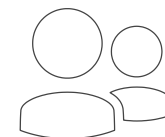
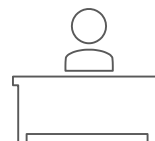
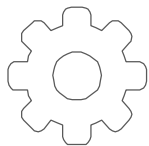


Badanie rynku bancassurance

Raport beinsured.pl
3/2019



 Informacje o badaniu

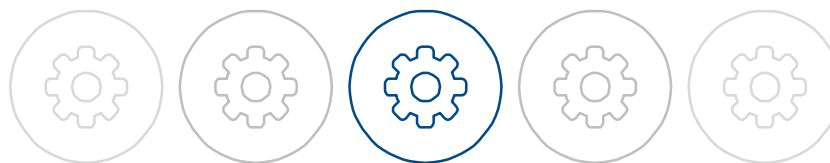
 Wprowadzenie

 Doświadczenia w zakupie ubezpieczeń

 Koszt ubezpieczeń i dystrybucji

 Zaufanie do sektora finansowego

 Podsumowanie



Informacje o badaniu



metodologia



Badanie ilościowe, realizowane techniką CAWI (badanie realizowane na panelu badawczym).

termin realizacji



11.03 - 22.03.2019

próba



Respondenci:

- osoby od 24. do 55. roku życia,
- osoby, które zakupiły ubezpieczenie za pośrednictwem banku.

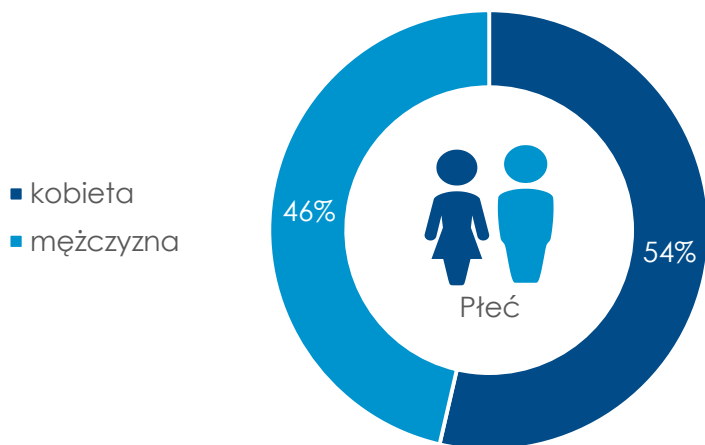
Wielkość próby:

- **800** internautów.

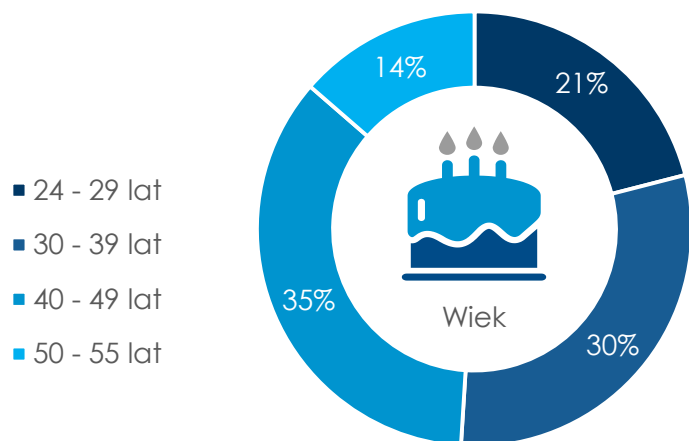
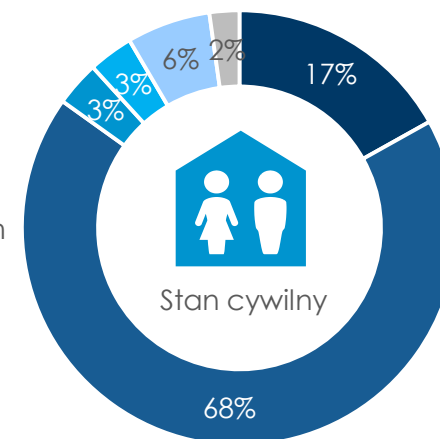
zasięg badania



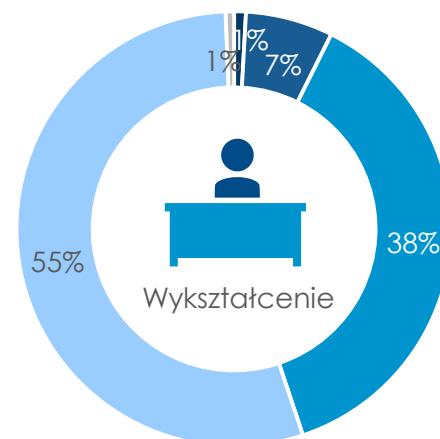
Ogólnopolski



- kawaler / panna
- w związku małżeńskim
- w stałym związku partnerskim
- wdowiec / wdowa
- inna sytuacja
- odmowa odpowiedzi



