie.....	25
Graf 4 V ktorej časti Slovenska žijete?.....	26
Graf 5 Uzatvorili ste pred pandémiou COVID-19 životné poistenie?.....	28
Graf 6 V ktorej poisťovni ste uzatvorili životné poistenie pred pandémiou COVID-19? ..	28
Graf 7 Uzatvorili ste počas pandémie COVID-19 životné poistenie?	30
Graf 8 Kriľ váš produkt životného poistenia dostatočne následky spojené s ochorením COVID-19?.....	32
Graf 9 Nastala u vás situácia, kedy ste si v dôsledku ochorenia COVID-19 nárokovali na uplatnenie poistného plnenia?.....	33
Graf 10 Prostredníctvom koho/čoho ste uzatvorili životné poistenie pred pandémiou COVID-19?.....	35
Graf 11 Prostredníctvom koho/čoho ste uzatvorili životné poistenie počas pandémie COVID-19?.....	36

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1 Ktorý produkt životného poistenia ste uzatvorili pred pandémiou COVID-19?	29
Tabuľka 2 Zmena životného poistenia a jeho rozsahu v období pandémie COVID-19	30
Tabuľka 3 V ktorej poisťovni a ktorý produkt životného poistenia ste uzatvorili počas pandémie?	31

Úvod

Pandémia COVID-19 zasiahla a ovplyvnila fungovanie mnohých ekonomík, ekonomických oblastí a spoločností v rámci celého sveta. Výnimkou nebola ani oblasť poisťovníctva a poisťný trh ako taký, ktorý je podstatnou a neodmysliteľnou súčasťou dnešnej modernej spoločnosti. Ten musel spolu so svojimi subjektmi na novovzniknutú pandemickú situáciu promptne reagovať. Poisťovne prijali radikálne opatrenia, zaviedli potrebné zmeny, rozšírili prípadne upravili ponuku svojich poisťných produktov. Spotrebitelia začali prehodnocovať svoj postoj k uzatváraniu poisťných produktov, najmä v oblasti životného poistenia. Taktiež sa začali zaujímať o možné zmeny v rámci svojich existujúcich poisťných zmlúv. V práci sme sa rozhodli zamerať predovšetkým na životné poistenie, ktoré poskytuje ochranu a istotu v prípade neočakávaných budúcich udalostí a jeho existencia je významná v živote každého jednotlivca. Dôvodom, prečo je práca zameraná predovšetkým na oblasť životného poistenia, je potreba poukázať na zvýšenú dôležitosť uzatvárania tohto druhu poistenia v čase pandémie, ale aj mimo nej. Rovnako aj motivácia zistiť, do akej miery pandémie ovplyvnila rozhodovanie spotrebiteľov vo vzťahu k uzatváraniu produktov životného poistenia. V súvislosti s uvedeným, cieľom záverečnej práce je zistiť, ako sa zmenilo správanie spotrebiteľov na poisťnom trhu v súvislosti s pandemiou COVID-19 v oblasti životného poistenia.

Práca obsahuje štyri kapitoly, pričom prvá rozoberá problematiku poisťovníctva a pandémie COVID-19 v teoretickej rovine. Následne tieto dve problematiky prepája, pričom rozoberá vplyvy pandémie na poisťný trh a jeho subjekty. Zaoberá sa aj témou digitalizácie v súvislosti so spôsobom uzatvárania životného poistenia. Druhá a tretia kapitola popisuje hlavný a čiastkové ciele spolu s hypotézami, rovnako ako aj metódy použité pri ich dosahovaní a overovaní. Štvrtá kapitola analyzuje získané dáta, používa vybrané metódy skúmania, hľadá a prepája súvislosti, interpretuje výsledky a vyhodnocuje hypotézy v súlade s cieľom práce.

1 Súčasný stav problematiky doma a v zahraničí

Riziko a neistota sú dva vzájomne odlišné pojmy, ale bezpochyby významné pre vznik poistenia. Práve poistenie, ktoré je súčasťou našej spoločnosti už niekoľko storočí, predstavuje jednu z kľúčových tém tejto práce. Bližšie sa naň pozrieme v prvej kapitole, ktorá je zameraná na predstavenie problematiky a vysvetlenie teoretických poznatkov z oblasti poisťovníctva. V rámci uvedeného definuje poistenie z rôznych pohľadov, pričom uvádza aj jeho stručnú klasifikáciu. Predkladá charakteristiku poisťných druhov s dôrazom na životné poistenie a zameriava sa aj na poisťný trh a jeho subjekty, ktoré jednotlivo rozoberá. Prvá kapitola sa zaoberá problematikou pandémie COVID-19 a jej vplyvmi na poisťný trh. Rovnako sa do určitej miery dotýka aj témy digitalizácie v poisťovníctve, ktorá sa v súvislosti s pandemiou dostala do iných rozmerov a úzko súvisí so spôsobom uzatvárania poistenia.

1.1 Definícia poistenia

Existuje množstvo definícií významu slova poistenie. Definície sa zväčša odlišujú v závislosti od toho, na ktorý aspekt v súvislosti poisťných vzťahov sa autor zameriava.

Poistenie môžeme definovať ako spojitosť dvoch zmluvných strán, kde jednou z nich je poisťovňa, ktorá poisťuje a prijíma poistné. Na základe poistného je potom poisťovňa schopná a ochotná druhej zmluvnej strane, poistenému, kompenzovať straty, ktoré mu vzniknú v dôsledku nastatia poistnej udalosti.¹

Rovnako môžeme poistenie chápať ako nástroj eliminujúci neistotu v budúcnosti.² Hovoríme teda o istom zásahu, ktorý sa snaží znížiť súčasné riziko prostredníctvom presunu rizika z jednotlivca na trh.³

V súkromnom poistení je bežné za transfer rizika zaplatiť poistné. Vzhľadom na to môžeme poistenie vnímať aj ako zámenu nejistej straty neidentifikovateľnej veľkosti (znehodnotenie vlastníctva) za nízku, vopred určenú finančnú hodnotu (poistné hradené poisťníkom).⁴

¹ MAJTÁNOVÁ, Anna a kol. *Poisťovníctvo*. Bratislava: Wolters Kluwer (Iura Edition), 2009. 322 s. ISBN 978-80-8078-260-3.

² HEMPEL, C.G. *Aspects of Scientific Explanation: And Other Essays in the Philosophy of Science*. New York: Free Press, 1965. 504 s. ISBN 978-0029143407.

³ EHRLICH, J. – BECKER, G. S. Market Insurance, self-insurance, and self-protection. In *Journal of Political Economy*. 1972, č. 80, s. 623-648. Dostupné na: <https://ssrn.com/abstract=961496>

⁴ HAX, Karl. *Grundlagen des Versicherungswesens*. Wiesbaden: Gabler, 1964. 116 s. ISBN 978-3-663-00619-0.

Keď sa na poistenie pozrieme z istého časového hľadiska, môžeme ho charakterizovať ako zámenu dnešných finančných prostriedkov za budúce finančné prostriedky s vedomím nerovnocennosti medzi uhradeným poistným a plnením poistného.⁵

Pod poistením sa rozumie aj forma vzájomného zdieľania strát, kde si klienti zakladajú kolektívny fond, z ktorého sa bude škoda uhrádzať len tým, ktorých škoda naozaj zasiahne.⁶

Taktiež môžeme poistenie chápať aj ako ekonomický orgán, ktorého princípom je súdržnosť a je konstituovaný za účelom vytvorenia fondu, ktorého nutnosť je dôležitá za predpokladu nastatia javu, ktorého vznik môžeme vopred predpokladať.⁷

1.1.1 Klasifikácia poistenia podľa zákona o poisťovníctve

Klasifikáciu poistenia aktuálne upravujú dva právne predpisy, a to Občiansky zákonník a Zákon o poisťovníctve, avšak z pohľadu rozličných kritérií. Všeobecne môžeme poistenie posudzovať na základe:

- **rovnorodosti poistného rizika** (členené na druhy, odvetvia) a tvorby rezervy (životné a neživotné poistenie),
- **predmetu poistenia** (poistenie majetku, osôb, zodpovednosti za škodu a poistenie právnej ochrany),
- **záväznosti vzniku** (zákonné, povinné zmluvné a dobrovoľné zmluvné poistenie).⁸

S ohľadom na zameranie a cieľ práce sme sa rozhodli viac rozobrať práve klasifikáciu poistenia z hľadiska Zákona o poisťovníctve. V závislosti od podmienok potrebných k nadobudnutiu povolenia na realizáciu poisťovacej činnosti, Zákon o poisťovníctve rozdeľuje poistenie na druhy poistenia, a to na životné a neživotné poistenie.

Tieto druhy poistenia predstavujú skupinu poistných odvetví, ktoré sa delia na základe rovnorodosti poistného rizika. Pre dané odvetvia, ktoré sa delia do ôsmich skupín

⁵ ARROW, K. J. Uncertainty and the Welfare Economics of Medical Care. In *American Economic Review* [online]. 1963, č. 53, s. 941-973. Dostupné na: <https://assets.aeaweb.org/asset-server/files/9442.pdf>

⁶ VAUGHAN, E. J. – VAUGHAN, T. M. *Fundamentals of Risk and Insurance*, 11th Edition. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc., 2014. 688 s. ISBN 9781118805602.

⁷ MANES, A. *Insurance: facts and problems; selected lectures on business administration and economics*. New York, London: Harper and Brother Publ., 1938. 182 s.

⁸ GÜRTLER, Mikuláš. *Finančné sprostredkovanie a finančné poradenstvo na poistnom trhu v Slovenskej republike*. Praha: Wolters Kluwer, 2015. 104 s. ISBN 978-80-8168-313-8.

vydáva orgán dohľadu, v tomto prípade ide o Národnú banku Slovenska, povolenie na realizáciu poisťovacej činnosti. Čo sa týka osobitných odvetví životného poistenia zaraďujeme sem poistenie osôb spolu s poistením úrazu a choroby, kapitalizačné operácie či správu fondov. Pod neživotné poistenie spadá poistenie majetku, právnej ochrany, finančných strát a zodpovednosti za škodu.⁹

1.2 Charakteristika poistných druhov

Ako sme už uviedli v predošlej podkapitole, Zákon o poisťovníctve poistenie člení na druhy poistenia, životné a neživotné. Toto členenie je významné, keďže povaha týchto poistení je odlišná predovšetkým z pohľadu realizácie poistného plnenia. Čo sa týka životného poistenia, môžeme takmer s určitosťou povedať, že poistné plnenie v priebehu trvania poistného vzťahu nastane. Naopak, v prípade neživotného poistenia nemôžeme s určitosťou tvrdiť, že poistné plnenie nastane, pretože k nemu nemusí dôjsť vôbec.¹⁰

Ďalšou podstatnou odlišnosťou medzi životným a neživotným poistením je rozsah, v akom má byť poistné plnenie vyplatené. V životnom poistení poistné plnenie zväčša predstavuje inkaso celej poistnej sumy, ktoré môže byť navýšené o podiel plynúci z výnosu z investovania. Na druhej strane plnenie v neživotnom poistení ovplyvňuje to, do akej miery bola škoda spôsobená s ohľadom na obmedzenie poistnou sumou.¹¹

1.2.1 Životné poistenie a klasifikácia produktov životného poistenia

Životné poistenie sa vzhľadom na mnohé aspekty dnešnej spoločnosti čoraz viac dostáva do popredia. Predovšetkým v období pandémie, kedy sme denne zaznamenávali alarmujúce čísla infikovaných osôb a úmrtí na ochorenie Covid-19, životné poistenie nadobudlo ešte väčší význam ako kedykoľvek predtým. Spomínaná pandémia, ktorej sa v práci ešte budeme venovať, do značnej miery ovplyvnila postoj spotrebiteľov vo vzťahu k životnému poisteniu, rovnako ako aj konanie poisťovní, ktoré museli v súvislosti s ňou prijať isté opatrenia a vykonať určité zmeny v ponuke svojich poistných produktov. Vzhľadom na tieto skutočnosti sme sa v práci rozhodli zamerať práve na oblasť životného poistenia.

⁹ tamtiež

¹⁰ CHOVAN, Pavel. *Poisťovníctvo v kocke: učebnica pre pracovníkov v poisťovníctve*. Bratislava: Slovenská asociácia poisťovní, 2006. 359 s. ISBN 80-967410-1-2.

¹¹ tamtiež

Vo všeobecnosti je ponuka produktov životného poistenia považovaná za adekvátnu voľbu potenciálneho klienta pri zameraní sa na jeho životnú úroveň či investovanie peňažných prostriedkov. Voľba životného poistenia predstavuje z pohľadu potenciálnych klientov rozhodnutie vykonávané na základe dvoch základných prístupov. Jedným z nich je poistný prístup, ktorý je založený na poistnej ochrane života a zdravia. Druhým je investičný prístup, kde produkty životného poistenia majú sporiaci charakter.¹²

S ohľadom na klasifikáciu produktov životného poistenia rozlišujeme:

Rizikové životné poistenie predstavujúce typ postenia, ktorý nezahŕňa sporiacu časť, tým pádom klient, resp. poistený po skončení poistnej doby nenadobudne poistné plnenie zo zaplateného poistného. Poistné bude klientovi vyplatené iba v tom prípade, ak nastane poistná udalosť, a to smrť, keďže zaplatené poistné je výhradne rizikové poistné.¹³

Kapitálové životné poistenie, ktoré predstavuje najfrekvencovanejšie životné poistenie, obsahuje popri rizikovej zložke aj kapitálovú zložku. Kapitálová zložka, resp. rezerva funguje ako zdroj poistného plnenia v prípade smrti či dožitia, a práve preto predstavuje toto poistenie tiež dlhodobú účinnú formu sporenia. Kapitálová rezerva sa hromadí vďaka poisťovni, ktorá s ňou neustále pracuje a zhodnocuje ju.¹⁴

Investičné životné poistenie odlišujeme od kapitálového poistenia vzhľadom na to, že ponúka rizikové poistenie v kombinácii s investovaním finančných prostriedkov do rozličných finančných nástrojov. Predstavuje riskantnejšiu formu poistenia oproti klasickému kapitálovému poisteniu, pretože poisťovňa zdroje poistenia investuje v zastúpení poistníka. Spravidla tu však platí, že vyšší risk predstavuje aj možnosť vyššieho výnosu.¹⁵

Zmiešané životné poistenie sa považuje za najpopulárnejší produkt čo sa týka životného poistenia. Je vhodnou voľbou v prípade smrti alebo dožitia, kde poistné plnenie je vyplácané poistencovi po vypršaní doby poistenia, alebo pozostalým, pokiaľ dôjde k úmrtiu poisteného v čase trvania poistenia. Vo všeobecnosti môžeme životné poistenie kombinovať aj s inými pripoisteniami, ktoré sa zameriavajú v súvislosti s krytím aj na iné riziká.¹⁶

¹² MAJTÁNOVÁ, Anna a kol. *Poisťovníctvo*. Bratislava: Wolters Kluwer (Iura Edition), 2009. 322 s. ISBN 978-80-8078-260-3.

