MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

EKONOMIKOS IR VERSLO FAKULTETAS

MARGARITA RUTKYTĖ

LIETUVOS GYVYBĖS DRAUDIMO RINKOS PLĖTROS VERTINIMAS

Magistro baigiamasis darbas

Vadovė
Prof. dr. A.Vasiliauskaitė

VILNIUS, 2019

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

EKONOMIKOS IR VERSLO FAKULTETAS

LIETUVOS GYVYBĖS DRAUDIMO RINKOS PLĖTROS VERTINIMAS

Finansų valdymo magistro baigiamasis darbas

Studijų programa 6211LX065

Vadovė
(parašas) prof. dr. A.Vasiliauskaitė
2019 04

Recenzentas
(parašas)

2019

Atliko
FVvmis17-1 gr. stud.
(parašas) M.Rutkytė
2019 04 12

VILNIUS, 2019

TURINYS

ĮVADAS…… 7

1. GYVYBĖS DRAUDIMO RINKOS TEORINIAI ASPEKTAI……..... 9

1.1. Gyvybės draudimo rinkos koncepcija ir struktūra……..... 9

1.2. Gyvybės draudimo rinką įtakojantys veiksniai……..… 13

1.3. Gyvybės draudimo rinkos tiesioginiai ir išvestiniai rodikliai..... 21

2. GYVYBĖS DRAUDIMO RINKOS VERTINIMO METODOLOGIJA……..... 25

2.1. Gyvybės draudimo rinkos vertinimo metodai..... 25

2.2. Gyvybės draudimo rinkos tyrimo etapai..... 32

3. LIETUVOS GYVYBĖS DRAUDIMO RINKOS TYRIMAS…….... 35

3.1. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos tiesioginių ir išvestinių rodiklių analizė 2007-2017 m. laikotarpiu…..…… 35

3.2. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros veiksnių kiekybinis įvertinimas…..…… 41

3.3. Lietuvos gyventojų apklausos rezultatų analizė…….....…… 44

3.4. Ekspertinio vertinimo rezultatų analizė…….....…… 54

IŠVADOS IR SIŪLYMAI..... 59

LITERATŪRA..... 62

ANOTACIJA LIETUVIŲ IR ANGLŲ KALBOMIS..... 67

SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA..... 68

SANTRAUKA ANGLŲ KALBA..... 69

PRIEDAI..... 71

1 priedas. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos rodikliai ir ekonominiai, demografiniai veiksniai, galimai įtakojantys Lietuvos gyvybės draudimo rinką..... 72

2 priedas. Apklausos anketa..... 73

3 priedas. Ekspertų apklausos anketa..... 76

4 priedas. Ekspertų atsakymų į tyrimo anketos klausimus vidurkis, standartinis nuokrypis..... 78

LENTELĖS

1 lentelė. Gyvybės draudimo paslaugų klasifikacijos 10

2 lentelė. Pirsono tiesinės koreliacijos koeficiento reikšmių interpretacija 28

3 lentelė. Ekonominių rodiklių koreliacija su gyvybės draudimo rinkos rodikliais 42

4 lentelė. Demografinių rodiklių koreliacija su gyvybės draudimo rinkos rodikliais 43

PAVEIKSLAI

1 pav. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos dalyviai 11
2 pav. Empirinio tyrimo loginės eigos schema 33
3 pav. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos dydis pagal pasirašytas draudimo įmokas 35
4 pav. Gyvybės draudimo dalis visoje draudimo rinkoje (pagal pasirašytas įmokas) 36
5 pav. Gyvybės draudimo tankis 37
6 pav. Gyvybės draudimo prasiskverbimas 38
7 pav. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtra pagal sudarytas naujas draudimo sutartis ir gyvybės draudimo išsiplėtimas 38
8 pav. Naujai sudarytų gyvybės draudimo sutarčių pasiskirstymas pagal pardavimo subjektus 39
9 pav. Lietuvos gyvybės draudimo rinkoje veikiančių draudikų skaičius ir koncentracija 40
10 pav. Lietuvos gyvybės draudimo rinkoje veikiančių draudikų koncentracija pagal HHI indeksą 40
11 pav. Gyventojų žinių apie gyvybės draudimą išsamumas 45
12 pav. Gyvybės draudimo paskirties suvokimas 45
13 pav. Gyvybės draudimo paskirties suvokimas, atsižvelgiant į respondentų domėjimosi gyvybės draudimo paslaugomis išsamumą 46
14 pav. Informacijos apie gyvybės draudimą šaltiniai 46
15 pav. Respondentų naudojimasis draudimo paslaugomis 47
16 pav. Apsidraudusių gyvybę respondentų dalis, atsižvelgiant į naudojimąsi kitomis draudimo paslaugomis 47
17 pav. Priežastys, lemiančios, kad respondentai nėra sudarę gyvybės draudimo sutarties 48
18 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal apsisprendimą dėl gyvybės draudimo sutarties sudarymo 48
19 pav. Respondentų apsisprendimas dėl gyvybės draudimo sutarties sudarymo, atsižvelgiant į neapsidraudimo priežastis 49
20 pav. Suinteresuotumą sudaryti gyvybės draudimo sutartį didinantys veiksniai 50
21 pav. Problemos, susijusios su gyvybės draudimu 51
22 pav. Gyvybės draudimo bendrovės pasirinkimui svarbūs veiksniai 52

23 pav. Elektroniniu būdu teikiamų paslaugų poreikis 53
24 pav. Teiginių apie gyvybės draudimą vertinimo rezultatai 54
25 pav. Priežastys, lemiančios Lietuvos gyvybės draudimo rinkos išsivystymo rodiklių skirtumą nuo Europos šalių vidurkio 55
26 pav. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros perspektyvos 56
27 pav. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtrai reikšmingi veiksniai 57
28 pav. Priemonių gyvybės draudimo paslaugų pardavimams didinti efektyvumo vertinimas 58

ĮVADAS

Temos aktualumas. Gyvybės draudimo veikla yra reikšminga visuomenei ir atskiriems individams, kadangi leidžia sumažinti neapibrėžtumą dėl ateities: atlieka finansinės apsaugos funkciją draudėjo mirties ar sunkaus sveikatos pablogėjimo atveju bei suteikia galimybę naudojantis mokesčių lengvata kaupti lėšas būsimiems poreikiams (senatvės pensijai, vaiko išsilavinimui ir kt.).

Teoriniu aspektu gyvybės draudimo paslaugos ir rinkos koncepcija gana išsamiai apibrėžta Lietuvos ir užsienio autorių literatūroje (Kindurys, 2011, 2002; Lezgovko 2010; Čepinskis, Raškinis 2004; Dorfman, 2008; Rejda, 2008; Vaughan, Vaughan, 2008), tačiau viešai prieinamų rinkos tyrimų atlikta mažiau. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos analizę atliko Danilevičienė, Macutkevičienė (2017), Povilaikaitė (2014), Lezgovko, Jablonskienė (2012), Belinskaja (2008), gyvybės draudimo rinką kaip draudimo rinkos segmentą analizavo Jakaitytė, Marcišauskienė (2015), Lezgovko, Lastauskas (2008), koncentraciją ir konkurenciją gyvybės draudimo rinkoje nagrinėjo Ulbinaitė, Šiaulytė (2014), Čepinskis, Gancevskaitė (2008). Kiti atlikti tyrimai apėmė siauresnes gyvybės draudimo sritis: gyvybės draudimo įtaką pensijai (Jablonskienė, 2013), BVP ir gyvybės draudimo sąveiką (Kedaitienė, Kedaitis, 2012), draudėjų elgsenos ypatumus gyvybės draudimo rinkoje (Kindurys, 2008; Lezgovko, Barauskaitė, 2007), elektroninio gyvybės draudimo verslo plėtrą (Račinskaja, Raudeliūnienė, 2014), gyvybės draudimo sutarčių sudarymo proceso ypatumus (Skardžiūtė, Ulbinaitė, 2016). Pažymėtina, kad šioje srityje labai svarbus atliktų tyrimų naujumas, kadangi Lietuvos gyvybės draudimo rinka yra plėtros stadijoje, joje vyksta nuolatiniai pokyčiai. Prieš dešimtmetį nagrinėtos tendencijos prarado aktualumą – pasikeitė rinkos apimtys, ekonominė, socialinė, teisinė aplinka, draudimo bendrovių veiklos ypatumai, vartotojų požiūris ir išprusimas.

Kaip parodė atliktų tyrimų rezultatai, Lietuvos gyvybės draudimo rinka pagal tankio, prasiskverbimo, išsiplėtimo rodiklius pastebimai atsilieka nuo Europos šalių vidurkio (Čepinskis, Gancevskaitė, 2008; Jakaitytė, Marcišauskienė, 2015), yra neišnaudojamas rinkos plėtros potencialas. Gyvybės draudimo rinkos plėtra būtų naudinga tiek draudimo sektoriui, tiek Lietuvos gyventojams, todėl aktualus rinkos augimo galimybių ištyrimas ir jį įtakojančių veiksnių nustatymas. Darbe siekiama ištirti rinkos augimo tempą ir naujausias tendencijas, įvertinti, ar rinkoje siūlomi gyvybės draudimo produktai yra patrauklūs vartotojams, išanalizuoti specifines rinkos charakteristikas bei galimas priežastis, kodėl gyvybės draudimas Lietuvoje nėra toks populiarus kaip užsienyje, nustatyti svarbiausius veiksnius, kurie leistų rinkos augimo potencialą išnaudoti.

Tyrimo problema. Kokie veiksniai įtakoja Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtrą ir kurie iš jų yra svarbūs skatinant rinkos augimą ateityje?

Tyrimo objektas – Lietuvos gyvybės draudimo rinka.

Tyrimo tikslas. Išanalizavus gyvybės draudimo rinkos teorinius aspektus, įvertinti Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros tendencijas ir plėtros veiksnius.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išnagrinėti gyvybės draudimo rinkos teorinius aspektus.
2. Sudaryti gyvybės draudimo rinkos vertinimo metodologiją.
3. Išanalizuoti gyvybės draudimo rinkos situaciją Lietuvoje.
4. Empiriškai įvertinti Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtrą ir ją įtakojančius veiksnius.

Tyrimo metodai:

1. Mokslinės literatūros lyginamoji analizė ir apibendrinimas.
2. Statistinių duomenų sisteminimas ir analizė, išvestinių draudimo rinkos rodiklių skaičiavimas, grafinė analizė, koreliacinė analizė.
3. Anketinė gyventojų apklausa, pirminių duomenų (apklausos rezultatų) analizė, sisteminimas, grafinis atvaizdavimas.
4. Ekspertinis vertinimas, pirminių duomenų (ekspertų apklausos rezultatų) analizė, sisteminimas, grafinis atvaizdavimas.

Darbo struktūra. Pirmame darbo skyriuje, remiantis įvairių autorių požiūriu, nagrinėjami gyvybės draudimo rinkos teoriniai aspektai - gyvybės draudimo rinkos koncepcija ir esminiai bruožai, rinką įtakojantys veiksniai, rinkos plėtrą atspindintys tiesioginiai ir išvestiniai rodikliai. Antrame skyriuje pateikiama gyvybės draudimo rinkos vertinimo metodologija bei empirinio tyrimo schema su tyrimo eigos aprašymais. Trečiame skyriuje vertinamos Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros tendencijos 2007-2018 m. laikotarpiu, pateikiama gyvybės draudimo rinkos rodiklių koreliacinė analizė su statistiškai pagrindžiamais rinkos plėtros veiksnių rodikliais, analizuojami statistiškai sunkiai pagrindžiami gyvybės draudimo rinkos plėtros veiksniai, remiantis gyventojų apklausos ir ekspertinio vertinimo duomenimis.

1. GYVYBĖS DRAUDIMO RINKOS TEORINIAI ASPEKTAI

1.1. Gyvybės draudimo rinkos koncepcija ir struktūra

Draudimo veiklos esminius principus apibrėžia Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas – tai „ūkinė komercinė veikla, kuria draudimo sutarties pagrindu už draudimo įmoką prisiimama kito asmens nuostolių rizika ar kitaip siekiama apsaugoti šio asmens turtinius interesus įvykus draudžiamiesiems įvykiams, asmens turtinių interesų apsaugai panaudojant draudiko techninius atidėjinius dengiantį turtą ir kitą turtą“. Remiantis minėtu įstatymu, ***gyvybės draudimo veikla*** – tai turtinių interesų, susijusių su fizinio asmens gyvybe ir (ar) kapitalo kaupimu, draudimo veikla, kai dėl apdraustojo mirties, kito draudžiamojo įvykio arba draudimo sutarties termino pasibaigimo mokamos vienkartinės arba periodinės draudimo išmokos.

Kindurys (2011), apibendrindamas įvairių autorių draudimo paslaugų rinkos apibrėžimus, pateikia tokią gyvybės draudimo rinkos koncepciją: ***gyvybės draudimo paslaugų rinka*** *– tai ypatinga draudikų, draudėjų ir prireikus tarpininkų tarpusavio piniginių santykių sistema, susiklostanti parduodant ir perkant gyvybės draudimo paslaugas, sumokant draudikams draudimo įmokas (premijas) ir išmokant draudėjams išmokas iš gyvybės draudimo įmonėse sudaryto fondo, leidžiančio užtikrinti fizinių ir juridinių asmenų draudimo interesus (draudimo apsaugą) ir suformuoti draudikų bei perdraudikų specifinio verslo finansinį pagrindą* (p. 108).

Rinkos asortimentas. Draudimo rinkos asortimentą galima apibūdinti kaip draudimo produktų visumą, kuri siūloma įsigyti draudėjams, jų atitinkamiems poreikiams tenkinti (Kindurys, 2002). Lietuvos gyvybės draudimo rinkos asortimento ypatumus atskleidžia įvairiuose šaltiniuose pateikiama gyvybės draudimo paslaugų klasifikacija (žr. 1 lentelę). Gyvybės draudimo veikla apima skirtingas sritis, todėl įvairūs autoriai, siekdami aiškiau atkleisti šių veiklų ypatumus, siūlo įvairius draudimo produktų klasifikavimo būdus.

Vienas iš dažniausiai naudojamų yra skirstymas atsižvelgiant į tai, ar „atliekama rizikos veikla, kapitalo kaupimo ir atpalaidavimo veikla ar šios abi veiklos kartu“ (Čepinskis, Raškinis, 2004, p. 64). Platesnę klasifikaciją pateikia Lezgovko (2010), papildomai įtraukdama įmokų panaudojimo bei asmeninio poreikio veiksnius ir kaip atskirą kategoriją išskirdama papildomas draudimo paslaugas, kurias asmuo gali pasirinkti įsigyti kartu su gyvybės draudimu. Kindurys (2011) klasifikuoja gyvybės draudimo paslaugas remdamasis jų funkcine paskirtimi, jo klasifikacija panaši į kitų autorių, tačiau kaip atskira kategorija išskiriami anuitetai. LR Draudimo įstatyme pateikiama klasifikacija išskiria tam tikras specifines gyvybės draudimo grupes, kurių realiai beveik nėra rinkoje, pavyzdžiui, sutuoktuvių ir gimimų draudimas, tontinos. Pastebėtina, kad įstatyme pensijų kaupimo veikla priskiriama gyvybės

draudimui, kas nebūdinga kitoms nagrinėtoms gyvybės draudimo klasifikacijoms. Savitą klasifikaciją pateikia Lietuvos draudimo rinkos priežiūrą atliekanti institucija Lietuvos bankas: atskiroje grupėje išskiriamas sveikatos draudimas, o gyvybės draudimo, kai investavimo rizika tenka draudėjui, atveju atsižvelgiama į rizikos faktorių. 1 lentelėje apibendrinta gyvybės draudimo klasifikacijų įvairovė atspindi Lietuvos gyvybės draudimo rinkoje parduodamų gyvybės draudimo produktų bei jiems būdingų savybių įvairovę.

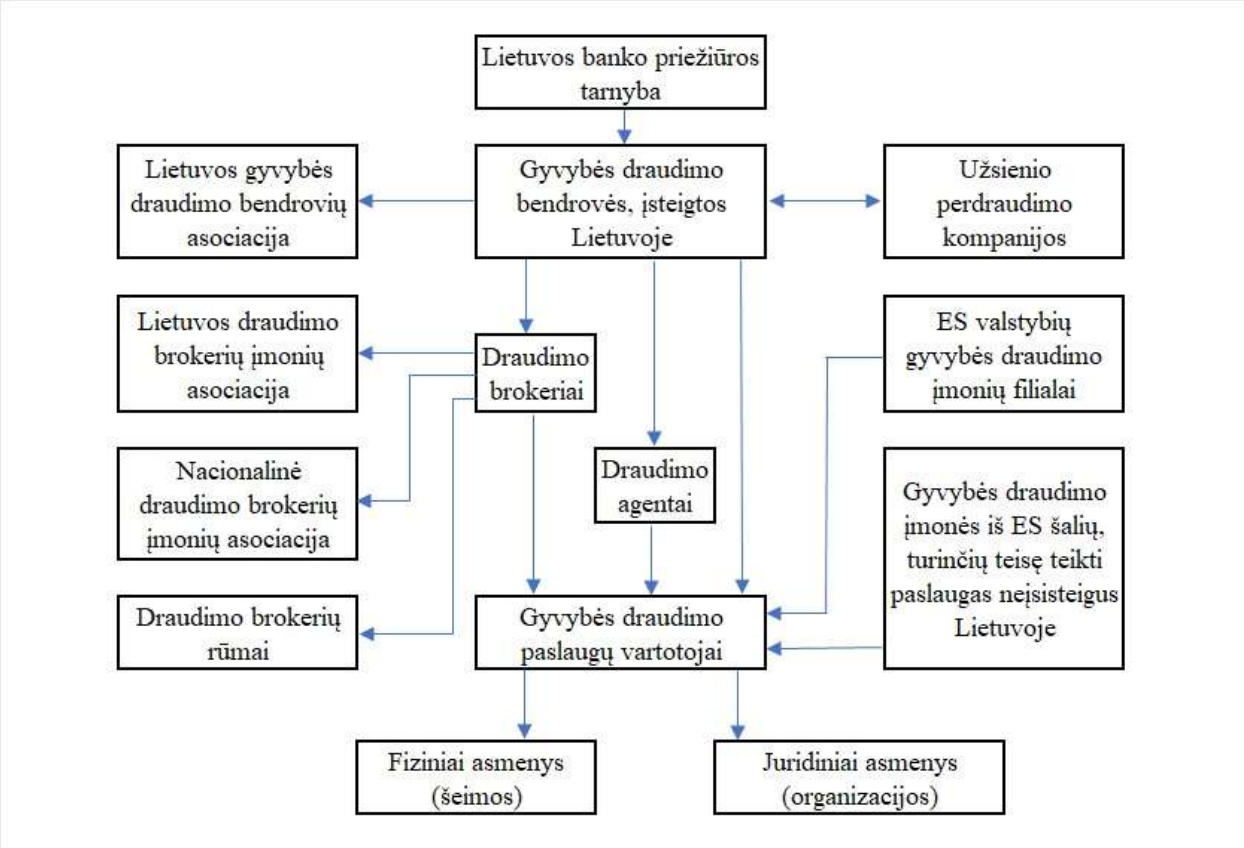
1 lentelė. Gyvybės draudimo paslaugų klasifikacijos

Šaltinis	Klasifikacijos ypatumai
Čepinskis, Raškinis, 2004	• Grynasis gyvybės rizikos draudimas • Grynasis kapitalo kaupiamasis draudimas • Mišrusis gyvybės draudimas
Lezgovko, 2010	• Gyvybės rizikos draudimas • Pagal įmokų panaudojimą: kaupiamasis draudimas; investicinis draudimas • Pagal asmeninį poreikį: individualus/šeimos draudimas; vaiko/studijų draudimas • Papildomos draudimo paslaugos: draudimas nuo nelaimingų atsitikimų; draudimas ligos atveju
Kindurys, 2011	• Rizikinis gyvybės draudimas • Kaupiamasis gyvybės draudimas • Mišrusis gyvybės draudimas • Investicinis gyvybės draudimas • Anuitetai
LR Draudimo įstatymas	• Gyvybės draudimas, kiek nenumatyta kituose punktuose • Sutuoktuvių ir gimimų draudimas • Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais • Tontinos • Pensijų kaupimo veikla
Lietuvos Bankas	• Sveikatos draudimas • Draudimas su teise dalytis pelną: draudimas išgyvenimo atveju; anuitetai; draudimas mirties atveju; kitas draudimas, suteikiantis teisę gauti pelno dalį • Su indeksu ar investiciniais vienetais susijęs draudimas: su indeksu ar investiciniais vienetais susijęs draudimas, kai draudimo rizika yra reikšminga; su indeksu ar investiciniais vienetais susijęs draudimas, kai draudimo rizika yra nereikšminga • Kitas gyvybės draudimas: draudimas išgyvenimo atveju; anuitetai; draudimas mirties atveju; kitas gyvybės draudimas

Sudaryta autorės

Rinkos dalyviai. Draudimo rinkoje veikia daug įvairias funkcijas atliekančių rinkos dalyvių. Pagrindiniai Lietuvos gyvybės draudimo rinkos dalyviai yra draudimo paslaugų pardavėjai (gyvybės draudimo įmonės, perdraudimo įmonės), priklausomi ir nepriklausomi tarpininkai (draudimo agentai,

brokeriai) bei gyvybės draudimo paslaugų pirkėjai. Taip pat rinkoje veikia kiti specifines funkcijas atliekantys dalyviai: įvairios asociacijos bei organizacijos, priežiūros institucija Lietuvos bankas. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos dalyvių schema (žr. 1 pav.) vaizduoja rinkos dalyvių tarpusavio ryšius.



Šaltinis: adaptuota pagal Kindurys, 2011, p. 128

1 pav. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos dalyviai

Pagrindinių rinkos dalyvių santykiai yra paremti naudos ir rizikos derinimu: tiek draudikai, tiek draudėjai „stengiasi maksimizuoti gaunamą grąžą minimizuojant prisiimamą riziką“ (Danilevičienė, Macutkevičienė, 2017, p. 5).

Gyvybės draudimo paslaugų prekybą Lietuvoje gali vykdyti tiek mūsų šalyje registruotos įmonės, tiek kitų Europos Sąjungos valstybių gyvybės draudimo įmonės (įsteigusios filialus arba jų neturinčios). Jakaitytė, Marcišauskienė (2015) nurodo, kad rinkoje veikiančių gyvybės draudimo įmonių skaičius priklauso nuo rinkos dydžio, draudimo paslaugų paklausos, konkurencinių, teisinių ir kitų aspektų.

Plečiantis gyvybės draudimo rinkai ir sudėtingėjant draudimo produktams, didesnė reikšmė tenka draudimo tarpininkų veiklai – tarpininkavimui tarp draudiko ir draudėjo, siekiant palengvinti gyvybės draudimo produktų, labiausiai atitinkančių klientų poreikius ir lūkesčius, pasirinkimą

(Kindurys, 2011). Rejda (2008) pabrėžia draudimo tarpininkų kompetencijos ir etiško elgesio svarbą, siekiant, kad būtų išvengta klaidinančių pardavimų taktikos, kai rekomenduodami tie polisai, kurie užtikrina geriausius komisinius, o ne tie, kurie tinkamiausi klientui. Yu, Chen (2014) atskleidžia gyvybės draudikų ir draudimo tarpininkų tarpusavio santykių vystymosi ypatumus: santykių kokybę teigiamai veikia orientacija į klientą, patirtis, panašumas, kontakto intensyvumas, o tarpusavio santykių savybės, tokios kaip pasitikėjimas, pasitenkinimas, įsipareigojimas, turi teigiamą poveikį orientacijai į ilgalaikius santykius.

Dorfman (2008) akcentuoja, kad draudimo rinka pasižymi didele konkurencija: draudimo įmonės konkuruoja tarpusavyje, siekdamos išlaikyti esamus klientus ir pritraukti naujus, draudimo agentai konkuruoja tarpusavyje, su brokeriais, kartais net su draudimo įmonėmis (tiesioginiais pardavimo kanalais, tokiais kaip internetas).

Gyvybės draudimo produktų pardavėjams, pirkėjams ir tarpininkams sąveikaujant formuojasi atitinkamas gyvybės draudimo paslaugų pasiūlos ir paklausos santykis, kuris nulemia rinkos dydį.

Rinkos struktūra. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos struktūra apibūdinama kaip ***oligopolinė*** (Čepinskis, Gancevskaitė, 2008; Ulbinaitė, Šiaulytė, 2014; Jakaitytė, Marcišauskienė, 2015), dominuoja kelios tarpusavyje konkuruojančios gyvybės draudimo bendrovės, darančios didelį poveikį rinkoje teikiamų paslaugų kainai, o naujiems dalyviams patekti į rinką yra gana sudėtinga. Tai lemia šalyje susiklosčiusios ribotos patekimo į gyvybės draudimo rinką galimybės (reikalinga veiklos licencija, atitinkamo dydžio kapitalas), draudikų koncentracija, nediferencijuotos paslaugos, panašios į kitų gyvybės draudimo įmonių tos pačios paskirties paslaugas.

Rinkos aplinka. Kai kuriais atvejais rinkos aplinka traktuojama gana siaurai. Kindurys (2011) išskiria tokius gyvybės draudimo aplinkos dalyvius, sąveikaujančius su gyvybės draudimo bendrovėmis tiesioginiais ir grįžtamaisiais ryšiais: visuomenės grupės, verslo partneriai, konkurentai, paslaugų vartotojai, valstybės institucijos.

Taip pat rinkos aplinka gali būti suvokiama platesniu požiūriu. Čepinskio, Raškinio (2004), Aidukienės, Simanavičienės (2010) nuomone, draudimo rinkos struktūra susijusi su finansų sistema, šalies ekonomika, valstybe, Europos Sąjunga, o šių rinką supančių sistemų sąveika pasižymi tuo, kad kiekviena iš jų formuoja ir užduoda tam tikras funkcijas žemesnio lygio sistemoms.

Kindurys (2002) gyvybės draudimo rinkos išorės aplinką apibrėžia kaip visumą sąveikaujančių jėgų, supančių vidaus rinkos sistemą ir ją veikiančių, šis autorius išskiria keturis aplinkos veiksnius, nuo kurių priklauso draudimo plėtros mastas ir sparta: valstybės ekonominės raidos lygis ir sparta, gyventojų realiųjų pajamų augimas ir pragyvenimo lygis, visuomenės poreikis didinti socialinės apsaugos galimybes ir rizikos padengimą, gyventojų požiūris į draudimo paslaugų plėtojimą.

Buškevičiūtė, Poželaitė (2001) įvardina, kad draudimo veiklą įtakoja šakos aplinka ir makroaplinka, kurios yra veikiamos ekonominės, politinės, teisinės, socialinės, kultūrinės,

technologinės aplinkos jėgų. Jakaitytė, Marcišauskienė (2015) teigia, kad draudimo paklausą reikšmingiausiai įtakoja ekonominiai, socialiniai-kultūriniai, politiniai-teisiniai veiksniai, o pasiūlą labiausiai veikia draudimo paslaugų kaina. Povilaikaitė (2014) nurodo, kad gyvybės draudimo sutarties pobūdžio pasirinkimą, sudaromų gyvybės draudimo sutarčių portfelio struktūrą įtakoja šalyje vykdomos reformos, ekonominė ir finansinė situacija Lietuvoje ir pasaulyje.

Taigi, literatūros šaltiniuose išskiriami gyvybės draudimo rinką įtakojantys ***finansų sistemos, ekonominiai, politiniai ir teisiniai, globalizacijos, socialiniai ir kultūriniai aplinkos veiksniai***, kurie kitame poskyryje bus apžvelgiami detaliau.

