



Základom spokojnosti je vedieť, čo kupujem

Pavel Škriniar

Ekonomická univerzita v Bratislave

Testovanie finančnej gramotnosti sa realizuje prevažne otázkami týkajúcimi sa bankových produktov, investovania a finančnej matematiky. Človek by si tak mohol mylne myslieť, že poistenie sa finančného sveta netýka. Pritom produkty poisťovní sú pre bežného klienta zložitejšie než tie bankové. Preto sme v rámci prieskumu položili študentom piatich ročníkov ekonomických fakúlt osemnásť otázok a zisťovali sme, čo si myslia o poistení.

Hneď v úvode treba povedať, že prieskum na vzorke 109 respondentov nie je reprezentatívny. Ale niečo sa z jeho výsledkov dá vyčítať. Napríklad, že vnímanie poistenia sa začína podstatne skôr, než je prvý kontakt s poisťovňou zmluvou.

BANKA = PENIAZE. POISŤOVŇA = ?

Keď sa povie banka, väčšinou sa v mysli vybaví peniaze. Podľa prieskumu až v 51 % prípadoch. Slovo poisťovňa sa zase najčastejšie spája s pojmom poistenie. Ide o najčastejšiu, nie však väčšinovú asociáciu. Takto vníma poisťovňu iba 21 % opýtaných. K ostatným slovám patrí ochrana, bezpečie, zdravie, ale i poisťná udalosť či nehoda. Aj pri poisťovniach niektorí myslia na peniaze, no tých boli iba 3 %. Mimochodom, k ostatným slovným asociáciám pri slove banka patria predovšetkým bankové produkty (vklady, úvery a účty).

Poisťovňu teda študenti nevnímajú ako inštitúciu spojenú s peniazmi. Dokazujú to aj odpovede na otázku, zisťujúcu, kam by uložili peniaze tak, aby ich po rokoch nebolo menej. S prehľadom to vyhrala banka, no v tomto smere jej verí „iba“ 48 % respondentov. Zvyšok by sa spoliehal na investovanie (25 %), štátne dlhopisy (12 %) či trezor (7 %). Poisťovňu za uchovávateľa peňazí považuje iba 0,9 % opýtaných.

POISŤOVŇA NIE JE BANKA, AJ KEĎ ...

Sporenie je jedna vec, predčasný výber druhá. Ako vnímajú študenti rozdiel medzi bankou a poisťovňou, ak náhle musia jej produkt zrušiť? 61,5 % opýtaných očakáva, že pri zrušení životného poistenia dostane pri výbere menej, ako doň vložilo. Táto informácia sa zdá byť viac než potešiteľná. Ukazuje, že študenti akoby vedeli, že poistenie nie je produkt na sporenie, a čo sa týka výplaty vložených peňazí, nemožno sa spoliehať na pôvodnú výšku vkladu. Tento záver však naštrbili odpovede na rovnakú otázku, ale pri produkte banky. 61 % opýtaných si totiž to isté myslí aj o vklade na termínovanom účte v banke. Očakávajú, že sankcie za predčasný výber z termínovaného vkladu budú také vysoké, že z banky dostanú menej, ako do nej vložili.

Či sú alebo nie sú poisťovne vnímané ako alternatívy k bankám, ukázali odpovede na ďalšie otázky. Na otázku, čo majú banky a poisťovne

spoločné, boli odpoveďami napríklad typy poplatkov, možnosti sporenia na dôchodok či ponuka produktov. Žiadny spoločný prvok nevidí iba 6,5 % opýtaných. Najčastejšie boli uvedené dva až tri spoločné prvky (60 %). Na pozmenenú otázku, teda v čom sa odlišujú tieto dve finančné inštitúcie, odpovedali, že možnosťami výberu peňazí a výškou výnosov. Aj tu 56,5 % označilo dva alebo tri rozdielne prvky, žiadny rozdiel nevnímajú 4 %. O jednoznačnom odlíšení bánk od poisťovní sa tak hovoriť nedá.

POISTENIE = SOLIDARITA. AŽ KÝM...

Preto sme medzi otázky zamontovali aj také, ktoré otestovali vedomosti o poisťovníctve. Teda či respondenti vedia, čo poisťovníctvo vlastne je. Štyri otázky zisťovali vedomosť o princípe solidarity prítomnom v poisťovníctve. Takmer štvrtina vedela odpovedať na všetky štyri otázky správne a ďalších 40 % sa pomýlilo iba raz. Iba jeden jediný študent nevedel odpovedať správne ani raz. Takéto výsledky sú v podstate uspokojivé, keďže 64 % má o podstate poistenia dobré znalosti. A dobré znalosti by mali byť informačným základom pri kúpe poisťového produktu.

Pozreli sme sa ešte aj na to, či budú rovnako odpovedať aj v prípade, keď nešťastie bude mať veľký rozsah a postihne množstvo nepoistených. Očakávajú, že sa poisťovne postarajú aj o nepoistených? Prekvapivo až 58 % z tých, čo vedia, že poistenie je o solidarite v rámci poisťového kmeňa, očakáva, že pri veľkých pohromách sa z vyzbieraného poisťového budú odškodňovať aj tí, čo poistenie nemajú. A tento výsledok už uspokojivý nie je.