- podstawowe, gimnazjalne
- zawodowe
- średnie
- wyższe
- odmowa odpowiedzi

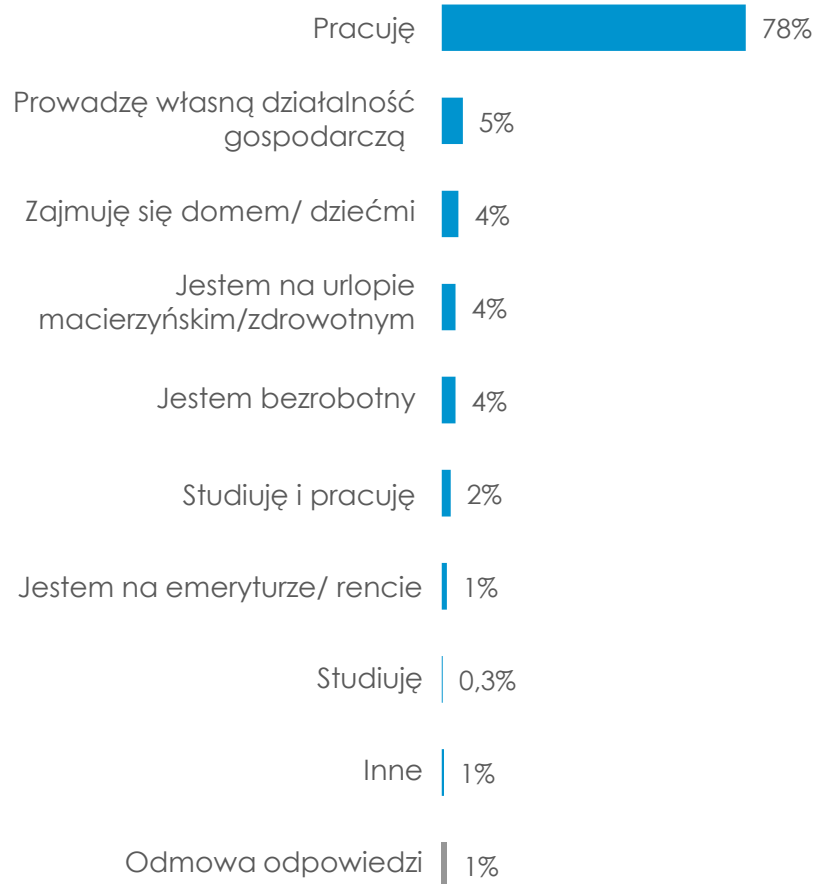


osób mieszka w gospodarstwie domowym liczącym od 2 do 5 osób

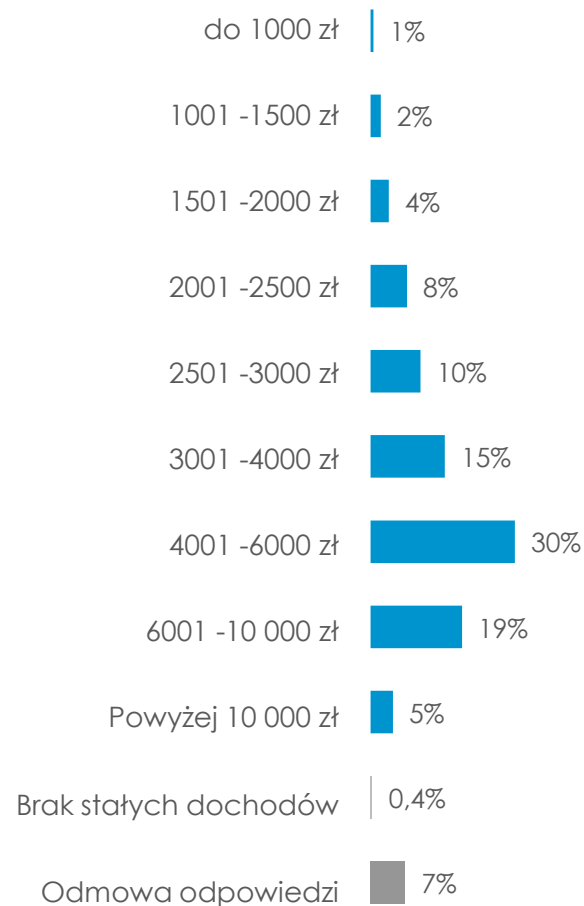
Próba: Wszyscy badani, n=800.



Sytuacja zawodowa:



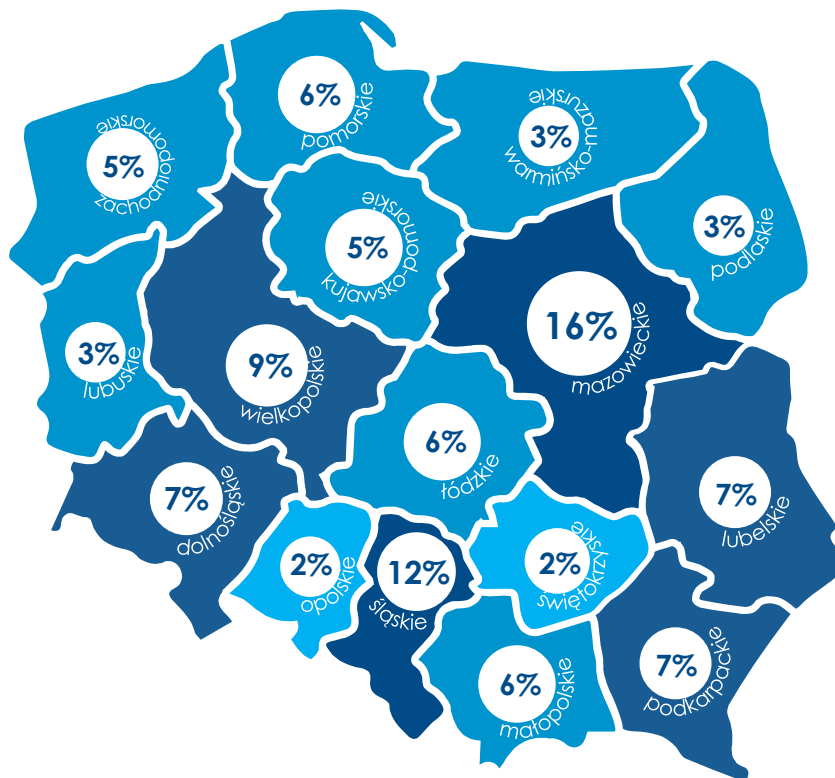
Miesięczne dochody netto:



Próba: Wszyscy badani, n=800.

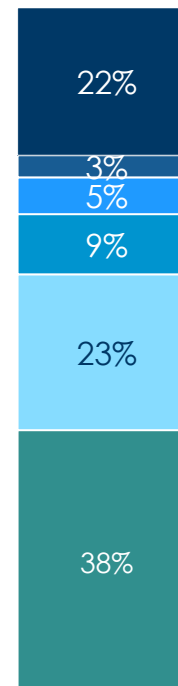


Województwo:



Wielkość miejscowości:

- Miasto powyżej 200 tys
- Miasto 150-200 tys
- Miasto 100-150 tys
- Miasto 50-100 tys
- Miasto do 50 tys
- Wieś



Próba: Wszyscy badani, n=800.



Wprowadzenie



Za pośrednictwem panelu badawczego przeprowadzono badania na grupie **800 Polaków** w wieku od 24 do 55 lat. W badaniu poruszono różne kwestie związane z zakupem ubezpieczenia za pośrednictwem banku. W grupie badanych znaleźli się kupujący, którzy najczęściej sami decydują o zakupie ubezpieczeń (**87%**) oraz Ci, którzy decydują o tym wspólnie z innymi domownikami (**13%**).