Apibendrinant atliktą analizę galima teigti, kad gyvybės draudimo rinka yra draudikų, draudėjų ir draudimo tarpininkų tarpusavio piniginių santykių sistema. Vykstant minėtų rinkos dalyvių sąveikai formuojasi atitinkamas gyvybės draudimo paslaugų pasiūlos ir paklausos santykis, kuris nulemia rinkos dydį. Lietuvos gyvybės draudimo rinka pasižymi oligopoline struktūra. Gyvybės draudimo rinką įtakoja ją supanti aplinka, finansų sistemos, ekonominiai, politiniai ir teisiniai, globalizacijos, socialiniai ir kultūriniai aplinkos veiksniai.

1.2. Gyvybės draudimo rinką įtakojantys veiksniai

Siekiant įvertinti gyvybės draudimo rinkos plėtrą, svarbu nustatyti rinką įtakojančius veiksnius. Kai kurie iš jų gali būti susieti su tam tikrais kiekybiniais rodikliais, pavyzdžiui, šalies ekonominę būklę atspindi BVP, nedarbo, infliacijos ir kiti rodikliai. Tačiau kai kuriais atvejais kiekybiškai įvertinti veiksnius labai sudėtinga ar neįmanoma. Pavyzdžiui, sunku kiekybiškai vertinti gyventojų pasitikėjimą gyvybės draudimo įmonėmis, teisinės aplinkos nestabilumo tikimybę, todėl veiksnių vertinimo metodikų aptarimui darbe skiriamas ypatingas dėmesys. Toliau bus nagrinėjami įvairių autorių darbuose sutinkami gyvybės draudimo rinką įtakojantys veiksniai, aptariamas jų poveikis.

Finansų sistema. Didelė dalis gyvybės draudimo produktų pasižymi ne tik apsauga nuo rizikų, bet ir kapitalo kaupimo elementu. „Gyvybės draudimas gali būti ne tik ekonominis saugumas įvykus draudiminiam įvykiui, bet ir ateities ekonominių poreikių patenkinimas“ (Danilevičienė, Macutkevičienė, 2017, p. 5). Dėl šios priežasties gyvybės draudimas labai artimas kai kuriems kitiems finansų sektoriaus produktams.

Konkurencinė kova vyksta ne tik gyvybės draudimo rinkos viduje, tarp gyvybės draudimo įmonių, bet ir plačiau finansų sektoriuje: kaupiamasis ir investicinis gyvybės draudimas konkuruoja dėl ilgalaikiam taupymui skirtų vartotojų lėšų su pensijų fondais, investiciniais fondais, bankais (indėliais, kitais investavimo būdais). Pažymėtina, kad pastaraisiais metais ženkliai sumažėjusios palūkanų normos ne itin pakeitė gyventojų taupymo įpročius, pagrindinės namų ūkių turimo finansinio turto klasės išlieka indėliai bei nuosavybės vertybiniai popieriai. Remiantis Lietuvos banko

pateikiamais statistiniais duomenimis, indėliams priskiriama namų ūkio turto dalis 2012 m. III ketv. – 30,5 proc., 2017 m. III ketv. – 31,4 proc. (tačiau išaugo pervedamųjų indėlių, t.y. banko sąskaitose laikomų sumų, kuriomis galima laisvai disponuoti, dalis), biržinėms ir nebiržinėms akcijoms priskiriama namų ūkio turto dalis 2012 m. III ketv. – 36,9 proc., 2017 m. III ketv. – 41,7 proc.

Apribojimų mažinimas ir veiklos liberalizavimas finansų srityje lemia didėjančią konkurenciją tarp atskirų finansų įstaigų dėl fizinių ir juridinių asmenų laisvų lėšų pritraukimo, taip pat sudaro prielaidas įvairių finansų institucijų (pavyzdžiui, draudimo įmonių ir bankų) bendradarbiavimui, naujų kooperacijos formų kūrimui (Kindurys, 2002). Didėja konkurencija tarp gyvybės draudimo bendrovių pensijinio draudimo ir pensijų fondų, siekiant paskatinti gyventojus naudotis šiomis paslaugomis suvienodintas pensijų fondų ir gyvybės draudimo apmokestinimas, taikomos mokesčių lengvatos (Lezgovko, Barauskaitė, 2007).

Konkuruojant su kitais finansiniais produktais, gyvybės draudimą kaip investiciją paprastai renkasi tie asmenys, kuriems reikalinga draudimo apsauga - jei individui nereikalinga priešlaikinės mirties rizikos apsauga, mažai tikėtina, kad gyvybės draudimas prilygs kitoms investavimo alternatyvoms (Vaughan, Vaughan, 2008).

Kindurys (2011) nurodo, kad substitutų (pakaitalų) kainų kitimas turi tiesioginį poveikį gyvybės draudimo paklausai: substitutų kainų mažėjimas lemia šių priemonių paklausos padidėjimą ir kartu gyvybės draudimo paslaugų paklausos sumažėjimą. Remiantis šia nuomone, pensijų fondų, investicinių fondų ir kai kurių kitų investavimo paslaugų įkainių kitimas įtakoja kaupiamojo ir investicinio gyvybės draudimo paklausą.

Aidukienė, Simanavičienė (2010) nurodo, kad nemažai bankų, gavę reikalingą licenciją, įsteigia ar nuperka draudimo bendrovę, suteikia jai savo pavadinimą ir integruoja į finansinės grupės veiklą. Belinskajos (2008) teigimu, finansinių paslaugų integracija pasireiškia keliais aspektais: dauguma gyvybės draudimo įmonių Lietuvoje yra valdomos bankų ar kitais būdais su jais bendradarbiauja, tai įtakoja didėjančius jų tarpusavio ryšius draudimo produktų realizavimo srityje, be to, pasitikėjimas bankų paslaugomis yra aukštas, bankinis draudimas populiarus mažai išvystytose draudimo rinkose, todėl integracijos procesai skatina gyvybės draudimo rinkos plėtrą.

Ekonominiai veiksniai. Kindurys (2011) nagrinėja ekonominių ciklų poveikį gyvybės draudimo rinkai: gerėjantys šalies makroekonominiai rodikliai (augantis BVP, mažėjanti infliacija, didėjantis eksportas ir investicijos į svarbiausias ūkio šakas) lemia spartų ir tolydų gyvybės draudimo rinkos augimą, tuo tarpu įvairios krizės ar problemos nulemia ekonominio aktyvumo sumažėjimą šalyje, o pablogėjus ekonominei padėčiai vartotojai atsisako ne pirmo būtinumo prekių ir paslaugų, tame tarpe gyvybės draudimo.

Aidukienė, Simanavičienė (2010) teigia, kad Lietuvos draudimo rinka reaguoja į bendrą situaciją pasaulio finansų rinkose ir šalies ekonomikoje, autorės išskiria tokius draudimo rinkai turinčius įtakos

veiksnius – nedarbo lygio, darbo užmokesčio, kreditavimo sąlygų pasikeitimai, verslo įmonių veiklos nuostolingumas, vykdoma mokesčių politika, finansinės krizės. Nedarbo ir darbo užmokesčio pokyčiai įtakoja gyventojų perkamąją galią, kuri lemia didėjančią ar mažėjančią gyvybės draudimo paklausą. Kreditavimo sąlygų pokyčiai veikia dviem aspektais: namų ūkių įsiskolinimų aptarnavimo išlaidų (paskolų palūkanų) augimas mažina perkamąją galią, indėlių palūkanų augimas didina indėlių kaip taupymo priemonės patrauklumą lyginant su gyvybės draudimu.

Hwang, Gao (2003) atliktas tyrimas parodė, kad gyvybės draudimo paklausą teigiamai įtakoja augantis gyventojų pajamų lygis, infliacijos neigiamas poveikis paklausai statistiškai nereikšmingas.

Danilevičienė, Macutkevičienė (2017) taip pat akcentuoja ekonominės padėties šalyje poveikį kaupiamojo ir investicinio gyvybės draudimo sutarčių sudarymui: „gerėjanti ekonominė padėtis skatina žmones vis labiau domėtis, kur galima būtų kaupti lėšas ilgesnį laikotarpį ir taip skatina gyvybės draudimo vystymąsi“ (p. 6). Panašią nuomonę pateikia Belinskaja (2008) - gerėjantis gyvenimo lygis lemia didesnį visuomenės susidomėjimą taupymu (80 proc. Lietuvos gyventojų yra linkę sutaupyti, 20 proc. gyventojų yra pasirengę taupyti ilgą laiką).

Politiniai ir teisiniai veiksniai. Kaip ir kiekviename versle, draudimo rinkoje reikšminga teisinio reguliavimo įtaka. Galimas teisinės aplinkos nestabilumas įvardinamas kaip neigiamą poveikį galintis turėti veiksnys. Belinskajos (2008) teigimu, teisinės aplinkos įtaka draudimo rinkos augimui pasireškia kaip valdžios institucijų priimami sprendimai bei teisės aktai, kurie kai kuriais atvejais gali suvaržyti draudimo įmonių veiklos laisvę, stabdyti draudimo verslo vystymąsi. Danilevičienė, Macutkevičienė (2017) nurodo, kad kiekviena draudimo įmonė turi įvertinti riziką, susijusią su įstatymų kaita. Konkrečių teisinės aplinkos neigimo poveikio apraiškų minėtos autorės nepateikia, todėl galima manyti, kad teisinės aplinkos stabilumas šiuo metu pakankamas, o priimtų teisės aktų nuostatos nesukuria barjerų gyvybės draudimo veiklai.

Taip pat Vyriausybės fiskalinės ir monetarinės politikos priemonės ir sprendimai įtakoja vartojimą (Aidukienė, Simanavičienė, 2010). Įvairūs autoriai (Jakaitytė, Marcišauskienė, 2015; Belinskaja, 2008; Lezgovko, Barauskaitė, 2007) laikosi nuomonės, kad gyvybės draudimui taikoma mokesčių lengvata turi didelį teigiamą poveikį Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtrai. Komplikuota situacija valstybinio socialinio draudimo srityje skatina privataus pensijų draudimo veiklos vystymąsi ir savarankišką asmenų rūpinimąsi lėšų kaupimu ateičiai (Belinskaja, 2008).

Kalbant apie pastaruoju metu įvykusius gyvybės draudimo rinkos teisinės aplinkos pokyčius, svarbu paminėti, kad 2017 m. sausio 1 d. įsigaliojo LR gyventojų pajamų mokesčio įstatymo pakeitimai, nustatantys gyventojų pajamų mokesčio lengvatos „lubas“ gyvybės draudimo ir trečiosios pakopos pensijų įmokoms. Patvirtinta bendra maksimali per mokestinį laikotarpį iš gyventojo pajamų leidžiama atimti minėtų įmokų suma - 2000 eurų. Tai reiškia, kad pasinaudoję gyventojų pajamų mokesčio lengvata gyventojai per metus galės susigrąžinti ne daugiau kaip 300 eurų. Gyventojų

pajamų mokesčio lengvatos „lubų“ įvedimo įtaka pasireiškia pasirašytų gyvybės draudimo įmokų, ypač vienkartinių, sumos mažėjimu.

2018 m. sausio 1 d. visoje Europos Sąjungoje įsigaliojo *PRIIPS* (*Packaged retail investment and insurance products*) reglamentas, apimantis labiausiai rinkoje paplitusius investicinius produktus, tame tarpe investicinį gyvybės draudimą. Įgyvendinant reglamento nuostatas, visoje Europos Sąjungoje suvienodintas informacijos apie investicinius produktus pateikimas, nustatyta, kad esminė informacija pateikiama standartiniuose *Pagrindinės informacijos dokumentuos*e (*Key information documents*). Pagal PRIIPS reglamento nuostatas standartizuota informacija nuo šiol skelbiama gyvybės draudimo bendrovių interneto svetainėse bei pateikiama besidomintiems investiciniu gyvybės draudimu. Reglamento įsigaliojimas lemia geresnį vartotojų informuotumą, sudaro galimybes tarpusavyje palyginti skirtingų bendrovių siūlomus investicinio gyvybės draudimo produktus.

Globalizacijos ir tarptautinės integracijos poveikis. Daugelyje pasaulio valstybių, įskaitant ir Lietuvą, gyvybės draudimo paslaugų rinką veikia globalizacijos procesai, pasireiškiantys kaip „pirminio draudimo ir perdraudimo kapitalo koncentracija; draudimo, bankų ir paskolų kapitalo susiliejimas; tarpininkų (ypač brokerių) koncentracija; vartotojų tradicinių draudimo paslaugų poreikio pokyčiai; spartus pensinio draudimo augimas išsivysčiusiose šalyse; draudimo paslaugų teikimo liberalizavimas, leidžiant veikti užsienio draudikams nacionalinėse rinkose“ (Kindurys, 2011, p. 243).

Besiplečiančioje, turinčioje santykinai stabilią aplinką Lietuvos gyvybės draudimo rinkoje draudimo įmonės nepakankamai stengiasi teikti diferencijuotas kokybės požiūriu draudimo paslaugas, tačiau artimoje perspektyvoje gyvybės draudimo rinkų globalizacijos ir integracijos procesai bei aktyvus Vakarų šalių gyvybės draudimo įmonių atėjimas į rinką turėtų paaštrinti konkurenciją, tuo paveikdamas ir paslaugų kokybę (Kindurys, 2011).

Socialiniai ir kultūriniai veiksniai. Socialinių ir kultūrinių veiksnių grupei galima priskirti demografinius šalies gyventojų rodiklius. Belinskaja (2008) nagrinėja gyventojų skaičiaus mažėjimo tendencijos įtaką, jos teigimu šis procesas yra lėtas, todėl trumpuoju laikotarpiu tiesioginis poveikis gyvybės draudimo rinkai neturėtų būti didelis, tačiau tendencijai išliekant ilgesniu laikotarpiu gyvybės draudimo rinkos plėtra bus stabdoma. Gyventojų struktūros pokyčiai, dėl mažėjančio gimstamumo ir mirtingumo lemiantys šalies gyventojų vidutinio amžiaus augimą, Belinskajos (2008) nuomone, trumpuoju laikotarpiu turės teigiamos įtakos gyvybės draudimo rinkos plėtrai – paskatins gyventojus daugiau dėmesio skirti kaupiamajam, pensijų draudimui.

Tyrimais nustatyta, kad yra ryšys tarp šalies gyventojų tam tikrų demografinių duomenų ir gyvybės draudimo įsigijimo. Gyvybės draudimo paklausą teigiamai įtakoja gerėjantis visuomenės išsilavinimo lygis, urbanizacija (Hwang, Gao, 2003). Vyresni nei 65 metų asmenys bei žemą išsilavinimą turintys asmenys nėra linkę įsigyti gyvybės draudimą, vyrai mažiau linkę įsigyti gyvybės draudimą nei moterys (Li et al., 2016).

Gyventojų amžiaus ir šeimos sudėties įtaka gyvybės draudimo įsigijimui pasireiškia per šios paslaugos poreikio atsiradimą tam tikru gyvenimo etapu – gyvybės draudimo įsigijimas tampa ekonomiškai pagrįstas, kai asmuo uždirba pajamas ir turi pilnai ar iš dalies nuo šių pajamų priklausomų išlaikytinių. Rejda (2008) apibrėžia, kaip gyvybės draudimo poreikis susijęs su šeimos sudėtimi: vieniši asmenys neturi įsipareigojimų išlaikytiniams, todėl gyvybės draudimo poreikis minimalus; vienišiems tėvams/mamoms reikalingas didelės apimties gyvybės draudimas, norint užtikrinti vaiko ekonominį saugumą, tačiau dažnai šios kategorijos asmenys (ypač moterys) uždirba mažai ir gyvybės draudimas yra sunkiai įperkamas; tradicinės šeimos suaugusiems nariams taip pat reikalingas didelės apimties gyvybės draudimas, netekties atveju norint užtikrinti atitinkamą pragyvenimo lygį; nepilnamečiams vaikams didelės apimties gyvybės draudimas nereikalingas, nes ekonomiškai tikslingiau drausti juos išlaikančius asmenis. Taigi, potencialūs gyvybės draudimo pirkėjai yra pilnamečiai asmenys, turintys vaikų ar kitų išlaikomų šeimos narių. Taip pat gyvybės draudimo poreikis keičiasi, priklausomai nuo individo amžiaus. Kaip jau minėta, poreikį drausti gyvybę labiausiai jaučia jauni, neseniai šeimas sukūrę žmonės, tačiau vėliau šis poreikis mažėja. Dorfman (2008) teigimu, tarp 40 ir 60 metų keičiantis gyvenimo ciklui (vaikams tapus finansiškai nepriklausomiems, išmokėjus būsto paskolą, sukaupus santaupų) priešlaikinės mirties rizikos draudimo poreikis mažėja, svarbesnis tampa kaupimas senatvei. Vaughan, Vaughan (2008) nurodo, kad sulaukus 65 metų amžiaus individo pajamų uždirbimo periodas, ekonominė gyvenimo vertė, įsipareigojimai išlaikytiniams daugeliu atveju yra minimalūs, todėl šių rizikų draudimas nebeturi vertės.

Lezgovko, Barauskaitė (2007) nagrinėja gyvybės draudimo rinkos vystymąsi socialinės apsaugos sistemos (būdų ir priemonių visumos, siekiant apsaugoti žmones nuo socialinių rizikų) kontekste, šių autorių teigimu, tokioms rizikoms kaip senatvė ir mirtis vien valstybės finansavimo nepakanka, sprendžiant šią problemą gyvybės draudimas galėtų būti naudojamas valstybės socialinės politikos vykdymui, leisdamas užtikrinti minimalų pragyvenimo lygį, pragyvenimo lygio tęstinumą.

Kiti socialiniai ir kultūriniai veiksniai yra kiekybiškai sunkiai įvertinami, susiję su gyventojų požiūriu, nuomone ir žiniomis apie gyvybės draudimo veiklą.

Aidukienė, Simanavičienė (2010) teigia, kad draudimo raidai itin svarbi visuomenės nuomonė apie šios paslaugos reikalingumą, patikimumą, skaidrumą. Belinskaja (2008) nurodo, kad gyvybės draudimo paklausą įtakoja visuomenės požiūris į draudimo veiklą, pasitikėjimas draudimo bendrovėmis, gyventojų įpročiai: visuomenės raidos aspektai, tokie kaip didėjantis saugumo poreikis, mažėjantis užtikrintumas dėl ateities, siekis užsitikrinti įprastą pragyvenimo lygį išėjus į pensiją arba ligų, negalios atveju, siekis užtikrinti vaikų išsimokslinimą, daro teigiamą poveikį gyvybės draudimo rinkos augimui, prisideda prie draudimo kultūros formavimosi, geresnio individualios asmeninės

atsakomybės už savo šeimos materialinę gerovę suvokimo, geresnio draudimo teikiamos naudos supratimo.

Kita vertus, vartotojai nėra pakankamai gerai informuoti priimdami draudimo įsigijimo sprendimus, vartotojų neinformuotumo kaštai pasireiškia ne tik kaip atskirų individų neefektyviai panaudotos lėšos, pasirinkus netinkamą draudimo sutartį, netinkamą draudimo įmonę, mokant per dideles draudimo įmokas, bet ir kitais pašaliniais reiškiniais, tokiais kaip pardavėjų nesuinteresuotumas teikti kokybišką ir išsamią informaciją ar tobulinti draudimo produktus, jei vartotojai nepastebi skirtumo. (Dorfman, 2008). Reikiamos informacijos surinkimas reikalauja laiko ir pastangų, o pagrindinės su tuo susijusios problemos yra draudimo sutarties specifiškumas (šio sudėtingo dokumento pilnaverčiam supratimui reikia teisinių žinių), finansiniai sprendimai (draudimo poliso kainos įvertinimui, investavimo krypties pasirinkimui reikia finansinių žinių), be to, neinformuoti vartotojai dažnai nežino, kokius tinkamus klausimus užduoti, ar dėl sudėtingų terminų vartojimo nesupranta jiems pateikiamų atsakymų. Dorfman (2008) teigimu, internetas sumažino kai kuriuos draudimo informacijos gavimo barjerus, tačiau tai nėra pilnavertis pakaitalas eksperto konsultacijai.

Vartotojų žinių nepakankamumą patvirtina Lietuvos gyvybės draudimo įmonių asociacijos (2012) vykdyta reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa. Šios apklausos rezultatai parodė, kad daugiau kaip 70 proc. gyventojų painioja gyvybės draudimą su nelaimingų atsitikimų draudimu, nežino, kad gyvybės draudimas skirtas finansinei artimųjų apsaugai; reikšminga dalis gyventojų nežino koks yra gyvybės draudimo tikslas; gyventojams trūksta žinių, kad apsidraudus gyvybę, kartu galima kaupti lėšas senatvei ar vaikams; santykinai daug gyventojų žino, kad svarbiausia apdrausti šeimos maitintoją, visgi nemaža dalis mano, kad svarbiausia drausti vaikus; gyventojai renkasi mažesnę gyvybės draudimo sumą nei rekomenduojama (suma turėtų atitikti bent vienerių metų pajamas).

Belinskajos (2008) nuomone, neigiamai gyvybės draudimo rinkos plėtrą įtakoja per mažai įvairių institucijų vykdomos švietimo, aiškinamosios ir draudimo populiarinimo veiklos, visų pirma, iš pačių draudimo bendrovių ir draudimo priežiūros institucijų.

Vartotojų elgsenos veiksniai. Gyvybės draudimo rinkos plėtros perspektyvos didžiąja dalimi priklauso nuo gyvybės draudimo paklausos didėjimo, todėl svarbu išnagrinėti vartotojų elgsenos ir paklausos ryšį, nustatyti, kokie veiksniai daro įtaką priimant sprendimą sudaryti gyvybės draudimo sutartį.

Gyvybės draudimas pasižymi ilgo laikotarpio sutarties trukme ir lėšų kaupimo savybėmis, todėl jo įsigijimas daugeliu aspektų skiriasi tiek nuo kasdienių pirkinių įsigijimo, tiek nuo kitų draudimo formų įsigijimo - tokio pobūdžio ilgalaikiai įsipareigojimai reikalauja nuodugnaus išankstinio apsvarstymo bei tikslų įvertinimo (Vaughan, Vaughan, 2008). Rejda (2008) taip pat pabrėžia sprendimo kompleksiškumą (vartotojas turi padaryti penkis atskirus pasirinkimus: dėl įmonės,

agento/brokerio, sutarties rūšies, draudimo apimties, kainos), tačiau šio autoriaus nuomone, draudimo įsigijimo sprendimą yra sunku priimti sąmoningai, daug žmonių sudaro draudimo sutartis neturėdami adekvačios informacijos ir alternatyvų palyginimo.

Lezgovko, Lastauskas (2008) pažymi, kad kaina nėra vienintelis draudimo pasirinkimo veiksnys, ne mažiau svarbu draudiko reputacija, mokumas, rizikos padengimo lygį nusakanti draudimo suma, rizikos valdymo gebėjimai. Panašius vartotojų pasirinkimą įtakojančius veiksnius nurodo ir kiti autoriai: finansinis stabilumas ir sąžiningumas, poliso formos ir jų atitikimas draudėjo poreikiams, kaina (Rejda, 2008), finansinis stabilumas, sąžiningumas ir greitis aptarnaujant draudėjų reikalavimus, gebėjimas ir noras suteikti paslaugas prieš ir po žalos atsiradimo, kaina (Dorfman, 2008). Pasak Danilevičienės, Macutkevičienės (2017), pasitikėjimą draudimo įmone atspindi pasirašytų draudimo įmokų rodiklis.

Kindurio (2011) teigimu, gyvybės draudimo paklausos ir pasiūlos formavimą įtakoja faktas, kad gyvybės draudimo paslaugos pasižymi nematerialumu, o materialią formą įgyja tik išmokant draudimo išmoką įvykus draudžiamajam ar kitam sutartyje numatytam įvykiui - atsižvelgiant į tai, siekdamos sėkmingai veikti rinkoje gyvybės draudimo bendrovės turėtų daugiau dėmesio skirti savo paslaugų skaidrumui garantuoti: „kuo draudėjams suprantamesnė gyvybės draudimo paslaugų pasiūla ir jos struktūra, tuo ryžtingesnis jų apsisprendimas pirkti atitinkamus šių paslaugų produktus“ (p. 127).

Rejda (2008), Vaughan, Vaughan (2008) akcentuoja, kad sprendžiant dėl gyvybės draudimo rūšies pasirinkimo svarbus įperkamumo klausimas, dažnai individų lėšos yra nepakankamos užtikrinti apsaugas nuo dviejų rizikų (pajamų netekimo priešlaikinės mirties atveju ir pajamų sumažėjimo sulaukus senatvės pensijos), todėl įsigyjamas tik gyvybės rizikos draudimas.

Taip pat vienas kontraversiškiausių klausimų yra ar vartotojui įsigyti gyvybės draudimą su kapitalo kaupimu, ar įsigyti gyvybės rizikos draudimą ir lėšų skirtumą investuoti kitur. Vaughan, Vaughan (2008) teigimu, pasirinkimas tarp gyvybės rizikos draudimo ir gyvybės draudimo su kaupimo elementu turėtų būti svarstomas investavimo požiūriu, racionalu įsigyti kaupiamąjį/investicinį draudimą, jei jis pranašesnis už kitas investavimo alternatyvas, pavyzdžiui dėl mokesčių lengvatų, saugumo (kaupiamasis gyvybės draudimas). Pabrėžtina, kad gyvybės draudimas turėtų būti svarstomas tik kaip ilgo laikotarpio investicija, nes dėl didelių nuskaitymų pirmaisiais metais grąža yra neigiama, o ilgu laikotarpiu pajamingumas gali būti mažiau patrauklus lyginant su kitomis investavimo formomis.

Vartotojų priimamų sprendimų dėl gyvybės draudimo įsigijimo svarba pasireiškia tuo, kad netinkamą sprendimą priėmę vartotojai yra linkę nutraukti sudarytas gyvybės draudimo sutartis. Pastarasis vartotojų elgsenos aspektas neigiamai įtakoja gyvybės draudimo rinkos apimtis. Faktas, kad vienas iš penkių gyvybės draudimo polisų yra nutraukiamas per pirmus du metus rodo, kad pirkėjai kai kada yra nepatenkinti savo priimtais sprendimais (Vaughan, Vaughan, 2008). Sutarties nutraukimą gali

lemti netinkamai pasirinkta gyvybės draudimo rūšis, pavyzdžiui, su per didelėmis įmokomis (Rejda, 2008). Taip pat sprendimą įtakoja draudėjų asmeninės savybės, tokios kaip rizikos ir nuostolių tolerancija: kintant gyvybės draudimo su kaupimo elementu pajamingumui, rizikos netoleruojantys asmenys yra linkę anksti nutraukti sutartį ir gauti išperkamąją kapitalo vertę, o nuostolių netoleruojantys asmenys nutraukimą atidėlioja (Hilpert, 2016).

Danilevičienės, Macutkevičienės (2017) nuomone, pastaruoju metu pasirašytų draudimo įmokų didėjimą įtakoja ir galimybė spręsti su gyvybės draudimo sutartimi susijusius klausimus elektroniniu būdu, kas padeda taupyti draudėjų laiką: sudaromos galimybės internetu gauti draudimo pasiūlymą ir pasirinkti tinkamiausią variantą iš daugelio, taip pat internetu galima užregistruoti draudiminį įvykį, draudikai suteikia klientams galimybę kuo greičiau ir efektyviau pasiekti draudimo bendrovę kurdami kontaktų centrus. Šie veiksniai neabejotinai yra svarbūs ne gyvybės draudimo rinkoje, tad autorės daro prielaidą, jog elektroninių paslaugų teikimo kanalų panaudojimas teigiamai veikia ir gyvybės draudimo rinkos plėtrą.