LOGIKA A ZÁKON NIE JE TO ISTÉ

V kontexte navrhovaných zmien v neživotnom poistení sme do dotazníka naformulovali aj otázku týkajúca sa odvodu z povinného zmluvného poistenia, ktorý v súčasnosti poisťovne platia. Nešlo ani tak o zistenie, či študenti poznajú správnu odpoveď, lebo túto informáciu donedávna nevedeli ani mnohí ľudia z finančného trhu. Zaujímali sme sa skôr o to, čo očakávajú, že je správna odpoveď. 69 % si myslí, že z vyzbieraného poisťového z povinného zmluvného poistenia sa platia iba škody klientov poisťovní. 25 % predpokladá, že sa finan-



cujú aj aktivity ministerstva vnútra, hospodárstva a životného prostredia. Teda 25 % uvažuje v súlade s novou úpravou, 69 % očakáva presný opak.

NIE JE TO ZLÉ, ALE JE ČO ZLEPŠOVAŤ

V žiadnom prípade nemožno tvrdiť, že by študenti toho o poistení vedeli málo. Veď až 64 % malo vyššiu než 71 % úspešnosť pri zodpovedaní desiatich vedomostných otázok. Dokonca sa nenašiel ani jeden, čo by mal žiadnu alebo iba jednu správnu odpoveď. Po teoretickej stránke tému poistenia zvládajú. V praxi však budú ovplyvnení rôznymi emóciami, ktoré ich vnímanie poistenia ovplyvnia skôr v tom nesprávnom smere.

Na prieskume sa zúčastnili študenti posledného ročníka na univerzite. Pri následnom konfrontovaní ich odpovedí so správnym riešením sa nezdržali poznámok, že odkiaľ majú tieto informácie získať. A týmito pripomienkami trafili klinec po hlavičke. Nemajú to odkiaľ vedieť.

Nebyť prieskumu, nikdy by si názor na poistenie nezmenili. V rámci prieskumu však ide o malý počet klientov a každoročne pribúdajú noví. Základy finančnej gramotnosti, nielen tej bankovej, ale z každého sektora finančného trhu, treba položiť už na základnej škole. Zároveň si treba uvedomiť, že efekt príde po mnohých rokoch a popri tom nemožno zabúdať na tých, ktorým sa takéto vzdelanie nedostalo. Napríklad prieskum zameraný na hodnotenie spokojnosti so službami poisťovní portálu FinančnáHitparáda.sk a spoločnosti Staffino ukázal, že dôvod nespokojnosti sa veľakrát začína pri podpise zmluvy. Ak klient správne nepochopí, čo za finančný produkt kupuje, tak každá zo zmluvných strán očakáva niečo iné. Na prieskume o poistení sa zúčastnili študenti ekonomických fakúlt. Z iného prieskumu vyplynulo, že finančná gramotnosť ekonómov nie je excelentná, ale je najlepšia zo všetkých. Klienti poisťovní sú však zo všetkých vedných odborov.

VÝBER Z OTÁZOK (OTÁZKY A ODPOVEDE SÚ KRÁTENÉ):

Uvažujete o poistení. Ktorá z nasledujúcich schém je podľa vás najvýhodnejšia?

- | | |
|-----------------------------------------------------|------|
| A) Poistiť auto. | 42 % |
| B) Jazdiť opatrne a peniaze odkladať na opravy. | 3 % |
| C) Spraviť kompromis. Auto poistiť so spoluúčasťou. | 54 % |

Ovplyvňujú poisťné podvody ceny poisťných produktov ?

- | | |
|--------------------------------------------------|------|
| A) Áno, cena poistenia sa pre nové zmluvy zvýši. | 65 % |
| B) Nie, poisťovňa to musí zaplatiť zo svojho. | 30 % |
| C) Áno, cena poistenia sa pre nové zmluvy zníži. | 4 % |

Čo má najbližšie k princípu poistenia?

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| A) Ide akoby o spoločný účet, z ktorého sa vkladateľom môžu uhrádzať vopred definované škody. | 75 % |
| B) Ide akoby o spoločný účet a keď sa vkladateľom nič nestane, dostanú späť svoj vklad. | 8 % |
| C) Ide akoby o spoločný účet a keď sa vkladateľom nič nestane, dostanú svoj vklad a výnosovú prémiiu. | 17 % |

Poistenie majetku slúži na:

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| A) Zabezpečenie finančných zdrojov na obnovu majetku v prípade poistnej udalosti. | 95 % |
| B) Nasporenie sumy na obnovu majetku v prípade potreby rekonštrukcie. | 1 % |
| C) Nasporenie sumy, ktorú si poistený môže vybrať, ak nemal žiadnu poistnú udalosť. | 2 % |

Solidarita v poistení znamená:

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| A) Poistení platia do spoločného fondu, z ktorého sa škody platia iba tým, u ktorých nastala poisťná udalosť. | 77 % |
| B) Poistení platia do spoločného fondu, z ktorého sa škody platia iba tým, u ktorých nastala poisťná udalosť. Ostatným sa poisťné vráti v plnej výške. | 14 % |
| C) Poistení platia do fondu, z ktorého štát odškodňuje všetkých poškodených. | 7 % |

Pri živelných pohromách veľkého rozsahu

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| A) Poisťovne poskytnú do špeciálneho štátneho fondu osobitné peňažné plnenie určené na odstránenie škôd a opravu nehnuteľností. | 27 % |
| B) Poisťovne poskytnú bežné peňažné plnenie určené na odstránenie škôd a opravu nehnuteľností a to iba svojim klientom. | 47 % |
| C) Poisťovne poskytnú do špeciálneho štátneho fondu pravidelné peňažné plnenie určené na odstránenie škôd a opravu nehnuteľností. | 24 % |