Doświadczenia w zakupie ubezpieczeń



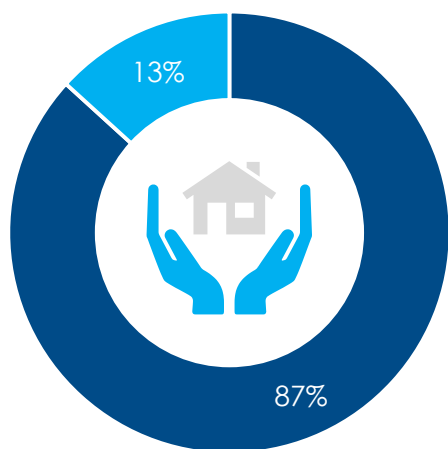
W przeciągu ostatnich 12 miesięcy respondenci najczęściej zdecydowali się na zakup w bankach ubezpieczenia OC samochodu (44%), mieszkania (43%) i na życie (40%). **Najczęściej wybieranym kanałem zakupu** był bezpośredni kontakt z **doradcą bankowym w placówce** (65%) lub zakup zdalny **przez Internet** (51%). Zapytani o inne kanały sprzedaży, przez które kiedykolwiek dokonywali zakupu ubezpieczenia to podobnie jak we wcześniejszym pytaniu najczęstszą odpowiedzią był bezpośredni kontakt z placówką ubezpieczeniową. Wskazywano też na zakup **ubezpieczenia za pośrednictwem pracodawcy** oraz **u agenta poza placówką**.

Ze **stron internetowych banków** oraz **ze stron firm ubezpieczających** respondenci czerpią najczęściej informacje o polisach ubezpieczeniowych. Natomiast decyzję o zakupie ubezpieczenia w banku najczęściej tłumaczą **wygoda** takiego rozwiązania, ponieważ posiadają już konto lub kredyt w danej placówce. Często kierują się również: **wysokością składki, bezpieczeństwem zakupu, zakresem ochrony ubezpieczenia i renomą banku**.

W zdecydowanej większości badani cenią sobie **markę zakładu ubezpieczeń** (77%) oraz **poziom zaufania** (79%), jakim darzą bank w którym kupują ubezpieczenie.

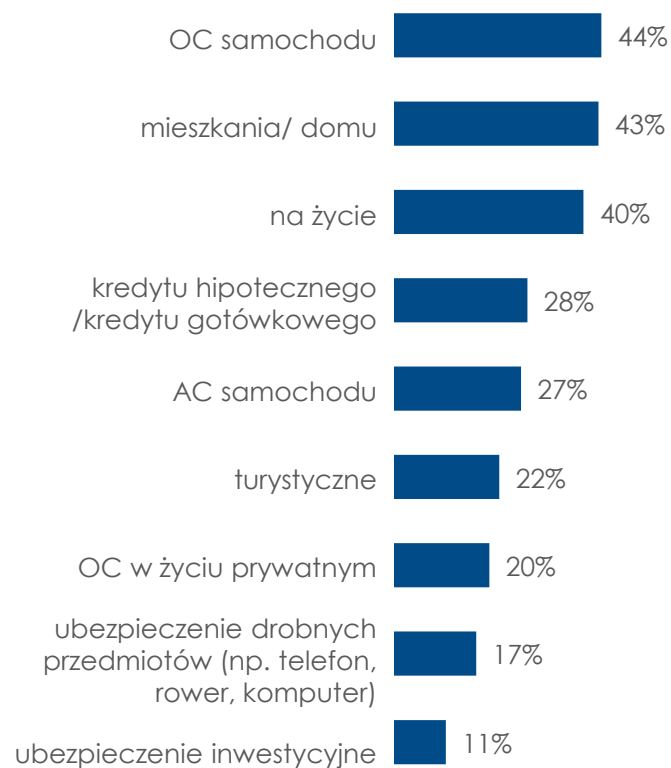


Kto jest **decydentem** w Pana/i gospodarstwie domowym, jeśli chodzi o sprawę zakupu ubezpieczenia?



- Najczęściej ja
- Czasem ja, czasem inni domownicy







Które z tych ubezpieczeń **kupił/a Pan/i w ciągu ostatnich 12 miesięcy** za pośrednictwem banku?



Próba: Wszyscy badani, n=800.



W którym banku kupić/a Pan/i **wybrane** ubezpieczenie?
TOP 3 wybory

	ubezpieczenie OC samochodu n=348	ubezpieczenie AC samochodu n=213	ubezpieczenie mieszkania / domu n=343	ubezpieczenie na życie n=318	ubezpieczenie OC w życiu prywatnym n=160	ubezpieczenie kredytu hipotecznego /kredytu gotówkowego n=224	ubezpieczenie drobnych przedmiotów n=138	ubezpieczenie inwestycyjne n=87	ubezpieczenie turystyczne n=177
	19%	16%	8%	10%	10%	6%	9%	8%	14%
	13%	14%	17%	18%	11%	21%	13%	9%	16%
	9%	9%	8%	9%	6%	8%	8%	3%	11%
	8%	15%	12%	15%	12%	10%	12%	13%	16%
	5%	6%	8%	5%	7%	6%	6%	13%	3%
	6%	3%	9%	8%	6%	10%	7%	8%	6%

Próba: Wszyscy badani, n=800.

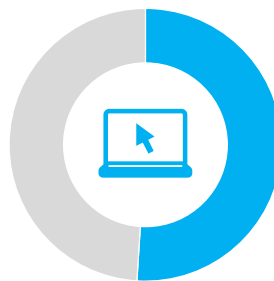


Za pośrednictwem którego **kanalu sprzedaży** zakupił Pan/i wybrane ubezpieczenie w banku?



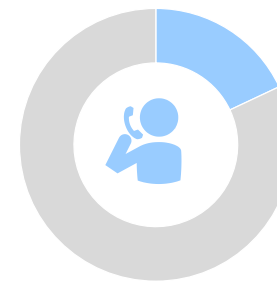
65%

u doradcy bankowego
w placówce



51%

na stronie
internetowej banku



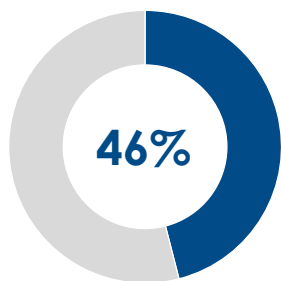
18%

na infolinii banku

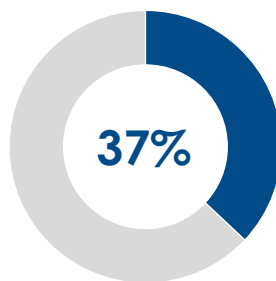
Próba: Wszyscy badani, n=800.