Apibendrinant, aplinkos veiksniai daro tam tikrą poveikį gyvybės draudimo rinkos vystymuisi ir plėtrai. Finansų sistemos įtaka gyvybės draudimo rinkai: finansų sektoriaus produktai konkuruoja su gyvybės draudimo produktais dėl ilgalaikiam taupymui skirtų vartotojų lėšų; gyvybės draudimo įmonių ir bankų veiklos integracijos procesai skatina gyvybės draudimo rinkos plėtrą. Ekonominių veiksnių įtaka gyvybės draudimo rinkai: ekonominiai ciklai (pakilimai ir nuosmukiai) įtakoja gyvybės draudimo paklausą, gerėjantys šalies makroekonominiai rodikliai, augančios gyventojų pajamos skatina rinkos plėtrą. Politinių ir teisinių veiksnių įtaka gyvybės draudimo rinkai: teisinės aplinkos stabilumas šiuo metu pakankamas; taikoma mokesčių lengvata bei komplikuota situacija valstybinio socialinio draudimo srityje skatina gyvybės draudimo plėtrą. Globalizacijos ir tarptautinės integracijos įtaka gyvybės draudimo rinkai: didėjanti konkurencija skatina gerinti paslaugų kokybę. Socialinių ir kultūrinių veiksnių įtaka gyvybės draudimo rinkai: gyvybės draudimo paklausos kitimą neigiamai veikia gyventojų skaičiaus mažėjimas, teigiamai veikia gyventojų vidutinio amžiaus didėjimas, gerėjantis išsilavinimo lygis, urbanizacija; gyvybės draudimo paklausa yra glaudžiai susijusi su asmens amžiumi ir šeimos sudėtimi, gyvybės draudimas įsigyjamas tam tikru individo gyvenimo etapu; gyvybės draudimo rinkos plėtrą teigiamai veikia draudimo kultūros formavimasis, geresnis draudimo teikiamos naudos supratimas; gyvybės draudimo rinkos plėtrą neigiamai įtakoja vartotojų žinių nepakankamumas, draudimo bendrovių ir draudimo priežiūros institucijų šviečiamosios, informacinės veiklos trūkumas. Vartotojų elgsenos veiksnių įtaka gyvybės draudimo rinkai: sudarant gyvybės draudimo sutartį kaina nėra pagrindinis apsisprendimo faktorius, vartotojų sprendimus lemia ir draudiko finansinis stabilumas, reputacija, aptarnavimo kokybė.

1.3. Gyvybės draudimo rinkos tiesioginiai ir išvestiniai rodikliai

Gyvybės draudimo rinkos situaciją bei rinkos pokyčius atspindi tiesioginiai ir išvestiniai rinkos rodikliai.

Gyvybės draudimo rinkos dydį lemia šalyje susiklosčiusi visuminė moki gyvybės draudimo paslaugų paklausa ir ją tenkinanti reali visuminė šių paslaugų pasiūla, rinkos dydis vertinamas naudojant tokius rodiklius kaip ***draudimo įmonių skaičius***, per atitinkamą laikotarpį ***sudarytų draudimo sutarčių skaičius***, per atitinkamą laikotarpį ***pasirašytų draudimo įmokų suma*** (Kindurys, 2002). Pastaruoju metu atlikti Lietuvos gyvybės draudimo rinkos tiesioginių rodiklių tyrimai atspindi tam tikras rinkos raidos tendencijas.

Danilevičienė, Macutkevičienė (2017) analizavo pasirašytų gyvybės draudimo įmokų ir išmokėtų gyvybės draudimo išmokų kitimą 2010 m. - 2016 m. III ketv. laikotarpiu. Tyrimo rezultatai atskleidžia, kad per minėtą laikotarpį gyvybės draudimo įmokų suma augo, 2015 m. pasiekta rekordinė pasirašytų gyvybės draudimo įmokų suma, 2016 m. stebimas nežymus pasirašytų įmokų sumažėjimas. Didžiausia išmokėtų gyvybės draudimo išmokų suma užfiksuota 2012 m., tam galėjo turėti įtakos 10 metų termino draudimo sutarčių pabaiga, vėlesniu laikotarpiu išmokų suma mažėjo.

Jakaitytė, Marcišauskienė (2015) tyrė pasirašytų gyvybės draudimo įmokų kitimą 2001-2011 m. ir lygino su atitinkamais Latvijos ir Lenkijos rodikliais, nustatyta, kad Lietuvos gyvybės draudimo sektorius minėtu laikotarpiu išsiplėtė daugiausiai – apie 7,9 karto. Gyvybės draudimo pasirašytų įmokų struktūros dinamika pagal pagrindines draudimo grupes 2000-2011 m. parodė, kad Lietuvoje didžiausią rinkos dalį užėmė investicinis gyvybės draudimas, Latvijoje ir Lenkijoje – ne investicinis gyvybės draudimas. Lietuvoje registruotų gyvybės draudimo bendrovių skaičiaus dinamika 2000-2011 m. parodė, kad maksimalus rinkos dalyvių skaičius buvo 9 bendrovės (2001-2004 m.), vėlesniu laikotarpiu jis mažėjo ir 2011 m. rinkoje liko tik 5 bendrovės. Pažymėtina, kad tyrime nebuvo vertinamas šalyje neregistruotų, tačiau veiklą vykdančių draudikų skaičius.

Povilaikaitė (2014) nagrinėjo galiojančių ir sudarytų sutarčių skaičiaus kitimą, sudarytų gyvybės draudimo sutarčių pasiskirstymą pagal rūšis 2006-2013 m., gyvybės draudimo įmokų ir išmokų dinamiką 2000-2013 m. Tyrimo išvadose teigiama, kad kasmet sudaromų gyvybės draudimo sutarčių skaičius iki 2008 m. finansų krizės buvo didesnis, nei vėlesniu laikotarpiu. Iki krizės buvo populiaresnis investicinis gyvybės draudimas, vėlesniu laikotarpiu – tradicinės gyvybės draudimo sutartys (draudimas išgyvenimo atveju, draudimas mirties atveju). Pasirašytų gyvybės draudimo įmokų suma didėjo ekonominio augimo laikotarpiu (2000-2007 m., 2010-2013 m.), didžiausios išmokos buvo 2008 m. prasidėjus krizei ir 2012 m., pasibaigus 10 metų termino sutarčių galiojimui. Pastarojo tyrimo rezultatai atspindi ankstesniame poskyryje aptartą ekonominių ciklų poveikį gyvybės draudimo rinkai.

Lezgovko, Jablonskienė (2012) analizavo pasirašytų gyvybės draudimo įmokų dinamiką 2006-2010 m., lygino su Lenkijos ir Prancūzijos pasirašytų gyvybės draudimo įmokų rodikliais. Tyrimo rezultatai parodė, kad susidomėjimas gyvybės draudimu didėja. Pastebimas rodiklių sumažėjimas pasaulinės krizės laikotarpiu, tačiau šalių ekonomikai atsigaunant, kartu atsigavo ir draudimo sektorius. Tendencijos yra panašios visoms nagrinėtoms šalims, daroma prielaida, kad gyvybės draudimo rinkos augimas yra bendra kryptis visoje Europoje.

Draudimo rinkos išsivystymą atspindi ***gyvybės draudimo rinkos dalies bendroje draudimo paslaugų rinkoje*** rodiklis, apskaičiuojamas kaip pasirašytų gyvybės draudimo įmokų ir pasirašytų ne gyvybės draudimo įmokų santykis (Jakaitytė, Marcišauskienė, 2015).

Jakaitytė, Marcišauskienė (2015) analizavo gyvybės ir ne gyvybės draudimo šakų pasiskirstymą rinkoje 2000-2011 m. Tyrimo rezultatai atskleidė gyvybės draudimo dalies augimo tendenciją (rinkos dalis šiuo laikotarpiu paaugo nuo 17,5 proc. iki 33 proc.), gyvybės draudimo dalies rodikliai yra panašūs į Vidurio ir Rytų Europos šalių, tačiau ženkliai mažesni lyginat su Vakarų Europa, kur gyvybės draudimo dalis viršija 60 proc.

Atlikta nemažai tyrimų, nagrinėjančių Lietuvos gyvybės draudimo rinkos ***netiesioginius - tankio, prasiskverbimo, išsiplėtimo, koncentracijos - rodiklius***.

Lezgovko, Jablonskienė (2012) analizavo rinkos rodiklius 2006-2011 m., šiuo laikotarpiu pastebėtas neryškus tankio ir išsiplėtimo rodiklių augimas, skvarbos rodiklis šiek tiek mažėjo. Povilaikaitė (2014) nagrinėjo 2000-2013 m. laikotarpį, šio tyrimo išvadose teigiama, kad gyvybės draudimas Lietuvoje nėra itin išplitęs, pastebima skvarbos bei išsiplėtimo rodiklių augimo tendencija, tačiau paskutiniais metais rodiklių reikšmės išliko gana panašios, autorė įžvelgia, kad ateityje rinka turi potencialą plėstis. Danilevičienė, Macutkevičienė (2017) vertino Lietuvos gyvybės draudimo rinkos skvarbos, tankio, išsiplėtimo rodiklius nuo 2010 m. iki 2016 m. III ketv., pateikiamos išvados, kad gyvybės draudimas Lietuvoje yra mažai naudojama paslauga, nors ir pastebimas nežymus skvarbos, tankio, išsiplėtimo rodiklių augimas. Kaip vieną iš neaukšto skvarbos rodiklio priežasčių Danilevičienė, Macutkevičienė (2017) nurodo, kad „Lietuvos gyventojų pragyvenimo šaltinis nėra stabilus bei aukštas“ (p. 7). Teigiama, kad rodiklių dydžiui didžiausią įtaką turi: elektroninio verslo principų diegimas, palengvintos draudimo sąlygos (naujų kontaktų centrų kūrimas), platesnio paslaugų spektro siūlymas, kadangi žmonės labiau informuojami apie gyvybės draudimo ypatumus ir naudą, tačiau siekiant, kad Lietuvos gyvybės draudimo rinka būtų perspektyvesnė, būtina dar labiau „pabrėžti gyvybės draudimo naudą kiekvieno asmens finansinės gerovės užtikrinimui ateityje“ (Danilevičienė, Macutkevičienė, 2017, p. 9). Aikukienė, Simanavičienė (2010) pažymi, kad netiesioginiai draudimo rinkos rodikliai yra susiję su tokiais veiksniais kaip nedarbo lygis, mokesčių lengvatų pakeitimai, emigracija, gyventojų perkamoji galia.

Taip pat atlikta tyrimų, vertinančių tankio ir prasiskverbimo rodiklius bendro Europos šalių vidurkio kontekste. 2006 m. Lietuvos gyvybės draudimo tankio rodiklis buvo 25 kartus mažesnis nei Europos vidurkis, prasiskverbimo rodiklis – 8,8 karto mažesnis (Čepinskis, Gancevskaitė, 2008). 2000-2011 m. Lietuvos draudimo rinkos tankio rodiklis buvo 16 kartų mažesnis nei Europos vidurkis, 2011 m. prasiskverbimo rodiklis – 4,8 karto mažesnis (Jakaitytė, Marcišauskienė, 2015). Kaip rodo tyrimų rezultatai, yra didelis atsilikimas tarp Lietuvos ir Vakarų Europos šalių, kurių draudimo rinkų išsivystymas yra gerokai aukštesnis. Čepinskio, Gancevskaitės (2008) pastebėjimu, Lietuvos gyvybės draudimo tankio rodiklis kasmet didėja, tačiau pasivyti Europos vidurkį bus sunku, jis „ženkliai padidės tik tuo atveju, kai Lietuvos gyventojai suvoks aiškią gyvybės draudimo naudą bei gyvybės draudimas taps neatsiejama kiekvieno žmogaus gyvenimo dalimi, kaip yra išsivysčiusiose Vakarų Europos valstybėse“ (p. 105).

Bernat, Grundey (2007) teigimu, tankio ir prasiskverbimo rodikliai, rinkos augimo tempas, gyvybės ir ne gyvybės draudimo paslaugų santykis, lyginant su Vakarų Europos valstybėmis, atspindi draudimo rinkos brandumą. Pagal minėtus rodiklius Lietuvos gyvybės draudimo rinka priskiriama besivystančioms rinkoms.

Lietuvos gyvybės draudimo rinkos koncentracijos rodiklius analizavo Ulbinaitė, Šiaulytė (2014), Čepinskis, Gancevskaitė (2008), apibendrinant šiuos tyrimus galima pastebėti Lietuvos gyvybės draudimo rinkos koncentracijos mažėjimo tendenciją, didėjantį rinkos konkurencingumą, tačiau apskritai koncentracijos rodikliai yra gana aukšti.

Kaip pastebi Kindurys (2011), nedidelėms rinkoms, tokioms kaip Lietuva, būdinga didelė koncentracija, dėl ko gali nukentėti vartotojai, nes turinčios didelę rinkos dalį draudimo įmonės yra mažiau suinteresuotos gerinti paslaugų kokybę, tobulinti draudimo sąlygas, taip pat šis autorius nurodo, kad konkurencija rinkoje stiprėja, tačiau dar „nėra pasiekusi savo brandos kulminacijos, t.y. tokio aštrumo kaip Vakarų šalių gyvybės draudimo paslaugų rinkose“ (p. 141). Ulbinaitė, Šiaulytė (2014) nurodo, kad Lietuvos gyvybės draudimo rinka yra stipriai oligopolinė ir pateikia ekspertinio vertinimo rezultatus, kurie atskleidžia koncentracijos lygio kitimo Lietuvos gyvybės draudimo rinkoje priežastis – tai „naujų rinkos dalyvių invazija, naujų paslaugų ir lankstesnių sąlygų įvedimas, gebėjimas parduoti paslaugą tenkinat kliento (o ne savo kaip parduodančiosios pusės) poreikius, vartotojų finansinio raštingumo lygis, išorinės aplinkos – ekonominiai, socialiniai, demografiniai, politiniai – pokyčiai“ (p. 197).

Konkurencijos didėjimas rinkoje daugeliu aspektų yra teigiamas veiksnys: atnaujinamos ar kuriamos naujos paslaugos, plečiamas jų asortimentas, vartotojams siūloma draudimo sąlygų keitimo galimybė draudimo sutarties galiojimo metu (Ulbinaitė, Šiaulytė, 2014). „Konkurencija skatina gyvybės draudimo bendroves veikti efektyviai, verčia kurti ir teikti kokybiškus draudimo paslaugų produktus, aktyviai juos parduoti, samdyti kvalifikuotus darbuotojus, rūpintis jų tobulėjimu ir

motyvacija, kautis dėl kiekvieno kliento bei rūpintis klientų poreikių ir lūkesčių tenkinimu“ (Kindurys, 2011, p. 141). Tačiau Ulbinaitė, Šiaulytė (2014) nurodo ir neigiamą konkurencijos pusę: didelė draudimo paslaugų ar jų sąlygų pasirinkimo galimybė apsunkina vartotojų sprendimus ir gali paskatinti juos atidėti neapibrėžtam laikui, draudimo įmonės konkuruoja ne gerindamos paslaugų kokybę, bet greitais klientų pritraukimo būdais siekdamos tik parduoti paslaugą (pasekmė: daugėja nutrauktų sutarčių), įmonės-lyderės praranda motyvaciją ir siekį gerinti paslaugų kokybę.

Apibendrinant, draudimo įmonių skaičiaus, per atitinkamą laikotarpį sudarytų draudimo sutarčių skaičiaus, per atitinkamą laikotarpį pasirašytų draudimo įmokų sumos tiesioginiai rodikliai atspindi gyvybės draudimo rinkos dydį, gyvybės draudimo rinkos dalies bendroje draudimo paslaugų rinkoje rodiklis atspindi draudimo rinkos išsivystymą. Išvestiniai draudimo tankio, prasiskverbimo, išsiplėtimo rodikliai leidžia informatyviau palyginti draudimo rinkos plėtrą su kitomis šalimis. Rinkos koncentracijos išvestinis rodiklis atspindi konkurencines sąlygas rinkoje, pavienių draudikų įtaką visai rinkai.

Įvairių autorių atlikti Lietuvos gyvybės draudimo rinkos rodiklių tyrimai eilę metų rodo didelį plėtros potencialą. Nepaisant to, gyvybės draudimo rinkos plėtra yra palyginti vangi, gyvybės draudimas Lietuvoje dar netapo populiaria paslauga. Kitaip tariant, yra daug gyventojų, kurie priėmė sprendimą neįsigyti gyvybės draudimo, ar įsigijimo galimybės apskritai nesvarstė. Apžvelgus atliktus tyrimus galima pastebėti, kad labiau ištirta sritis yra priežastys, kurios lemia gyventojų norą sudaryti gyvybės draudimo sutartį. Tačiau tolesnei gyvybės draudimo rinkos plėtrai aktualu būtent iki šiol nesudariusių gyvybės draudimo sutarčių asmenų motyvacija. Išsamių empirinių tyrimų apie tai, kokie motyvai mūsų šalyje lemia apsisprendimą nesudaryti gyvybės draudimo sutarties, pastaruoju metu nėra atlikta. Esminių dalykų, kurie netenkina potencialių klientų, identifikavimas (informacijos trūkumas, kainos, sutarčių ypatumai, pardavimo kanalai ar kt.) leistų nustatyti aiškesnes pokyčių kryptis gyvybės draudimo srityje, padėtų ieškoti efektyvesnių sprendimų naujų klientų pritraukimui.

Atsižvelgiant į tai yra keliami tiriamosios darbo dalies uždaviniai: išanalizuoti gyvybės draudimo rinkos situaciją Lietuvoje bei empiriškai įvertinti Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtrą ir ją įtakojančius veiksnius.

2. GYVYBĖS DRAUDIMO RINKOS VERTINIMO METODOLOGIJA

Lietuvos gyvybės draudimo rinkos tyrimas apima tam tikrus vertinimo aspektus – gyvybės draudimo rinkos dydžio bei išsivystymo charakteristikų nustatymą, jų pokyčių tendencijų analizę, įvairių aplinkos veiksnių daromo poveikio gyvybės draudimo rinkos vystymuisi ir plėtrai ištyrimą. Šiame skyriuje detalizuotai aprašomi visi numatomi atlikti gyvybės draudimo rinkos vertinimo metodai bei empirinio tyrimo atlikimo etapai.

2.1. Gyvybės draudimo rinkos vertinimo metodai

Gyvybės draudimo rinkos išvestinių rodiklių skaičiavimas

Analizuojant tiesioginius rodiklius sudėtinga atlikti draudimo rinkos palyginimus su kitomis šalimis, jei jos ženkliai skiriasi dydžiu bei gyventojų skaičiumi. Siekiant didesnio informatyvumo, naudojami ***netiesioginiai (išvestiniai) rodikliai***: draudimo tankis, prasiskverbimas, išsiplėtimas. Pasak Lezgovko, Jablonskienės (2012), šie rodikliai yra „svarbios dimensijos rinkos plėtrai įvertinti ir prognozėms atlikti“, jie leidžia „nusakyti ir palyginti draudimo reikšmę šalių ekonomikai“ (p. 445).

Draudimo tankis – tai vienam šalies gyventojui tenkanti pasirašytų draudimo įmokų suma. Šis rodiklis atskleidžia draudimo potencialą (Aidukienė, Simanavičienė, 2010).

Draudimo tankis rodo vienam gyventojui tenkantį vidutinį draudimo premijos dydį, draudimo tankiui apskaičiuoti naudojama formulė:

$$draudimo\ tankis = \frac{\sum_{i=1}^{n} D_i}{Populiacija} \quad (1)$$

$\sum_{i=1}^{n} D_i$ – per ataskaitinį laikotarpį pasirašytų draudimo bruto įmokų suma,

D_i – *i*-ojo asmens draudimo įmoka,

populiacija – šalies gyventojų skaičius (Lezgovko, Lastauskas, 2008).

Danilevičienė, Macutkevičienė (2017) pažymi, kad duomenys pagal šį rodiklį nėra visiškai tikslūs, kadangi ne visi gyventojai yra apsidraudę gyvybės draudimu, kai kurie draudėjai gali būti pasirašę kelias draudimo sutartis skirtingose bendrovėse. Taip pat yra esminių skirtumų tarp atskirų šalių išsivystymo ir gyvenimo lygio (kaštų), į tai reikia atsižvelgti vertinant ir palyginant draudimo tankio rodiklį keliose valstybėse (Lezgovko, Lastauskas, 2008).

Draudimo prasiskverbimas – tai per ataskaitinį laikotarpį pasirašytų draudimo įmokų dalis šalies bendrajame vidaus produkte. Kitaip tariant, draudimo prasiskverbimo rodiklis parodo „kokią vietą šalies ūkio sistemoje užima draudimas“, t.y. kokią BVP dalį sudaro gyvybės draudimo rinka (Danilevičienė, Macutkevičienė, 2017, p. 7).

Draudimo prasiskverbimui apskaičiuoti naudojama formulė:

$$draudimo\ prasiskverbimas = \frac{\sum_{i=1}^{n} D_i}{BVP} \times 100\% \quad (2)$$

$\sum_{i=1}^{n} D_i$ – per ataskaitinį laikotarpį pasirašytų draudimo bruto įmokų suma,

BVP – bendrasis vidaus produktas (Lezgovko, Lastauskas, 2008).

Draudimo išsiplėtimas – tai vienam šalies gyventojui tenkantis pasirašytų gyvybės draudimo sutarčių kiekis, šis rodiklis atspindi draudimo rinkos išsivystymo lygį.

Draudimo išsiplėtimas skaičiuojamas pagal formulę:

$$draudimo\ išsiplėtimas = \frac{per\ ataskaitinį\ laikotarpį\ sudarytų\ draudimo\ sutarčių\ skaičius}{šalies\ gyventojų\ skaičius}. \quad (3)$$

Tačiau pasak Lezgovko, Lastausko (2008), draudimo išsiplėtimo rodiklio trūkumas yra tai, jog jis neatspindi vidutinės draudimo sumos bei draudimo įmokos santykio gyventojų pajamose, vadinasi draudimo rinkos išsivystymo lygio vertinimas pagal šį rodiklį nėra išsamus.

Gyvybės draudimo ***rinkos koncentracija*** yra „rodiklis, netiesiogiai apibrėžiantis rinkos konkurenciją“ (Čepinskis, Gancevskaitė, 2008, p. 105). Koncentracijos laipsnis yra pagrindinis rinkos struktūros rodiklis, atspindintis pavienių rinkoje veikiančių gyvybės draudimo įmonių įtaką visai rinkai (Kindurys, 2011).

Gyvybės draudimo rinkos koncentracijai nustatyti dažniausiai naudojami Herfindahl-Hirschmann indeksas (HHI) ir *n* kompanijos koncentracijos koeficientas (CRn).

Herfindahl-Hirschmann indeksas (4) yra standartinis ekonomikoje naudojamas indeksas, skirtas įvertinti koncentracijos lygį tam tikroje geografinėje ar prekės rinkoje, jis pasižymi glaudžiu ryšiu su sektoriuje veikiančių įmonių skaičiumi. Šis indeksas skaičiuojamas pagal formulę:

$$HHI = \sum_{i=1}^{n} s_i^2 \quad (4)$$

S_i – *i*-ojo draudiko turima rinkos dalis,

n – bendras visų draudikų skaičius rinkoje (Lezgovko, Lastauskas, 2008).

Rinkos koncentracija nustatoma atsižvelgiant į gautą HHI indekso reikšmę:

- kai HHI < 1000, rinka laikoma nekoncentruota,
- kai HHI yra intervale nuo 1000 iki 1800, rinka laikoma vidutiniškai koncentruota,
- kai HHI > 1800, rinka laikoma stipriai koncentruota (Ulbinaitė, Šiaulytė, 2014).

Pažymėtina, kad HHI indeksas parodo tik esamojo laikotarpio rezultatus, nėra galimybės remiantis šiuo indeksu atlikti prognozių ateities laikotarpiams.

CRn koncentracijos koeficientas (5) matuoja didžiausių gyvybės draudimo įmonių rinkos dalis ir ignoruoja likusius smulkesnius draudikus, šio indekso pagrindinė idėja ta, kad rinkos elgesys yra sąlygotas keleto didžiausių rinkos dalyvių (Čepinskis, Gancevskaitė, 2008).

CRn koncentracijos koeficientas skaičiuojamas pagal formulę:

$$CRn = \sum_{i=1}^{n} s_i \qquad (5)$$

S_i – *i*-tosios draudimo įmonės turima rinkos dalis,

n – pasirinktas didžiųjų draudikų skaičius rinkoje (Ulbinaitė, Šiaulytė, 2014).

Kalbant bendrai apie HHI ir CRn reikšmių interpretavimą, mažesnis koncentracijos lygis parodo didesnę ir veiksmingesnę konkurenciją rinkoje.

Koreliacinės analizės metodas

Analizuojant Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtrą, aktualu nustatyti gyvybės draudimo paslaugų paklausą įtakojančius veiksnius. Tam tikrus faktorius, galimai turinčius įtakos gyvybės draudimo rinkos dydžiui, galima įvertinti kiekybiškai – tai šalies ekonomikos rodikliai bei šalies gyventojų demografiniai rodikliai. Darbo empirinėje dalyje bus analizuojama, ar egzistuoja ryšys tarp gyvybės draudimo rinkos dydį atspindinčių rodiklių ir ekonominių, demografinių rodiklių kitimo.

Tiesinio ryšio stiprumas tarp dviejų kiekybinių kintamųjų gali būti įvertintas taikant koreliacinės analizės metodą. Koreliacinė analizė leidžia nustatyti kintamųjų ryšį, jo stiprumą ir kryptį - kiekybinių kintamųjų tiesiniam ryšiui įvertinti skaičiuojamas *Pirsono koreliacijos koeficientas* (Bilevičienė, Jonušauskas, 2011). Pirsono koreliacijos koeficiento reikšmė parodo, ar dviejų kintamųjų kitimas yra susijęs. Tačiau koreliacijos koeficientas neparodo netiesinio ryšio bei neatspindi priežastingumo (Čekanavičius, Murauskas, 2001). Vienas koreliuojantis kintamasis gali būti kito koreliuojančio kintamojo priežastis ar pasekmė, arba abiejų koreliuojančių kintamųjų pokyčio priežastis gali būti kitas bendras veiksnys.

Atliekant kiekybinį vertinimą bus tiriamas ryšys tarp šių kintamųjų (duomenys pateikti 1 priede):

Lietuvos gyvybės draudimo rinkos rodikliai: *pasirašytos gyvybės draudimo įmokos; sudarytos naujos gyvybės draudimo sutartys;*

Lietuvos ekonomikos rodikliai: *BVP; BVP, tenkantis vienam gyventojui; vidutinė metinė infliacija; vartotojų pasitikėjimo rodiklis; užimtumo lygis; nedarbo lygis; nedirbantis, nesimokantis ir mokymuose nedalyvaujantis jaunimas; namų ūkių, kuriuose yra vienas ir daugiau bedarbių, dalis; vidutinis mėnesinis darbo užmokestis; vidutinės disponuojamosios pajamos per mėnesį; namų ūkių individualaus vartojimo išlaidos; namų ūkių finansinis turtas;*

Lietuvos gyventojų demografiniai rodikliai: *Lietuvos nuolatinių gyventojų skaičius; namų ūkių vidutinis dydis; medianinis gyventojų amžius; vidutinė tikėtina gyvenimo trukmė; išlaikomo amžiaus žmonių koeficientas; demografinės senatvės koeficientas; gyventojų dalis, įgijusi aukštesnį nei vidurinį išsilavinimą.*

Vertinant kintamųjų ryšio stiprumą, Pirsono koreliacijos koeficiento reikšmių interpretacija atliekama remiantis Kasnauskiene (2010). Kaip matoma 2 lentelėje, kuo koreliacijos koeficiento reikšmė yra artimesnė 1 arba -1, tuo tiesinė kintamųjų priklausomybė laikoma stipresne.