¹³ CHOVAN, Pavel. *Poisťovníctvo v kocke: učebnica pre pracovníkov v poisťovníctve*. Bratislava: Slovenská asociácia poisťovní, 2006. 359 s. ISBN 80-967410-1-2.

¹⁴ tamtiež

¹⁵ tamtiež

¹⁶ tamtiež

1.3 Subjekty poistného trhu

Poistný trh, ktorý je súčasťou finančného trhu, predstavuje mechanizmus istých trhových inštrumentov a regulačných zásahov, na základe ktorých je možné zaistiť prúd finančných prostriedkov a služieb medzi jednotlivcov na poistnom trhu. Na poistnom trhu sa stretávajú subjekty ponuky a dopytu. Subjekty na strane dopytu sa snažia minimalizovať následky potenciálneho rizika zaobstaraním si poistenia, zatiaľ čo pre subjekty na strane ponuky, ktoré poskytujú poistnú ochranu, predstavuje poistenie jadro ich podnikateľskej aktivity. Medzi subjekty poistného trhu zaradujeme:

- **poisťovne, zaisťovne a sprostredkovateľov**, ktorí na poistnom trhu vystupujú na strane ponuky,
- **klientov** (fyzické, právnické osoby, štát), ktorí na poistnom trhu vystupujú na strane dopytu,
- **orgán dohľadu a regulácie nad poistným trhom, asociácie**.¹⁷

1.3.1 Vybrané subjekty poistného trhu

Vzhľadom na predmet bakalárskej práce sa budeme v téme subjektov poistného trhu zameriavať len na niektoré z nich. Týmito subjektmi sú poisťovne, sprostredkovatelia poistenia a klienti poisťovne, resp. poistníci, ktorých si bližšie charakterizujeme.

Poisťovňa, iným názvom aj poisťovacia spoločnosť, figuruje na poistnom trhu ako subjekt strany ponuky, ktorý poskytuje klientom, resp. poistníkom poistnú zábezpeku a s ňou späté činnosti. Z pohľadu práva definujeme poisťovňu ako určitú právnickú osobu sídliacu v Slovenskej republike, ktorá v zmysle povolenia od Národnej banky Slovenska vykonáva poisťovaciu činnosť.¹⁸

Sprostredkovateľ poistenia má na poistnom trhu status istého článku, ktorý vstupuje do vzájomného vzťahu medzi poisťovňou a jej klientom. Jeho významnou funkciou v rámci tohto vzťahu je snaha o minimalizovanie nesúmernosti dát medzi poisťovňou a klientom, ktorý je z profesionálneho hľadiska v tomto vzťahu znevýhodnený. Poznáme dva základné druhy sprostredkovateľov, ktorých

¹⁷ PASTORÁKOVÁ, Erika a kol. *Poistný trh*. Bratislava: Ekonóm, 2017. 194 s. ISBN 978-80-225-4431-3.

¹⁸ ONDRUŠKA, Tomáš a kol. *Riadenie rizík a poisťovníctvo*. Praha: Wolters Kluwer, 2022. 396 s. ISBN 978-80-7676-402-6.

identifikujeme na základe ich spätosti k poisťovni a klientovi. Ide o poisťovacieho agenta a poisťovacieho poradcu.

Poisťovací agent zastupuje konkrétnu poisťovňu, s ktorou má uzatvorený zmluvný vzťah a na poistnom trhu ponúka klientom jej produkty. Z tohto vzťahu mu plynú provízie v závislosti od poistných zmlúv, ktoré s klientmi uzatvorí. Druhým typom sprostredkovateľa je už spomínaný poisťovací poradca, ktorý na rozdiel od agenta nemá zmluvný vzťah so žiadnou poisťovňou, ale zastupuje záujmy klienta. V tomto prípade mu odmenu za služby poskytuje klient.¹⁹

Klient poisťovne zastupuje na poistnom trhu stranu dopytu. V prvom rade ide o fyzickú/právnickú osobu alebo štát, respektíve potenciálneho klienta, ktorý vzhľadom na dopyt po poistnej ochrane uzatvára poistenie, a tak sa stáva klientom. Klient uzatvára poistenie na základe poistnej zmluvy, pričom konkrétny poistný produkt určuje pozíciu klienta. Ide o dva druhy klientov, ktorí sú charakteristickí obzvlášť pri uzatvorení niektorého z produktov životného poistenia, a to poistník a poistený.

Poistník je subjekt, ktorým môže byť fyzická ale aj právnická osoba. Uzatvára s poisťovňou poistnú zmluvu, z ktorej mu plynú určité práva a povinnosti, ako napríklad právo na vyplatenie poistného plnenia či povinnosť uhrádzať poistné. Na druhej strane je tu poistený, ktorým môže byť tak isto fyzická, ale aj právnická osoba, zároveň však nemusí byť aj poistníkom. V tomto prípade ide o osobu, na ktorej život alebo zdravie sa poistenie vzťahuje, resp. je predmetom poistenia. Poistník a poistený je zväčša tá istá osoba, ale ako sme už uviedli, existujú prípady, kedy ide o dve rozdielne osoby. Napríklad, keď rodič poistí svoje maloleté dieťa stáva sa poistníkom, keďže uzatvára poistnú zmluvu v prospech svojho maloletého dieťaťa a uhrádza za neho poistné. Dieťa je v tomto prípade poistený, keďže na jeho osobu sa poistenie vzťahuje.²⁰

1.4 Pandémia COVID-19 a poistný trh

Jednou z tém, ktorá v rámci bakalárskej práce nemôže ostať neopomenutá je pandémia COVID-19, keďže cieľom práce je skúmať dopad pandémie COVID-19 na poistný trh a správanie sa spotrebiteľov poistného trhu pred a počas pandémie. V prvom rade považujeme za dôležité vysvetliť samotný pojem pandémie COVID-19, aby sme mohli lepšie pochopiť, do akej miery ovplyvnila situáciu práve v oblasti poisťovníctva.

¹⁹ tamtiež

²⁰ tamtiež

1.4.1 *Pandémia COVID-19 a jej vplyv na poistný trh*

Pandémia COVID-19 je celosvetové prepuknutie infekčného ochorenia spôsobeného koronavírusom SARS-CoV-2. Ochorenie COVID-19 spôsobuje predovšetkým problémy dýchacích ciest, v niektorých prípadoch však môže spôsobiť zápal pľúc či dokonca smrť pacienta. Tento vírus sa prenáša rôznymi spôsobmi, ale najčastejšie k nakazeniu dochádza prenosom kvapôčkových výlučkov počas kýchania, kašľania či dokonca rozprávania. Možný je taktiež prenos cez infikované predmety. Medzi najčastejšie príznaky tohto ochorenia radíme vysokú teplotu, kašeľ, problémy s dýchaním, bolesti hlavy či svalov, únavu, ale aj stratu určitých zmyslových vnemov ako čuch a chuť.²¹

Prvé prípady nového koronavírusu boli zistené v Číne v decembri 2019, pričom vírus sa rýchlo rozšíril do iných krajín po celom svete. To viedlo Svetovú zdravotnícku organizáciu k vyhláseniu ohrozenia verejného zdravia medzinárodného významu 30. januára 2020 a k charakterizácii ohniska ako pandémie 11.marca 2020. Od začiatku pandémie COVID-19 zomrelo v európskom regióne na túto chorobu viac ako 2 milióny ľudí.²²

V prípade Slovenska, prvý prípad koronavírusu bol zaznamenaný 6.marca 2020 u 52-ročného muža z Bratislavského kraja. Slovensko rovnako ako aj ostatné krajiny sveta bolo nútené zaviesť potrebné opatrenia, ktoré mali zamedziť šíreniu koronavírusu COVID-19. Medzi nimi bolo napríklad Zriadenie krízového štábu, ktoré bolo vedené Ministerstvom vnútra SR spolu s hlavným hygienikom a ostatnými predstaviteľmi ministerstiev. Ďalej sa zaviedlo preventívne meranie teploty cestujúcich na letiskách, hraničné kontroly, informačná kampaň v súvislosti s COVID-19, nákup OOPP , dezinfekčných prostriedkov pre zdravotnícke zariadenia a mnoho ďalších.²³

Po vypuknutí pandémie COVID-19 sa poisťovníctvo spoločne s inými sektormi muselo vyrovnat' s jej priamymi a nepriamymi dôsledkami na každodenný život, zdravie a hospodárstvo ľudí. Poisťovatelia zaznamenali spomalenie poistného, ktoré vypísali v roku 2020 v porovnaní s rokom 2019. Išlo najmä o sektore životného poistenia, v ktorom sa objemy poistného dokonca znížili, keďže zákazníci mohli znížiť diskrečné výdavky, ako sú napríklad životné poisťky. Zatiaľ čo v mnohých krajinách museli poisťovatelia v roku 2020

²¹ MIRRI. Čo je Covid-19? [online]. [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: <https://korona.gov.sk/co-je-covid-19/>

²² WHO. Coronavirus disease (COVID-19) pandemic. [online]. [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: <https://www.who.int/europe/emergencies/situations/covid-19>

²³ Viac k tomu: MZSR. Slovensko zaznamenalo prvý potvrdený prípad ochorenia COVID-19. [online]. 6.3.2020 [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: <https://www.health.gov.sk/Clanok?koronavirus-pripad-prvy-opatrenia>

platiť vyššie platby ako v roku 2019 v sektore životného poistenia, poisťovatelia zaznamenali pokles platieb v sektore neživotného poistenia. Tento pokles možno pripísať zníženej frekvencii automobilových nehôd v dôsledku uzatváracích opatrení, čo vedie k menšiemu počtu poistných nárokov na motorové vozidlá. Pokles sa však do určitej miery vykompenzoval rastúcimi platbami nárokov v iných neživotných poistkách, ako napríklad v prípadoch prerušenia podnikania, keď podniky mali uplatniteľné krytie straty príjmov v dôsledku COVID-19. Na konci roka 2020 súdy v niektorých jurisdikciách stále posudzovali, či poistné zmluvy poskytujú krytie týchto strát súvisiacich s pandémiou.²⁴

Poisťovateľom sa vo väčšine jurisdikcií celkovo podarilo zlepšiť zisky z poistenia v segmente neživotného poistenia, pričom im priniesol prospech pokles miery strát. Neživotní poisťovatelia zaznamenali v roku 2020 zisky z poistenia takmer vo všetkých jurisdikciách, ktoré podávajú správy. Aj životným, neživotným a zloženým poisťovateľom sa zvyčajne podarilo získať pozitívny investičný príjem napriek nestálosti na finančných trhoch a nízkym úrokovým sadzbám, ktoré opäť klesli v roku 2020. Pri niektorých poisťovateľov, najmä v sektore životného prostredia, bola investičná výkonnosť nižšia ako v roku 2019.²⁵

Celkovo zostal rok 2020 ziskovým rokom pre poisťovateľov, hoci zisky boli nižšie ako v roku 2019, najmä pre poisťovateľov životného prostredia. Poisťovatelia preukázali silnú odolnosť v prvom roku pandémie, pričom úroveň vlastného imania akcionárov bola na konci roka podobná alebo vyššia ako v roku 2019. Výzva viacerých orgánov dohľadu na zadržanie a zachovanie ziskov za rok 2019 mohla prispieť k zabezpečeniu dostatočnej kapacity poisťovateľov na absorbovanie potenciálnych strát v roku 2020.²⁶

1.4.1.1 Vplyv COVID-19 na poistný trh z pohľadu spotrebiteľov

Na základe hlbšieho skúmania poistného trhu zo spotrebiteľskej strany môžeme povedať, že pandémia viedla k zvýšeniu ich informovanosti o potrebe poistnej ochrany, čo malo krátkodobý a dlhodobý vplyv na inováciu produktov. Pandémia napríklad spôsobila nárast dopytu spotrebiteľov po poistnom krytí medzi mladšími demografickými skupinami. To zahŕňalo mileniálov, najmä v ázijsko-tichomorskom regióne, USA a Kanade. Tento trend sa zhoduje so zvýšeným online predajom v dôsledku narušeného osobného predaja

²⁴ OECD. Global insurance market trends 2021. [online]. [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: <https://www.oecd.org/daf/fin/insurance/Global-Insurance-Market-Trends-2021.pdf>

²⁵ tamtiež

²⁶ tamtiež

počas obmedzení pohybu. V dôsledku toho mnohé poisťovne uviedli na trh produkty distribuované digitálne, ktoré boli zamerané na mladšie skupiny.²⁷