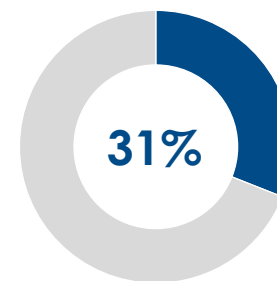
W jakim **innym kanale sprzedaży** kupuje Pan/i ubezpieczenia?



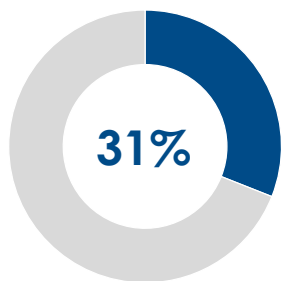
w placówce ubezpieczeniowej



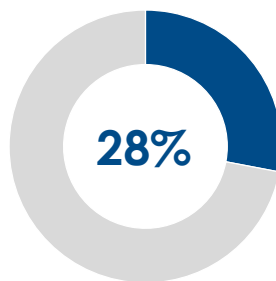
ubezpieczenie w pracy



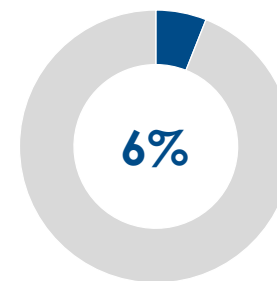
u agenta poza placówką
ubezpieczeniową



internetowo - porównywarka
ubezpieczeń



internetowo - na stronie towarzystwa
ubezpieczeń



kupuję ubezpieczenia
tylko za pośrednictwem banku

Próba: Wszyscy badani, n=800.



Gdzie **poszukuje Pan/i informacji** o produktach ubezpieczeniowych?



42%

na stronie internetowej firmy ubezpieczeniowej



42%

na stronie internetowej banku



37%

u Agenta



37%

u doradcy bankowego



32%

na forach internetowych



32%

u znajomych/rodziny



31%

na innych stronach internetowych



20%

w ulotkach, materiałach reklamowych



18%

na infolinii banku



17%

w reklamie (tv, radio, Internet)



16%

na infolinii towarzystwa ubezpieczeniowego



2%

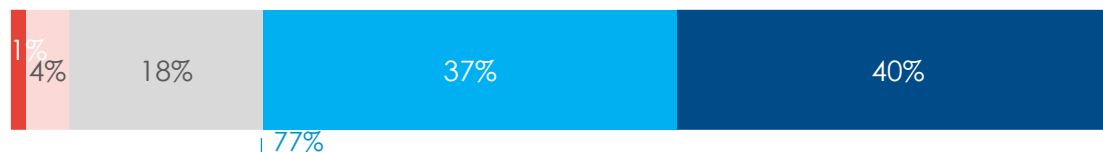
nie szukam informacji o produktach ubezpieczeniowych

Próba: Wszyscy badani, n=800.



Na skali 1-5, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie się nie zgadzam” a 5 „zdecydowanie się zgadzam”, proszę określić Pana/i **stosunek** do następujących kwestii:

Przy wyborze ubezpieczenia w banku zwracam uwagę na **markę zakładu ubezpieczeń**, który udziela ochrony



Zaufanie do marki banku ma duży wpływ na moją decyzję o zakupie polisy za jego pośrednictwem

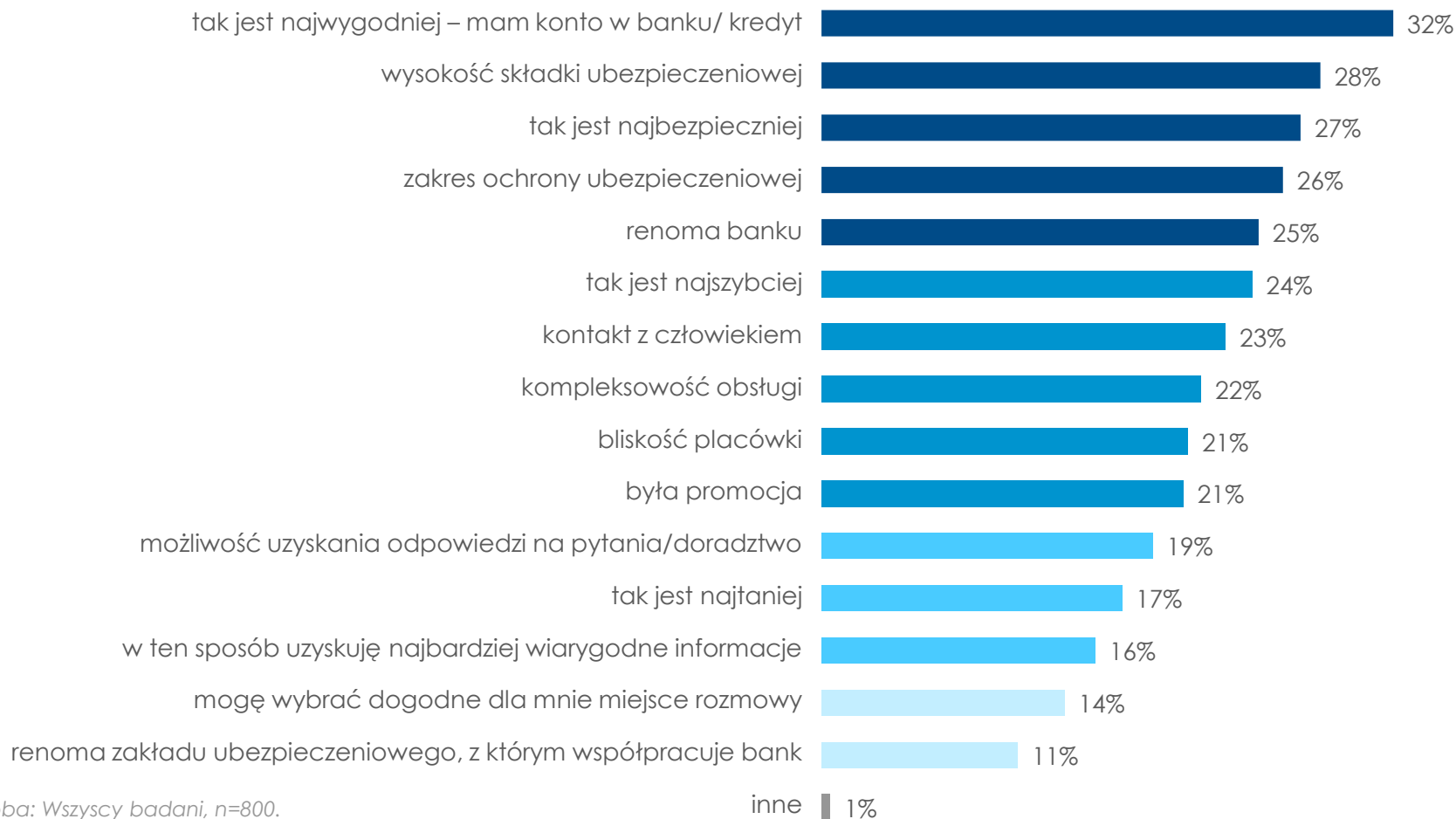


■ 1 - zdecydowanie się NIE zgadzam ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - zdecydowanie się zgadzam

Próba: Wszyscy badani, n=800.