2 lentelė. Pirsono tiesinės koreliacijos koeficiento reikšmių interpretacija

Koreliacijos koeficiento reikšmė:	*Interpretacija:*
1 arba -1	Visiškai tiksli koreliacija
Nuo 0,90 iki 0,99 arba nuo -0,90 iki -0,99	Labai stipri koreliacija
Nuo 0,70 iki 0,89 arba nuo -0,70 iki -0,89	Stipri koreliacija
Nuo 0,40 iki 0,69 arba nuo -0,40 iki -0,69	Vidutinė koreliacija
Nuo 0,20 iki 0,39 arba nuo -0,20 iki -0,39	Silpna koreliacija
Nuo 0,01 iki 0,19 arba nuo -0,01 iki -0,19	Labai silpna koreliacija
0,00	Nėra koreliacijos

Šaltinis: sudaryta remiantis Kasnauskiene (2010)

Koreliacijos koeficiento reikšmingumui tikrinti formuluojamos tokios hipotezės:

H0: koreliacijos koeficientas lygus nuliui,

H1: koreliacijos koeficientas nelygus nuliui.

Hipotezių teisingumas tikrinamas taikant *t kriterijų*. Pasirinktas reikšmingumo lygmuo $\alpha=0,05$, todėl hipotezė H0 atmetama, jei stebimas reikšmingumo lygmuo $<\alpha$. Laikoma, kad kintamųjų koreliacinis ryšys yra statistiškai reikšmingas kai stebimas reikšmingumo lygmuo yra mažesnis už 0,05.

Tiriami kintamieji, kurių ryšius siekiama nustatyti, dažniausiai būna susiję ne su vienu, bet su keletu kitų kintamųjų. Siekiant vienu metu nagrinėti daugiau kaip dviejų tarpusavyje susijusių kintamųjų ryšį, taikomas daugialypės tiesinės regresijos modelis ir daugialypė koreliacinė analizė (Bilevičienė, Jonušauskas, 2011). Regresijos lygtis paprastai naudojama prognozavimui.

Įvertinus tyrimui surinktus ekonominius ir demografinius rodiklius, nustatytas multikolinearumas (analizei atrinktų veiksnių tarpusavio koreliacija), kuris įtakoja regresinės analizės rezultato tikslumą. Atsižvelgiant į tai, kad rezultatai nebus pakankamai tikslūs, taip pat į faktą, kad gyvybės draudimo rinkos rodiklius įtakoja ne tik statistiškai pagrindžiami, bet ir kiti veiksniai, prognozavimas remiantis regresijos modeliu nebus atliekamas.

Apklausos metodas

Ne visi veiksniai, įtakojantys gyvybės draudimo paslaugų paklausą, gali būti įvertinti remiantis Lietuvos statistikos departamento, Lietuvos banko ir kitų institucijų surinkta statistine informacija. Pavyzdžiui, nėra sistemingai renkami duomenys apie tai, kaip kinta draudimo teikiamos naudos supratimas visuomenėje, ar gyventojai turi pakankamai žinių apie gyvybės draudimą. Šiems ir panašiems veiksniams įvertinti bus atliekamas tyrimas gyventojų apklausos metodu.

Siekiama gauti tikslius ir aiškius kiekybinius duomenis, todėl pasirinkta atlikti kiekybinį tyrimą – anketinę apklausą. Anketa – tai klausimų sąrašas tam tikroms žinioms surinkti, kurį pagal nurodytas taisykles užpildo klausiamasis (Tidikis, 2003). Tyrimui parengta uždarojo tipo anketa. Anketos uždarieji klausimai numato keletą parengtų atsakymų variantų (rekomenduotina ne mažiau kaip 4), respondentas iš jų pasirenka tą, kuris labiausiai atitinka jo nuomonę (Bilevičienė, Jonušauskas, 2011).

Atliekant apklausą keliami tokie tikslai:

1. Ištirti vartotojų elgsenos veiksnius, įtakojančius gyvybės draudimo paklausą, įvertinti kokios priemonės galėtų padidinti gyventojų suinteresuotumą draustis gyvybės draudimu.

2. Įvertinti, ar gyvybės draudimas yra suvokiamas iš esmės kaip taupymui skirtas finansinis instrumentas, o ne kaip finansinės apsaugos priemonė. Daroma prielaida, kad visuomenėje susiformavęs netikslus suvokimas, kokia yra pagrindinė gyvybės draudimo produktų funkcija ir sprendimas dėl gyvybės draudimo įsigijimo priimamas jį vertinant kaip alternatyvą kitoms taupymo ir investavimo priemonėms, tačiau mažai atsižvelgiama į apsaugą nuo rizikų.

3. Įvertinti, ar gyventojų žinios apie gyvybės draudimo produktus yra paviršutiniškos ir neišsamios, ar tai yra viena iš priežasčių, kodėl nenorima įsigyti gyvybės draudimo. Daroma prielaida, kad su gyvybės draudimo paslaugomis mažai susipažinę asmenys yra mažai motyvuoti sudaryti gyvybės draudimo sutartį.

4. Įvertinti, ar gyvybės draudimo bendrovėse elektroniniu ir nuotoliniu būdu teikiamos klientų aptarnavimo paslaugos padidintų gyvybės draudimo paklausą. Daroma prielaida, kad gyventojai yra mažai suinteresuoti atlikti papildomų pastangų ir laiko reikalaujančius veiksmus. Nuotolinio pobūdžio klientų aptarnavimo paslaugų plėtra galėtų pritraukti asmenis, kurie neturi laiko nuvykti į gyvybės draudimo bendrovę, ar kuriems ją pasiekti yra nepatogu, toli.

Apklausos anketą (žr. 2 priedą) sudaro 17 klausimų. 1-10 klausimai yra skirti įvertinti respondentų požiūrį į gyvybės draudimo paslaugas, sprendimą dėl draudimosi gyvybės draudimu įtakojančius veiksnius. 11-17 klausimai yra skirti nustatyti, kokie yra respondentų demografiniai duomenys (amžius, lytis, šeimyninė padėtis, išsilavinimas, gyvenamoji vieta) bei jų finansinės žinios.

Tiriama populiacija – Lietuvos gyventojai, esantys arba potencialiai galintys būti gyvybės draudimo paslaugų pirkėjais. Labai maža tikimybė, kad gyvybės draudimą įsigis pensijinio amžiaus asmenys ar nepilnamečiai. Atsižvelgiant į tai, bus tiriama Lietuvos gyventojų populiacija 18-64 metų amžiaus grupėje. Remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis, 2018 metų pradžioje tokio amžiaus nuolatinių Lietuvos gyventojų skaičius buvo 1753675 asmenys.

Tyrimo imtis – tai populiacijos dalis, naudojama statistiniam tyrimui, imties dydis parodo imties elementų skaičių (Čekanavičius, Murauskas, 2001).

Kai žinomas populiacijos dydis, imties dydį galima nustatyti pagal formulę:

$$n = \frac{N \cdot 1.96^2 \cdot p \cdot q}{\varepsilon^2 \cdot (N-1) + 1{,}96^2 \cdot p \cdot q} \qquad (6)$$

N – populiacijos dydis;

reikšmė 1,96– atitinka standartizuoto normaliojo skirstinio 95 proc. pasikliovimo lygmenį;

p – numatoma įvykio baigmės tikimybė, kad nagrinėjamas požymis pasireikš tiriamoje populiacijoje (dažniausiai imama blogiausio varianto tikimybė, kad požymis būdingas 50 proc. populiacijos, ir pasirenkama p=0,5);

q – tikimybė, kad nagrinėjamas požymis nepasireikš tiriamoje populiacijoje (q=1–p=0,5);

ε – pageidautinas tikslumas, dažniausiai ε=0,05 (Rudzkienė, 2005).

Pagal šią formulę apskaičiuotas imties dydis: 384 asmenys (pasikliovimo lygmuo 95 proc., paklaida 0,5).

Duomenų rinkimo būdas: įvertinus įvairių apklausos būdų (asmeniškai, internetu ir kt.) privalumus ir trūkumus, buvo pasirinkta atlikti apklausą specializuotoje interneto svetainėje *www.apklausa.lt*. Šis būdas pasižymi greitu ir paprastu duomenų surinkimu, geru respondentų pasiekiamumu, patogumu apklausos dalyviams. Respondentų atrankos tipas – netikimybinė atsitiktinė atranka. Patalpinus apklausos anketą minėtoje svetainėje, atsitiktiniai respondentai turės galimybę ją savarankiškai užpildyti jiems patogiu laiku.

Tyrimo laikotarpis: 2019 m. vasario 6 d. – kovo 6 d.

Tyrimo rezultatų analizė ir vertinimas. Atsakymai į klausimus, kur apklausos dalyviai galėjo rinktis vieną ar kelis atsakymo variantus, analizuoti skaičiuojant atsakymų pasiskirstymą procentais. Statistiniai ryšiai tarp atsakymų į šiuos klausimus ir kitų požymių analizuoti remiantis *Pirsono χ2 kriterijumi,* o duomenims 2x2 dažnių lentelėje papildomai skaičiuotas tikslus *Fišerio testas*. Hipotezių

apie tiriamųjų požymių priklausomybę tikrinimui pasirinktas reikšmingumo lygmuo α = 0,05, t.y. klaidos atmesti teisingą hipotezę tikimybė – 5 proc. Laikoma, kad tiriamų požymių priklausomybė yra statistiškai reikšminga, kai apskaičiuotas *Pirsono χ2* ar *Fišerio testo* reikšmingumo lygmuo (*p-reikšmė*) mažesnis už 0,05.

Atsakymai į klausimus, kur apklausos dalyviai įvertino savo nuomonę apie pateiktus teiginius skalėje nuo 1 iki 100, analizuoti skaičiuojant atsakymų vidurkius.

Ekspertinio vertinimo metodas

Ekspertinio vertinimo metodas – tai specialiai parinktos grupės žmonių, išmanančių tam tikrą sritį, specifinės rūšies apklausa (Tidikis, 2003). Šis metodas tinkamas ne tik įvertinti praeities faktus, bet ir prognozuoti tam tikros srities tolesnes raidos tendencijas.

Naudojant ekspertinio vertinimo metodą, suformuojama grupė kvalifikuotų ekspertų, galinčių suteikti kompetentingą vertinimą apie tiriamą objektą. Paprastai ekspertų grupė sudaroma iš 5-7 asmenų (Tidikis, 2003).

Ekspertinis vertinimas gali būti atliekamas įvairiu formatu – interviu, anketine apklausa, grupine diskusija. Atsižvelgiant į tyrimo formatą gaunami kiekybiniai arba kokybiniai duomenys. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos vertinimui pasirinkta anketinė ekspertų apklausa, kuri leidžia gauti tikslius kiekybinius duomenis, taip pat užtikrina aukštą atsakomumo lygį, nes anketos pildymas užima nedaug respondentų laiko.

Apklausos tikslas – ištirti ekspertų nuomonę apie gyvybės draudimo paklausą įtakojančius veiksnius, įvertinti kokios priemonės skatintų gyvybės draudimo rinkos plėtrą.

Ekspertinės apklausos anketą (žr. 3 priedą) sudaro 7 klausimai. Gyvybės draudimo rinkos veiksnių ištyrimui skirti anketos klausimai uždarieji, su parengtais galimais atsakymų variantais, bei pusiau uždarieji, leidžiantys ekspertams papildomai įrašyti savo komentarus. Formalizuotos apklausos metodu atliekamo tyrimo tikslas - atskleisti daugumos specialistų nuomonės ar iškeltos problemos sprendimo aspektų vertinimą (Tidikis, 2003).

Ekspertinio vertinimo patikimumas priklauso nuo tyrime dalyvaujančių ekspertų parinkimo. Tyrime dalyvaujantys ekspertai turi būti kompetentingi, turintys pakankamai patirties su tyrimo objektu susijusioje srityje, gerai išmanantys šią sritį. Siekiant įvertinti ekspertinės apklausos dalyvių kompetenciją, anketoje yra pateikti klausimai apie jų praktinio darbo patirtį gyvybės draudimo srityje ir apie darbo pobūdį (pareigybę).

Tyrimo imtis: apklausta 12 ekspertų.

Duomenų rinkimo būdas: pasirinkta atlikti apklausą specializuotoje interneto svetainėje *www.apklausa.lt*, su ekspertais susisiekta elektroniniu paštu ir paprašyta užpildyti anketą.

Tyrimo laikotarpis: 2019 m. vasario 7-21 d.

Tyrimo rezultatų analizė ir vertinimas. Tyrimo rezultatai vertinami pagal apibendrintą visų ekspertų nuomonę. Atsakymai į klausimus, kur apklausos dalyviai galėjo rinktis vieną ar kelis atsakymo variantus, analizuoti skaičiuojant atsakymų pasiskirstymą procentais. Atsakymai į klausimus, kur apklausos dalyviai įvertino savo nuomonę apie pateiktus teiginius skalėje nuo 1 iki 5, analizuoti skaičiuojant atsakymų vidurkius, standartinį nuokrypį.

2.2. Gyvybės draudimo rinkos tyrimo etapai

Vertinant situaciją Lietuvos gyvybės draudimo rinkoje, jos pokyčius ir tendencijas, empirinio tyrimo eigoje bus naudojami 2.1. poskyryje aprašyti vertinimo metodai. Siekiant užsibrėžtų darbo tikslų buvo suformuluoti empirinio tyrimo tikslai bei uždaviniai.

Empirinio tyrimo objektas – Lietuvos gyvybės draudimo rinka.

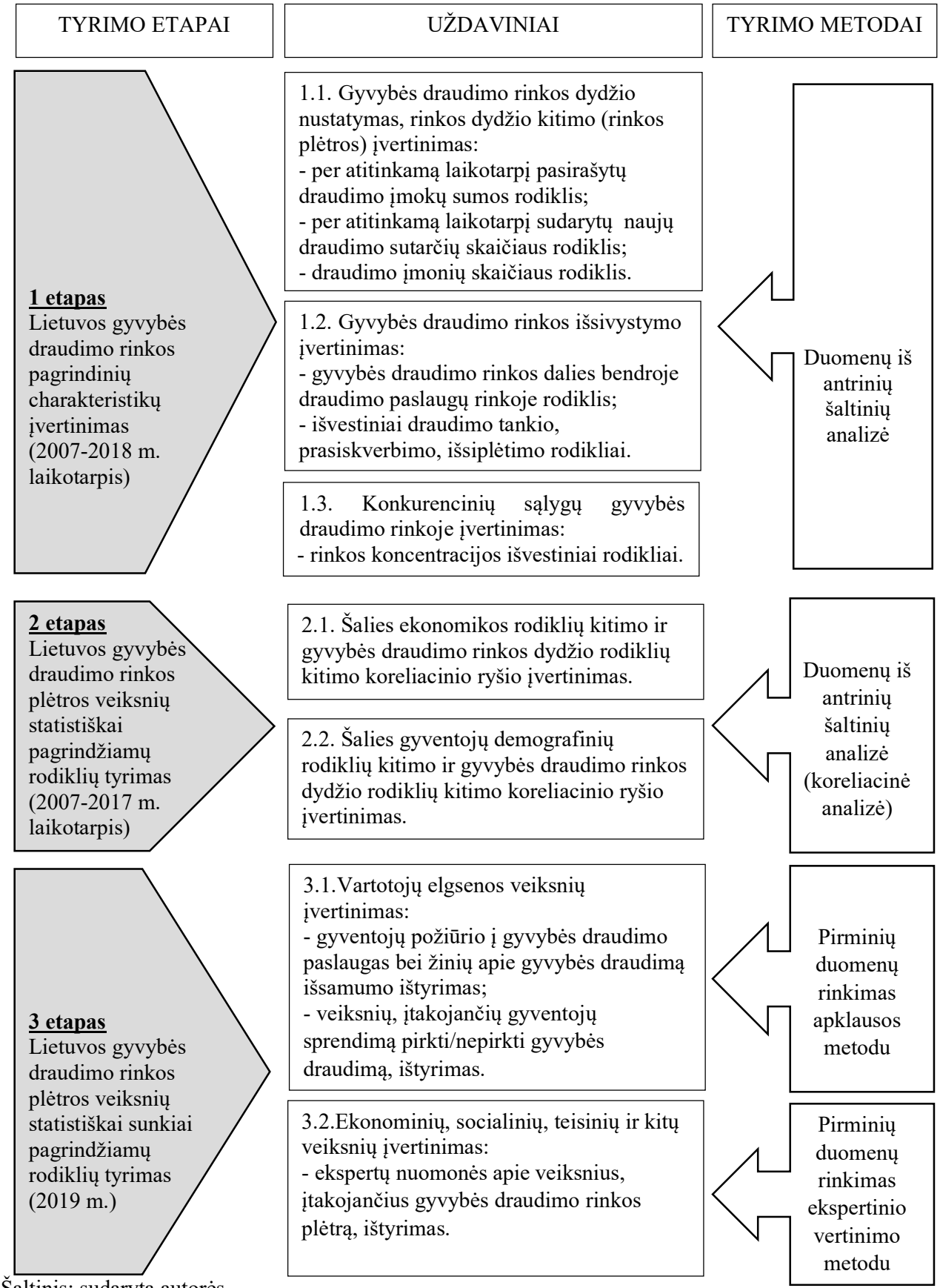
Empirinio tyrimo tikslas – įvertinti Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros tendencijas, galimybes ir plėtros veiksnius.

Tyrimo eiga suskirstyta į 3 etapus, kiekviename etape išskiriami uždaviniai atsižvelgiant į norimus pasiekti tikslus. Tyrimo loginės eigos schema pateikta 2 pav.

1 etape keliamas tikslas empiriškai įvertinti Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtrą. Vertinami rinkos dydžio pagal pasirašytas gyvybės draudimo įmokas pokyčiai, rinkos plėtra pagal pasirašytas naujas gyvybės draudimo sutartis. Atliekamas gyvybės draudimo išsivystymą atspindinčių rodiklių palyginimas su 32 Europos valstybių rodiklių vidurkiu, šis palyginimas atspindi tolesnės rinkos plėtros potencialą.

2-3 tyrimo etapuose analizuojami veiksniai, darantys poveikį Lietuvos gyvybės draudimo rinkos dydžiui. Darbo teorinėje dalyje, remiantis įvairių autorių nuomone, išskirti galimai rinką įtakojantys veiksniai, kurių įtaka bus vertinama empiriškai. Siekiama nustatyti kokie veiksniai ir kaip įtakoja gyvybės draudimo paslaugų paklausą. 2 etape analizuojami veiksniai, kuriuos galima įvertinti remiantis statistiniais rodikliais. 3 etape analizuojami statistiškai sunkiai pagrindžiami veiksniai, šiam tikslui renkami pirminiai duomenys gyventojų apklausos bei ekspertų apklausos metodais.

Draudimo rinką tikslinga vertinti ilguoju ir trumpuoju periodu – ilguoju periodu atsispindi paklausos dinamikos pokyčiai, analizuojant priežastis trumpuoju periodu galima sudaryti tikslesnes draudimo rinkos plėtros prognozes (Bernat, Grundey, 2007). Lietuvos gyvybės draudimo rinkos charakteristikų ir plėtros tendencijų vertinimui pasirinkta ilgojo periodo trukmė 2007-2018 m., trumpojo periodo vertinimas atliktas 2019 m.



Šaltinis: sudaryta autorės

2 pav. Empirinio tyrimo loginės eigos schema

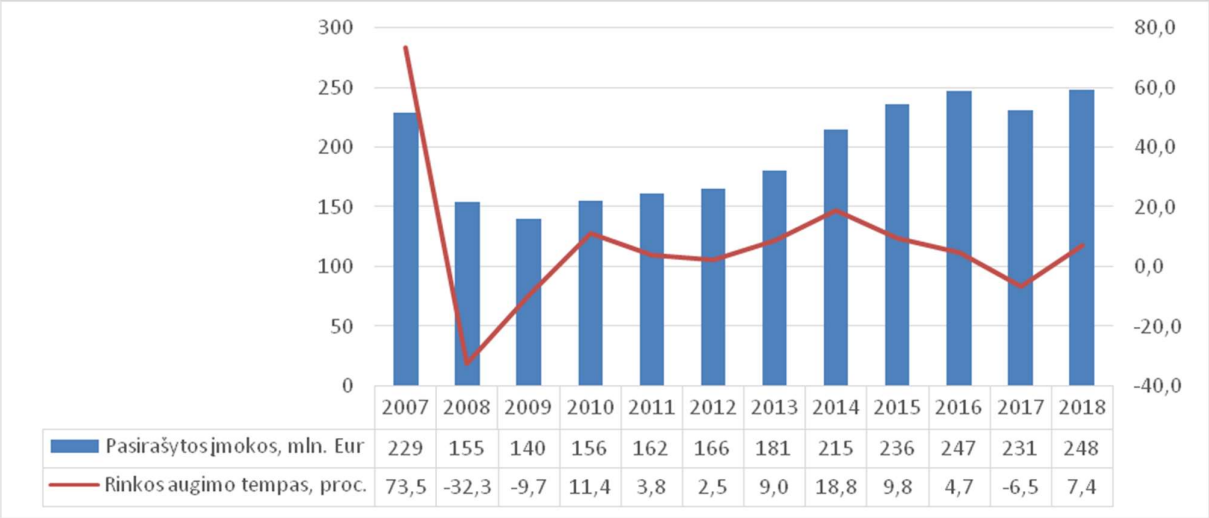
Atliekamas tyrimas aktualus moksliniu požiūriu, kadangi naujų, nagrinėjamą laikotarpį apimančių Lietuvos gyvybės draudimo rinkos tyrimų yra vos keletas. Išsami dabartinės situacijos analizė leis atskleisti, kokie pokyčiai gyvybės draudimo rinkoje įvyko pastaraisiais metais, kokie buvo rinkos vystymosi ir plėtros tempai, kokie veiksniai turėjo tam įtakos, pateikti rekomendacijas kokios priemonės būtų naudingos rinkos plėtrai ateityje.

3. LIETUVOS GYVYBĖS DRAUDIMO RINKOS TYRIMAS

3.1. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos tiesioginių ir išvestinių rodiklių analizė 2007-2018 m. laikotarpiu

Šiame poskyryje analizuojami Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros tendencijas atspindintys statistiniai duomenys. Nagrinėjama, kaip 2007-2018 metais kito gyvybės draudimo rinkos tiesioginiai rodikliai (per atitinkamą laikotarpį pasirašytų gyvybės draudimo įmokų suma, per atitinkamą laikotarpį sudarytų naujų draudimo sutarčių skaičius, gyvybės draudimo rinkos dalis bendroje draudimo paslaugų rinkoje, draudikų skaičius), pateikiami apskaičiuoti išvestiniai tankio, prasiskverbimo, išsiplėtimo, rinkos koncentracijos rodikliai, atliekami palyginimai su 32 Europos šalių rodiklių vidurkiu.

Remiantis draudimo rinkos priežiūrą atliekančio Lietuvos banko duomenimis, Lietuvos gyvybės draudimo rinkos dydis pagal pasirašytas draudimo įmokas 2018 m. pabaigoje sudarė 248 mln. Eurų (žr. 3 pav.).



	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Pasirašytos įmokos, mln. Eur	229	155	140	156	162	166	181	215	236	247	231	248
Rinkos augimo tempas, proc.	73,5	-32,3	-9,7	11,4	3,8	2,5	9,0	18,8	9,8	4,7	-6,5	7,4

Šaltinis: sudaryta remiantis Lietuvos banko duomenimis

3 pav. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos dydis pagal pasirašytas draudimo įmokas

Stebint gyvybės draudimo rinkos dinamiką laikotarpiu nuo 2007 m., galima pastebėti, kad itin sparčiu augimu pasižymėjo 2007 metai, tačiau per 2008-2009 m. dėl pasaulinės finansų krizės padarinių rinkos dydis susitraukė beveik 40 proc. Labiausiai krizės pasekmes pajuto investicinio gyvybės draudimo vartotojai, kurių sukauptos lėšos ženkliai sumažėjo dėl vertybinių popierių kainų

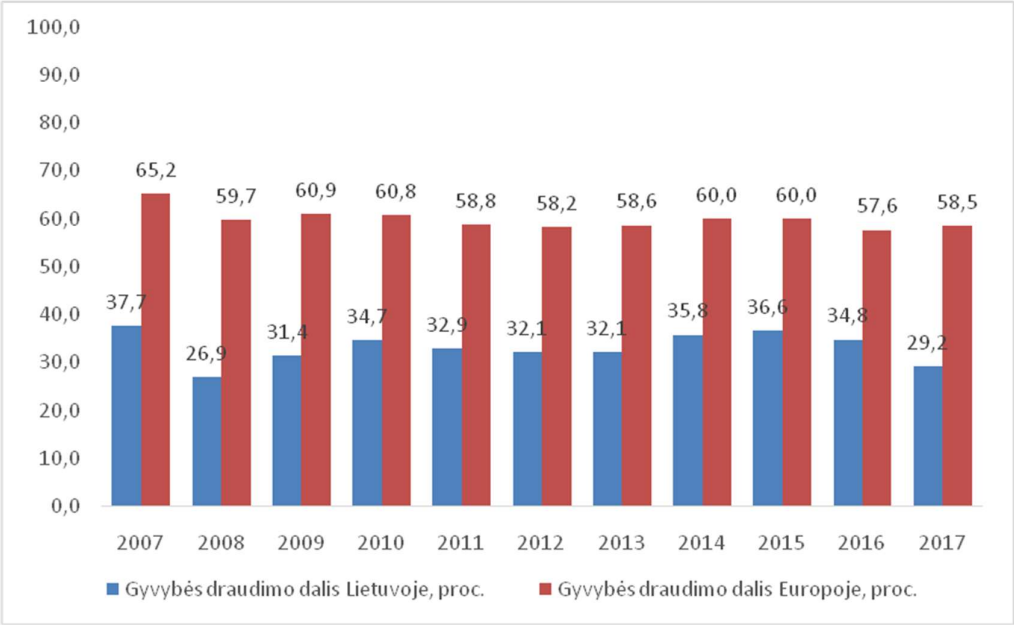
kritimo. Minėtu laikotarpiu sumažėjo investicinio gyvybės draudimo dalis rinkoje bei visuomenės pasitikėjimas šia draudimo rūšimi.

2010-2016 m. matomas rinkos atsigavimas ir augimas, nuo 2015 m. gyvybės draudimo rinkos dydis viršijo prieškrizinį lygį. 2017 m. rinkos augimo tempas antrą kartą per analizuojamą laikotarpį tapo neigiamas. Pažymėtina, kad šį kartą 6,5 proc. rinkos susitraukimas nebuvo įtakotas šalies ekonominės situacijos pablogėjimo. 2018 m. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos dydis pagal pasirašytas įmokas vėl augo ir pasiekė panašų lygį kaip 2016 metais.

2007-2016 m. bei 2018 m. gyvybės draudimo rinkoje vykusius plėtros procesus galima susieti su šalies ekonomine situacija: rinka pasižymėjo augimu esant ekonomikos augimui, o ekonominio nuosmukio metu pasižymėjo mažėjimu. Tuo tarpu 2017 m. rinkos dydžio pokytis labiau sietinas su teisinio reguliavimo (Gyventojų pajamų mokesčio įstatymo) pakeitimais.