Spoločnosť LIMRA a Boston Consulting Group v období od júla do augusta 2020 uskutočnila prieskum na americkom poistnom trhu, počas ktorého bolo oslovených takmer 4000 Američanov za účelom zistenia, ako COVID-19 ovplyvnil vnímanie a správanie spotrebiteľov pri kúpe životného poistenia. Prieskum ukázal, že COVID-19 zvýšil informovanosť spotrebiteľov o dôležitosti krytia životného poistenia. Medzi marcom 2020 a júlom 2020 sa podľa výskumu LIMRA počet Američanov, ktorí uviedli, že cítia zvýšenú potrebu životného poistenia, zvýšil zo 49% na 58%. Táto štúdia ukazuje na to, že tretina spotrebiteľov (32 %), ktorí začali nakupovať životné poistenie, bola vyvolaná pandémiou. Štúdia sa zaoberala aj tým, ako by spotrebiteľia pristupovali k nákupnému procesu. Dovtedy bola najbežnejšou metódou nákupu životného poistenia osobná spolupráca s finančným profesionálom. Obavy z COVID-19 však spôsobili, že stretnutie tvárou v tvár bolo pre mnohých Američanov neatraktívne. Z výsledkov, ktoré štúdia priniesla je zrejmé, že 4 z 10 spotrebiteľov si kúpili životné poistenie v čase pandémie pomocou hybridu online a prostredníctvom konzultácií s finančným profesionálom, čo predstavuje nárast o 10 percentuálnych bodov v porovnaní s nákupmi životného poistenia pred pandémiou.²⁸

Prieskum medzi 2700 spotrebiteľmi v celej Európe a Severnej Amerike uskutočnila aj spoločnosť EY. Účelom tohto prieskumu bolo zistiť, ako pandémia COVID-19 ovplyvnila ich životy a potreby poistenia. V Európe sa prieskum uskutočnil vo Francúzsku a Taliansku. Výsledky prieskumu ukázali, že až 66% zákazníkov by prejavilo záujem o produkty, ktoré by v prípade straty zamestnania v dôsledku pandémie zaplatili trojmesačný príjem. 67% spotrebiteľov by vymenilo osobné zdravotné údaje za produkt s nižšími alebo prispôbenými mesačnými sadzbami. 71% spotrebiteľov zase preukázalo otvorený prístup k rezervám svojho životného poistenia v prípade núdze. Tento výsledok bol v súlade

²⁷ RGA. 7 Key Ways Insurers Pivoted to Meet Consumer Demand During the COVID-19 Pandemic. [online]. 7.7.2022 [cit. 2023-03-26]. Dostupné na: <https://www.rgare.com/knowledge-center/media/articles/7-key-ways-insurers-pivoted-to-meet-consumer-demand-during-the-covid-19-pandemic>

²⁸ LIMRA. COVID-19 Drives Consumers to Seek Hybrid Experience When Buying Life Insurance. [online]. 26.10.2020 [cit. 2023-03-26]. Dostupné na: <https://www.limra.com/en/newsroom/news-releases/2020/covid-19-drives-consumers-to-seek-hybrid-experience-when-buying-life-insurance/>

s prejavým záujmom o produkt, ktorý by sa vyplácal v prípade straty zamestnania, aby sa znížilo riziko v neistých časoch.²⁹

Čo sa týka prístupu spotrebiteľov k nákupnému procesu, na trhoch EÚ uprednostňovalo digitálny kontakt so svojimi agentmi pred pandémiou COVID-19 iba 28% spotrebiteľov, pričom počas pandémie tento záujem vzrástol na neuveriteľných 43%. Z prieskumu takisto vyplynulo, že 63% respondentov z EÚ prejavilo záujem o kúpu produktov zdravotného poistenia a 58% o kúpu produktov životného poistenia online. Jednou z hlavných obáv, ktoré vyplynuli z prieskumu, bolo nedostatočné porozumenie o rozsahu pokrytia svojich produktov (životné, dôchodkové) zo strany spotrebiteľov, čo sa ukázalo až u 64% respondentov. Na základe výsledkov tohto prieskumu môžeme konštatovať, že pod vplyvom pandémie COVID-19 dochádza nielen k posunu v typoch poistných produktov, ktoré zákazníci požadujú, ale aj v spôsobe, akým chcú spotrebiteľia tieto produkty nakupovať a komunikovať so svojou poisťovňou.³⁰

1.4.2 Vplyv COVID-19 na slovenský poistný trh

Poistný trh na Slovensku, rovnako ako aj v iných krajinách sveta, sa musel pomerne rýchlo prispôbiť novovzniknutej pandemickej situácii. Poisťovne boli nútené do ponúkaných poistných produktov zakomponovať krytie poistných udalostí súvisiacich s ochorením COVID-19. Keď sa pozrieme na najväčšiu komerčnú poisťovňu na Slovensku, Allianz-Slovenskú poisťovňu, tá v oblasti životného poistenia zaviedla krytie koronavírusu v prípadoch ako pracovná neschopnosť, hospitalizácia, chirurgický zákrok, invalidita, kritické choroby a smrť. Poisťovňa vyplácala klientom poistné plnenie z uvedených poistných udalostí, pokiaľ bolo preukázateľné, že vznikli v dôsledku ochorenia COVID-19.³¹

Allianz-Slovenská poisťovňa zaznamenala od marca 2020 do konca roka nahlásených 434 poistných prípadov súvisiacich s koronavírusom v hodnote 350-tisíc eur. Najväčší počet poistných prípadov sa týkal úmrtí, ktorých bolo nahlásených 162, zatiaľ čo na druhom mieste bola práceneschopnosť, ktorú nahlásilo 116 klientov. Poisťovňa

²⁹ VOLKAERTS, Kris. EY Global Insurance Consumer Survey in times of COVID-19: 3 takeaways. [online]. 28.5.2021 [cit. 2023-03-27]. Dostupné na: https://www.ey.com/en_be/financial-services/ey-global-insurance-consumer-survey-in-times-of-covid-19-3-takeaways

³⁰ tamtiež

³¹ KANDERKOVÁ, Helena. Životná poisťka kryje aj koronavírus. [online]. 31.3.2020 [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: https://www.allianz.sk/sk_SK/sukromne-osoby/ine-stranky/tlacove-centrum/zivotna-poistka-kryje-aj-koronavirus.html

taktiež v súvislosti s pandémiou zaznamenala v roku 2020 zvýšený záujem o životné poistenie a pokles storn poistných zmlúv v životnom poistení. Uzatvárané životné poistky sa týkali predovšetkým krytia chorôb, straty príjmu v prípade práceneschopnosti a hospitalizácie. Výraznejší nárast bol zaznamenaný hlavne v letných mesiacoch po skončení prvej vlny pandémie.³² V novembri roku 2021 poisťovňa evidovala až 2311 poistných udalostí spojených s ochorením COVID-19. Viac ako polovicu z nich, až 1283 prípadov tvorili úmrtia. Čo sa týka životného poistenia, Allianz do konca októbra 2021 vyplatila klientom viac ako 3 milióny eur v súvislosti s ochorením COVID-19.³³

Pandémia v rámci celého svojho trvania do veľkej miery ovplyvnila štatistiku poistných udalostí. V období od marca 2020 do marca 2022 zaznamenala Allianz-Slovenská poisťovňa až 12-tisíc úmrtí, z ktorých 2000 súviselo s ochorením COVID-19. Poisťovňa v týchto prípadoch vyplatila klientom takmer 4 milióny eur. K zvýšenej úmrtnosti okrem ochorenia COVID-19 sa podpísal aj nárast ochorení, ktoré boli v čase pandémie zanedbané. Ochorenia obehovej sústavy zapríčinili až 40% úmrtí, nádorové ochorenia 15% a nezaostávali ani ochorenia dýchacej sústavy. Podľa štatistiky úmrtnosti z údajov poskytnutých Štatistickým úradom vyplýva, že v roku 2021 úmrtnosť na Slovensku stúpila až o 37% oproti priemeru piatich rokov pred pandémiou. V tomto roku tak zomrelo najviac ľudí v novodobej histórii Slovenska.³⁴

1.4.3 Vplyv COVID-19 na digitalizáciu a spôsob uzatvárania poistenia

Hoci pandémia COVID-19 negatívne ovplyvnila početné množstvo oblastí celého sveta, vo veľkej miere prispela k rozvoju digitalizácie. Napriek tomu, že do roku 2020 fungoval poistný trh predovšetkým na osobnej interakcii, po prepuknutí pandémie museli poisťovne hľadať iné metódy, ako zotrvať v interakcii so svojimi klientami. Svoje služby začali postupne digitálne transformovať tak, aby si mohli klienti cez internet pohodlne

³² KANDERKOVÁ, Helena. Allianz-SP vyplatila za COVID-19 už skoro štvrt' milióna eur, najviac za úmrtia. [online]. 27.1.2021 [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: https://www.allianz.sk/sk_SK/sukromne-osoby/ine-stranky/tlacove-centrum/Allianz-SP-vyplatila-za-COVID-19-uz-skoro-stvrt-miliona-eur-najviac-za-umrtia.html

³³ KANDERKOVÁ, Helena. Za covid-19 vyplatila Allianz už vyše 3 milióny eur. [online]. 4.11.2021 [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: https://www.allianz.sk/sk_SK/sukromne-osoby/ine-stranky/tlacove-centrum/Za-covid-19-vyplatil-Allianz-uz-vyse-3-miliony-eur.html

³⁴ KANDERKOVÁ, Helena. Cez pandémiu stúpol počet úmrtí nielen na Covid-19. [online]. 7.4.2022 [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: https://www.allianz.sk/sk_SK/sukromne-osoby/ine-stranky/tlacove-centrum/cez-pandemiu-stupol-pocet-umrti-nielen-na-Covid-19.html

vyberať poisťné produkty, či uzatvárať a rušiť poisťné zmluvy. V rámci digitalizácie tak vzniklo množstvo noviniek.

Jednou z nich sú bezkontaktné služby, ktoré síce poisťovne využívali aj predtým, ale v čase pandémie sa ich počet, kvalita a úroveň poskytovania informácií rapídne zvýšila. V rámci nich majú klienti možnosť uzatvárať a rušiť poisťné zmluvy, získavať informácie o poisťných produktoch a využívať služby profesionálneho poradenstva.³⁵

Zmeny a úpravy v rámci digitalizácie si vyžadovali aj webové stránky poisťovní. Účelom bolo zjednodušiť klientom proces hľadania, vybavovania, ako aj kontrolovania poisťných zmlúv. Poisťovne sa zamerali aj na to, aby bol web responzívny, resp. aby sa vedel prispôbiť zariadeniu, na ktorom je zobrazovaný. Súčasťou upravených webových stránok sú aj kvalitnejšie online kalkulačky, ktoré predstavujú inteligentný prostriedok, prostredníctvom ktorého si klienti dokážu sami vypočítať približnú sumu životného aj neživotného poistenia. Okrem pomoci pre klienta uľahčujú prácu aj samotným poisťovniam, ktoré vďaka uvedeným dátam vedia odhadnúť preferencie klienta.³⁶

V rámci digitalizácie sa poisťovne zamerali aj na skvalitnenie online komunikácie, s ktorou boli pred pandémiou spojené mnohé komplikácie. Počas pandémie sa poisťovne snažili túto oblasť komunikácie posilniť a byť klientovi k dispozícii v podstate neustále, na čo využívali nie len telefonickú a mailovú formu komunikácie, ale aj sociálne siete, aplikácie či chaty.³⁷ V neposlednom rade prišli poisťovne s novinkou online vybavovania životného poistenia, čo úzko súvisí s predmetom tejto práce. Životné poistenie si mohli klienti pred pandémiou, na rozdiel od neživotného poistenia, vybaviť len osobne s nutnosťou podpisu. Vzhľadom na značné obmedzenie pohybu v súvislosti s pandémiou a tým zníženie záujmu o tento druh poistenia, poisťovne prišli s možnosťou uzatvoriť si životné poistenie online a bez potreby podpisu.³⁸

Na základe vyššie uvedených príkladov môžeme konštatovať, že digitalizácia počas pandémie COVID-19 priniesla nespočetné množstvo zaujímavých a inovatívnych zmien.³⁹ Široká škála možností v rámci online priestoru, kvalitnejšia komunikácia či samotná možnosť uzatvoriť si poistenie v rámci online priestoru by tak mohli pozitívne ovplyvniť záujem o tento druh ochrany zo strany spotrebiteľov.

³⁵ MSG life Slovakia. Poistný trh na Slovensku v súčasnej dobre digitalizácie. [online]. 30.1.2023 [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: <https://msg-life.sk/clanky/poistovnictvo/poistny-trh/>

³⁶ tamtiež

³⁷ tamtiež

³⁸ tamtiež

³⁹ tamtiež

2 Cieľ práce

Pandémia COVID-19, ako sme už uviedli, v mnohých ohľadoch ovplyvnila fungovanie poisťného trhu a priniesla rôzne zmeny do tejto oblasti finančného sektora. Predmetom skúmania práce sa stalo predovšetkým životné poistenie, ktorého potreba sa v súvislosti s ochorením COVID-19 výrazne zvýšila. Na tento fakt reagovali jednak poisťovne, ale aj samotní spotrebitelia, ktorí si túto potrebu začali viac uvedomovať, čo sa pretavilo do zvýšeného záujmu o uzatvorenie tohto druhu poistenia.

Cieľom záverečnej práce je preto zistiť, ako sa zmenilo správanie spotrebiteľov na poisťnom trhu v súvislosti s pandémiou COVID-19 v oblasti životného poistenia.

Na dosiahnutie hlavného cieľa je potrebné stanovenie čiastkových cieľov. Prvým z nich je nevyhnutnosť oboznámenia sa s riešenou problematikou prostredníctvom štúdia odbornej literatúry, článkov a internetových zdrojov. Týmto procesom zozbierame vhodné zdroje, ktoré sa budeme snažiť logicky zlúčiť, aby sme mohli korektne zadefinovať pojmy a charakterizovať teoretické poznatky súvisiace s témou práce. Pracovať budeme predovšetkým so slovenskou a zahraničnou odbornou literatúrou a článkami v elektronickej aj knižnej forme. Ďalším a veľmi podstatným krokom pri naplňaní hlavného cieľa je voľba vhodného spôsobu zberu dát so zameraním na posúdenie zmien v spotrebiteľskom správaní na poisťnom trhu. Pri zbere a následnom vyhodnocovaní dát budeme využívať rôzne metódy.