Co wpłynęło na Pana/i **decyzję o zakupie** ubezpieczenia w banku?



Próba: Wszyscy badani, n=800.



Koszt ubezpieczeń i dystrybucji



Badanie dostarcza bardzo ciekawych wniosków dot. finansowania ubezpieczeń, ich ceny i wysokości prowizji. 57% badanych deklaruje że wie, w jaki sposób zarabiają podmioty pośredniczące w sprzedaży ubezpieczeń.

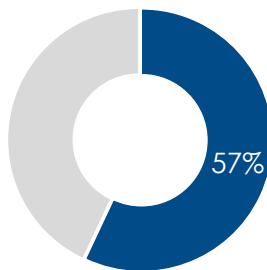
Ponad połowa respondentów zgadza się ze stwierdzeniem, że im wyższa jest cena tym bardziej atrakcyjny jest zakres ubezpieczenia. Jednocześnie 40% deklaruje, że skłonna jest zapłacić mniej za polisę, nawet jeśli będzie wiązało się to z jej mniejszym zakresem. Co ciekawe, wysokość prowizji nie ma znaczenia, jeżeli **cena i zakres produktu są odpowiednie do potrzeb klienta**.

Odpowiadający w zdecydowanej większości **nie wiedzą**, czy w Polsce występują regulacje związane z prowizją wypłacaną dla pośredników ubezpieczeniowych (58%). Aczkolwiek chcieliby, aby były one ustalane według **odpowiednich i indywidualnych parametrów ubezpieczycieli** (43%), były wydawane na podstawie **udzielonego wsparcia klientowi** (42%) lub były zależne od **rodzaju udzielonej ochrony** (41%).

Co drugi ankietowany stwierdził, że **wiedza i doświadczenie** mogłyby pomóc we wzroście zaufania do sprzedającego ubezpieczenie. O jego wzroście mogłoby też zadecydować **indywidualne podejście do klienta** (49%) oraz **pozytywne doświadczenie**, które klienci posiadają już z ubezpieczającym (47%).



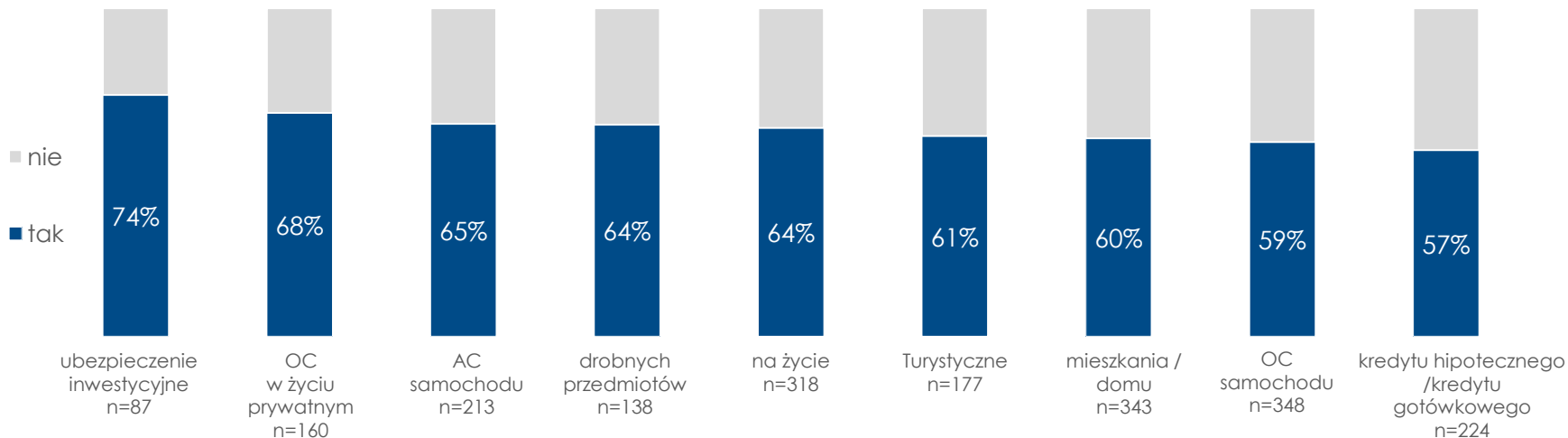
Czy zdają sobie Pan/i sprawę, w jaki sposób **zarabiają na ubezpieczeniach** podmioty pośredniczące w ich sprzedaży?



57% osób kupujących ubezpieczenia za pośrednictwem **banków**

zdaje sobie sprawę, w jaki sposób zarabiają na ubezpieczeniach podmioty pośredniczące w ich sprzedaży

Wiedza na temat a typ kupionego ubezpieczenia:

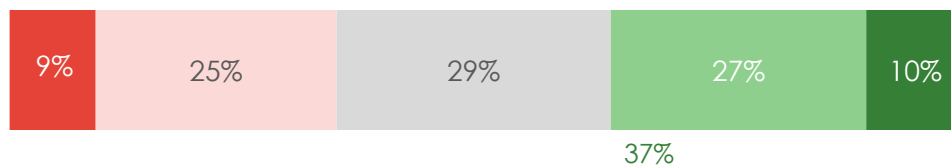


Próba: Wszyscy badani, n=800.

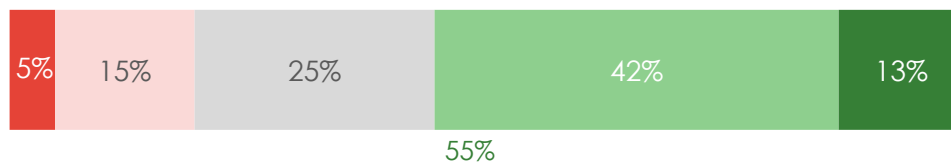


Jakie jest Pana/i **stanowisko** w kwestiach zakupu ubezpieczenia u pośrednika ubezpieczeniowego?