Lyginant 2007 ir 2018 m. galima pastebėti, kad per 11 metų laikotarpį rinkos dydis pagal pasirašytas gyvybės draudimo įmokas išaugo nežymiai – apie 8 proc., vidutinis metinis augimas siekė mažiau nei 1 proc.

Lietuvoje dominuoja ne gyvybės draudimo paslaugos, gyvybės draudimas sudaro maždaug trečdalį visos draudimo rinkos (žr. 4 pav.). Pastebima, kad 2016-2017 metais gyvybės draudimo rinkos dalis Lietuvoje mažėjo, kas rodo, jog pastaruoju metu ne gyvybės draudimo sektoriaus plėtra yra spartesnė nei gyvybės draudimo sektoriaus.



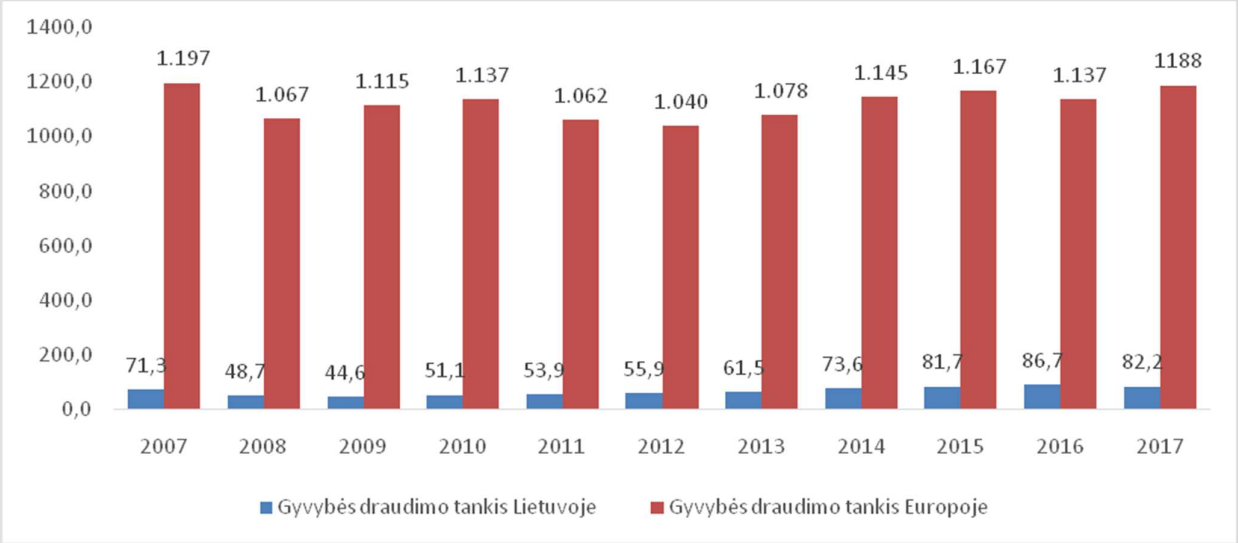
Šaltinis: sudaryta remiantis Lietuvos banko, InsuranceEurope duomenimis

4 pav. Gyvybės draudimo dalis visoje draudimo rinkoje (pagal pasirašytas įmokas)

Gyvybės draudimo rinkos dalies bendroje draudimo paslaugų rinkoje rodiklis atspindi draudimo rinkos išsivystymą, todėl aktualu atlikti palyginimą su gyvybės draudimo rinkos užimamos dalies rodikliu kitose Europos šalyse. Europoje gyvybės draudimas pagal pasirašytų įmokų sumą sudaro didesnę dalį draudimo rinkos: 32 Europos valstybių gyvybės draudimo užimamos rinkos dalies vidurkis yra apie 60 proc., taigi Lietuvos gyvybės draudimo rinkos išsivystymas kol kas yra palyginti žemas. Gyvybės draudimo rinkos dalies visoje draudimo rinkoje rodiklis Lietuvoje yra beveik 2 kartus mažesnis už Europos šalių vidurį. Lyginant 2007 ir 2017 metus, šis santykis praktiškai nepasikeitė, 2017 m. skirtumas netgi padidėjo.

Išvestiniai draudimo tankio, prasiskverbimo rodikliai taip pat leidžia informatyviai palyginti Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtrą su kitomis šalimis.

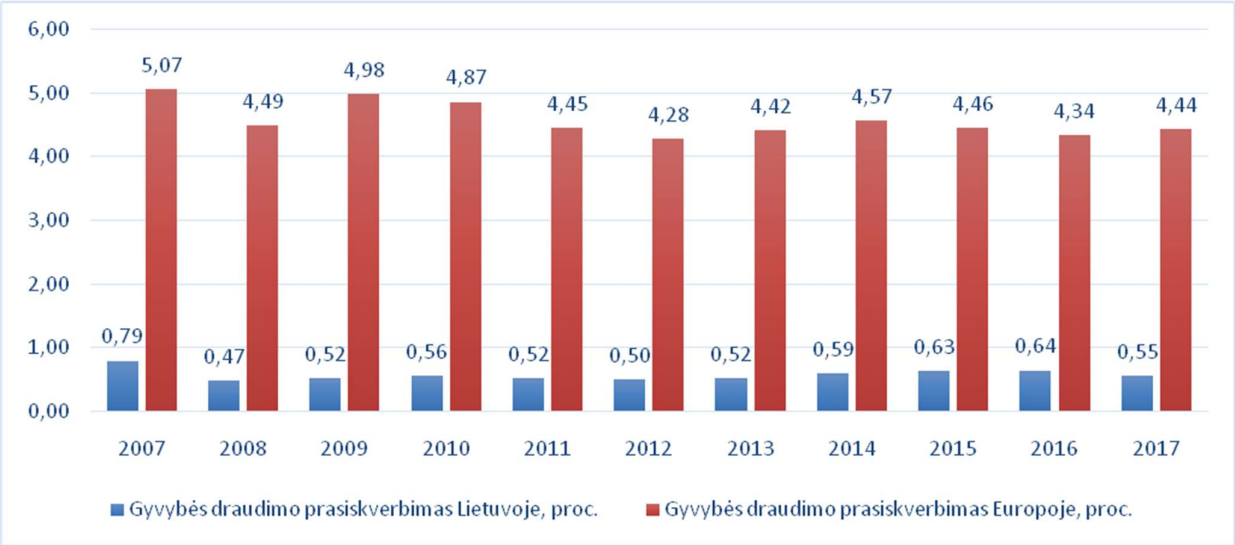
Gyvybės draudimo tankio rodiklis Lietuvoje 2007-2017 m. periodu pasižymėjo nuosaikiu augimu (žr. 5 pav.). 2017 m. pabaigoje vienam šalies gyventojui tenkanti draudimo įmokų suma siekė 82,2 Eur. Visgi, lyginant su 32 Europos valstybių gyvybės draudimo tankio vidurkiu matoma, kad Lietuvoje gyvybės draudimui skiriama suma yra nedidelė. Vienam Lietuvos gyventojui tenkanti draudimo įmokų suma 2007 m. sudarė 5,5 proc. nuo vidutinės sumos Europoje, 2017 m. – 7 proc.



Šaltinis: sudaryta remiantis Lietuvos banko, Lietuvos statistikos departamento, InsuranceEurope duomenimis

5 pav. Gyvybės draudimo tankis

Gyvybės draudimo prasiskverbimo rodiklis Lietuvoje 2007-2017 m. periodu siekė apie 0,6 proc. (žr. 6 pav.). Tai reiškia, kad gyvybės draudimo rinka minėtu laikotarpiu sudarė apytiksliai 0,6 proc. BVP. Lyginant su 32 Europos valstybių vidurkiu matoma, kad Lietuvos rodiklis yra 85 proc. mažesnis, Europoje gyvybės draudimo rinka vidutiniškai sudaro virš 4 proc. BVP.

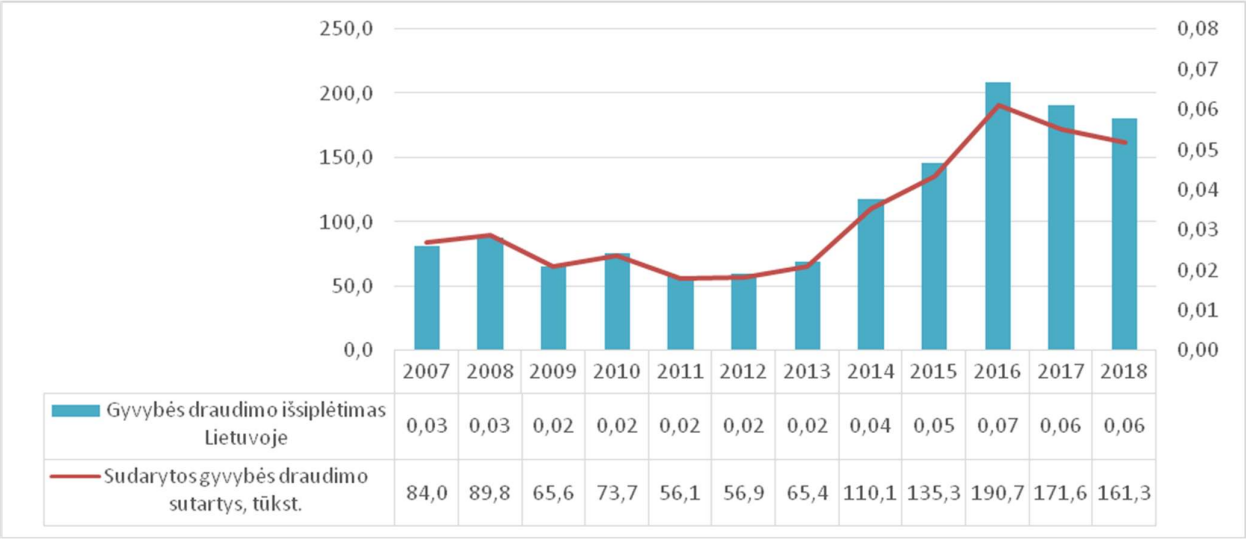


Šaltinis: sudaryta remiantis Lietuvos banko, Lietuvos statistikos departamento, InsuranceEurope duomenimis

6 pav. Gyvybės draudimo prasiskverbimas

Vertinant Lietuvos gyvybės draudimo rinkos rodiklius Europos šalių kontekste pastebimas nemažas atsilikimas, kas ilgalaikėje perspektyvoje atspindi Lietuvos gyvybės draudimo rinkos augimo potencialą.

Pagal per metus pasirašytas naujas gyvybės draudimo sutartis Lietuvos gyvybės draudimo rinka sparčiausiai plėtėsi 2014-2016 metais (žr. 7 pav.). 2007-2013 metai pasižymėjo nedideliu sudarytų naujų sutarčių skaičiaus pokyčiu, mažiausiai naujų gyvybės draudimo sutarčių buvo sudaryta 2011-2013 metais. 2014 m. augimas siekė 68,3 proc., 2015 m. - 22,9 proc., 2016 m. – 40,9 proc. 2017 m. buvo sudaryta 10 proc. mažiau naujų sutarčių nei prieš metus, 2018 m. – 6 proc. mažiau.



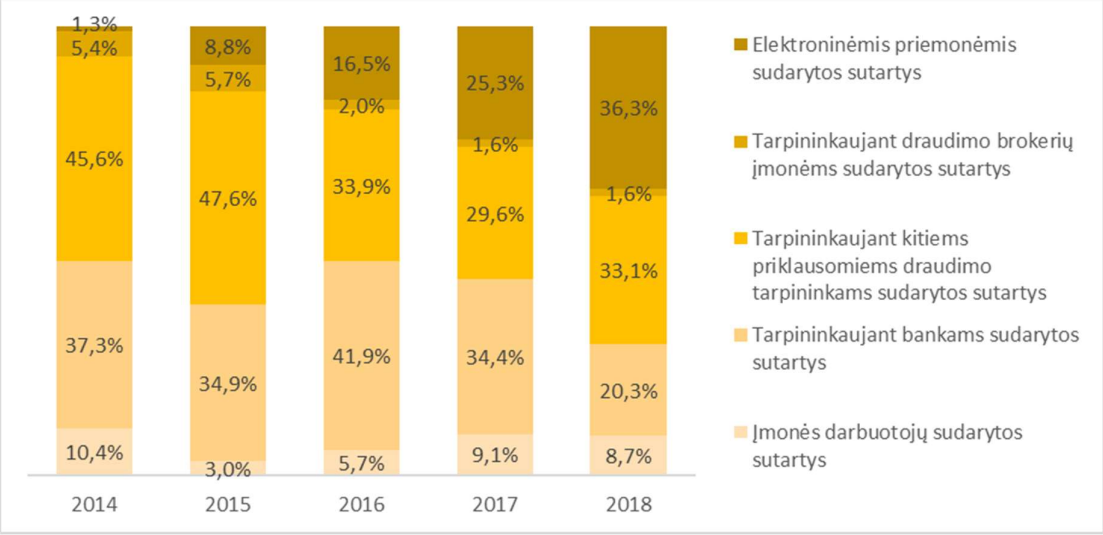
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Gyvybės draudimo išsiplėtimas Lietuvoje	0,03	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,04	0,05	0,07	0,06	0,06
Sudarytos gyvybės draudimo sutartys, tūkst.	84,0	89,8	65,6	73,7	56,1	56,9	65,4	110,1	135,3	190,7	171,6	161,3

Šaltinis: sudaryta remiantis Lietuvos banko, Lietuvos statistikos departamento duomenimis

7 pav. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtra pagal sudarytasnaujas draudimo sutartis ir gyvybės draudimo išsiplėtimas

Gyvybės draudimo išsiplėtimo rodiklis, atspindintis vienam šalies gyventojui tenkantį pasirašytų naujų gyvybės draudimo sutarčių kiekį, 2007 m. siekė 0,03. Šio rodiklio spartus augimas matomas 2014-2016 m., 2016 m. pabaigoje jis siekė 0,07. 2017-2018 m., atsižvelgiant į kritusį naujai sudarytų sutarčių skaičių, išsiplėtimo rodiklis sumažėjo iki 0,06.

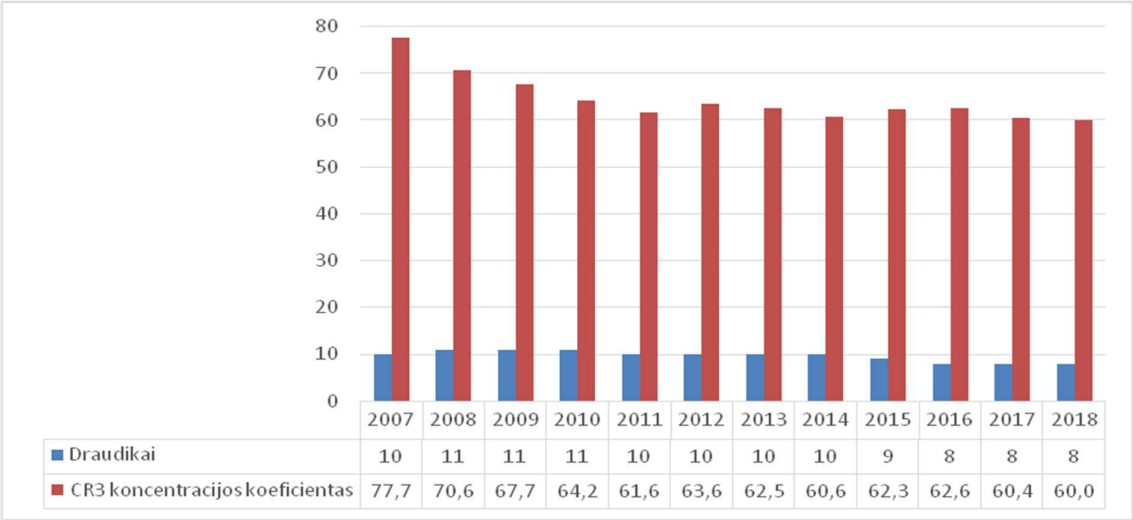
Naujai sudarytų gyvybės draudimo sutarčių pasiskirstymas pagal pardavimo subjektus (žr. 8 pav.) rodo, kad pastaruoju metu didžioji dalis naujų sutarčių yra sudaroma tarpininkaujant bankams bei kitiems priklausomiems draudimo tarpininkams. Sutarčių sudarymas per draudimo įmonių darbuotojus siekia iki 10 proc., taip pat labai maža sutarčių dalis sudaroma per draudimo brokerius. 2014-2017 m. galima pastebėti elektroninėmis priemonėmis sudarytų naujų gyvybės draudimo sutarčių dalies didėjimo tendenciją. 2014 m. tokiu būdu buvo sudaryta 1,3 proc. naujų sutarčių, o 2018 m. – 36,3 proc. Pažymėtina, kad elektroniniu būdu buvo parduodami tik tam tikri gyvybės draudimo produktai - rizikinis draudimas mirties atveju bei su indeksu ir investiciniais vienetais susijęs draudimas, kai draudimo rizika yra nereikšminga (t.y. investicinis produktas, kur gyvybės draudimo suma yra 1 Eur). Kitų gyvybės draudimo produktų, tokių kaip kaupiamasis draudimas ar investicinis draudimas kai draudimo rizika yra reikšminga, sutarčių elektroninėmis priemonėmis nebuvo sudaryta. Tikėtina, kad ateityje gyvybės draudimo sutarčių sudarymas elektroniniu būdu toliau augs, kadangi elektroninės paslaugos yra labai patogios klientams, ypač jaunimui, tokio pobūdžio paslaugų plėtra matoma visuose verslo sektoriuose.



Šaltinis: sudaryta remiantis Lietuvos banko duomenimis

8 pav. Naujai sudarytų gyvybės draudimo sutarčių pasiskirstymas pagal pardavimo subjektus

Rinkos koncentracijos išvestiniai rodikliai (9 ir 10 pav.) atspindi konkurencines sąlygas Lietuvos gyvybės draudimo rinkoje bei pavienių draudikų įtaką visai rinkai.



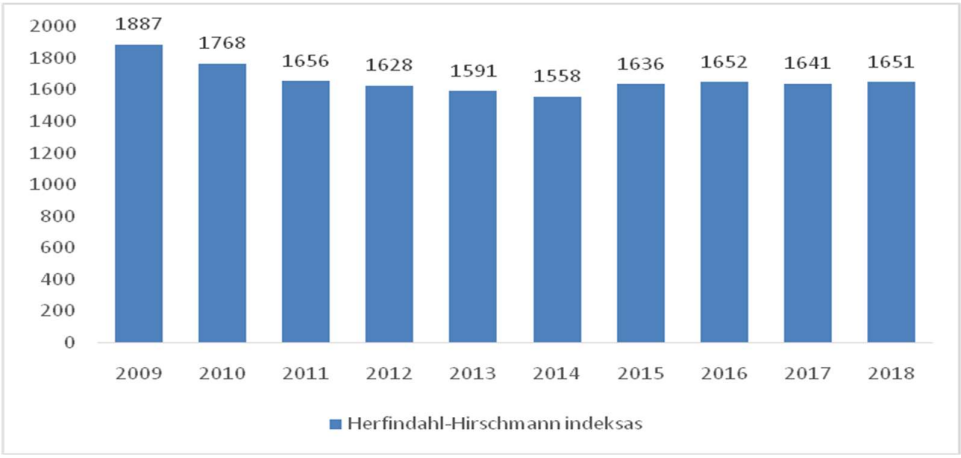
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Draudikai	10	11	11	11	10	10	10	10	9	8	8	8
CR3 koncentracijos koeficientas	77,7	70,6	67,7	64,2	61,6	63,6	62,5	60,6	62,3	62,6	60,4	60,0

Šaltinis: sudaryta remiantis Lietuvos banko duomenimis

9 pav. Lietuvos gyvybės draudimo rinkoje veikiančių draudikų skaičius ir koncentracija

Draudikų skaičius Lietuvos gyvybės draudimo rinkoje 2007-2018 m. turėjo tendenciją mažėti (žr. 9 pav.). 2007 m. veikė 10 draudikų, 2008-2010 m. jų skaičius išaugo iki 11, tačiau nuo 2011 m. draudikų vėl sumažėjo iki 10. 2015 m. rinkoje veikė 9 draudikai, nuo 2016 m. iki dabar rinkos dalyvių yra 8. Nepaisant draudikų skaičiaus mažėjimo, koncentracija Lietuvos gyvybės draudimo rinkoje taip pat mažėja. Trijų didžiausių draudikų rinkos dalį atspindintis CR3 koncentracijos koeficientas 2007 m. siekė 77,7 proc., per laikotarpį iki 2018 m. pabaigos jis sumažėjo iki 60 proc. Nuo 2008 m. iki dabar rinkos lyderiai išliko tie patys: Swedbank LifeInsurance, SEB gyvybės draudimas, Aviva Lietuva.

Mažėjanti koncentracija Lietuvos gyvybės draudimo rinkoje rodo, kad konkurencija tarp draudikų auga, didėja mažesnių rinkos dalyvių konkurencingumas ir galimybės kovoti dėl rinkos dalies. Tačiau galima pastebėti, kad rinka vis dar yra pakankamai koncentruota.



Šaltinis: sudaryta remiantis Lietuvos banko duomenimis

10 pav. Lietuvos gyvybės draudimo rinkoje veikiančių draudikų koncentracija pagal HHI indeksą

Herfindahl-Hirschmann indekso, atspindinčio Lietuvos gyvybės draudimo rinkos koncentraciją, reikšmė pastaraisiais metais rodo vidutinę rinkos koncentraciją (žr. 10 pav.). Matoma, kad 2009 m. rinkos koncentracijos indeksas viršijo 1800 ribą, šiuo laikotarpiu rinką galima vertinti kaip stipriai koncentruotą. 2010-2014 m. rinkos koncentracija pagal HHI indekso reikšmės mažėjo, 2015 m. vėl šiek tiek padidėjo, 2016-2018 m. rinkos koncentracija beveik nepakito. Rezultatai yra panašus į CR3 indekso, 2010-2018 m. laikotarpio HHI reikšmės intervale tarp 1768 ir 1558 rodo vidutinę rinkos koncentraciją.

Apibendrintai, gyvybės draudimo rinkos situaciją bei rinkos pokyčius atspindintys tiesioginiai ir išvestiniai rinkos rodikliai rodo, kad gyvybės draudimo rinkos plėtra Lietuvoje yra palyginti vangi, gyvybės draudimas dar netapo populiaria paslauga. Lyginant 2007 ir 2018 metus, rinkos dydis pagal pasirašytas gyvybės draudimo įmokas išaugo nežymiai (apie 8 proc.), vidutinis metinis augimas siekė mažiau nei 1 proc. Lietuvoje dominuoja ne gyvybės draudimo paslaugos, gyvybės draudimas sudaro maždaug trečdalį visos draudimo rinkos. Vienam Lietuvos gyventojui tenkanti gyvybės draudimo įmokų suma (82 Eur) 2017 m. sudarė 7 proc. nuo 32 Europos valstybių vidurkio (1188 Eur), gyvybės draudimo prasiskverbimo rodiklis sudarė 15 proc. nuo 32 Europos valstybių vidurkio.

3.2. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros veiksnių kiekybinis įvertinimas

Apskaičiuotos Pirsono koreliacijos koeficiento reikšmės rodo, kad Lietuvos gyvybės draudimo rinkos rodikliai ir daugelis analizuotų ekonomikos bei demografinių rodiklių yra statistiškai reikšmingai susiję: stebimas reikšmingumo lygmuo yra mažesnis už 0,05. Koreliacijos tyrimo rezultatai pateikiami 3-4 lentelėse.

3 lentelėje matoma, kad pasirašytų gyvybės draudimo įmokų sumos kitimas pasižymi: *stipria koreliacija* su BVP, BVP vienam gyventojui, vartotojų pasitikėjimo, užimtumo lygio, namų ūkių finansinio turto rodikliais; *vidutinio stiprumo koreliacija* su vidutinio darbo užmokesčio, namų ūkių individualaus vartojimo išlaidų rodikliais; *labai stipria neigiama koreliacija* su namų ūkių, kuriuose yra bedarbių, dalies rodikliu; *stipria neigiama koreliacija* su nedarbo lygio, neužimto jaunimo rodikliais.

Sudarytų naujų gyvybės draudimo sutarčių skaičiaus kitimas pasižymi: *stipria koreliacija* su BVP, BVP vienam gyventojui, užimtumo lygio, vidutinio darbo užmokesčio, vidutinių disponuojamų pajamų, namų ūkių individualaus vartojimo, namų ūkių finansinio turto rodikliais; *stipria neigiama koreliacija* su namų ūkių, kuriuose yra bedarbių, dalies rodikliu; *vidutinio stiprumo neigiama koreliacija* su neužimto jaunimo rodikliu.

Infliacijos ryšio su gyvybės draudimo rinkos rodikliais nenustatyta.

3 lentelė. Ekonominių rodiklių koreliacija su gyvybės draudimo rinkos rodikliais

	Pasirašytos įmokos, mln. Eur		Sudarytos gyvybės draudimo sutartys, tūkst.	
	Koreliacijos koeficientas	Reikšmingumo lygmuo	Koreliacijos koeficientas	Reikšmingumo lygmuo
Lietuvos BVP, to meto kainomis, mln. Eur	**0,708**	0,015	**0,790**	0,004
Lietuvos BVP, tenkantis vienam gyventojui, Eur.	**0,700**	0,016	**0,789**	0,004
Vidutinė metinė infliacija Lietuvoje (paskutinių 12 mėnesių vartotojų kainų pokyčiai, apskaičiuoti pagal vartotojų kainų indeksą, palyginti su atitinkamais ankstesniais 12 mėnesių), proc.	-0,425	0,192	-0,273	0,416
Vartotojų pasitikėjimo rodiklis Lietuvoje	**0,821**	0,002	0,489	0,127
Užimtumo lygis Lietuvoje, proc.	**0,885**	0,000	**0,862**	0,001
Nedarbo lygis Lietuvoje (20–64 m. amžiaus grupėje, metų pabaigoje), proc.	**-0,749**	0,008	-0,570	0,067
Nedirbantis, nesimokantis ir mokymuose nedalyvaujantis jaunimas Lietuvoje, 15-29 m. amžiaus grupėje, proc.	**-0,796**	0,003	**-0,687**	0,020
Namų ūkių, kuriuose yra vienas ir daugiau bedarbių, dalis Lietuvoje, proc.	**-0,909**	0,001	**-0,881**	0,002
Namų ūkių finansinis turtas, mln. Eur	**0,702**	0,016	**0,875**	0,000
Namų ūkių individualaus vartojimo išlaidos Lietuvoje, to meto kainomis, mln. Eur	**0,657**	0,039	**0,766**	0,010
Vidutinis mėnesinis bruto darbo užmokestis Lietuvoje, Eur.	**0,605**	0,048	**0,869**	0,001
Vidutinės disponuojamosios pajamos per mėnesį (piniginės ir natūrinės pajamos vienam namų ūkio nariui) Lietuvoje, Eur.	0,460	0,181	**0,749**	0,013

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos banko, Lietuvos statistikos departamento duomenimis

Šie rezultatai rodo, kad gyvybės draudimo rinkos plėtra yra reikšmingai susijusi su šalies ekonominės situacijos gerėjimu: BVP augimu, bedarbystės mažėjimu / užimtumo didėjimu, gyventojų sukaupto turto didėjimu, vartojimo didėjimu, gyventojų pajamų didėjimu. Taip pat pasirašytų gyvybės draudimo įmokų sumos didėjimas yra stipriai susijęs su pozityviais gyventojų lūkesčiais dėl ateities (vartotojų pasitikėjimo rodiklio didėjimu), sudarytų naujų gyvybės draudimo sutarčių skaičiaus didėjimas stipriai susijęs su disponuojamų pajamų, tenkančių vienam namų ūkio nariui, didėjimu.