Po zadefinovaní hlavného a čiastkových cieľov sme si stanovili hypotézy, ktoré sa budeme snažiť v práci potvrdiť alebo vyvrátiť. Hypotézy sme formovali na základe štúdie spoločností LIMRA a Boston Consulting Group.⁴⁰

Hypotéza 1: Počas pandémie COVID-19 spotrebitelia vo veku 31-40 rokov rozšírili rozsah svojho životného poistenia.

Hypotéza 2: Počas pandémie COVID-19 vzrástol počet životných poistení uzatvorených prostredníctvom online priestoru spotrebiteľmi vo veku 21-30 rokov.

⁴⁰ LIMRA. COVID-19 Drives Consumers to Seek Hybrid Experience When Buying Life Insurance. [online]. 26.10.2020 [cit. 2023-03-26]. Dostupné na: <https://www.limra.com/en/newsroom/news-releases/2020/covid-19-drives-consumers-to-seek-hybrid-experience-when-buying-life-insurance/>

3 Metodika práce a metody skúmania

Pri dosahovaní hlavného cieľa sme použili rôzne metódy. Prvou z nich bola analýza literatúry, v rámci ktorej sme zozbierali, študovali a následne spracovali odbornú literatúru. Pri práci s literatúrou sme použili metódu syntézy, pričom sme jednotlivé zdroje literatúry spájali do jedného celku.

Ďalším krokom k naplneniu hlavného cieľa bol zber údajov, na ktorý sme z hľadiska povahy práce použili metódu dotazníka. Dotazník je výskumný nástroj alebo nástroj prieskumu, ktorý pozostáva zo súboru otázok alebo výziev určených na zhromažďovanie informácií od jednotlivcov, či skupín ľudí.⁴¹ Možno ho klasifikovať ako kvantitatívnu aj kvalitatívnu metódu v závislosti od povahy otázok.⁴²

V bakalárskej práci bol použitý internetový dotazník vytvorený prostredníctvom aplikácie Google Forms. Dotazník bol zostavený z dvadsiatich uzavretých a otvorených otázok, ktoré boli orientované smerom k spotrebiteľovi na poistnom trhu. Otázky boli koncipované tak, aby boli jasné a zrozumiteľné pre čo najväčšiu vzorku potenciálnych respondentov. Zmyslom dotazníka bolo v prvom rade zozbierať základné demografické údaje o respondentoch a údaje potrebné na analýzu správania sa spotrebiteľa na poistnom trhu pred a počas pandémie COVID-19.

Po zostavení dotazníka bola potrebná jeho distribúcia, pričom v súlade s prácou bolo nevyhnutné stanoviť isté kritéria výberu respondentov. Vzhľadom na náročnosť získania vhodnej vzorky, ktorá by korešpondovala so stanovenými kritériami, sme sa rozhodli pre metódu Snowball sampling. Tá v čo najväčšej miere zodpovedala našim predstavám s ohľadom na výber respondentov. Metóda Snowball sampling je definovaná ako metóda nepravdepodobnostného odberu vzoriek, pri ktorej iné jednotky prijímajú nové jednotky, aby tvorili súčasť vzorky. Snowball sampling môže byť užitočným spôsobom vykonávania výskumu o ľuďoch so špecifickými vlastnosťami, ktoré by inak bolo ťažké identifikovať.⁴³ Distribúcia dotazníka v zmysle nami zvolenej metódy prebiehala oslovením pár potenciálnych respondentov z blízkeho okolia s žiadosťou o vyplnenie dotazníka a jeho následnú distribúciu ďalším potenciálnym respondentom. Vzhľadom

⁴¹ Muhammad, Hassan. Questionnaire – Definition, Types, and Examples. [online]. 29.9.2022 [cit. 2023-05-03]. Dostupné na: <https://researchmethod.net/questionnaire/>

⁴² Business Research Methodology. Questionnaires [online] [cit. 2023-03-25]. Dostupné na: <https://research-methodology.net/research-methods/survey-method/questionnaires-2/>

⁴³ Kassiani Nikolopoulou. What Is Snowball Sampling?/Definition & Examples [online]. 17.8.2022 [cit. 2023-03-25]. Dostupné na: <https://www.scribbr.com/methodology/snowball-sampling/>

na skutočnosť, že výsledky získané pomocou metódy Snowball sampling môžu byť skreslené, pretože vzorka respondentov nepredstavuje náhodný výber, rozhodli sme sa o dodatočnú distribúciu dotazníka prostredníctvom sociálnych sietí. Aj v tomto prípade sme však dbali na to, aby sa vzorka potenciálnych respondentov radikálne nevychýlila od stanovených kritérií.

Po obdržaní dostatočného množstva odpovedí z dotazníka bolo našou úlohou zozbierané dáta spracovať. Dáta sme transformovali do grafickej a tabuľkovej podoby. Následne sme použili podrobnú analýzu jednotlivých grafov a tabuliek, pričom sme sa snažili hľadať a prepájať ich vzájomné súvislosti. Na overenie nezávislosti, resp. závislosti medzi jednotlivými dátami sme použili test nezávislosti, ktorý porovnáva chi-kvadrát hodnotu a kritickú hodnotu parametrov. Chi-kvadrát test nezávislosti sa používa na určenie, či existuje významná súvislosť medzi dvoma kategorickými premennými.⁴⁴ V závere práce sme vyhodnotili pravdivosť, resp. nepravdivosť hypotéz a využili sme aj metódu indukcie pri utváraní všeobecných záverov práce.

⁴⁴ Zach. Chi-Square Test of Independence: Definition, Formula, and Example. [online]. 27.4.2020 [cit. 2023-05-03]. Dostupné na: <https://www.statology.org/chi-square-test-of-independence/>

4 Výsledky práce a diskusia

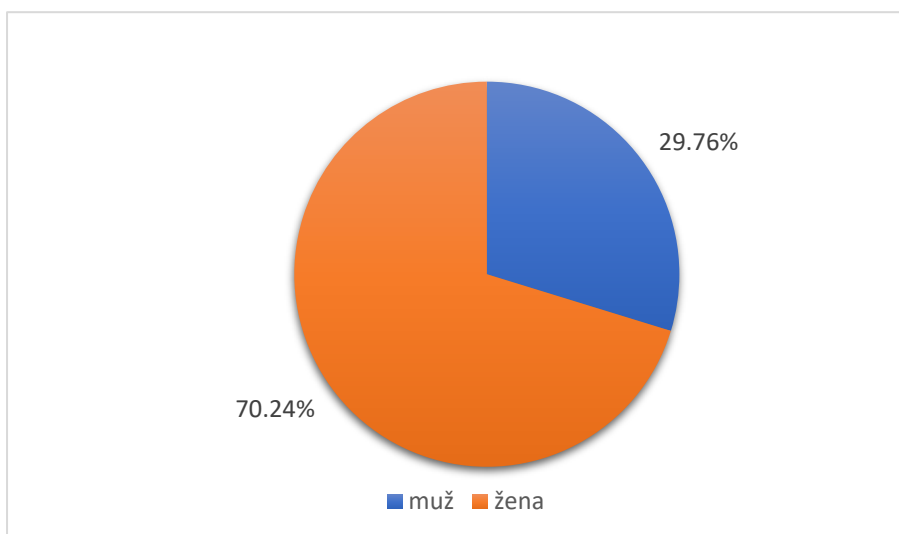
Nasledujúca kapitola sa zaoberá výsledkami práce, ktoré sme nadobudli počas realizácie prieskumu. Prieskum, ktorý bol realizovaný prostredníctvom internetového dotazníka budeme podrobne vyhodnocovať, analyzovať jednotlivé otázky a prepájať ich vzájomné súvislosti. Následne, po vyhodnotení dotazníka, budeme vedieť potvrdiť prípadne vyvrátiť hypotézy, ktoré sme si v rámci práce stanovili.

4.1 Analýza demografických údajov respondentov

Vzhľadom na zameranie bakalárskej práce bolo nevyhnutné stanoviť si určité kritéria výberu respondentov. Dôležitými pri výbere vhodných kandidátov boli veková kategória a najvyššie dosiahnuté vzdelanie. Predpokladom bolo, že tieto kritéria by mohli odrážať status respondenta, pričom za ideálneho bol považovaný pracujúci alebo príjem poberajúci respondent vo veku vyššom ako 20 rokov. Kľúčovou metódou pri výbere vhodných respondentov bola metóda Snowball sampling. Pomocou tejto metódy, rovnako ako aj následnou dodatočnou distribúciou dotazníka cez sociálne siete, sa prieskumu zúčastnilo 205 relevantných respondentov.

Na zaradenie respondentov do kategórií boli v dotazníku vytvorené štyri základné demografické otázky. Prvou z nich bolo pohlavie respondentov, ktorého percentuálne zastúpenie je zobrazené na grafe č.1. Z grafu je zrejmé, že z celkového počtu opýtaných boli ženy vo výrazne vyššom zastúpení a to až 70,24% (144) a muži 29,76% (61).

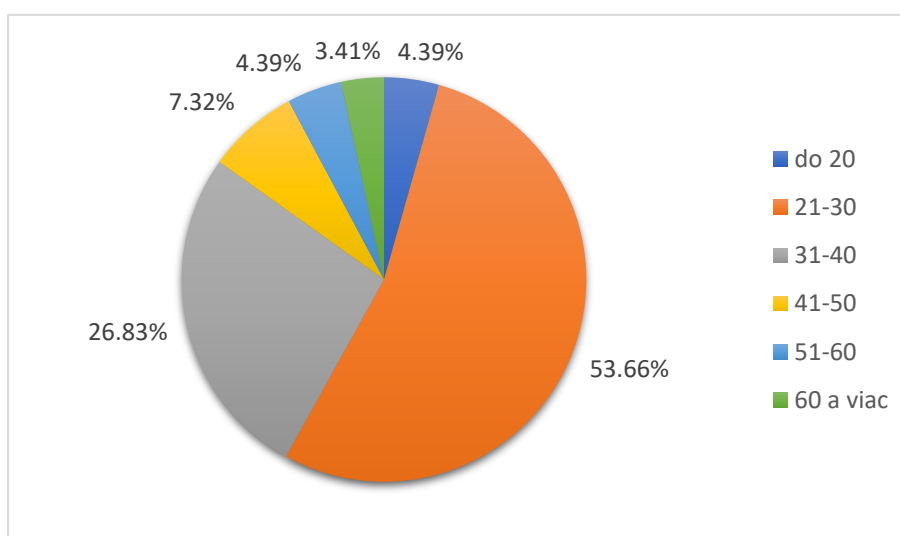
Graf 1 Pohlavie



Zdroj: vlastné spracovanie

Prostredníctvom druhej otázky boli respondenti zaradení do jednotlivých vekových kategórií. V otázke bolo respondentom ponúknutých 6 vekových kategórií, ktoré boli zostavené prevažne z rovnakých intervalov. Výsledky sme opäť transformovali do grafickej podoby, čo znázorňuje graf č.2. Rovnako ako pri predchádzajúcom grafe, kde sme pozorovali markantný rozdiel v percentuálnom zastúpení medzi mužmi a ženami, v grafe č.2 je evidentný rozdiel medzi vekovými kategóriami. Veková kategória do 20 rokov má pomerne malé zastúpenie a to 4,39% (9). Vzhľadom na zameranie práce je to však celkom prirodzený jav, keďže táto veková kategória zahŕňa prevažne neplnoleté osoby, ktoré nemajú spôsobilosť na právne úkony. Aj napriek tomu sa na prieskume zúčastnilo pár respondentov z tejto kategórie, čo môžeme pripísať dodatočnej distribúcii dotazníka cez sociálne siete. V prípade vekovej kategórie 21 - 30 rokov, tá je v prieskume najpočetnejšia, pretože zahŕňa až 53,66% (110) respondentov. Ide o skupinu ľudí, ktorej výrazne početné zastúpenie v prieskume sa vzhľadom na generačný aspekt dalo očakávať. Respondenti vo veku 31 - 40 rokov sa prieskumu zúčastnili v oveľa nižšom percentuálnom zastúpení a to 26,83%, čo z celkového počtu predstavuje 55 respondentov. Klesajúci trend sa prejavil aj v prípade ostatných vekových kategórií, kde kategória respondentov vo veku od 41 - 50 rokov mala zastúpenie 7,43% (15). Vo veku od 51 - 60 rokov bolo zaznamenaných len 4,39% (9) respondentov, rovnako ako pri kategórii do 20 rokov. Poslednú kategóriu tvorili ľudia vo veku 60 a viac rokov, ktorých zastúpenie bolo v prieskume najnižšie a to 3,41% (7). Vzhľadom na generačný aspekt je tento klesajúci trend celkom pochopiteľným a prirodzeným javom prieskumu.