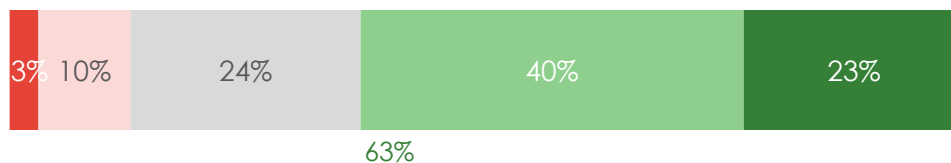
Im wyższa jest cena ubezpieczenia, tym wiarygodniejsze jest towarzystwo udzielające ubezpieczenia



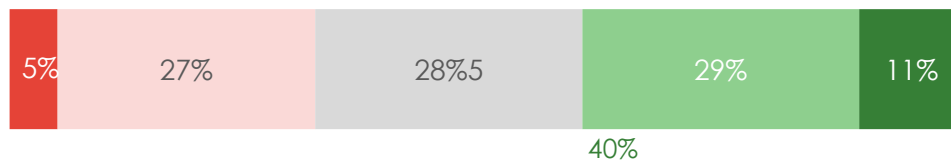
Im wyższa jest cena ubezpieczenia, tym bardziej atrakcyjny jest zakres ubezpieczenia



Nie ma dla mnie znaczenia, ile zarobi pośrednik na moim ubezpieczeniu, jeżeli cena i zakres produktu będą mi odpowiadać



Kupiłbym tańsze ubezpieczenie, nawet jeżeli miałyby mniejszy zakres

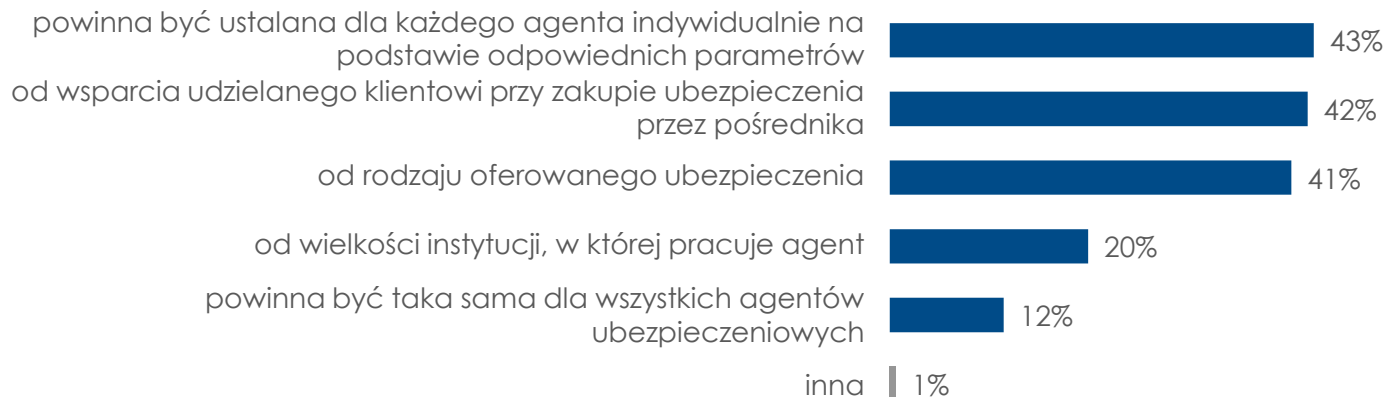


Próba: Wszyscy badani, n=800.

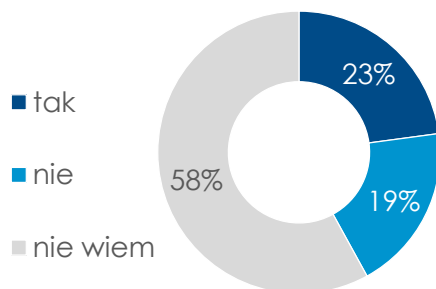
■ 1 - zdecydowanie się NIE zgadzam ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - zdecydowanie się zgadzam



Pana/i zdaniem **od czego powinna być uzależniona prowizja** wypłacana pośrednikom za sprzedaż ubezpieczeń:



Czy Pana/i zdaniem **w Polsce istnieją przepisy**, które **regulują kwestie związane z prowizją** wypłacaną dla pośredników ubezpieczeniowych?



Badani

w większości nie wiedzą czy istnieją przepisy regulujące kwestie związane z prowizją wypłacaną dla pośredników ubezpieczeniowych.

Próba: Wszyscy badani, n=800.



Zaufanie do sektora finansowego



Największy wpływ na budowę zaufania do instytucji finansowych ma **gwarancja na wypadek ich upadłości** (34%) oraz kwestia **przejrzystości i zrozumiałości umów** zawieranych z bankami lub ubezpieczycielami (32%).