4 lentelėje matoma, kad pasirašytų gyvybės draudimo įmokų sumos kitimas pasižymi *vidutinio stiprumo koreliacija* su medianinio gyventojų amžiaus, išlaikomo amžiaus žmonių koeficiento rodikliais bei *labai stipria neigiama koreliacija* su namų ūkių vidutinio dydžio rodikliu. Sudarytų naujų gyvybės draudimo sutarčių skaičiaus kitimas pasižymi: *stipria koreliacija* su išlaikomo amžiaus žmonių koeficiento rodikliu; *vidutinio stiprumo koreliacija* su medianinio gyventojų amžiaus, aukštesnį nei vidurinį išsilavinimą įgujusių gyventojų dalies rodikliais; *stipria neigiama koreliacija* su namų ūkių vidutinio dydžio rodikliu; *vidutinio stiprumo neigiama koreliacija* su šalies gyventojų skaičiaus rodikliu. Vidutinės tikėtinos gyvenimo trukmės, demografinės senatvės koeficiento ryšio su gyvybės draudimo rinkos rodikliais nenustatyta.

4 lentelė. Demografinių rodiklių koreliacija su gyvybės draudimo rinkos rodikliais

	Pasirašytos įmokos, mln. Eur		Sudarytos gyvybės draudimo sutartys, tūkst.	
	Koreliacijos koeficientas	Reikšmingumo lygmuo	Koreliacijos koeficientas	Reikšmingumo lygmuo
Lietuvos nuolatinių gyventojų skaičius metų pabaigoje	-0,553	0,078	**-0,641**	0,034
Namų ūkių vidutinis dydis Lietuvoje, asmenys	**-0,913**	0,000	**-0,895**	0,000
Medianinis gyventojų amžius Lietuvoje (gyventojų amžiaus reikšmė, kuri atitinka gyventojų variacinės eilutės vidurinę reikšmę, t. y. dalija gyventojus į dvi vienodas dalis taip, kad pusė jų yra jaunesni nei medianinio amžiaus, kita pusė – vyresni) metų pradžioje	**0,631**	0,037	**0,666**	0,025
Vidutinė tikėtina gyvenimo trukmė (tikimybinis rodiklis, parodantis, kiek vidutiniškai metų gyvens kiekvienas gimęs arba sulaukęs tam tikro amžiaus žmogus, jeigu visą būsimą tiriamos kartos gyvenimą mirtingumo lygis kiekvienoje gyventojų amžiaus grupėje liks nepakitęs), metais	0,262	0,465	0,408	0,242
Išlaikomo amžiaus žmonių koeficientas Lietuvoje (65 metų ir vyresnio amžiaus žmonių skaičius, tenkantis šimtui 15–64 metų amžiaus gyventojų) metų pradžioje	**0,665**	0,026	**0,730**	0,011
Demografinės senatvės koeficientas Lietuvoje (65 metų ir vyresnio amžiaus žmonių skaičius, tenkantis šimtui vaikų iki 15 metų amžiaus) metų pradžioje	0,465	0,150	0,591	0,055
Lietuvos gyventojų dalis, įgijusi aukštesnį nei vidurinį išsilavinimą (25-64 metų amžiaus grupėje), proc.	0,557	0,095	**0,679**	0,031

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos banko, Lietuvos statistikos departamento, Eurostat duomenimis

Šie rezultatai rodo, kad gyvybės draudimo rinkos plėtra yra susijusi su visuomenės senėjimu (išlaikomo amžiaus žmonių koeficientu, medianiniu gyventojų amžiumi), taip pat sudarytų naujų gyvybės draudimo sutarčių skaičiaus augimas yra susijęs su kylančiu visuomenės išsilavinimo lygiu (įgijusių aukštesnį nei vidurinį išsilavinimą gyventojų dalimi). Namų ūkių vidutinio dydžio neigiamą koreliaciją su gyvybės draudimo rodikliais galima interpretuoti taip: šeimose mažėja vaikų skaičius, todėl vienam šeimos nariui tenka didesnė disponuojamų pajamų suma, t.y. gerėja pragyvenimo lygis. Šalies gyventojų skaičiaus neigiama koreliacija su sudarytų naujų gyvybės draudimo sutarčių skaičiumi rodo, kad auga gyventojų motyvacija įsigyti gyvybės draudimą, mažesnis skaičius gyventojų sudaro daugiau naujų sutarčių.

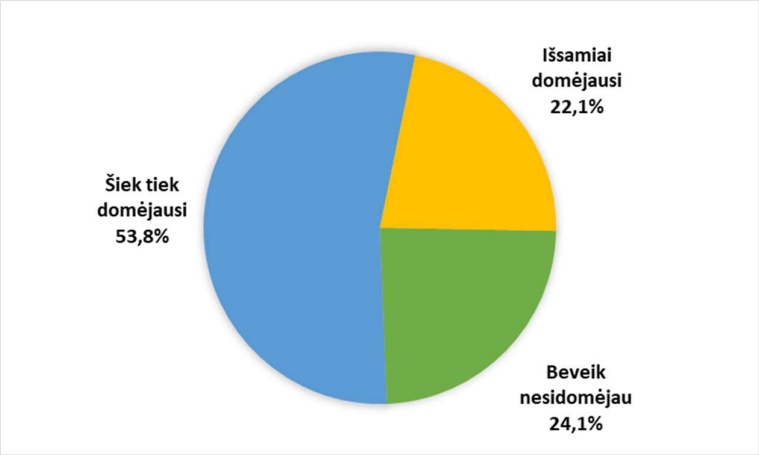
Apibendrintai, Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtra yra reikšmingai susijusi su šalies ekonominės situacijos gerėjimu, visuomenės senėjimu. Pasirašytų gyvybės draudimo įmokų sumos didėjimas yra stipriai susijęs su pozityviais gyventojų lūkesčiais dėl ateities. Sudarytų naujų gyvybės draudimo sutarčių skaičiaus didėjimas stipriai susijęs su vienam namų ūkio nariui tenkančių pajamų didėjimu, kylančiu visuomenės išsilavinimo lygiu. Šalies gyventojų skaičiaus neigiama koreliacija su sudarytų naujų gyvybės draudimo sutarčių skaičiumi rodo, kad gyventojų motyvacija įsigyti gyvybės draudimą auga - mažesnis skaičius gyventojų sudaro daugiau naujų sutarčių.

3.3. Lietuvos gyventojų apklausos rezultatų analizė

Apklausos metodu surinkus pirminius duomenis, atliktas Lietuvos gyventojų elgsenos veiksnių įvertinimas. Juo siekiama nustatyti gyventojų požiūrį į gyvybės draudimo paslaugas, žinių apie gyvybės draudimą išsamumą, veiksnius, įtakojančius sprendimą pirkti/nepirkti gyvybės draudimą. Atliekant empirinį tyrimą buvo apklausta 390 respondentų. Pateikiamas jų pasiskirstymas pagal demografinius požymius bei turimas finansines žinias:

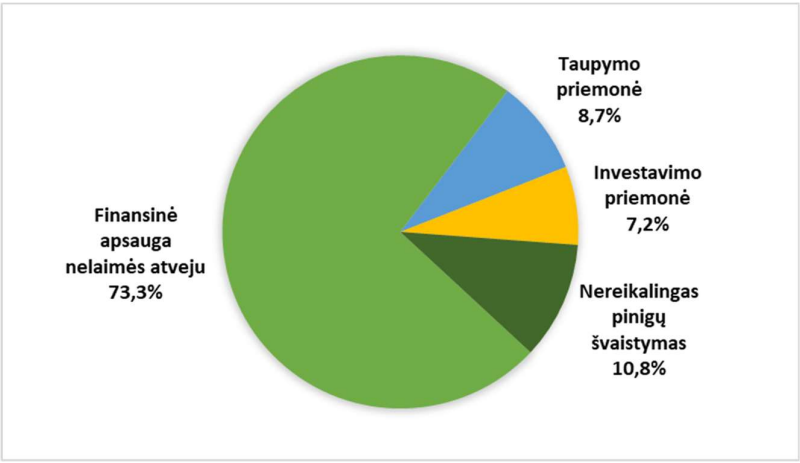
Respondentų lytis:	
Vyras	44,6%,
Moteris	55,4%,
Respondentų amžius:	
18-25 metai	21,1%,
26-35 metai	37,1%,
36-45 metai	21,6%,
46-64 metai	20,1%,
Respondentų šeimyninė padėtis:	
Susituokęs (-usi), turi vaikų	44,3%,
Susituokęs (-usi), neturi vaikų	8,2%,
Nesusituokęs (-usi), turi vaikų	7,7%,
Nesusituokęs (-usi), neturi vaikų	39,7%,
Respondentų išsilavinimas:	
Pagrindinis, vidurinis	18,5%,
Profesinis	2,1%,
Aukštesnysis, aukštasis	79,5%,
Respondentų gyvenamoji vieta:	
Didieji miestai (Vilnius, Kaunas, Klaipėda)	76,9%,
Kiti miestai	14,4%,
Užmiestis, kaimo vietovė	8,7%,
Respondentų pajamos, per mėnesį tenkančios vienam šeimos nariui:	
300 eurų ar mažiau	10,3%,
301-600 eurų	25,1%,
601-900 eurų	28,2%,
901 euras ar daugiau	36,4%,
Respondentų žinios finansų srityje:	
Turi nedaug finansinių žinių	60,8%,
Aktyviai domisi finansais	23,2%,
Dirba finansų srityje	16,0%.

Respondentų buvo paprašyta nurodyti kaip išsamiai jie domėjosi gyvybės draudimu (žr. 11 pav.). Galima pastebėti, kad ***daugumos respondentų (77,9 proc.) žinios apie gyvybės draudimo paslaugas nėra išsamios*** – jie nurodė, kad gyvybės draudimu šiek tiek domėjosi ar beveik nesidomėjo.



11 pav. Gyventojų žinių apie gyvybės draudimą išsamumas

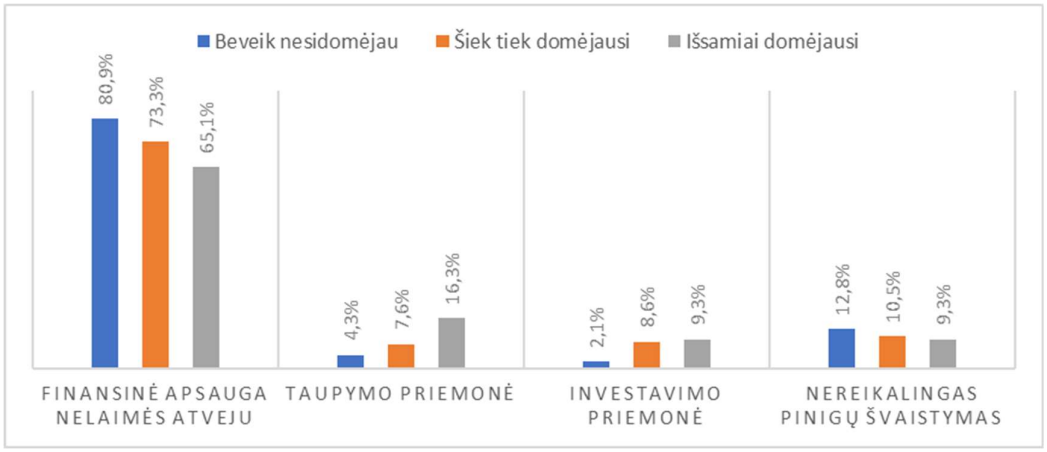
Apklausos dalyviams buvo užduotas klausimas, su kuo jiems labiausiai asocijuojasi gyvybės draudimas (žr. 12 pav.). Didelė dalis respondentų gyvybės draudimą sieja su finansine apsauga nelaimės atveju, tačiau 15,9 proc. nurodė, kad gyvybės draudimas jiems labiau asocijuojasi su taupymo ar investavimo priemone. Beveik 11 proc. respondentų išreiškė nuomonę, kad gyvybės draudimas – tai nereikalingas pinigų švaistymas. Kaip rodo apklausos rezultatai, ***dauguma respondentų gerai suvokia gyvybės draudimo pagrindinę funkciją - finansinę apsaugą nelaimės atveju, tačiau kai kurie asmenys labiau sieja gyvybės draudimą su taupymo ar investavimo priemone, t.y. vertina kaip alternatyvą kitiems finansų sektoriaus produktams.***



12 pav. Gyvybės draudimo paskirties suvokimas

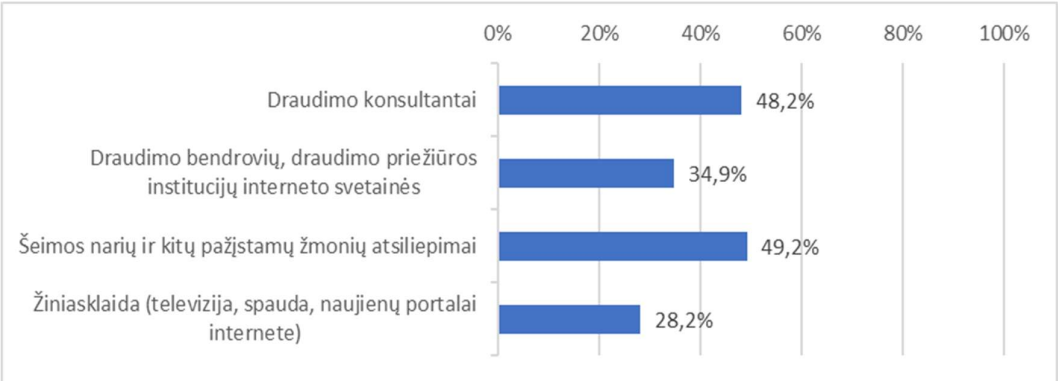
Buvo įvertinta, ar gyvybės draudimo paskirties suvokimas susijęs su domėjimosi gyvybės draudimo paslaugomis išsamumu (žr. 13 pav.). Pirsono $\chi 2$ testo kriterijaus *p*-reikšmė 0,024 rodo, kad paskirties suvokimas statistiškai reikšmingai skiriasi priklausomai nuo to, kaip išsamiai asmuo domėjosi gyvybės draudimu. Respondentai, kurie beveik nesidomėjo gyvybės draudimu, dažniau nei

kiti išreiškė nuomonę, kad gyvybės draudimas yra apsauga nelaimės atveju arba nereikalingas pinigų švaistymas. Respondentams, kurie išsamiau domėjosi gyvybės draudimu, jis dažniau nei kitiems asocijavosi su taupymo ar investavimo priemone.



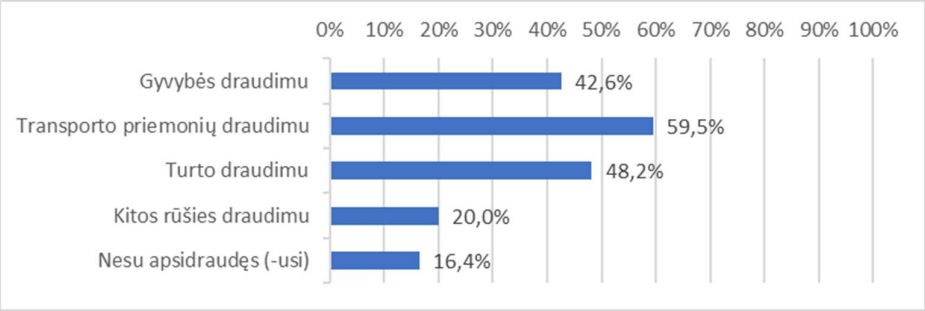
13 pav. Gyvybės draudimo paskirties suvokimas, atsižvelgiant į respondentų domėjimosi gyvybės draudimo paslaugomis išsamumą

Respondentai įvardino, iš kokių šaltinių jie turi informacijos apie gyvybės draudimą (žr. 14 pav.), nurodydami vieną ar kelis informacijos kanalus. Informacija iš specializuotų interneto svetainių naudojosi apie 35 proc. apklaustųjų, žiniasklaidos priemonėse pateikiama informacija - tik 28 proc. Kaip rodo rezultatai, ***dažniausiai informacija apie gyvybės draudimą gyventojus pasiekia iš šeimos narių ir kitų pažįstamų žmonių atsiliepimų bei draudimo konsultantų. Įvertinus tai, svarbu formuoti teigiamą visuomenės nuomonę apie gyvybės draudimą, užtikrinti esamų klientų pasitenkinimą, kad jie rekomenduotų draustis ir kitiems. Taip pat svarbu užtikrinti draudimo konsultantų kompetenciją, gebėjimą tinkamai pateikti informaciją gyventojams.***



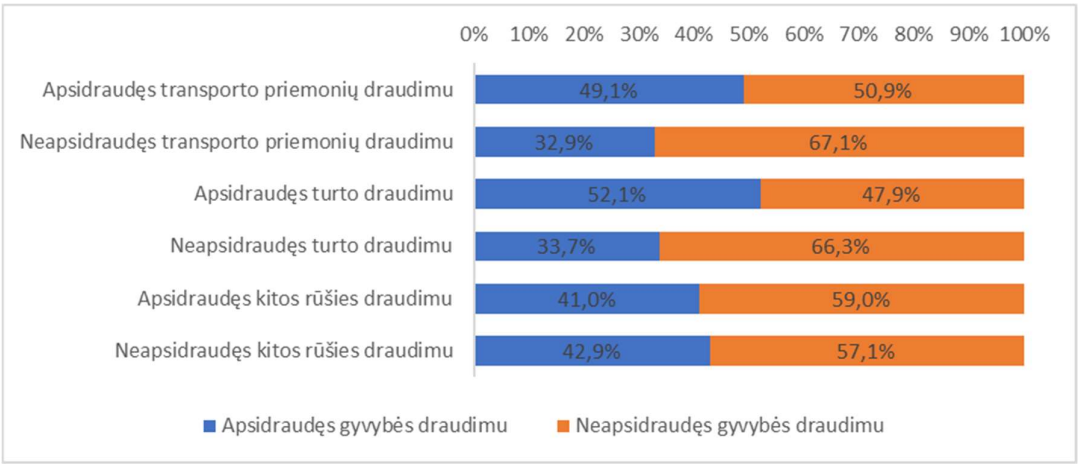
14 pav. Informacijos apie gyvybės draudimą šaltiniai

Apklausos dalyviams užduotas klausimas, kokių rūšių draudimu jie šiuo metu yra apsidraudę (žr. 15 pav.). Draudimo paslaugomis visai nesinaudoja 16,4 proc. respondentų, naudojasi 83,6 proc. Kaip rodo rezultatai, ***ne gyvybės draudimas respondentų tarpe yra populiaresnis už gyvybės draudimą***. 42,6 proc. nurodė, kad yra apsidraudę gyvybės draudimu. Šiek tiek didesnė dalis visų respondentų draudžiasi transporto priemonių, turto draudimu.



15 pav. Respondentų naudojimasis draudimo paslaugomis

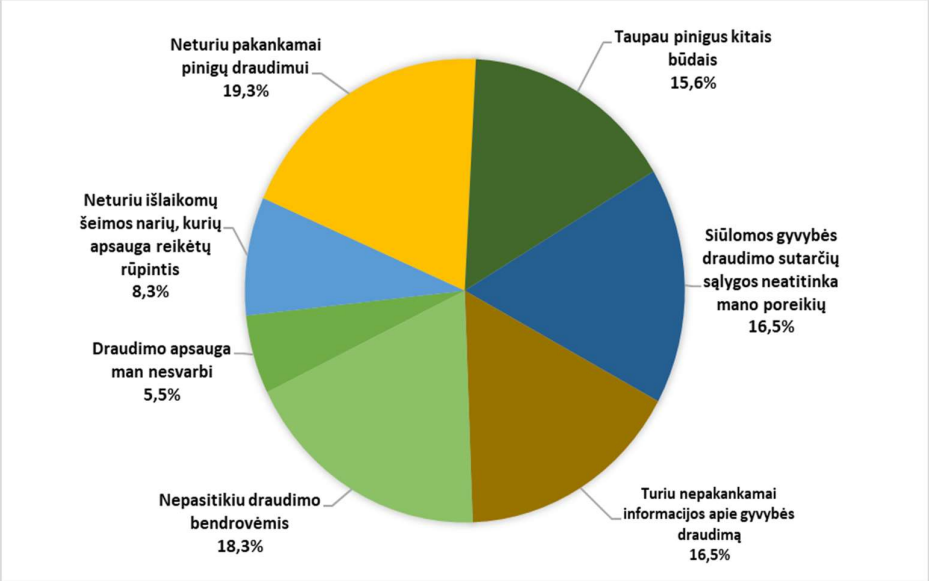
Palyginta, ar asmenys, kurie draudžiasi ne gyvybės draudimu, yra labiau linkę naudotis ir gyvybės draudimo paslaugomis (žr. 16 pav.). Apsidraudusiųjų gyvybės draudimu dalis statistiškai reikšmingai skiriasi atsižvelgiant į tai, ar asmuo apsidraudęs transporto bei turto draudimu (Fišerio testo p-reikšmės atitinkamai 0,002 ir 0,000). Tarp apsidraudusių transporto bei turto draudimu respondentų, lyginant su neapsidraudusiais, buvo daugiau tokių, kurie naudojosi gyvybės draudimo paslaugomis.



16 pav. Apsidraudusių gyvybę respondentų dalis, atsižvelgiant į naudojimąsi kitomis draudimo paslaugomis

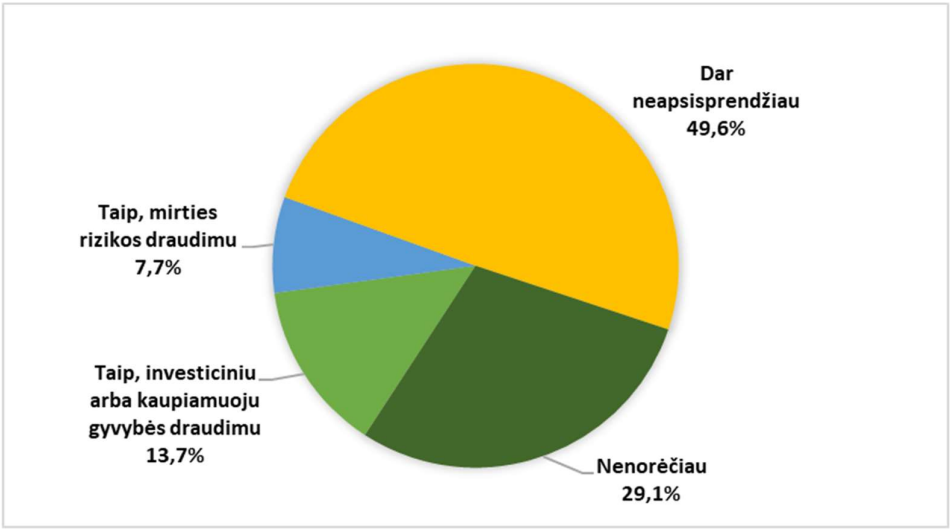
Respondentų, neapsidraudusių gyvybės draudimu, paprašyta nurodyti dėl kokios pagrindinės priežasties jie nėra apsidraudę (žr. 17 pav.). Apklausos dalyvių atsakymai rodo, kad sprendimą nesudaryti gyvybės draudimo sutarties lemia įvairios priežastys, neišsiskiria viena ar kelios

pagrindinės. Galima pastebėti, kad ***lėšų trūkumą kaip nesidraudimo priežastį įvardino tik 19,3 proc. respondentų. Kitais atvejais apsisprendimą nesidrausti lėmė su draudimo paslaugų kaina nesusiję motyvai, pavyzdžiui, nepasitikėjimas draudimo bendrovėmis, poreikių neatitinkančios draudimo sąlygos, nepakankamos žinios apie gyvybės draudimą, alternatyvių pinigų taupymo būdų pasirinkimas***.



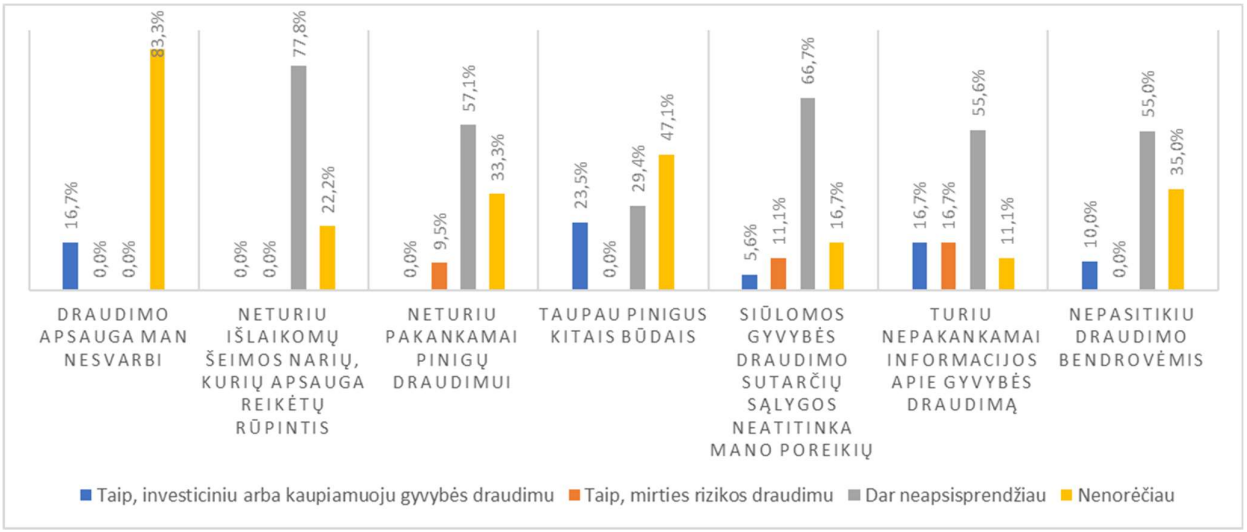
17 pav. Priežastys, lemiančios, kad respondentai nėra sudarę gyvybės draudimo sutarties

Gyvybės neapsidraudusiems apklausos dalyviams užduotas klausimas, ar jie norėtų apsidrausti gyvybės draudimu (žr. 18 pav.). Pusė respondentų dar nėra apsisprendę, ar nori tai padaryti ateityje. 21,4 proc. teigia, kad norėtų apsidrausti gyvybę, 29,1 proc. yra apsisprendę nesidrausti.