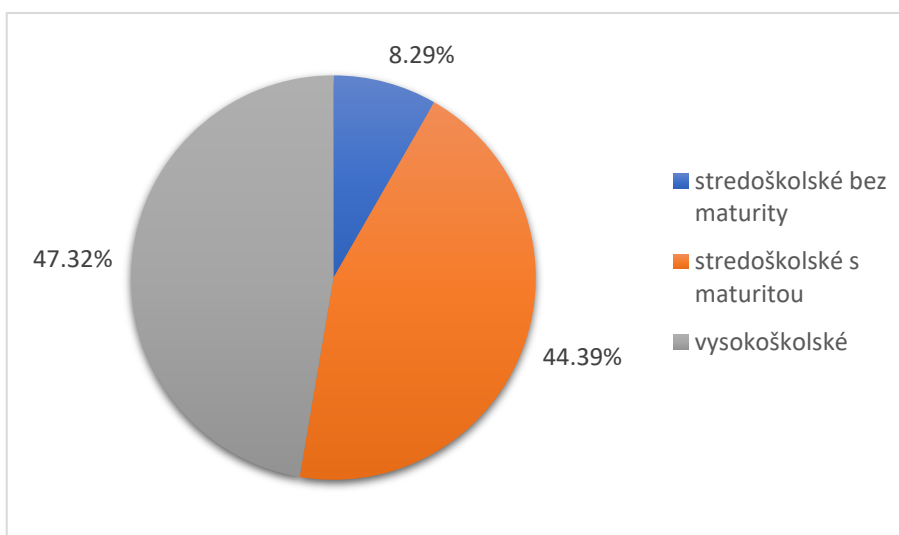
Graf 2 Vek



Zdroj: vlastné spracovanie

Tretím aspektom, na ktorý sme sa v rámci kategorizácie respondentov zamerali bolo najvyššie dosiahnuté vzdelanie. Respondentom prieskumu boli predložené na výber 4 možnosti, ktorých percentuálne zastúpenie je zobrazené na grafe č.3. Do prieskumu bola zaradená aj možnosť najvyššie dosiahnuté vzdelanie základné. Vzhľadom na spôsob distribúcie, ktorá prebiehala prevažne prostredníctvom metódy Snowball sampling, nemala však táto skupina žiadne percentuálne zastúpenie. Čo sa týka respondentov z kategórie najvyššie dosiahnuté vzdelanie stredoškolské bez maturity, tí boli v prieskume v zastúpení 8,29% (17), čo je v porovnaní s ostatnými kategóriami relatívne nízke zastúpenie. Najvyšší podiel na prieskume zastávali jednotlivci z kategórie najvyššie dosiahnuté vzdelanie stredoškolské s maturitou a vysokoškolské vzdelanie. Stredoškolské vzdelanie s maturitou uviedlo 44,39% (91) respondentov. Vysokoškolsky vzdelaní ľudia tvorili najpočetnejšiu skupinu prieskumu, a to 47,32% (97) respondentov.

Graf 3 Najvyššie dosiahnuté vzdelanie

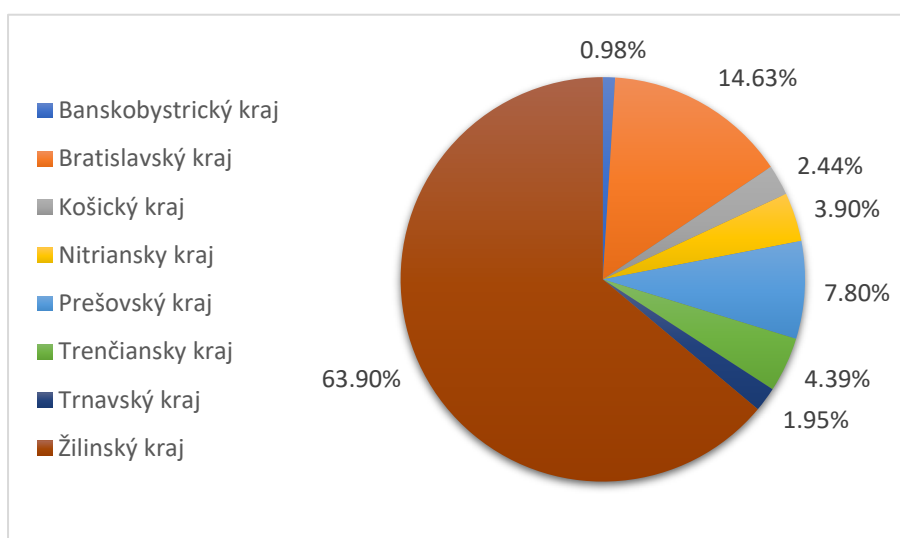


Zdroj: vlastné spracovanie

Prostredníctvom poslednej otázky zameranej na zaradenie respondentov do kategórií sme zisťovali, v ktorej časti Slovenska žijú. Účastníci prieskumu boli rozdelení do kategórií na základe krajov Slovenska, práve preto mali na výber z 8 možností. Zaznamenané výsledky boli pomerne rôznorodé, čo demonštruje graf č.4. Najpočetnejšiu skupinu tvorili ľudia žijúci v Žilinskom kraji, ktorých percentuálne zastúpenie predstavovalo až 63,90% (131) respondentov. Tento výsledok bol opäť očakávaný, rovnako ako v prípade rozdelenia respondentov do vekových kategórií. V tomto prípade však išlo o skupinu ľudí, s ktorou sa dostávame do kontaktu najviac z hľadiska krajskej príslušnosti. Druhú najpočetnejšiu skupinu z prieskumu tvorili respondenti

z Bratislavského kraja v percentuálnom zastúpení 14,63% (30) respondentov. V prípade zvyšných krajov, tie boli v prieskume zastúpené v pomerne zanedbateľnom zastúpení oproti respondentom zo Žilinského a Bratislavského kraja. Ľudia z Prešovského kraja tvorili 7,80% (16) prieskumu, ďalej nasledoval Trenčiansky kraj v zastúpení 4,39% (9), Nitriansky kraj 3,90% (8), Košický kraj 2,44% (5), Trnavský kraj 1,95% (4) a na poslednom mieste Banskobystrický kraj v zastúpení 0,98% (2) respondentov.

Graf 4 V ktorej časti Slovenska žijete?



Zdroj: vlastné spracovanie

4.2 Analýza preferencií spotrebiteľov v oblasti životného poistenia pred a počas pandémie

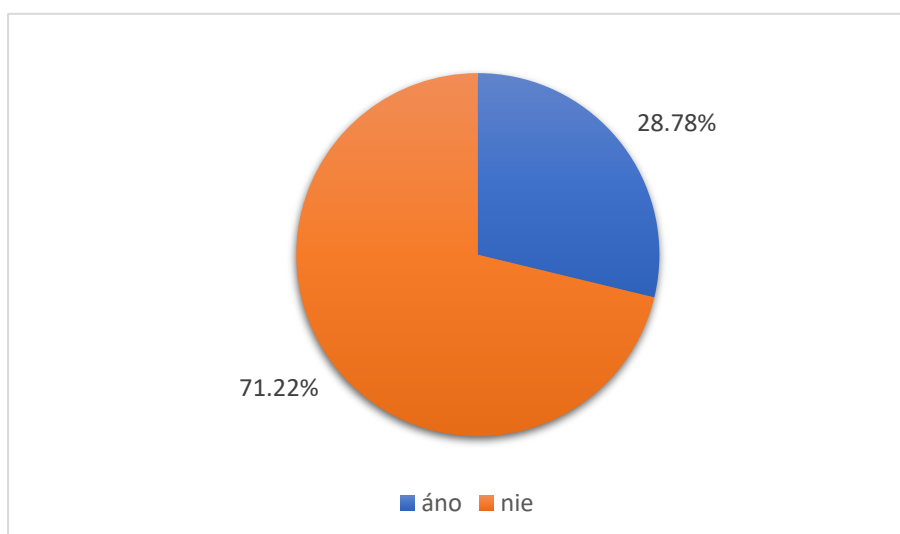
Nasledujúce otázky prieskumu boli zamerané na preferencie spotrebiteľov súvisiace s uzatváraním životného poistenia pred a počas pandémie COVID-19. V prvom rade bolo dôležité zistiť, či respondenti ktorí sa zúčastnili prieskumu uzatvorili životné poistenie v období pred pandémiou COVID-19. Zozbierané údaje sme opäť spracovali a premietli do grafu č.5. Prieskum ukázal, že až 71,22% (146) respondentov nemalo pred pandémiou uzatvorené životné poistenie. Zvyšných 28,78% (59) respondentov pred pandémiou COVID-19 životné poistenie uzavrelo.

Na základe tejto skutočnosti sme sa rozhodli urobiť chi-kvadrát test nezávislosti, ktorého účelom je overenie štatisticky významnej závislosti medzi sledovanými znakmi. V závere tak môžeme na základe výsledkov testovania vyhodnotiť, či zmena hodnôt jednej premennej viedla k zmene hodnôt druhej premennej.

V našom prípade sme overovali, či existuje závislosť medzi rozhodnutím uzatvoriť si životné poistenie zo strany spotrebiteľov a jednotlivými demografickými údajmi o nich. Výsledkom testu nezávislosti bola zistená závislosť medzi rozhodnutím uzatvoriť si životné poistenie a pohlavím, rovnako ako aj vekom respondentov. V prípade vzdelania a krajskej príslušnosti respondentov nebola zistená žiadna závislosť k rozhodnutiu uzatvoriť si životné poistenie. Pri pohlaví respondentov sme vypočítali hodnotu chi-kvadrát 10,15, pričom kritická hodnota predstavovala hodnotu 3,84. Čo sa týka veku respondentov, chi-kvadrát hodnota nadobudla hodnotu 14,74 a kritická hodnota 11,07. V oboch prípadoch vidíme, že chi-kvadrát hodnota je vyššia ako kritická hodnota, čo nám potvrdzuje existujúcu závislosť medzi rozhodnutím uzatvoriť si životné poistenie a pohlavím, ako aj vekom respondentov.

Na základe výsledkov z testu nezávislosti sme sa bližšie pozreli na uzatváranie životného poistenia z pohľadu pohlavia a veku respondentov. Dôvodom nízkeho percentuálneho zastúpenia respondentov, ktorí uzatvorili životné poistenie v období pred pandémiou, tak mohlo byť všeobecne nízke percentuálne zastúpenie mužov v prieskume. Tí boli v prieskume zastúpení len v 29,76% (61) prípadov z celkového počtu 205 respondentov. Z 59 respondentov, ktorí pred pandémiou uzatvorili životné poistenie, bolo ich percentuálne rozdelenie medzi ženy a mužov takmer rovnomerné. Z toho 54,24% (32) bolo v prospech žien a 45,76% (27) v prospech mužov. Z uvedeného vyplýva, že životné poistenie vo väčšej miere uzatvárajú skôr muži ako ženy. Ďalej mohlo výsledok prieskumu ovplyvniť nízke zastúpenie respondentov vekovej kategórie 31 - 40 rokov. Tí boli v prieskume zastúpení v 26, 83% (55), pričom najväčšie zastúpenie mala veková kategória respondentov vo veku 21 - 30 rokov, a to až 53,66% (110). Hoci z 59 respondentov, ktorí uzatvorili pred pandémiou životné poistenie, bolo 47,46% (28) práve vo veku 21 - 30 rokov, aj respondenti vo veku 31 - 40 rokov sa na tomto čísle podieľali vo vysokej miere až 42,37% (25). Z toho vyplýva, že ľudia vo veku 31 - 40 rokov uzatvárajú životné poistenie vo väčšej miere ako ľudia vo veku 21 - 30 rokov. Taktiež aj regionálny aspekt by mohol do istej miery ovplyvniť výsledok prieskumu z pohľadu regionálnych rozdielov, výšky príjmu alebo miery vzdelania. Vzhľadom však na silný nepomer v zastúpení respondentov medzi jednotlivými krajinami a výsledok testu nezávislosti, ktorí preukázal nezávislosť tohto aspektu a rozhodnutia uzatvoriť si životné poistenie, sme sa rozhodli tento aspekt ďalej neskúmať.

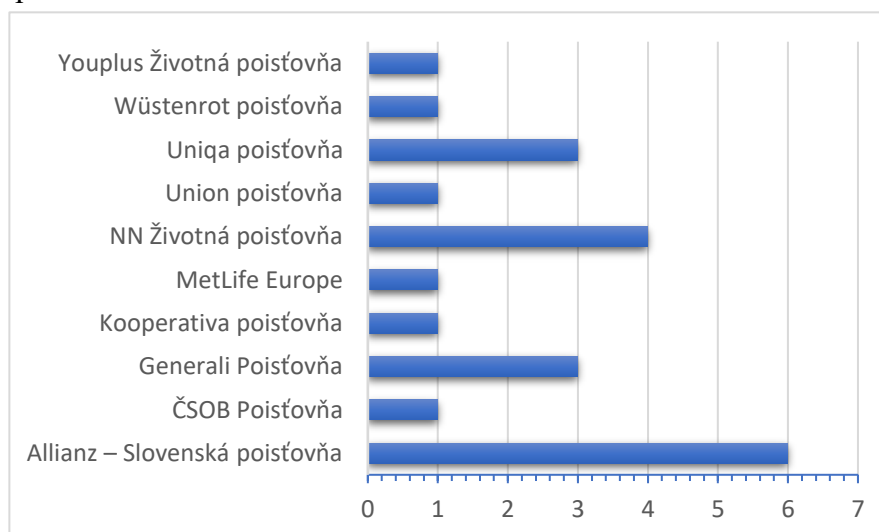
Graf 5 Uzatvorili ste pred pandémiou COVID-19 životné poistenie?



Zdroj: vlastné spracovanie

Ďalej sme v prieskume zisťovali, v ktorej poisťovni a aký produkt životného poistenia respondenti uzatvorili. Zozbierali sme širokú škálu odpovedí, ktoré sme spracovali do grafu č.6. S ohľadom na poisťovne sme zaznamenali, že takmer polovica respondentov z prieskumu (25) uzatvorila životné poistenie v Allianz-Slovenskej poisťovni. V Generali poisťovni uzatvorilo životné poistenie 8 respondentov, rovnako ako aj v NN Životnej poisťovni a UNIQA poisťovni. V prieskume sa objavili aj ďalšie poisťovne, ktorých zastúpenie respondentov z prieskumu bolo pomerne nízke. Voľbu poisťovne vo veľkej miere ovplyvňuje jej postavenie na trhu, ako aj aktuálna ponuka produktov. Výber poisťovne môže byť však aj čisto subjektívny vzhľadom na osobné preferencie respondentov.

Graf 6 V ktorej poisťovni ste uzatvorili životné poistenie pred pandémiou COVID-19?



Zdroj: vlastné spracovanie

Pri otázke na konkrétny produkt životného poistenia sme obdržali pomerne malé množstvo odpovedí, ktoré zobrazuje tabuľka č.1. Niektorí respondenti buď nenapísali nič, alebo ako konkrétny produkt uviedli len životné poistenie. Celkovo sme obdržali 19 odpovedí s konkrétnym názvom produktu životného poistenia. Predpokladáme, že dôsledkom takéhoto výsledku môže byť nesprávny výklad otázky, prípadne nedostatočná informovanosť o produkte poistenia. Prevažná väčšina poistných subjektov totižto nemá dostatok informácií a vedomostí o problematike životného poistenia. Práve preto sa s otázkou uzatvárania životného poistenia obracajú na finančných sprostredkovateľov a poradcov, ktorým prejavujú svoju plnú dôveru.