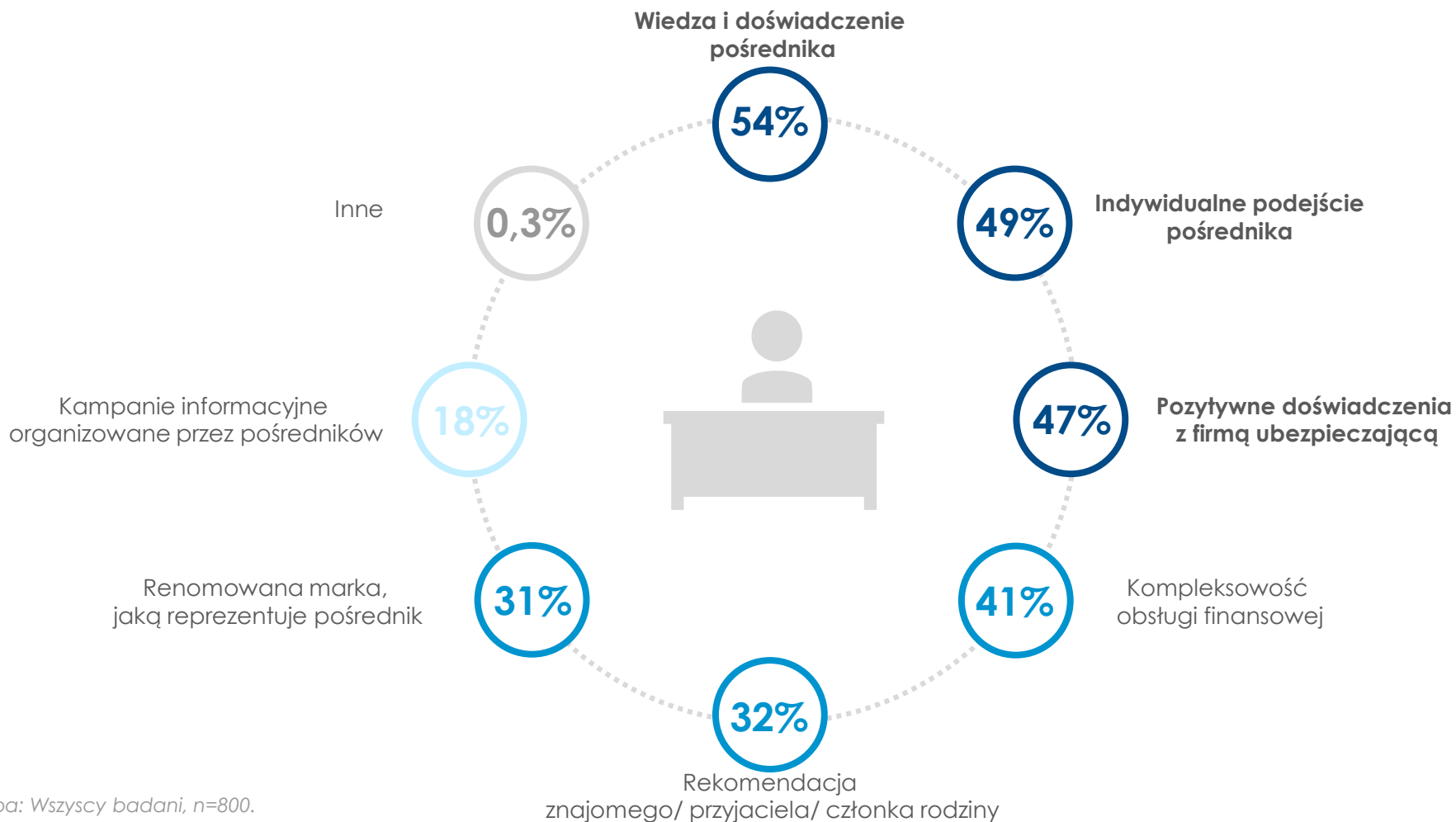
Co trzeci internauta uważa, że **afery i przestępstwa na rynku finansowym** oraz **długie i skomplikowane procedury** (31%) są czynnikami, które nie mają dobrego wpływu na wzrost zaufania do tego sektora.

Jednocześnie **jedynie co piąty** badany uważa, że to właśnie niskie prowizje budują zaufanie do sektora finansowego. Z kolei **tylko co czwarty** uważa, że wysokie prowizje podważają zaufanie do instytucji w tym obszarze.

Tak więc banki powinny raczej skupiać swe działania na skracaniu i upraszczaniu procedur oraz takim konstruowaniu umów by były one jasne i zrozumiałe dla klientów.



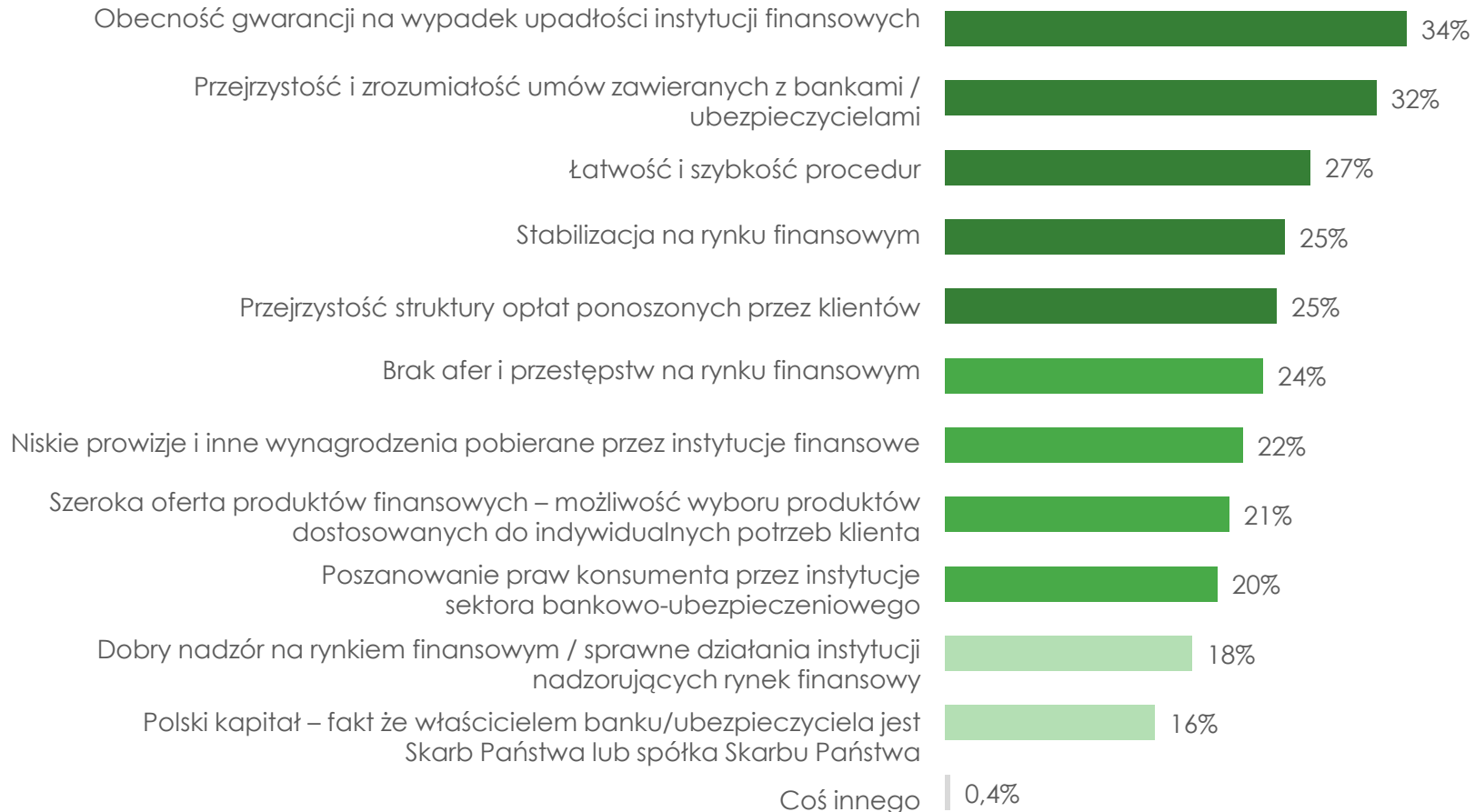
Co Pana/i zdaniem mogłoby **zwiększyć poziom zaufania do pośrednika**, który sprzedaje ubezpieczenia?