18 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal apsisprendimą dėl gyvybės draudimo sutarties sudarymo

Buvo įvertinta, ar skiriasi respondentų noras sudaryti gyvybės draudimo sutartį ateityje, atsižvelgiant į nurodytą neapsidraudimo priežastį (žr. 19 pav.). Pirsono $\chi 2$ testo kriterijaus *p*-reikšmė 0,000 rodo, kad respondentų nuomonės šiuo klausimu skiriasi statistiškai reikšmingai. Didžiausia dalis nenorinčiųjų apsidrausti gyvybę yra tarp tų respondentų, kuriems draudimo apsauga nesvarbi ar kurie taupo pinigus kitais būdais. Didžiausia dalis neapsisprendusiųjų yra tarp tų respondentų, kurie neturi išlaikomų šeimos narių, kurių netenkina siūlomos draudimo sutarčių sąlygos, kurie neturi pakankamai pinigų draudimui, neturi pakankamai informacijos apie gyvybės draudimą ar nepasitiki draudimo bendrovėmis. Rezultatai rodo, kad ***taikant tam tikras priemones, dalis neapsisprendusių ar nenorinčių draustis gyventojų galėtų pakeisti savo apsisprendimą ir taptų labiau motyvuoti sudaryti gyvybės draudimo sutartį. Pavyzdžiui, siūlant geriau klientų poreikius atitinkančias, lankstesnes sutarčių sąlygas, būtų galima pritraukti asmenis, kurių netenkina dabartinės sąlygos, kurie taupo kitais būdais ar gauna mažas pajamas. Gerinant gyventojų informavimą būtų galima pritraukti asmenis, kurie turi nepakankamai informacijos apie gyvybės draudimą, nepasitiki draudimo bendrovėmis, kuriems draudimo apsauga atrodo nesvarbi.***



19 pav. Respondentų apsisprendimas dėl gyvybės draudimo sutarties sudarymo, atsižvelgiant į neapsidraudimo priežastis

Respondentų, neapsidraudusių gyvybės draudimu, paprašyta skalėje nuo 1 iki 100 įvertinti, kas didintų jų suinteresuotumą sudaryti gyvybės draudimo sutartį (1 - visai nedidintų, 100 - stipriai didintų). 20 pav. pateikti rezultatai rodo, kad suinteresuotumą draustis padidintų: *investicinio gyvybės draudimo garantijos, apsaugančios nuo lėšų praradimo (garantuota minimali išmoka); aiškesnė ir skaidresnė gyvybės draudimo bendrovių veikla; mažesni investicinio ir kaupiamojo draudimo administraciniai mokesčiai; mažesni gyvybės draudimo paslaugų įkainiai; nesudėtingas galiojančios gyvybės draudimo sutarties sąlygų keitimas; galimybė išsamiai palyginti skirtingus gyvybės draudimo produktus* (atsakymų vidurkiai intervale nuo 61 iki 80). Respondentų nuomone, *individualiai*

pritaikytos draudimo sąlygos (galimybė rinktis papildomas draudimo apsaugas, apdrausti papildomus asmenis ir pan.), išsamus gyvybės draudimo teikiamos naudos paaiškinimas, elektroniniu būdu teikiamos klientų aptarnavimo (konsultavimo, sutarties sudarymo, draudiminio įvykio registravimo ir kt.) paslaugos menkai įtakotų jų suinteresuotumą sudaryti gyvybės draudimo sutartį.



20 pav. Suinteresuotumą sudaryti gyvybės draudimo sutartį didinantys veiksniai

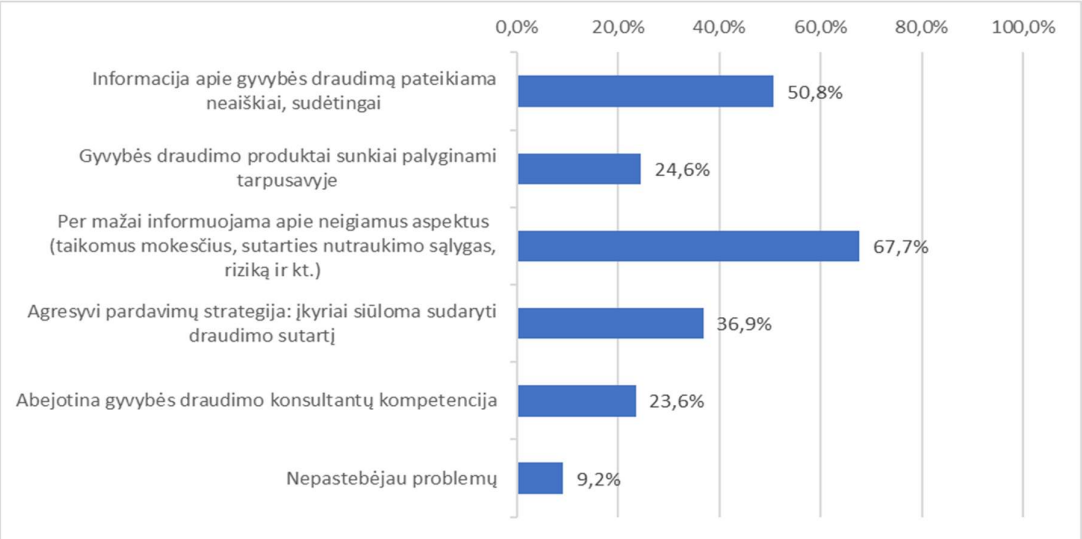
Kaip rodo atsakymai, ***gyventojų motyvacijai draustis turi įtakos tiek finansiniai aspektai (draudimo kaina, administracinių mokesčių dydis, investuotų lėšų saugumo garantijos), tiek draudikų veiklos aiškumas, skaidrumas ar draudimo sutarties sąlygų keitimo galimybės, pasikeitus poreikiams.***

Gyvybės draudimo sutartys paprastai sudaromos ilgam laikotarpiui ir tai sąlygoja tam tikrus vartotojų poreikius. Kalbant apie investicinio gyvybės draudimo paslaugas, gyventojų motyvaciją draustis didintų investicinio gyvybės draudimo garantuota minimali išmoka sutarties pabaigoje. Sudarydami investicinio gyvybės draudimo sutartį gyventojai įsipareigoja ilgą laikotarpį mokėti įmokas, tačiau tikėtina situacija, kad sutarčiai pasibaigus atgaus mažiau nei sumokėjo. Papildomos saugumo garantijos iš draudiko pusės didintų investicinio gyvybės draudimo patrauklumą.

Taip pat gyventojams aktualus lankstus, patogus, greitas galiojančių draudimo sutarčių keitimas – gyventojai būtų labiau motyvuoti sudaryti ilgalaikę draudimo sutartį, jei žinotų, kad prireikus galės nesudėtingai ir greitai pritaikyti ją prie pasikeitusių poreikių, pavyzdžiui, didinti/mažinti draudimo sumą, įtraukti/atsisakyti papildomų draudimo apsaugų, susidūrę su finansiniais sunkumais laikinai sumažinti ar sustabdyti įmokų mokėjimą. Draudikų dėmesys galiojančių sutarčių pritaikymui prie besikeičiančių klientų poreikių didintų esamų klientų pasitenkinimą, mažintų nutraukiamų sutarčių skaičių.

Galimybę išsamiai palyginti skirtingus gyvybės draudimo produktus respondentai įvardino kaip vieną iš veiksnių, kuris didintų suinteresuotumą draustis. Tokia galimybė jau yra įgyvendinama: nuo 2018 m. draudimo bendrovės privalo pateikti vartotojams standartizuotos formos aprašymą (*pagrindinės informacijos dokumentą)* apie draudimo principu pagrįstus investicinius produktus. Ne visi gyventojai apie šią naujovę žino, būtų naudinga plačiau informuoti visuomenę apie standartizuotus investicinio gyvybės draudimo produktų aprašymus, kur juos galima rasti, kokia informacija juose pateikiama, kaip jais naudojantis galima palyginti skirtingus draudimo produktus.

Apklausos dalyviams užduotas klausimas, kokias jie pastebėjo problemas, susijusias su gyvybės draudimu (žr. 21 pav.). Daugiau kaip pusė apklaustųjų išreiškė nuomonę, kad yra per mažai informuojama apie neigiamus aspektus. Nepilnas informacijos atskleidimas, vien tik teigiamų aspektų akcentavimas, gali būti viena iš priežasčių susiformavusiai visuomenės nuomonei, jog gyvybės draudimo veikla nėra pakankamai skaidri. Taip pat pusė apklausos dalyvių nurodė, kad informacija apie gyvybės draudimą pateikiama neaiškiai, sudėtingai. 36,9 proc. respondentų nurodė, kad gyvybės draudimo pardavėjai per daug įkyriai įkalbinėja sudaryti draudimo sutartį, o nepakankamą draudimo konsultantų kompetenciją įvardino 23,6 proc. Tik maža dalis respondentų (9,2 proc.) nepastebėjo jokių problemų. Kaip rodo tyrimas, ***gyventojai pastebi įvairių problemų gyvybės draudimo srityje, dėl šių problemų prastėja visuomenės nuomonė apie gyvybės draudimą.***



21 pav. Problemos, susijusios su gyvybės draudimu

Minėtos problemos yra glaudžiai susiję su draudimo bendrovių personalo kvalifikacija. Draudimo konsultantai turi gebėti suprantamai paaiškinti į juos besikreipiantiems gyventojams apie gyvybės draudimo produktus, aiškiai atskleisti riziką, mokesčius, sutarties nutraukimo pasekmes, padėti tarpusavyje palyginti skirtingus gyvybės draudimo produktus. Gyvybės draudimo pardavimas turėtų būti vykdomas ne siekiant kuo daugiau uždirbti, bet siūlant klientui palankiausius sprendimus,

geriausiai atitinkančius jo galimybes ir poreikius. Taip pat reikėtų gerinti informaciniuose leidiniuose, interneto svetainėse skelbiamos rašytinės informacijos kokybę, pateikti daugiau paaiškinimų dėl rizikos, taikomų mokesčių ir kt. Siekiant, kad vartotojus pasiekianti informacija nebūtų vien tik reklaminio pobūdžio, būtų naudinga daugiau šviečiamosios ir draudimo populiarinimo veiklos iš Lietuvos banko, prižiūrinčio draudimo rinką.

Apibendrintai, ***draudimo bendrovių darbuotojų kvalifikacijos kėlimas, didesnis šviečiamojo pobūdžio informacijos kiekis padėtų mažinti gyvybės draudimo srityje iškylančias problemas***.

Apklausos dalyviai įvardino, kas, jų nuomone, yra svarbu renkantis gyvybės draudimo bendrovę skalėje nuo 1 (visai nesvarbu) iki 100 (labai svarbu). Rezultatai (žr. 22 pav.) rodo, kad pasirinkimui labai svarbūs veiksniai yra *greitas, nesudėtingas draudimo išmokos gavimas* bei *draudimo bendrovės patikimumas* (atsakymų vidurkiai didesni nei 81). Kiti pasirinkimui svarbūs veiksniai yra: *asmeninius poreikius atitinkančios draudimo sąlygos, patraukli kaina, kokybiškas klientų aptarnavimas, klientų aptarnavimas nuotoliniu būdu, geri pažįstamų žmonų atsiliepimai*.



22 pav. Gyvybės draudimo bendrovės pasirinkimui svarbūs veiksniai

Renkantis draudimo bendrovę, vartotojai ieško ne vien mažos kainos. Jie taip pat tikisi greito ir patogaus žalų administravimo, aptarnaujančio personalo kompetencijos. Siekiant pritraukti vartotojus, gyvybės draudimo bendrovės turėtų orientuotis į klientų aptarnavimo kokybės užtikrinimą tiek iki sutarties pasirašymo, tiek po jo, rūpintis gera reputacija, formuoti patikimos bendrovės įvaizdį.

Apklausos rezultatai rodo, kad ***klientų aptarnavimas nuotoliniu būdu vartotojams yra svarbesnis draudimo bendrovės pasirinkimo veiksnys nei klientų aptarnavimo padalinys patogioje vietoje***. Vis daugiau žmonių nori su draudimu susijusius klausimus spręsti jiems patogiu laiku ir patogioje vietoje, negaišdami laiko vykdami į bendrovės padalinį. Ateityje aptarnavimo padalinių skaičius turėtų mažėti, plėstis nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų spektras. Mažinant klientų

aptarnavimo padalinių skaičių, vietoje patalpų išlaikymo sąnaudų daugiau lėšų galėtų būti skiriama darbuotojų kvalifikacijos gerinimui, elektroninių sprendimų diegimui. ***Nors elektroniniu būdu teikiamos paslaugos neduotų didelio efekto pritraukiant naujus klientus, tačiau būtų patogios ir patrauklios esamiems klientams***.

Respondentai nurodė, kokios elektroniniu būdu teikiamos paslaugos reikalingos gyvybės draudimo bendrovėms (žr. 23 pav.). Apklausos dalyvių nuomone, visos išvardintos paslaugos būtų reikalingos ar labai reikalingos (atsakymų vidurkiai didesni nei 61). Labiausiai vartotojai norėtų galimybės internetu registruoti draudiminį įvykį, sužinoti preliminarią draudimo kainą, surasti išsamius gyvybės draudimo produktų aprašymus. Mažiausiai patraukli paslauga būtų bendravimas su draudimo konsultantu interneto pagalba.



23 pav. Elektroniniu būdu teikiamų paslaugų poreikis

Apibendrinant apklausos rezultatus, gyventojų žinios apie gyvybės draudimo paslaugas nėra išsamios – 77,9 proc. respondentų nurodė, kad gyvybės draudimu beveik nesidomėjo ar šiek tiek domėjosi. Dauguma respondentų gerai suvokia gyvybės draudimo pagrindinę funkciją - finansinę apsaugą nelaimės atveju, tačiau kai kurie asmenys labiau sieja gyvybės draudimą su taupymo ar investavimo priemone, t.y. vertina kaip alternatyvą kitiems finansų sektoriaus produktams. Gyventojų sprendimą nesudaryti gyvybės draudimo sutarties lemia įvairios priežastys. Pažymėtina, kad lėšų trūkumą kaip nesidraudimo priežastį įvardino tik 19,3 proc. respondentų, kitais atvejais apsisprendimą nesidrausti lėmė su draudimo paslaugų kaina nesusiję motyvai, tokie kaip nepasitikėjimas draudimo bendrovėmis, poreikių neatitinkančios draudimo sąlygos, nepakankamos žinios apie gyvybės draudimą, alternatyvių pinigų taupymo būdų pasirinkimas. Gyventojų motyvaciją draustis didintų tiek finansiniai aspektai (patraukli draudimo kaina, konkurencingas administracinių mokesčių dydis, investuotų lėšų saugumo garantijos), tiek draudikų veiklos aiškumas, skaidrumas ar geriau poreikius atitinkančios draudimo sutarties sąlygos.

3.4. Ekspertinio vertinimo rezultatų analizė

Atliekant empirinį tyrimą buvo apklausta 12 ekspertų, dirbančių gyvybės draudimo srityje.

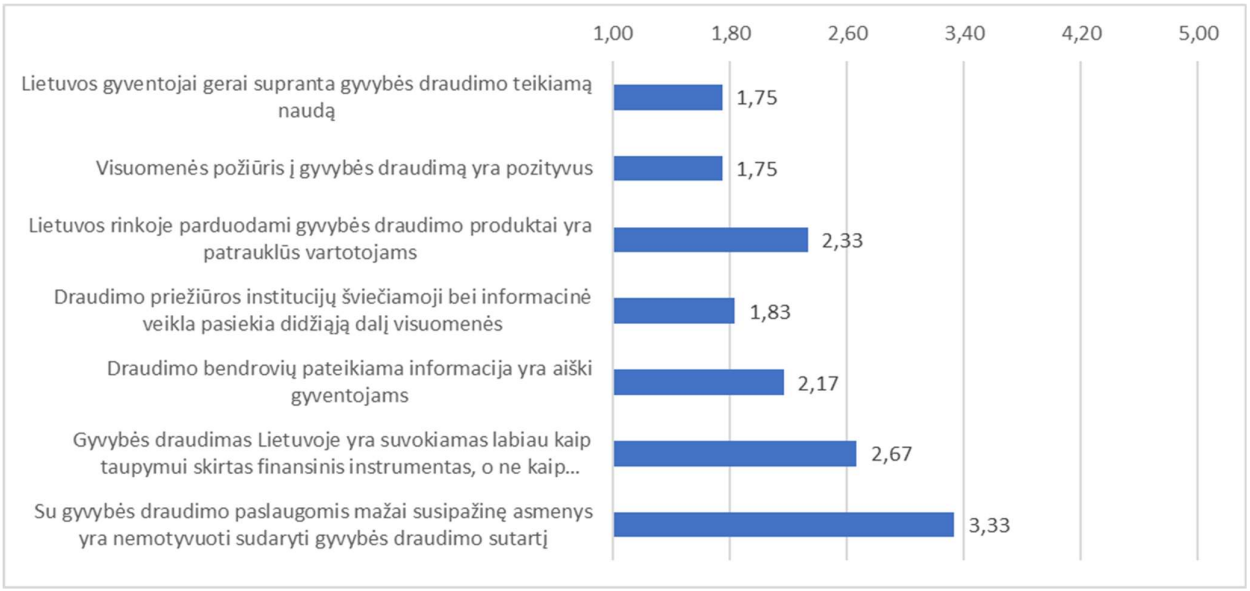
Dauguma apklaustų ekspertų turi ne mažesnę kaip 5 metų darbinę patirtį:

- ***11 metų ir daugiau*** – 6 ekspertai (50,0 proc.);
- ***5-10 metų*** – 2 ekspertai (16,7 proc.);
- ***iki 5 metų*** – 4 ekspertai (33,3 proc.).

Apklaustų ekspertų darbo pobūdis gyvybės draudimo srityje:

- ***vadovai*** (pardavimo grupės vadovė; gyvybės draudimo tarpininkų įmonės direktorius; draudimo brokerė draudimo skyriaus vadovė) – 3 ekspertai (25,0 proc.);
- ***gyvybės draudimo pardavėjai*** (brokeris; konsultantė; gyvybės draudimo konsultantė) – 3 ekspertai (25,0 proc.);
- ***mokymo paslaugų teikėjai*** (mokymų vadovas; mokymų paslaugų teikėjas) – 2 ekspertai (16,7 proc.);
- darbo pobūdžio nenurodė – 4 ekspertai (33,3 proc.).

Apklausoje dalyvavusių ekspertų buvo paprašyta nurodyti, ar jie sutinka su pateiktais teiginiais (žr. 24 pav.), įvertinant skalėje nuo 1 (visiškai nesutinku) iki 5 (visiškai sutinku).



24 pav. Teiginių apie gyvybės draudimą vertinimo rezultatai

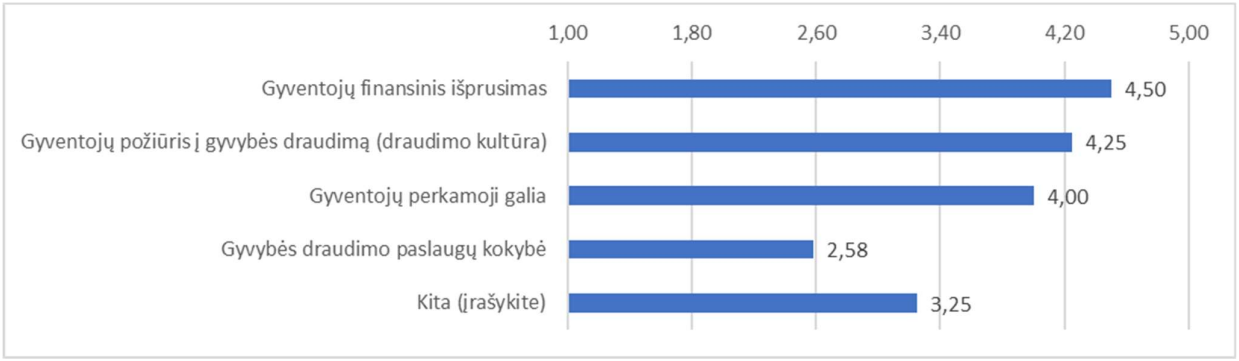
Apklausti ekspertai visiškai nesutinka su teiginiais, jog "Lietuvos gyventojai gerai supranta gyvybės draudimo teikiamą naudą" ir "Visuomenės požiūris į gyvybės draudimą yra pozityvus" (atsakymų vidurkiai mažesni nei 1,80), taip pat nesutinka su teiginiais "Lietuvos rinkoje parduodami

gyvybės draudimo produktai yra patrauklūs vartotojams", "Draudimo priežiūros institucijų šviečiamoji bei informacinė veikla pasiekia didžiąją dalį visuomenės", "Draudimo bendrovių pateikiama informacija yra aiški gyventojams" (atsakymų vidurkiai intervale tarp 1,80 ir 2,60).

Nei pritariama, nei nepritariama teiginiams, kad "Gyvybės draudimas Lietuvoje yra suvokiamas labiau kaip taupymui skirtas finansinis instrumentas, o ne kaip finansinės apsaugos priemonė", "Su gyvybės draudimo paslaugomis mažai susipažinę asmenys yra nemotyvuoti sudaryti gyvybės draudimo sutartį" (atsakymų vidurkiai intervale tarp 2,60 ir 3,40). Kaip rodo atsakymų standartinis nuokrypis (žr. 4 priedą), respondentų nuomonės dėl šių teiginių smarkiai išsiskiria. Minėtais atvejais dalis ekspertų visiškai sutiko su teiginiu, o kita dalis ekspertų su tuo pačiu teiginiu nesutiko ar visiškai nesutiko.

Pateikti atsakymai atspindi, kad ***gyvybės draudimo paslaugos yra nepakankamai aiškios ir suprantamos vartotojams, jiems trūksta kokybiškos informacijos tiek iš draudimo bendrovių, tiek iš draudimo priežiūros institucijų. Nepakankamas ar netinkamas informuotumas gali turėti įtakos tam, kad susiformavęs visuomenės požiūris į gyvybės draudimą nėra pozityvus, gyvybės draudimo produktai daugeliui lietuvių nėra patrauklūs. Ar nepakankamas informuotumas gali būti veiksnys, kuris mažina gyventojų motyvaciją sudaryti gyvybės draudimo sutartį, ekspertų nuomonės išsiskiria - dalis jų pritaria, dalis – ne.***

Ekspertams užduotas klausimas kokios priežastys lemia, kad Lietuvos gyvybės draudimo rinkos išsivystymo rodikliai ženkliai atsilieka nuo Europos šalių vidurkio (žr. 25 pav.), įvertinant skalėje nuo 1 (visai neįtakoja) iki 5 (stipriai įtakoja).



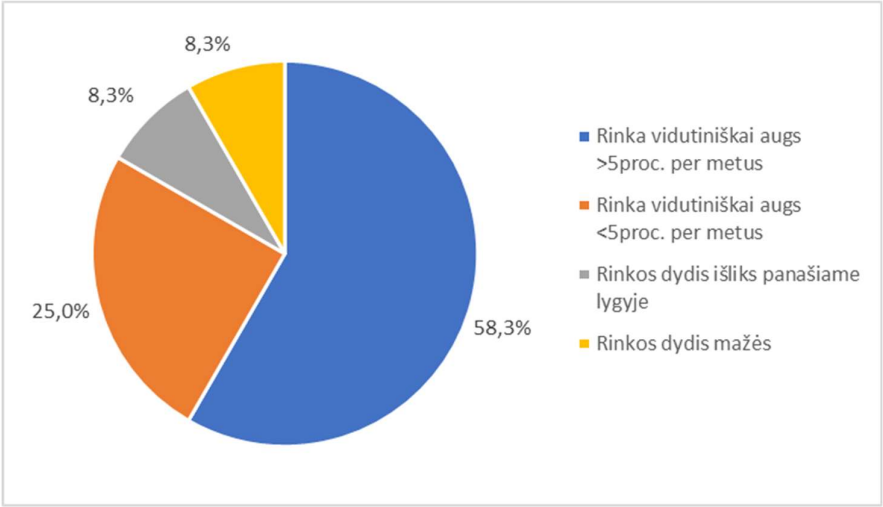
25 pav. Priežastys, lemiančios Lietuvos gyvybės draudimo rinkos išsivystymo rodiklių skirtumą nuo Europos šalių vidurkio

Ekspertų vertinimu, Lietuvos gyvybės draudimo rinkos išsivystymo rodiklių atsilikimą nuo Europos šalių vidurkio smarkiai įtakoja gyventojų finansinio išprusimo lygis, gyventojų požiūris į gyvybės draudimą (draudimo kultūra) (atsakymų vidurkis >4,20). Taip pat įtakoja, tačiau kiek mažiau, gyventojų perkamoji galia (atsakymų vidurkis intervale tarp 3,40 ir 4,20). Apklaustų ekspertų

nuomone, gyvybės draudimo paslaugų kokybė mažai įtakoja rodiklių skirtumus (atsakymų vidurkis intervale tarp 1,80 ir 2,60). Kai kurie ekspertai papildomai pateikė savo pastebėjimus: smarkiai įtakoja tai, kad *"nepakankamai šviečiama visuomenė, reikėtų daugiau teigiamos patirties pavyzdžių, tv laidose, kuriant bendrus projektus", "poreikio šių paslaugų nesuvokimas", nežymiai įtakoja "bloga patirtis", "gerų pavyzdžių stoka"*.

Kaip rodo atsakymai, ***Lietuvos gyvybės draudimo rinkos išsivystymo rodiklių atsilikimą nuo Europos šalių vidurkio įtakoja keletas priežasčių. Gyvybės draudimo įperkamumas yra svarbus veiksnys, bet dar didesnį poveikį turi gyventojų finansinių žinių lygis bei visuomenės požiūris į gyvybės draudimą.***

Ekspertų buvo paprašyta įvertinti Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros perspektyvas per artimiausius 10 metų (žr. 26 pav.).



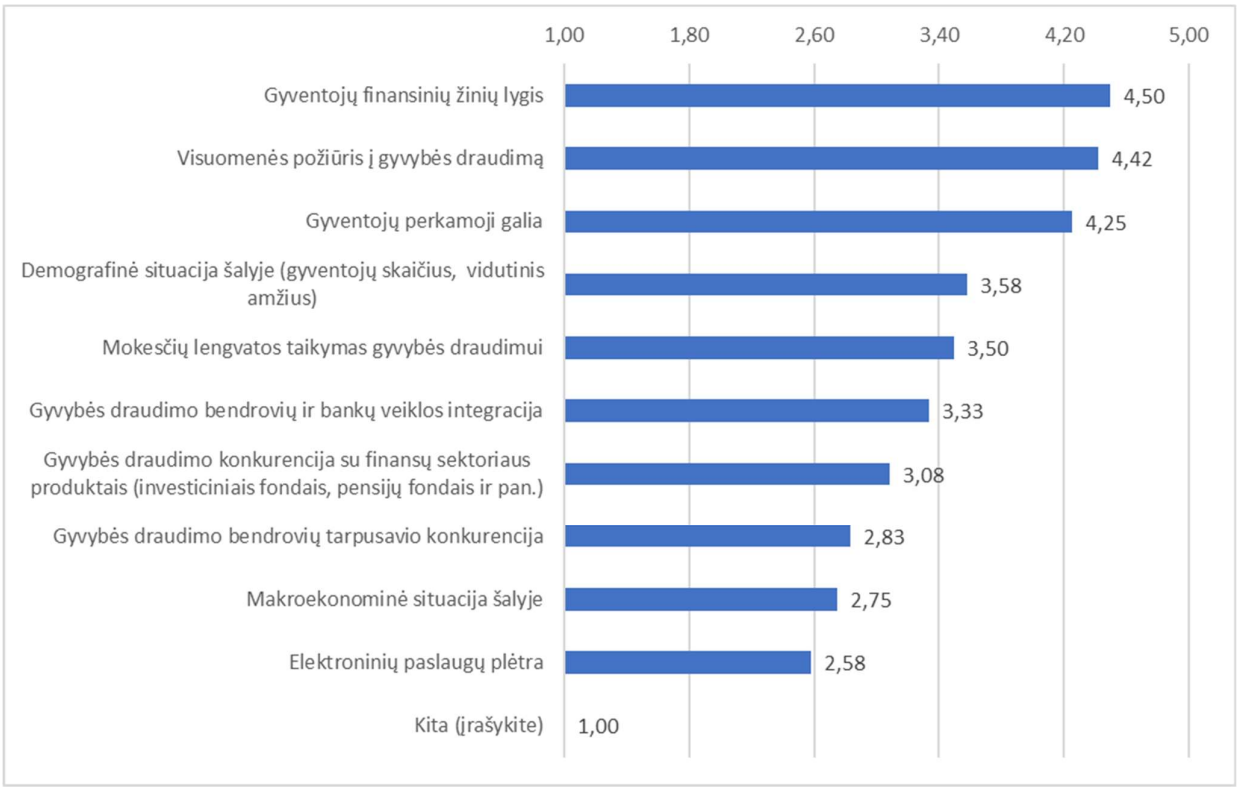
26 pav. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros perspektyvos

Dauguma ekspertų Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros galimybes per artimiausius 10 metų vertina pozityviai: 83,3 proc. apklaustųjų prognozuoja rinkos augimą. 58,3 proc. respondentų mano, kad rinkos vidutinis augimas bus didesnis nei 5 proc. per metus, 25 proc. ekspertų mano, kad rinkos vidutinis metinis augimas sieks iki 5 proc. Tik 16,7 proc. apklaustų ekspertų mano, kad Lietuvos gyvybės draudimo rinkos dydis liks panašiame lygyje ar mažės.