Tabuľka 1 Ktorý produkt životného poistenia ste uzatvorili pred pandémiou COVID-19?

Poist'ovňa	Produkt životného poistenia
Allianz – Slovenská poisťovňa	Šťastný život
Allianz – Slovenská poisťovňa	Amundi Life
Allianz – Slovenská poisťovňa	Cesta Životom (2) ⁱ
Allianz – Slovenská poisťovňa	Môj Život (2)
Generali Poisťovňa	La Vita (2)
UNIQA poisťovňa	Poistenie života, choroby a úrazu
NN Životná poisťovňa	Rizikové životné poistenie (4)
Kooperativa poisťovňa	Rizikové poistenie Profi komplet
ČSOB Poisťovňa	Poistenie Vital
Wüstenrot poisťovňa	W pohode (investičné ŽP pre zdravie a dôchodok)
Union poisťovňa	Životné poistenie Mozaika
MetLife Europe	TrendLife
YOUPLUS Životná poisťovňa	Životné poistenie 4U

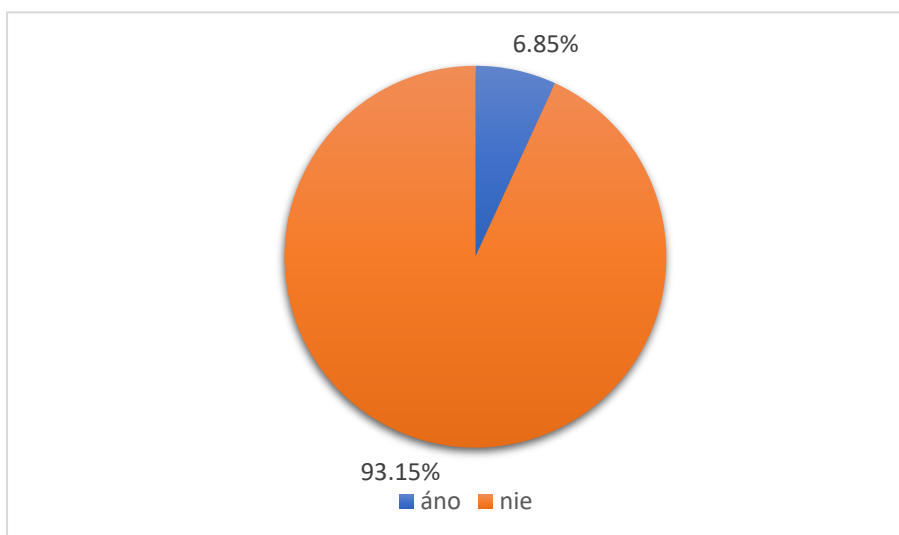
Zdroj: vlastné spracovanie

Keďže cieľom práce bolo sledovať, ako sa zmenilo správanie spotrebiteľov v súvislosti s pandémiou COVID-19, bolo dôležité zistiť, či účastníci prieskumu uzatvorili životné poistenie v čase pandémie. Respondenti dostali obdobnú otázku ako v prípade, keď sme sa pýtali, či uzatvorili životné poistenie v období pred pandémiou.

ⁱ počet respondentov uvádzajúcich túto odpoveď

Zozbierané údaje sme spracovali do grafu č.7, pričom tentokrát sme sa zamerali na respondentov, ktorí v období pred pandémiou nemali uzatvorené životné poistenie. Išlo o vzorku 146 respondentov. Výsledok prieskumu ukázal, že iba 6,85% (10) z týchto respondentov uzatvorilo životné poistenie v čase pandémie. Zvyšných 93,15% (136) respondentov svoj postoj nezmenilo. Na túto otázku sme zaznamenali kladnú odpoveď aj od respondentov, ktorí mali životné poistenie uzatvorené už v období pred pandémiou. Zmenu v poistení, resp. zmenu poisťovne v súvislosti s pandémiou COVID-19 uviedli 4 respondenti, pričom len 1 z nich uviedol konkrétnu zmenu a jej rozsah. Výsledky zobrazuje tabuľka č.2.

Graf 7 Uzatvorili ste počas pandémie COVID-19 životné poistenie?



Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 2 Zmena životného poistenia a jeho rozsahu v období pandémie COVID-19

Poisťovňa pred pandémiou	Poisťovňa počas pandémie	Zmena rozsahu
NN Životná poisťovňa	YOUPLUS Životná poisťovňa	Vyššie kritické choroby a pripoistenie následky chorôb v spoločnosti NN
NN Životná poisťovňa	NN Životná poisťovňa	
Allianz – Slovenská poisťovňa	Allianz – Slovenská poisťovňa	
Generali Poisťovňa	Allianz – Slovenská poisťovňa	

Zdroj: vlastné spracovanie

Aj v prípade respondentov, ktorí pred pandémiou COVID-19 nemali uzatvorené životné poistenie, nás zaujímalo, v ktorých poisťovniach a aké produkty životného poistenia si zvolili v období pandémie. Išlo o 10 respondentov, z ktorých všetci uviedli poisťovňu, kde životné poistenie uzatvorili. Konkrétny produkt životného poistenia však uviedli len niektorí z nich. Tieto výsledky sú zobrazené v tabuľke č.3. Rovnako ako v prípade respondentov, ktorí poistenie uzatvorili pred pandémiou, aj v tomto prípade platí, že voľba poisťovne môže byť ovplyvnená istými faktormi. Rolu opäť zastáva jej postavenie a aktuálna ponuka produktov na trhu, ktoré v čase pandémie kryli ešte aj následky súvisiace s ochorením COVID-19. Výber však opäť môže byť čisto subjektívny.

Tabuľka 3 V ktorej poisťovni a ktorý produkt životného poistenia ste uzatvorili počas pandémie?

Poisťovňa	Produkt životného poistenia
Generali Poisťovňa	Životné poistenie La Vita
Generali Poisťovňa	Životné poistenie - La Vita Start
Generali Poisťovňa	
Generali Poisťovňa	
NN Životná poisťovňa	Rizikové životné poistenie NN Partner
NN Životná poisťovňa	
NN Životná poisťovňa	
Komunálna poisťovňa	Rizikové poistenie – Provital Partner
MetLife Europe	TrendLife (Invaliditu nad 40 percent)
Allianz – Slovenská poisťovňa	

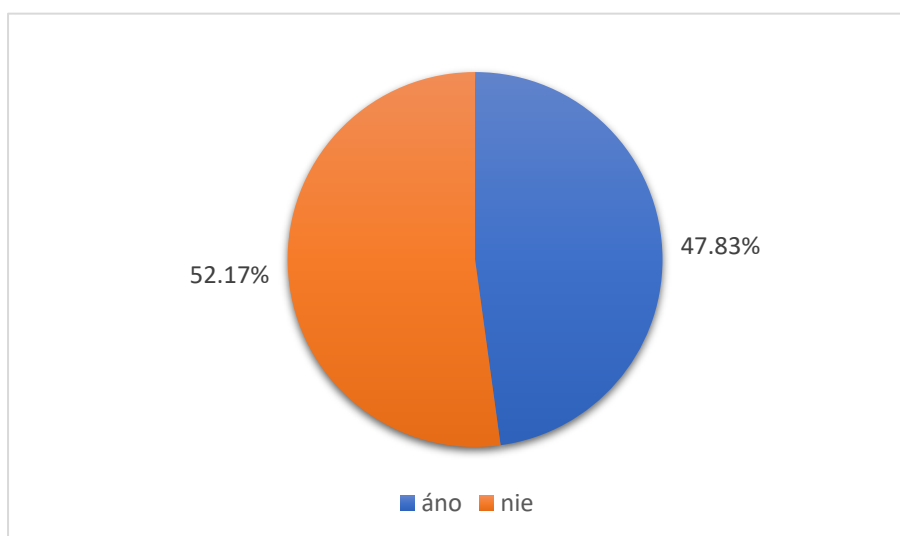
Zdroj: vlastné spracovanie

Počas pandémie tak celkovo uzatvorilo alebo zmenilo životné poistenie 14 respondentov. Vzhľadom na výsledok testu nezávislosti, ktorý sme vypracovali pri otázke uzatvárania životného poistenia v období pred pandémiou, tak môžeme predpokladať rovnaké závery aj v tomto prípade. Nízky záujem o životné poistenie by opäť mohol byť ovplyvnený malou vzorkou mužských respondentov, ako aj malou vzorkou respondentov z vekovej kategórie 31 - 40 rokov.

4.3 Analýza produktov životného poistenia v súvislosti s krytím následkov ochorenia COVID-19 a vyplácaním poistného plnenia

Nasledujúce otázky prieskumu boli zamerané na produkty životného poistenia, ktoré respondenti pred alebo počas pandémie COVID-19 uzatvorili. Zaujímalo nás, či jednotlivé produkty kryli následky spojené s týmto ochorením, ako napríklad smrť, dočasnú práceneschopnosť, hospitalizáciu, či liečebné náklady poistenca. Otázka bola smerovaná celkom 69 respondentom, ktorých odpovede znázorňuje graf č.8. Až 52,17% (36) respondentov uviedlo, že ich produkt životného poistenia dostatočne nekryje následky spojené s ochorením COVID-19. Zvyšných 47,83% (33) respondentov odpovedalo kladne. V súvislosti s uvedeným sme sa bližšie pozreli na odpovede z pohľadu toho, kedy bolo poistenie uzatvorené. Z respondentov, ktorí uzatvorili životné poistenie pred pandémiou bolo 55,93% (33) takých, ktorí odpovedali, že ich produkt dostatočne nekryl následky spojené s ochorením COVID-19. Zvyšných 44,07% (26) uviedlo opak. Takýto výsledok môže byť odrazom nastavenia produktov životného poistenia v období pred pandémiou, kedy poistné zmluvy nezahŕňali krytie ochorenia COVID-19. V prípade respondentov, ktorí životné poistenie uzatvorili v období počas pandémie boli odpovede až 78,57% (11) v prospech dostatočného krytia následkov zo strany produktu. Zvyšných 21,43% (3) respondentov uviedlo, že ich produkt životného poistenia následky spojené s ochorením COVID-19 dostatočne nekryl.

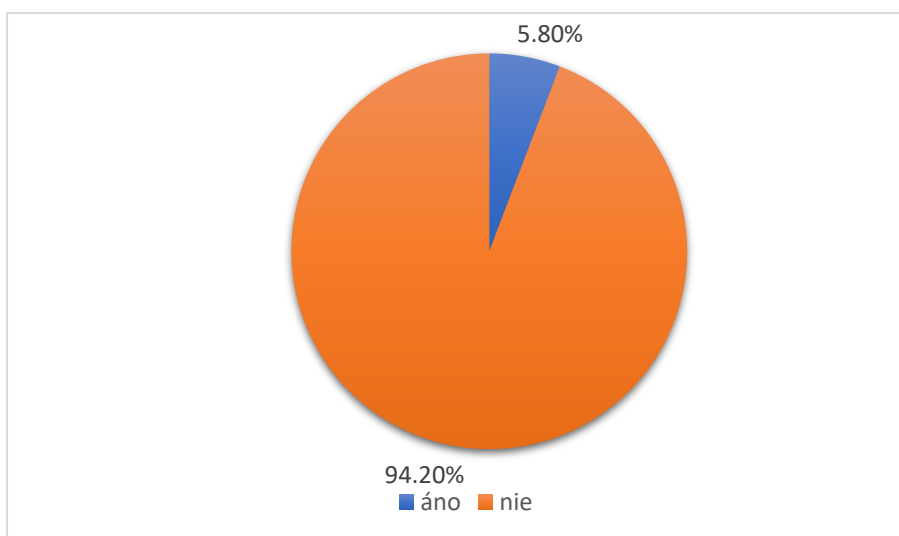
Graf 8 Kryl váš produkt životného poistenia dostatočne následky spojené s ochorením COVID-19?



Zdroj: vlastné spracovanie

V nadväznosti na túto otázku sme sa respondentov pýtali, či u nich nastala situácia, kedy si v súvislosti s ochorením COVID-19 nárokovali na uplatnenie poistného plnenia. Výsledky sú spracované v grafe č.9. Až 94,20% (65) respondentov s životným poistením odpovedalo, že si nenárokovali na uplatnenie poistného plnenia. Zvyšných 5,80% (4) respondentov si na uplatnenie poistného plnenia nárokovalo. Aj táto skutočnosť môže súvisieť s otázkou krytia následkov spojených s ochorením COVID-19. Predpokladáme, že keďže až 94,20% (65) respondentov si nenárokovalo na uplatnenie poistného plnenia, nemali dostatok informácií o tom, či ich produkt naozaj kryje následky spojené s ochorením COVID-19. Práve preto mohlo veľa respondentov zvoliť presný opak.

Graf 9 Nastala u vás situácia, kedy ste si v dôsledku ochorenia COVID-19 nárokovali na uplatnenie poistného plnenia?