Próba: Wszyscy badani, n=800.



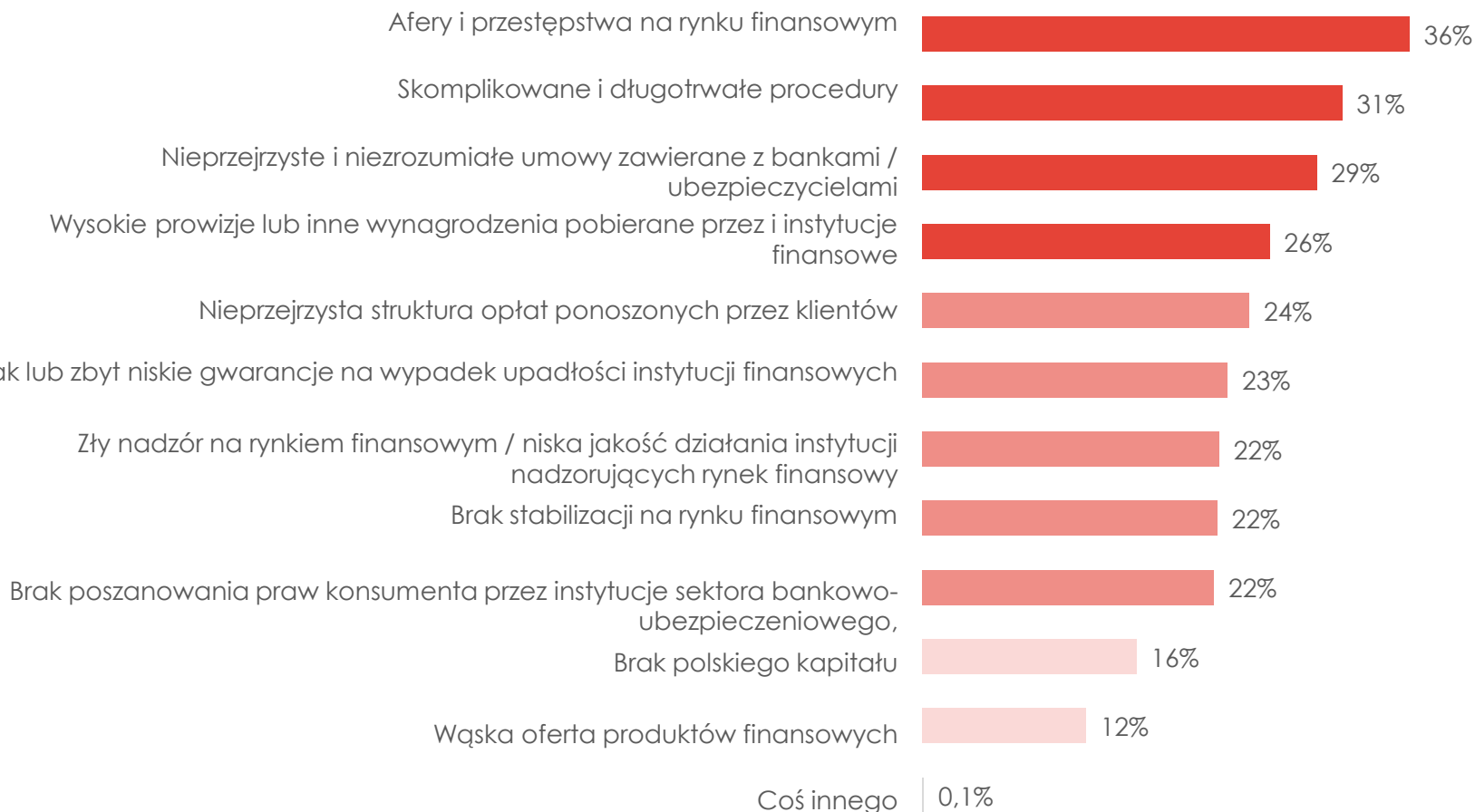
Co Pana/Pani zdaniem w największym stopniu **buduje** zaufanie do sektora bankowo-ubezpieczeniowego?



Próba: Wszyscy badani, n=800.



Co, Pana/Pani zdaniem w największym stopniu **podważa** zaufanie do sektora bankowo-ubezpieczeniowego ?



Próba: Wszyscy badani, n=800.



Podsumowanie



Prowizje to dosyć ważna kwestia dla badanych, ale nie kluczowa. Klienci kierują się czystą ciekawością albo po prostu nie chcą być wykorzystani lub oszukani przez kogoś, kto na nich zarabia. **W ostatecznym rozrachunku przy wyborze ubezpieczyciela kierują się ceną i zakresem ubezpieczenia oraz akceptują to, że pośrednik po prostu wykonuje swoją pracę.** Tak długo jak sprzedający jest uczciwy i **pobierana przez niego prowizja nie ma wpływu na atrakcyjność oferty**, są zadowoleni i mogą dokonać zakupu ubezpieczenia.

Jednocześnie **nieprawdziwa jest teza, mówiąca o tym, że wysokość prowizji wypłacanej bankom przez ubezpieczycieli może mieć istotny wpływ na zaufanie klientów do sektora bankowo-ubezpieczeniowego.**

Raport przygotowany przez:



Wszelkie prawa zastrzeżone na LSA sp. z o.o. będącego wydawcą portalu beinsured.pl (dalej „Autor”). Kopiowanie, rozpowszechnianie, powielanie i wykorzystywanie w jakikolwiek sposób i jakiegokolwiek formie części lub całości informacji, grafik, wykresów i innych zawartych w Raporcie bez pisemnej zgody Autora jest zabronione. Informacje zawarte w Raporcie mogą być rozpowszechniane wyłącznie z notą o prawach autorskich Autorów oraz ze wskazaniem źródła informacji. Naruszenie praw autorskich będzie skutkowało odpowiedzialnością karną, określoną w przepisach prawa, w szczególności w przepisach ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, przepisach praw.

