



Vakuutusasiat hoituvat entistä monipuolisemmin verkossa

Kuluttaja-asiakkaat käyttävät entistä enemmän Internetiä asioimiseen. Tähän ovat vaikuttaneet mm. saatavilla olevien Internet-palvelujen kehittyminen, sekä Internet-yhteyksien ja erityisesti laajakaistayhteyksien yleistyminen ja nopeutuminen. Pankkipalveluissa Internet on viime vuosina noussut suosituimmaksi tavaksi maksaa laskuja, mutta myös vakuutusasiakkaat ovat alkaneet yhä enemmän hyödyntää Internet-vakuutuspalveluja vakuutusasioiden hoidossa. Vahinkovakuutuksen kuluttaja-asiakkaista yli puolet on käyttänyt Internet-vakuutuspalveluja.

Vakuutustarjouksesta korvauspäätökseen

Aiemmin kuluttaja-asiakkaat ovat käyttäneet Internet-vakuutuspalveluja pääasiassa tiedonhakuun, mutta nykyään Internetin kautta on mahdollista hoitaa vakuutusasioita entistä monipuolisemmin. Asiakkaan ja vakuutusyhtiön välisen yhteydenpidon nähdään hoituvan erittäin hyvin Internetin välityksellä. Lisäksi Internetin kautta lähetetään yhä enemmän tarjouspyyntöjä ja etenkin yksinkertaisten vakuutustuotteiden, kuten matka- ja ajoneuvovakuutusten ostaminen suoraan verkosta on lisääntynyt. Verkossa voi ottaa turvaa myös kodille sekä esimerkiksi veneelle ja lemmikkieläimille.

Vakuutusten päätarkoitus on suojata asiakkaita vahinkojen varalta, minkä vuoksi myös korvauskäsittelyn toimivuus on tärkeää. Internetin kautta asiakas pystyy tekemään vahinkoilmoituksen vaivattomasti kotonaan, työpaikallaan tai vaikka matkalla esimerkiksi nettikahvilassa. Näin vakuutusyhtiön korvauskäsittely on joustavaa ja asiakkaalla on mahdollisuus saada korvaus nopeasti. Internet-vakuutuspalveluista kuluttaja-asiakkaat ovatkin tyytyväisimpiä vakuutuksen ostamiseen ja vahinkoilmoituksen tekemiseen sekä näihin palveluihin liittyvien esitteiden, todistuksien ja lomakkeiden tilaamiseen.

Turvallinen ja toimiva palvelu

Onnistunut palvelu takaa asiakkaan tyytyväisyyden. Vakuutusyhtiöiden Internet-sivuja pidetään melko toimivina, sillä ne latautuvat melko nopeasti, eivätkä "kaadu" ja niillä eteneminen on helppoa. Tärkeimpinä ominaisuuksina kuluttajat pitävät turvallisuutta ja luotettavuutta. Turvallisuuteen liittyvät asiakkaan tunnistamista vaativat verkkotunnisteet tai salasana joita myös Internet-vakuutuspalveluissa tarvitaan. Kuluttaja-asiakkaat haluaisivat oman pankkinsa verkkotunnusten käyvän myös vakuutusyhtiön palveluun. Tällöin välttyään useiden eri tunnusten muistamiselta ja käyttämiseltä.

Tulevaisuuden palvelu käytössä jo nyt

Kuluttaja-asiakkaat ovat tottuneet hoitamaan vakuutusasioitaan perinteiseen

tapaan konttoreissa ja puhelinpalvelun välityksellä, mutta Internetin välityksellä tapahtuvan vakuutusasioinnin uskotaan yleistyvän tulevaisuudessa. Suurin osa Internet-vakuutuspalveluja käyttäneistä kuluttaja-asiakkaista on ostanut jotain tuotetta tai palvelua verkosta. Mielenkiintoista on, että myös sellaiset asiakkaat, jotka eivät toistaiseksi ole käyttäneet Internet-vakuutuspalveluja, haluaisivat hoitaa vakuutusasioitaan osittain Internetin välityksellä. Osaa vakuutusasioista pidetään kuitenkin liian monimutkaisena Internetiin, joten Internet-vakuutuspalvelu koetaan ennemmin täydentävänä kuin korvaavana palveluna.

Lisäksi on otettava huomioon, että kaikki ihmiset eivät käytä Internetiä, joten vakuutusyhtiöiden henkilökohtaisella palvelulla on kysyntää myös jatkossa. Internetiä päivittäin käyttäville Internet-vakuutuspalvelut ovat kuitenkin oiva tapa tehdä kotitalouden vakuutusasioiden hoito vaivattomammaksi.

Artikkelin tulokset perustuvat 1000 kuluttaja-asiakkaalle lähetettyyn kyselyyn, jonka vastausprosentti oli 38. Kyselyn tuottivat Tampereen yliopiston Kauppakorkeakoulun eBRC yhteistyössä If Vahinkovakuutusyhtiön ja Pohjolan kanssa.

Lasse Leino, kauppat. yo., opiskelija, Tampereen yliopisto, puh. 040-531 7777, lasse.leino@uta.fi

Aki Ahonen, KTM, tutkija, Tampereen yliopisto, puh. 044-5533 177, aki.ahonen@uta.fi

Raija Järvinen, KTT, professori, Tampereen yliopisto, puh. 040-770 9028, raija.jarvinen@uta.fi