Zdroj: vlastné spracovanie

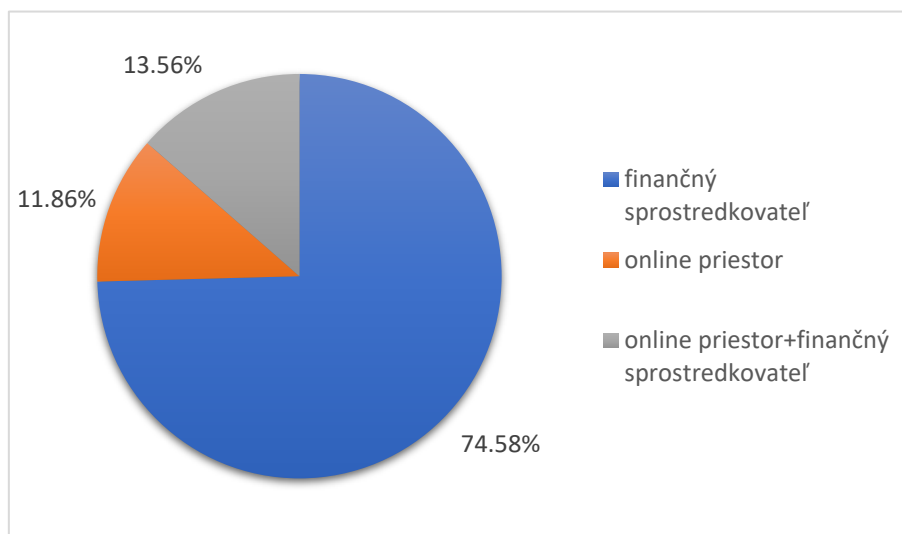
Rovnako nás zaujímalo, či v prípade, keď si respondenti nárokovali na plnenie poistného, im poisťovňa nárok vyplatila. Zo štyroch respondentov, ktorí si nárokovali na uplatnenie poistného plnenia, iba jeden uviedol, že mu vyplatené nebolo. Išlo o respondenta, ktorý uzatvoril životné poistenie v poisťovni UNIQA ešte v období pred pandémiou. Poisťovňa mu zamietla preplatenie liečebnej starostlivosti v súvislosti s ochorením COVID-19. Presný dôvod tohto rozhodnutia poisťovne však respondent neuviedol. Môže ním byť napríklad nedostatočné krytie následkov spojených s ochorením COVID-19. Na druhej strane trom respondentom, z ktorých dvaja uzatvorili životné poistenie ešte pred pandémiou, poisťovne nároky vyplatili. Vo všetkých prípadoch išlo o nároky z hospitalizácie, ktoré boli preplatené poisťovňami Kooperativa, UNIQA a Generali.

Obdobie pandémie okrem iného ovplyvnilo fungovanie mnohých fyzických prevádzok, čo zapríčinilo hromadné prepúšťanie zamestnancov v rôznych odvetviach ekonomiky. Zvýšila sa aj miera nezamestnanosti, a práve preto sme v prieskume zisťovali, či boli respondenti schopní v období pandémie platiť poistné životného poistenia. V súvislosti s týmto nás zaujímalo, ako postupovali tí, ktorí neboli schopní poistenie platiť. Prekvapilo nás, že až 98,55% (68) účastníkov prieskumu uviedlo, že boli schopní v čase pandémie platiť poistné životného poistenia. Naopak iba jeden respondent uviedol, že poistné nebol schopný splácať, čoho následkom bola zmena v nastavení produktu životného poistenia. Zmena sa týkala zníženia kvality a nárokov na produkt životného poistenia, čomu úmerne sa znížila aj cena poistného.

4.4 Analýza spôsobu uzatvárania produktov životného poistenia pred a počas pandémie COVID-19

V rámci prieskumu sme sa zamerali aj na spôsoby uzatvárania produktov životného poistenia. Respondentov, ktorí uviedli, že majú uzatvorené životné poistenie sme sa pýtali, akým spôsobom, resp. prostredníctvom koho/čoho poistenie uzatvorili. Respondenti mali na výber z viacerých možností, pričom jedna z nich obsahovala možnosť doplňujúcej otvorenej odpovede. Štandardne sme medzi možnosti zaradili spôsob uzatvárania životného poistenia prostredníctvom finančného sprostredkovateľa, prostredníctvom online priestoru a zároveň ich kombináciou, rovnako aj možnosť iné. Z 59 respondentov, ktorí uzatvorili životné poistenie v období pred pandémiou COVID-19, až 74,58% (44) uviedlo, že životné poistenie uzatvorili prostredníctvom finančného sprostredkovateľa. Zvyšných 11,86% (7) si zvolilo možnosť online priestoru a 13,56% (8) kombinovanú možnosť pozostávajúcu z online priestoru a finančného sprostredkovateľa. Priaznivý výsledok prieskumu v prospech voľby finančného sprostredkovateľa sme očakávali. Sice niektoré poisťovne už v období pred pandémiou úspešne napredovali a poskytovali možnosť uzatvoriť poistnú zmluvu v online priestore, mnohé z nich stále vyžadovali osobný prípadne telefonický kontakt. Predpokladáme, že práve táto skutočnosť, rovnako ako aj nízka informovanosť respondentov ohľadom uzatvárania životného poistenia prostredníctvom online priestoru, výrazne ovplyvnili výsledok v prospech finančného sprostredkovateľa. Výsledok zobrazuje graf č.10.

Graf 10 Prostredníctvom koho/čoho ste uzatvorili životné poistenie pred pandémiou COVID-19?



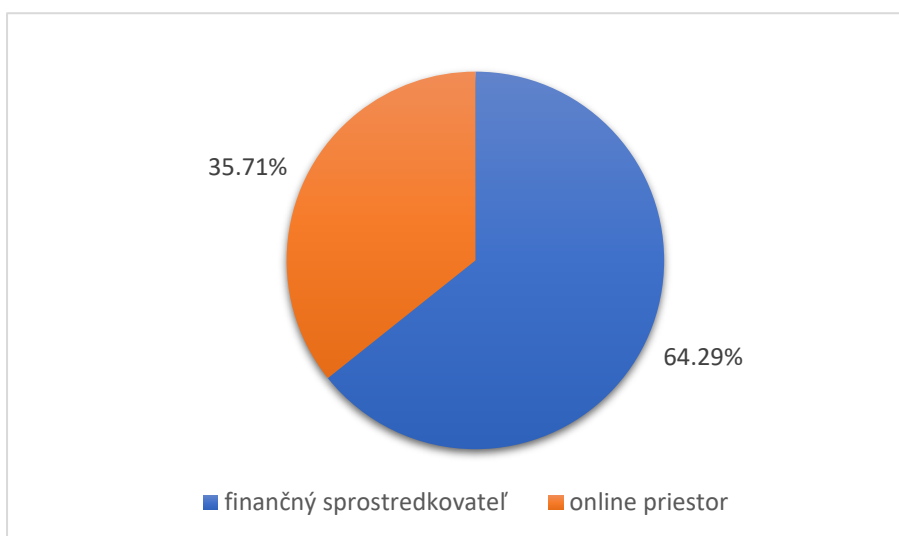
Zdroj: vlastné spracovanie

Na základe podrobnej analýzy danej otázky z pohľadu veku a vzdelania, uzatvorilo životné poistenie prostredníctvom finančného sprostredkovateľa 43,18% (19) respondentov vo veku 21 - 30 a 31 - 40 rokov, čo celkom predstavovalo 86,38% (38) respondentov. Z pohľadu najvyššie dosiahnutého vzdelania, túto možnosť zvolilo až 50% (22) respondentov so stredoškolským vzdelaním s maturitou a 43,18% vysokoškolsky vzdelaných respondentov. V prípade uzatvorenia životného poistenia prostredníctvom online priestoru a kombináciou online priestoru a finančného sprostredkovateľa boli odpovede pomerne jednoznačné. Možnosti boli zastúpené v 60% (9) prípadov respondentmi vo veku 21 - 30 a v 40% (6) vo veku 31 - 40 rokov. Čo sa týka vzdelania, vybrané možnosti zvolilo 86,67% (13) respondentov s vysokoškolským vzdelaním a 13,33% (2) so stredoškolským vzdelaním s maturitou.

Aj v prípade tejto otázky sme sa rozhodli urobiť test nezávislosti na overenie závislosti medzi spôsobom uzatvárania životného poistenia a demografickými údajmi o respondentoch. Výsledky testu ukázali, že v prípade nami získaných údajov z dotazníka neexistuje žiadna závislosť medzi týmito premennými. Vypočítané hodnoty chi-kvadrát boli vo všetkých prípadoch testovania nižšie ako kritická hodnota, čo nezávislosť medzi premennými potvrdilo. Spoľahlivosť výsledkov testu však môže byť nižšia ako v prípade, keď sme ho testovali pri otázke uzatvárania životného poistenia, vzhľadom na výrazne nižší počet respondentov.

Obdobnú otázku zameranú na spôsob uzatvárania životného poistenia sme analyzovali aj v prípade respondentov, ktorí sa rozhodli uzatvoriť životné poistenie v období pandémie. Z 14 respondentov, ktorí uzatvorili prípadne zmenili produkt životného poistenia počas pandémie, až 64,29% (9) uviedlo, že svoj produkt uzatvorili prostredníctvom finančného sprostredkovateľa. Zvyšných 35,71% (5) uzatvorilo životné poistenie prostredníctvom online priestoru. V tomto prípade si možnosť kombinovaného spôsobu prostredníctvom online priestoru a finančného sprostredkovateľa nezvolil žiaden respondent, rovnako ako ani možnosť iné. Napriek tomu, že respondenti nášho prieskumu boli prevažne ľudia vo veku 21 - 30 a 31 - 40 rokov, možnosť uzatvárania poistenia prostredníctvom online priestoru bola pomerne málo zastúpená. Predpokladáme, že dôvodom tejto skutočnosti môže byť opäť nízka informovanosť respondentov ohľadom uzatvárania životného poistenia prostredníctvom online priestoru. Taktiež všeobecne nízka vzdelanosť v oblasti poistenia, kedy sa väčšina spotrebiteľov obracia práve na odborníkov ako sú finanční sprostredkovatelia.

Graf 11 Prostredníctvom koho/čoho ste uzatvorili životné poistenie počas pandémie COVID-19?



Zdroj: vlastné spracovanie

4.5 Komplexná interpretácia výsledkov prieskumu

Na základe analýzy výsledkov dotazníkového prieskumu sme dospeli k zaujímavých skutočnostiam a záverom, ktoré by mohli byť prínosom nie len v súvislosti so samotnou prácou, ale aj v rámci budúceho vývoja poisťného trhu.

Prieskum ukázal, že spotrebitelia nemajú o uzatvorenie životného poistenia až taký záujem, ako by sme očakávali. Dôvodom tohto tvrdenia je fakt, že v období pred pandémiou uzatvorilo životné poistenie len 28,78% z celkového počtu 205 respondentov. Počas pandémie to bolo len 6,83% respondentov, vrátane tých, ktorí uviedli zmenu v poistení. Z hľadiska zmeny predstavuje tento výsledok pokles o 21,95 percentuálnych bodov. Celkovo však životné poistenie uzatvorilo 35,61% účastníkov prieskumu. Vzhľadom na dôležitosť potreby tohto druhu poistenia sme hodnoty týchto výsledkov považovali za relatívne nízke, na základe čoho sme sa rozhodli urobiť test nezávislosti. Test preukázal závislosť medzi uzatváraním životného poistenia a demografickými údajmi ako pohlavie a vek respondentov. Z pozorovania sme zistili, že všeobecne väčšie sklony k uzatváraniu životného poistenia majú muži a ľudia vo veku 31 - 40 rokov. Tento fakt do istej miery podporil skreslenie výsledkov prieskumu, keďže muži a ľudia vo veku 31 - 40 rokov boli v prieskume v nižšom zastúpení ako ostatní respondenti. Práve toto skreslenie vyvoláva dojem, že existuje nízky záujem o uzatváranie životného poistenia zo strany spotrebiteľov.

V súvislosti s uzatváraním životného poistenia a jeho prípadnou zmenou v čase pandémie sme si stanovili prvú hypotézu: Počas pandémie COVID-19 spotrebitelia vo veku 31 - 40 rokov rozšírili rozsah svojho životného poistenia. Celkovo sa prieskumu zúčastnilo 55 respondentov z tejto vekovej kategórie. Z toho 45,45% z nich uzatvorilo životné poistenie v období pred pandémiou, zatiaľ čo v čase pandémie tak urobilo len 10,91%. išlo predovšetkým o respondentov, ktorí v období pred pandémiou životné poistenie uzatvorené nemali. Iba v jednom z týchto prípadov si respondent rozšíril rozsah svojho už existujúceho životného poistenia. Z uvedeného tak môžeme hypotézu skôr zamietnuť, keďže zmena rozsahu sa týkala iba jedného respondenta.

V prieskume sme sa zamerali aj na voľbu poisťovne zo strany spotrebiteľov. Najčastejšou voľbou spotrebiteľov bola Allianz-Slovenská poisťovňa s počtom 28 uzatvorených životných poistení. Výber poisťovne je čisto subjektívnym rozhodnutím spotrebiteľa, pričom sa odvíja od jej postavenia a aktuálnej ponuky produktov na trhu. Vzhľadom na zvyšujúcu sa mieru nezamestnanosti v období pandémie COVID-19 nás taktiež zaujímalo, či boli spotrebitelia schopní platiť poisťné životného poistenia. Výsledok prieskumu bol celkom prekvapivý, pretože až 98,55% účastníkov uviedlo, že boli schopní platiť poisťné životného poistenia, aj napriek zhoršenej situácii na pracovnom trhu.

V rámci prieskumu sme skúmali aj názory respondentov v súvislosti s krytím následkov súvisiacich s ochorením COVID-19. Až 52,17% respondentov uviedlo, že ich

produkt životného poistenia dostatočne nekryl následky súvisiace s COVID-19. Príčinou tohto výsledku môže byť fakt, že prevažná väčšina poistení bola uzatvorená v období pred pandémiou, kedy poistné zmluvy ešte nezahŕňali krytie ochorenia COVID-19. V nadväznosti na tento fakt sme skúmali, či si respondenti nárokovali na uplatnenie poistného plnenia v súvislosti s COVID-19. Výsledky prieskumu ukázali, že len 5,80% z tých respondentov, ktorí majú uzatvorené životné poistenie si na uplatnenie poistného plnenia nárokovali. Z toho iba 1 respondent uviedol, že mu nárok vyplatený nebol.

Ďalej sme v práci skúmali aj to, aký spôsob pri uzatváraní životného poistenia spotrebiteľia zvolili. Výsledky prieskumu ukázali jednoznačnú voľbu finančného sprostredkovateľa v prípade obdobia pred aj počas pandémie. Pred pandémiou si tento spôsob zvolilo až 74,58% z 59 respondentov, zatiaľ čo zvyšných 11,86% zvolilo možnosť online priestoru a 13,56% kombinovanú možnosť. Počas pandémie si spotrebiteľia uzatvorili životné poistenie prostredníctvom finančného sprostredkovateľa v 64,29% prípadov z celkového počtu 14 respondentov a v 35,71% prostredníctvom online priestoru. Celkovo sme však za obe obdobia zaznamenali počet uzatvorených poistení prostredníctvom online priestoru v 20,55% prípadov. Vzhľadom na zvyšujúcu sa digitalizáciu v období pandémie sme očakávali, že tento výsledok bude výrazne vyšší v prospech online priestoru. Predpokladáme, že príčinou tohto výsledku môže byť nedostatočná informovanosť a schopnosť spotrebiteľov porozumieť postupom uzatvárania životného poistenia v rámci online priestoru.

V súvislosti so spôsobom uzatvárania životného poistenia sme si stanovili ďalšiu hypotézu: Počas pandémie COVID-19 vzrástol počet životných poistení uzatvorených prostredníctvom online priestoru spotrebiteľmi vo veku 21 - 30 rokov. Poistenie v tomto veku uzatvorilo 34 respondentov, z čoho iba 23,53% prostredníctvom online priestoru. Zo spomínaných 34 respondentov poistenie prostredníctvom online priestoru uzavrelo 14,71% v období pred pandémiou a 8,82% počas pandémie, čo predstavuje pokles o 5,89 percentuálnych bodov. Celkovo sa však počet poistení uzatvorených prostredníctvom online priestoru zvýšil, na základe čoho prijímame pravdivosť druhej hypotézy.

Vďaka zisteniam z dotazníkového prieskumu sme schopní vyvodiť isté závery týkajúce sa problematiky uzatvárania životného poistenia a poskytnúť možné riešenia v zmysle zvýšenia záujmu o tento druh ochrany zo strany spotrebiteľov.

Záver

Cieľom bakalárskej práce bolo zistiť, ako sa zmenilo správanie spotrebiteľov na poistnom trhu v súvislosti s pandémiou COVID-19 v oblasti životného poistenia. Na to, aby bolo vôbec možné takúto zmenu identifikovať sme potrebovali vyhodnotiť postoj spotrebiteľov k uzatváraniu životného poistenia v období pred a následne počas pandémie.

Z dotazníkového prieskumu, ktorý bol koncipovaný spôsobom, aby bolo možné analyzovať isté zmeny v súvislosti s COVID-19 sme zistili relatívne nízku mieru záujmu o životné poistenie zo strany spotrebiteľov. Na základe hlbšej analýzy daného výsledku sme však usúdili, že daný výsledok môže podliehať istému skresleniu z pohľadu nízkeho zastúpenia mužov a respondentov vo veku 31 - 40 rokov v prieskume. Všeobecne však môžeme povedať, že nižšia miera záujmu o životné poistenie môže prameniť aj z nedostatočnej informovanosti o potrebe tohto druhu poistenia.

Ďalším bodom, v rámci ktorého sme skúmali zmenu správania spotrebiteľov poistného trhu v súvislosti s COVID-19, boli ich preferencie v spôsobe uzatvárania životného poistenia. V tomto prípade sme sa zameriavalí na uzatváranie životného poistenia prostredníctvom online priestoru, vzhľadom na narastajúcu digitalizáciu poistného trhu v čase pandémie. Aj v tomto prípade výsledky prieskumu ukázali relatívne nízku mieru záujmu o tento spôsob uzatvárania životného poistenia.

V zmysle zistení z prieskumu môžeme konštatovať nepatrnú zmenu v správaní spotrebiteľov počas pandémie COVID-19. Nedá sa však úplne posúdiť, či zmena nastala vplyvom pandémie alebo vplyvom iných, možno subjektívnych skutočností. Taktiež vzhľadom na to, že prieskumu sa zúčastnila relatívne malá vzorka, a to 205 respondentov, výsledky našich pozorovaní môžu byť skreslené. Relevantnosť výsledkov prieskumu by sme tak mohli v rámci možného budúceho skúmania zvýšiť na základe väčšej a náhodne zvolenej vzorky respondentov.

V rámci práce sme sa rozhodli uviesť aj niekoľko návrhov, ktoré by mohli pomôcť k zvýšeniu záujmu o tento druh poistenia zo strany spotrebiteľov, rovnako ako aj k zvýšeniu ochrany ich života a zdravia. Prvým z nich by mohlo byť zvýšenie povedomia o výhodách a potrebe tohto druhu poistenia. Informácie by mali byť spracované a podané spotrebiteľovi jasnou, jednoduchou a pútavou formou. Výhodou pri distribúcií informácií by mohla byť práve digitalizácia, ktorej prítomnosť začala spoločnosť pociťovať hlavne v období pandémie. V rámci digitalizácie by bolo prínosným krokom zjednodušenie procesu uzatvárania poistenia v rámci online priestoru. Týmto spôsobom by mohli

poisťovne prilákať predovšetkým mladú generáciu spotrebiteľov, ktorí sú súčasťou online priestoru takmer neustále. Zlým krokom zo strany poisťovní by nebola ani inovácia produktov, v rámci ktorej by mali spotrebitelia širokú škálu možností, rovnako ako aj zlepšenie komunikácie medzi klientami a poisťovňou, resp. finančnými sprostredkovateľmi.

Zoznam použitej literatúry

Knižné zdroje

1. GÜRTLER, Mikuláš. *Finančné sprostredkovanie a finančné poradenstvo na poistnom trhu v Slovenskej republike*. Praha: Wolters Kluwer, 2015. 104 s. ISBN 978-80-8168-313-8.
2. HAX, Karl. *Grundlagen des Versicherungswesens*. Wiesbaden: Gabler, 1964. 116 s. ISBN 978-3-663-00619-0.
3. HEMPEL, C. G. *Aspects of Scientific Explanation: And Other Essays in the Philosophy of Science*. New York: Free Press, 1965. 504 s. ISBN 978-0029143407.
4. CHOVAN, Pavel. *Poistovníctvo v kocke: učebnica pre pracovníkov v poistovníctve*. Bratislava: Slovenská asociácia poisťovní, 2006. 359 s. ISBN 80-967410-1-2.
5. MAJTÁNOVÁ, Anna a kol. *Poistovníctvo*. Bratislava: Wolters Kluwer (Iura Edition), 2009. 322 s. ISBN 978-80-8078-260-3.
6. MANES, A. *Insurance: facts and problems; selected lectures on business administration and economics*. New York, London: Harper and Brother Publ., 1938. 182 s.
7. ONDRUŠKA, Tomáš a kol. *Riadenie rizík a poistovníctvo*. Praha: Wolters Kluwer, 2022. 396 s. ISBN 978-80-7676-402-6.
8. PASTORÁKOVÁ, Erika a kol. *Poistný trh*. Bratislava: Ekonóm, 2017. 194 s. ISBN 978-80-225-4431-3.
9. VAUGHAN, E. J. – VAUGHAN, T. M. *Fundamentals of Risk and Insurance, 11th Edition*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc., 2014. 688 s. ISBN 9781118805602.

Internetové zdroje

1. ARROW, K. J. Uncertainty and the Welfare Economics of Medical Care. In *American Economic Review* [online]. 1963, č. 53, s. 941-973. Dostupné na: <https://assets.aeaweb.org/asset-server/files/9442.pdf>
2. EHRLICH, J. – BECKER, G. S. Market Insurance, self-insurance, and self-protection. In *Journal of Political Economy*. 1972, č. 80, s. 623-648. Dostupné na: <https://ssrn.com/abstract=961496>

3. KANDERKOVÁ, Helena. Allianz-SP vyplatila za COVID-19 už skoro štvrt' milióna eur, najviac za úmrtia. [online]. 27.1.2021 [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: https://www.allianz.sk/sk_SK/sukromne-osoby/ine-stranky/tlacove-centrum/Allianz-SP-vyplatila-za-COVID-19-uz-skoro-stvrt-miliona-eur-najviac-za-umrtia.html
4. KANDERKOVÁ, Helena. Cez pandémiu stúpol počet úmrtí nielen na Covid-19. [online]. 7.4.2022 [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: https://www.allianz.sk/sk_SK/sukromne-osoby/ine-stranky/tlacove-centrum/cez-pandemiu-stupol-pocet-umrti-nielen-na-Covid-19.html
5. KANDERKOVÁ, Helena. Za covid-19 vyplatila Allianz už vyše 3 milióny eur. [online]. 4.11.2021 [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: https://www.allianz.sk/sk_SK/sukromne-osoby/ine-stranky/tlacove-centrum/Za-covid-19-vyplatil-Allianz-uz-vyse-3-miliony-eur.html
6. KANDERKOVÁ, Helena. Životná poisťka kryje aj koronavírus. [online]. 31.3.2020 [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: https://www.allianz.sk/sk_SK/sukromne-osoby/ine-stranky/tlacove-centrum/zivotna-poisťka-kryje-aj-koronavirus.html
7. LIMRA. COVID-19 Drives Consumers to Seek Hybrid Experience When Buying Life Insurance. [online]. 26.10.2020 [cit. 2023-03-26]. Dostupné na: <https://www.limra.com/en/newsroom/news-releases/2020/covid-19-drives-consumers-to-seek-hybrid-experience-when-buying-life-insurance/>
8. Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky. Čo je Covid-19? [online]. [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: <https://korona.gov.sk/co-je-covid-19/>
9. Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky. Slovensko zaznamenalo prvý potvrdený prípad ochorenia COVID-19. [online]. 6.3.2020 [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: <https://www.health.gov.sk/Clanok?koronavirus-pripad-prvy-opatrenia>
10. MSG life Slovakia. Poistný trh na Slovensku v súčasnej dobe digitalizácie. [online]. 30.1.2023 [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: <https://msg-life.sk/clanky/poistovnictvo/poistny-trh/>
11. Muhammad, Hassan. Questionnaire – Definition, Types, and Examples. [online]. 29.9.2022 [cit. 2023-05-03]. Dostupné na: <https://researchmethod.net/questionnaire/>

12. Organisation for Economic Co-operation and Development. Global insurance market trends 2021. [online]. [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: <https://www.oecd.org/daf/fin/insurance/Global-Insurance-Market-Trends-2021.pdf>
13. Reinsurance Group of America. 7 Key Ways Insurers Pivoted to Meet Consumer Demand During the COVID-19 Pandemic. [online]. 7.7.2022 [cit. 2023-03-26]. Dostupné na: <https://www.rgare.com/knowledge-center/media/articles/7-key-ways-insurers-pivoted-to-meet-consumer-demand-during-the-covid-19-pandemic>
14. VOLKAERTS, Kris. EY Global Insurance Consumer Survey in times of COVID-19: 3 takeaways. [online]. 28.5.2021 [cit. 2023-03-27]. Dostupné na: https://www.ey.com/en_be/financial-services/ey-global-insurance-consumer-survey-in-times-of-covid-19-3-takeaways
15. World Health Organization. Coronavirus disease (COVID-19) pandemic [online]. [cit. 2023-02-26]. Dostupné na: <https://www.who.int/europe/emergencies/situations/covid-19>
16. Zach. Chi-Square Test of Independence: Definition, Formula, and Example. [online]. 27.4.2020 [cit. 2023-05-03]. Dostupné na: <https://www.statology.org/chi-square-test-of-independence/>

Príloha 1: vzor dotazníka

Životné poistenie pred a počas pandémie COVID-19

1. Pohlavie

- ☐ muž
- ☐ žena

2. Vek

- ☐ do 20
- ☐ 21 - 30
- ☐ 41 - 50
- ☐ 51 - 60
- ☐ 60 a viac

3. Najvyššie dosiahnuté vzdelanie

- ☐ základné
- ☐ stredoškolské bez maturity
- ☐ stredoškolské s maturitou
- ☐ vysokoškolské

4. V ktorej časti Slovenska žijete?

- ☐ Bratislavský kraj
- ☐ Trnavský kraj
- ☐ Trenčiansky kraj
- ☐ Nitriansky kraj
- ☐ Žilinský kraj
- ☐ Banskobystrický kraj
- ☐ Prešovský kraj
- ☐ Košický kraj

5. Uzatvorili ste pred pandémiou COVID-19 životné poistenie? (Ak áno, v ktorej poisťovni, ktorý produkt?)
- ☐ áno
 - ☐ nie
6. Uzatvorili ste počas pandémie COVID-19 životné poistenie? (Ak áno, v ktorej poisťovni, ktorý produkt?)
- ☐ áno
 - ☐ nie
7. Zmenili ste v súvislosti s pandémiou COVID-19 rozsah vášho životného poistenia? (Ak áno, v ktorej poisťovni, čo ste zmenili?)
- ☐ áno
 - ☐ nie
8. Kryl počas pandémie COVID-19 váš produkt životného poistenia dostatočne následky spojené s pandémiou?
- ☐ áno
 - ☐ nie
 - ☐ nemám životné poistenie
9. Bolo vám diagnostikované ochorenie COVID-19 a nastala u vás situácia, kedy ste si nárokovali na uplatnenie poistného plnenia?
- ☐ áno
 - ☐ nie
10. Ak ste si nárokovali na uplatnenie poistného plnenia, bolo vám vyplatené? (Ak nie, ktorý nárok vám nebol vyplatený?)
- ☐ áno
 - ☐ nie
 - ☐ nemám životné poistenie
11. Boli ste schopný počas pandémie platiť poistné životného poistenia vzhľadom na finančnú krízu? (Ak nie, zrušili ste životné poistenie?)

- ☐ áno
- ☐ nie
- ☐ nemám životné poistenie

12. Prostredníctvom koho/čoho ste uzatvorili životné poistenie pred pandémiou?

- ☐ online priestor
- ☐ finančný sprostredkovateľ
- ☐ online priestor + finančný sprostredkovateľ
- ☐ žiadna z odpovedí
- ☐ iné

13. Prostredníctvom koho/čoho ste uzatvorili životné poistenie počas pandémie?

- ☐ online priestor
- ☐ finančný sprostredkovateľ
- ☐ online priestor + finančný sprostredkovateľ
- ☐ žiadna z odpovedí
- ☐ iné