Apklausti ekspertai pateikė vertinimą, kokie veiksniai bus reikšmingiausi Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtrai ateityje (žr. 27 pav.) skalėje nuo 1 (visai nereikšmingas) iki 5 (labai reikšmingas).

Jų nuomone, labai reikšmingi veiksniai bus gyventojų finansinių žinių lygis ir visuomenės požiūris į gyvybės draudimą, gyventojų perkamoji galia (atsakymų vidurkiai didesni nei 4,20). Taip pat bus reikšminga demografinė situacija šalyje, t.y. gyventojų skaičius, jų vidutinis amžiaus, bei

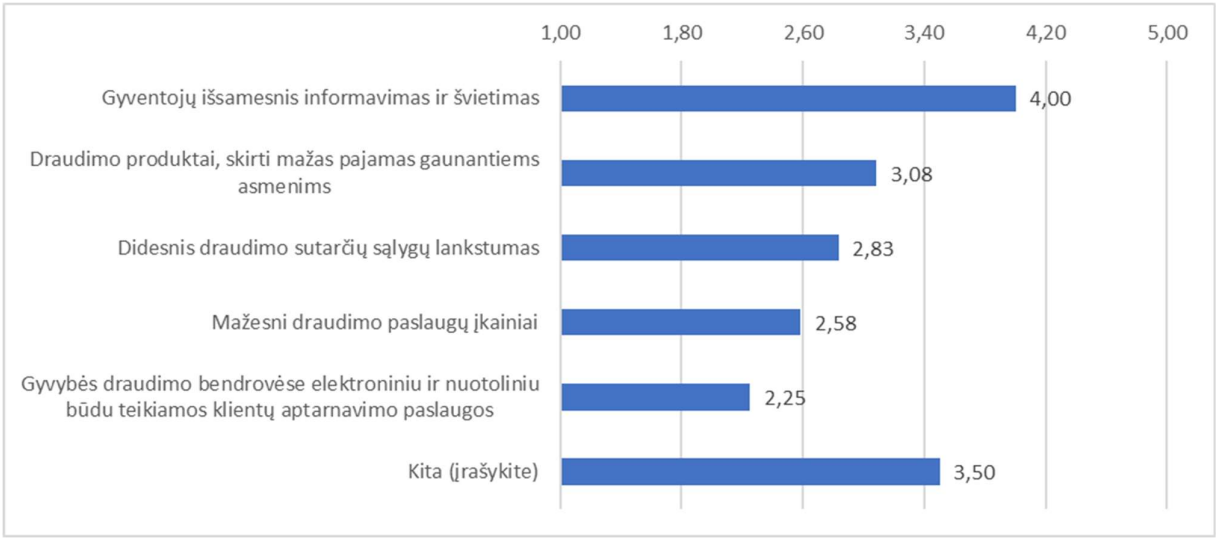
mokesčių lengvatos taikymas gyvybės draudimui (atsakymų vidurkiai intervale tarp 3,40 ir 4,20). Vidutiniškai reikšmingi veiksniai bus gyvybės draudimo bendrovių ir bankų veiklos integracija, gyvybės draudimo konkurencija su finansų sektoriaus produktais, gyvybės draudimo bendrovių tarpusavio konkurencija, makroekonominė situacija šalyje (atsakymų vidurkiai intervale tarp 2,60 ir 3,40). Ekspertai įvardino, kad elektroninių paslaugų plėtra bus mažai reikšmingas veiksnys gyvybės draudimo rinkos plėtrai (atsakymų vidurkis intervale tarp 1,80 ir 2,60). Atsakydami į šį klausimai ekspertai turėjo galimybę įrašyti ir kitus jų nuomone reikšmingus veiksnius. Tačiau nei vienas respondentas papildomų veiksnių neįvardino, vienas ekspertas pažymėjo, jog kiti veiksniai visai nereikšmingi.



27 pav. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtrai reikšmingi veiksniai

Galima pastebėti, kad ***tie patys veiksniai (gyventojų finansinių žinių lygis, visuomenės požiūris į gyvybės draudimą, gyventojų perkamoji galia), kuriuos ekspertai įvardino kaip lemiančius Lietuvos gyvybės draudimo rinkos rodiklių dabartinį atsilikimą nuo Europos šalių vidutinių rodiklių, ateityje išliks ne mažiau svarbūs. Minėti veiksniai ekspertų vertinami kaip reikšmingiausi rinkos tolesniam vystymuisi ir plėtrai.***

Apklausoje dalyvavusių ekspertų buvo paprašyta nurodyti, kokios priemonės padidintų gyvybės draudimo paslaugų pardavimo apimtis Lietuvoje (žr. 28 pav.), įvertinant skalėje nuo 1 (visai nepadidintų) iki 5 (stipriai padidintų).



28 pav. Priemonių gyvybės draudimo paslaugų pardavimams didinti efektyvumo vertinimas

Ekspertų nuomone, iš pateiktų variantų efektyviausiai gyvybės draudimo paslaugų pardavimo apimtis padidintų gyventojų išsamesnis informavimas ir švietimas (atsakymų vidurkis intervale tarp 3,40 ir 4,20). Kitų išvardintų priemonių veiksmingumas būtų mažesnis. Vidutiniškai efektyvios priemonės būtų draudimo produktai, skirti mažas pajamas gaunantiems asmenims bei didesnis draudimo sutarčių sąlygų lankstumas (atsakymų vidurkiai intervale tarp 2,60 ir 3,40). Pardavimų apimtis mažai įtakotų mažesni draudimo paslaugų įkainiai, gyvybės draudimo bendrovėse elektroniniu ir nuotoliniu būdu teikiamos klientų aptarnavimo paslaugos (atsakymų vidurkiai intervale tarp 1,80 ir 2,60). Kai kurie ekspertai papildomai pateikė savo pasiūlymus: *"draudimo produktų pardavėjų kvalifikacija smarkiai padidintų pardavimo apimtis Lietuvoje"*, *"Svarbiausia draudimo produktų lankstumas. Per "lankstumą" būtų išspręsta paslaugų prieinamumas ir gaunantiems mažas pajamas. Rinka maža. Draudimo produktai skirti tik gaunantiems mažas pajamas niekinis "argumentas", nes jų sukūrimas, apskaita įmonių sistemoje papildoma našta draudimo įmonei, mastelis nebus reikšmingas - maža rinka."*.

Atsakymų standartinis nuokrypis (žr. 4 priedą) rodo, kad respondentų nuomonės dėl išvardintų priemonių efektyvumo išsiskyrė, tas pačias priemones dalis ekspertų vertino kaip efektyvias, dalis – kaip neefektyvias. Visgi, ***dauguma ekspertų nurodė, kad gyventojų išsamesnis informavimas ir švietimas būtų ta priemonė, kuri galėtų stipriai padidinti gyvybės draudimo paslaugų pardavimo apimtis Lietuvoje***.

IŠVADOS IR SIŪLYMAI

1. Gyvybės draudimo paslaugų rinka – tai draudikų, draudėjų ir draudimo tarpininkų tarpusavio piniginių santykių sistema, susiklostanti parduodant ir perkant gyvybės draudimo paslaugas. Vykstant rinkos dalyvių sąveikai formuojasi atitinkamas gyvybės draudimo paslaugų pasiūlos ir paklausos santykis, kuris nulemia rinkos dydį. Gyvybės draudimo rinkoje vykstančius procesus įtakoja rinkos aplinka, įvairūs finansų sistemos, ekonominiai, politiniai ir teisiniai, globalizacijos, socialiniai ir kultūriniai aplinkos veiksniai.

2. Gyvybės draudimo rinkos situaciją bei rinkos pokyčius atspindi tiesioginiai ir išvestiniai rinkos rodikliai***. Įvairių autorių atlikti Lietuvos gyvybės draudimo rinkos rodiklių tyrimai rodo neišnaudotą plėtros potencialą. Nepaisant to, gyvybės draudimo rinkos vystymasis Lietuvoje yra lėtas, gyvybės draudimas dar netapo populiaria paslauga.*** Lyginant 2007 ir 2018 metus, rinkos dydis pagal pasirašytas gyvybės draudimo įmokas išaugo nežymiai (apie 8 proc.), vidutinis metinis augimas siekė mažiau nei 1 proc. Lietuvoje dominuoja ne gyvybės draudimo paslaugos, gyvybės draudimas sudaro maždaug trečdalį visos draudimo rinkos. 2017 metais vienam Lietuvos gyventojui tenkanti gyvybės draudimo įmokų suma (82 Eur) sudarė 7 proc. nuo 32 Europos valstybių vidurkio (1188 Eur), gyvybės draudimo prasiskverbimo rodiklis siekė 15 proc. nuo 32 Europos valstybių vidurkio.

3. ***Lietuvos gyvybės draudimo rinkos dydis yra reikšmingai susijęs su ekonomine situacija šalyje bei visuomenės senėjimu***. Pasirašytų gyvybės draudimo įmokų sumos didėjimas yra stipriai susijęs su ***pozityviais gyventojų lūkesčiais dėl ateities***. Sudarytų naujų gyvybės draudimo sutarčių skaičiaus didėjimas stipriai susijęs su ***vienam namų ūkio nariui tenkančių pajamų didėjimu, kylančiu visuomenės išsilavinimo lygiu***. Šalies gyventojų skaičiaus neigiama koreliacija su sudarytų naujų gyvybės draudimo sutarčių skaičiumi rodo, kad gyventojų motyvacija įsigyti gyvybės draudimą auga, mažesnis skaičius gyventojų sudaro daugiau naujų sutarčių.

4. ***Gyventojų žinios apie gyvybės draudimo paslaugas nėra išsamios*** – 77,9 proc. apklaustų respondentų nurodė, kad gyvybės draudimu beveik nesidomėjo ar šiek tiek domėjosi. 73,3 proc. respondentų gerai suvokia gyvybės draudimo pagrindinę funkciją - finansinę apsaugą nelaimės atveju, tačiau kai kurie asmenys labiau sieja gyvybės draudimą su taupymo ar investavimo priemone, t.y. vertina kaip alternatyvą kitiems finansų sektoriaus produktams. ***Gyvybės draudimo paslaugos yra nepakankamai aiškios ir suprantamos vartotojams***, trūksta kokybiškos informacijos tiek iš draudimo bendrovių, tiek iš draudimo priežiūros institucijų. Ar nepakankamas informuotumas gali būti veiksnys, kuris mažina gyventojų motyvaciją sudaryti gyvybės draudimo sutartį, ekspertų nuomonės išsiskiria: dalis jų pritaria, dalis – ne.

5. ***Gyventojų sprendimą nesudaryti gyvybės draudimo sutarties daugeliu atvejų lemia su draudimo paslaugų kaina nesusiję motyvai***: lėšų trūkumą kaip nesidraudimo priežastį įvardino tik 19,3 proc. respondentų, kitais atvejais apsisprendimą nesidrausti lėmė nepasitikėjimas draudimo bendrovėmis, poreikių neatitinkančios draudimo sąlygos, nepakankamos žinios apie gyvybės draudimą, alternatyvių pinigų taupymo būdų pasirinkimas ir kt.

6. Pusė neapsidraudusių gyvybės draudimu respondentų dar nėra apsisprendę, ar nori apsidrausti ateityje, dar 21,4 proc. teigia, kad norėtų apsidrausti gyvybę. ***Gyventojų motyvaciją sudaryti gyvybės draudimo sutartį didintų tiek finansiniai aspektai (patraukli draudimo kaina, konkurencingas administracinių mokesčių dydis, investuotų lėšų saugumo garantijos), tiek draudikų veiklos aiškumas ir skaidrumas, nesudėtingas draudimo sutarties sąlygų keitimo procesas, pasikeitus poreikiams***.

7. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos išsivystymo rodiklių atsilikimą nuo Europos šalių vidurkio labiausiai įtakoja ***gyventojų finansinių žinių lygis, visuomenės požiūris į gyvybės draudimą, gyventojų perkamoji galia***. Ateityje šie veiksniai taip pat turės esminę įtaką rinkos vystymuisi ir plėtrai. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros galimybes per artimiausius 10 metų dauguma apklaustų ekspertų vertina pozityviai: 83,3 proc. prognozuoja rinkos augimą.

<u>Pasiūlymai</u>

1. ***Gyventojų išsamesnis informavimas ir švietimas*** būtų priemonė, leidžianti padidinti gyvybės draudimo paslaugų pardavimo apimtis Lietuvoje. Gyventojams aktualus draudimo bendrovių veiklos aiškumas ir skaidrumas, galimybė išsamiai palyginti skirtingus gyvybės draudimo produktus – tokio pobūdžio informacija didintų suinteresuotumą sudaryti gyvybės draudimo sutartį. Gerinant gyventojų informavimą būtų galima pritraukti asmenis, kurie nesidraudžia dėl to, kad turi nepakankamai informacijos apie gyvybės draudimą, nepasitiki draudimo bendrovėmis, kuriems draudimo apsauga atrodo nesvarbi. Siūloma:

- plačiau informuoti visuomenę apie standartizuotos formos gyvybės draudimo produktų aprašymus (*pagrindinės informacijos dokumentus)*: kur juos rasti, kokia informacija juose pateikiama, kaip jais naudojantis palyginti skirtingus gyvybės draudimo produktus;

- gerinti informaciniuose leidiniuose, interneto svetainėse skelbiamos rašytinės informacijos kokybę, visapusiškai atskleisti informaciją (aiškiau apibrėžti investicinę riziką, išimtis ir aplinkybes kada įvykis laikomas nedraudiminiu, pateikti daugiau paaiškinimų dėl taikomų mokesčių, draudimo sutarties nutraukimo pasekmių ir pan.);

- siekiant, kad vartotojai gautų ne vien tik reklaminio pobūdžio informaciją, būtų naudinga daugiau šviečiamosios bei draudimo populiarinimo veiklos iš Lietuvos banko, prižiūrinčio draudimo rinką (pavyzdžiui, elektroninio formato leidiniai, video klipai internete, mokymo seminarai).

2. Dažniausiai informacija apie gyvybės draudimą gyventojus pasiekia iš šeimos narių ir kitų pažįstamų žmonių atsiliepimų bei draudimo konsultantų. Įvertinus tai, svarbu formuoti teigiamą visuomenės nuomonę apie gyvybės draudimą, užtikrinti pakankamą draudimo konsultantų kompetenciją. Siūloma:

- ***gerinti visuomenės požiūrį į gyvybės draudimą sprendžiant šioje srityje iškylančias problemas*** (gyventojų dažniausiai įvardintos problemos - informacija pateikiama nepakankamai išsamiai, sudėtingai; įkyriai siūloma sudaryti draudimo sutartį),

- gerinti paslaugų kokybę esamiems klientams, nes patenkinti klientai pasidalina teigiama patirtimi, rekomenduoja draustis kitiems (užtikrinti greitą ir patogų žalų administravimą; lankstų, patogų, greitą galiojančių draudimo sutarčių keitimą, prisitaikant prie pasikeitusių kliento poreikių; plėsti nuotoliniu būdu teikiamas klientų aptarnavimo paslaugas),

- kelti draudimo bendrovių darbuotojų kvalifikaciją: draudimo konsultantai turi gebėti išsamiai ir suprantamai paaiškinti į juos besikreipiantiems gyventojams apie gyvybės draudimo produktus, padėti juos palyginti, pasiūlyti palankiausius ir geriausiai kliento poreikius atitinkančius sprendimus.

3. ***Paslaugų pokyčiai***:

- gyventojų motyvaciją draustis didintų investicinio gyvybės draudimo garantuota minimali išmoka sutarties pabaigoje, konkurencingo dydžio mokesčiai už investuotų lėšų valdymą – gyvybės draudimas taptų patrauklesnis asmenims, kuriems aktualus kaupimas ateičiai,

- siūlant lankstesnes sutarčių sąlygas, būtų galima pritraukti asmenis, kurių netenkina dabartinės sąlygos, gerėtų paslaugų prieinamumas mažas pajamas gaunantiems asmenims,

- elektroninių paslaugų plėtra: gyventojų nuomone įvairios elektroninės paslaugos (funkcionali interneto svetainė, kurioje galima ne tik sužinoti visą reikalingą informaciją, bet ir sudaryti sutartį, užregistruoti draudiminį įvykį) yra reikalingos gyvybės draudimo bendrovėms, visgi šių paslaugų įdiegimas neturėtų didelio efekto gyvybės draudimo paklausai.

LITERATŪRA

1. Aidukienė L., Simanavičienė A. Ekonominio nuosmukio poveikis Lietuvos draudimo rinkai // *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. – Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, 2010, Nr. 1(17), p. 4-14
2. Belinskaja L. Exploration of future tendencies of the Lithuanian life insurance market // *Ekonomika.* – Vilnius: VU leidykla, 2008, Nr. 85, p. 70-80
3. Bernat T., Grundey D. Insurance market maturity: a comparative study in Poland and Lithuania // *Technological and Economic Development of Ecomony.* – Vilnius: Technika, 2007, Vol. 13 Issue 3, p. 184-190
4. Bilevičienė T., Jonušauskas S. *Statistinių metodų taikymas rinkos tyrimuose*. - Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011
5. Buškevičiūtė E., Poželaitė R. Draudimo verslo plėtros prielaidos Lietuvoje // *Inžinerinė ekonomika*. – Kaunas: KTU leidykla, 200, Nr. 6(26), p. 32-37
6. Čekanavičius V., Murauskas G. *Statistika ir jos taikymai*. – Vilnius: TEV, 2001
7. Čepinskis J., Raškinis D. *Draudimo veikla.* – Kaunas: VDU leidykla, 2004
8. Čepinskis J., Gancevskaitė K. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos koncentracijos ir konkurencijos kiekybinis įvertinimas // *Taikomoji ekonomika: sisteminiai tyrimai.* – Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla, 2008, Vol. 2008.2/1, p. 99-112
9. Danilevičienė I., Macutkevičienė J. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos analizė // *20-osios Lietuvos jaunųjų mokslininkų konferencijos „Mokslas – Lietuvos ateitis“ teminė konferencija.* Prieiga per internetą: http://jmk.vvf.vgtu.lt/index.php/Verslas/2017/paper/viewFile/78/87, [žiūrėta 2017 10 16]
10. Dorfman M. S. *Introduction to Risk Management and Insurance.* – Upper Saddle River (N.J.): Pearson / Prentice Hall, 2008
11. Draudimas Lietuvoje: 2009 m. metinė ataskaita // *Lietuvos bankas*. Prieiga per internetą: https://old.lb.lt/2009_metu_veiklos_apzvalga, [žiūrėta 2018 04 10]
12. Draudimas Lietuvoje: 2010 m. metinė ataskaita // *Lietuvos bankas*. Prieiga per internetą: https://old.lb.lt/2010_metu_veiklos_apzvalga, [žiūrėta 2018 04 10]
13. Draudimo veiklos rezultatai: 2014 m. sausis - gruodis // *Lietuvos bankas*. Prieiga per internetą: https://www.lb.lt/uploads/documents/files/musu-veikla/finansu-rinkos-dalyviu-prieziura/finansu-sektoriai/draudikai/menesio-statistika/2014/n23534_drd_20141231_lt_2.xls, [žiūrėta 2018 04 10]

14. Draudimo veiklos rezultatai: 2015 m. sausis - gruodis // *Lietuvos bankas*. Prieiga per internetą: https://www.lb.lt/uploads/documents/files/musu-veikla/finansu-rinkos-dalyviu-prieziura/finansu-sektoriai/draudikai/menesio-statistika/2015/n23534_drd_20151231_lt.xls, [žiūrėta 2018 04 10]
15. Draudimo veiklos rezultatai: 2016 m. sausis - gruodis // *Lietuvos bankas*. Prieiga per internetą: https://www.lb.lt/uploads/documents/files/Menesio_statistika_LT_20161231(1).xlsx, [žiūrėta 2018 04 10]
16. Draudimo veiklos rezultatai: 2017 m. sausis - gruodis // *Lietuvos bankas*. Prieiga per internetą: https://www.lb.lt/uploads/documents/files/musu-veikla/finansu-rinkos-dalyviu-prieziura/finansu-sektoriai/draudikai/menesio-statistika/2017/Menesio_statistika_LT_20171231_atnaujinta_2.xlsx, [žiūrėta 2018 04 10]
17. European insurance industry database: life insurance // *Insurance Europe*. Prieiga per internetą: https://insuranceeurope.eu/sites/default/files/assets/DatabaseMarch2019_Life.xlsx, [žiūrėta 2019 04 02]
18. European insurance industry database: total insurance // *Insurance Europe*. Prieiga per internetą: https://insuranceeurope.eu/sites/default/files/assets/DatabaseMarch2019_Total.xlsx, [žiūrėta 2019 04 02]
19. Hilpert, C. The Effect of Risk Aversionand Loss Aversionon Equity-Linked Life Insurance with Surrender Guarantees. Prieiga per internetą: http://www.aria.org/Annual_Meeting/2016/ Papers/Session2/II-C/The%20Effect%20of%20Loss%20Aversion%20on%20Equity-inked%20 Life% 20Insurance%20with%20Surrender%20Guarantees.pdf, [žiūrėta 2017 10 31]
20. Hwang, T., Gao, S. The determinants of the demand for life insurance in an emerging economy – the case of China // Managerial Finance, 2003, Vol. 29 (5/6), p. 82-96. Prieiga per internetą: http://dx.doi.org/10.1108/03074350310768779, [žiūrėta 2017 10 31]
21. Yu, T.-W., Chen, M.-S. Developing life insurer – insurance intermediary relationships // *Managing Service Quality*, 2014, Vol. 24 (5), p. 455-468. Prieiga per internetą: http://dx.doi.org/10.1108/MSQ-09-2013-0181, [žiūrėta 2017 10 31]
22. Jablonskienė D. Influence of pension funds and life insurance on old-age pension // *Intelektinė ekonomika.* – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2013, Vol. 7, No. 3(17), p. 375-388. Prieiga per internetą: https://www3.mruni.eu/ojs/intellectual-economics/article/view/1655/1583, [žiūrėta 2017 10 16]
23. Jakaitytė T., Marcišauskienė J. Lietuvos, Latvijos ir Lenkijos draudimo rinkų analizė // *Studies in Modern Society*. – Šiauliai: Šiaurės Lietuvos kolegija, 2015, Vol. 6(1), p. 186-201. Prieiga per internetą: http://web.a.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=164589bf-4246-4857-ab8d-3eb41bfb0adb%40sessionmgr4008, [žiūrėta 2017 10 16]
24. Kasnauskienė G. *Statistika verslo sprendimams*. – Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2010

25. Kedaitienė A., Kedaitis V. Contemporary Aspects of Insurance Industry economics // *Socialiniai tyrimai*. – Šiauliai: Šiaulių universitetas, 2012, Vol. 1, p. 25-36 Prieiga per internetą: http://web.a.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=182cb76a-518c-4bfd-abe2-3c50dbbb9b34%40sessionmgr4009, [žiūrėta 2017 10 16]
26. Kindurys V. *Draudimo paslaugų marketingas*. – Vilnius: VU leidykla, 2002
27. Kindurys V. *Gyvybės draudimo paslaugų verslas ir jo raidos Lietuvoje apraiškos ir tendencijos*. – Vilnius: VU leidykla, 2011
28. Kindurys V. Teoriniai draudėjų elgsenos tyrimo aspektai ir jos apraiškos Lietuvos gyvybės draudimo paslaugų rinkoje // *Ekonomika.* – Vilnius: VU leidykla, 2008, Nr. 81, p. 52-73
29. Lezgovko A. *Draudimo ekonomikos pagrindai*. – Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2010
30. Lezgovko A., Barauskaitė J. Ekonominiai ir socialiniai gyvybės draudimo aspektai. Prieiga per internetą: https://www.draudimas.com/biblioteka/svetaines-straipsniai/ekonominiai-ir-socialiniai-gyvybes-draudimo-aspektai/, [žiūrėta 2017 10 16]
31. Lezgovko A., Jablonskienė D. Lietuvos gyvybės draudimo sektoriaus plėtros perspektyvos // *Practice and Research in Private and Public Sector – 2012*. Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas, 2012. Prieiga per internetą: https://www.draudimas.com/allpics/ Gyvybe_Lezg_straip.pdf, [žiūrėta 2017 10 16]
32. Lezgovko A., Lastauskas P. Draudimo verslo plėtra: teoriniai aspektai ir rinkos plėtros prielaidos // *Verslas: teorija ir praktika.* – Vilnius: Technika, 2008, Nr. 9(2), p. 125-136
33. Lezgovko A., Lastauskas P. Šiuolaikinė draudimo rinka ES šalyse ir Lietuvoje: analizė ir perspektyvos // *Ekonomika*. – Vilnius: VU leidykla, 2008, Nr. 82, p. 127-146
34. Li C. S., Tsendsuren S., Liu C. C., Lai G. C. The Impact of Cognitive Abilities on the Life Insurance Purchase // *European Group of Risk and Insurance Economists,* 2016. Prieiga per internetą: http://egrie2016.ucy.ac.cy/wp-content/uploads/2016/09/45_Li_2016-06-11-full-text.pdf, [žiūrėta 201802 12]
35. Lietuvos draudimo rinkos apžvalga, 2011 m. // *Lietuvos bankas*. Prieiga per internetą: https://www.lb.lt/uploads/documents/files/news/201112_draudimo_rinka.pdf, [žiūrėta 2018 04 10]
36. Lietuvos draudimo rinkos apžvalga, 2012 m. // *Lietuvos bankas*. Prieiga per internetą: https://www.lb.lt/lt/leidiniai/lietuvos-draudimo-rinkos-apzvalga-2012, [žiūrėta 2018 04 10]
37. Lietuvos draudimo rinkos apžvalga, 2013 m. // *Lietuvos bankas*. Prieiga per internetą: https://www.lb.lt/lt/leidiniai/lietuvos-draudimo-rinkos-apzvalga-2013, [žiūrėta 2018 04 10]
38. Lietuvos draudimo rinkos apžvalga, 2014 m. // *Lietuvos bankas*. Prieiga per internetą: https://www.lb.lt/lt/leidiniai/lietuvos-draudimo-rinkos-apzvalga-2014, [žiūrėta 2018 04 10]
39. Lietuvos draudimo rinkos apžvalga, 2015 m. // *Lietuvos bankas*. Prieiga per internetą: https://www.lb.lt/lt/leidiniai/lietuvos-draudimo-rinkos-apzvalga-2015, [žiūrėta 2018 04 10]

40. Lietuvos draudimo rinkos apžvalga, 2016 m. IV ketvirtis // *Lietuvos bankas*. Prieiga per internetą: https://www.lb.lt/lt/leidiniai/lietuvos-draudimo-rinkos-apzvalga-2016-m-iv-ketv, [žiūrėta 2018 04 10]
41. Lietuvos draudimo rinkos apžvalga, 2017 m. // *Lietuvos bankas*. Prieiga per internetą: https://www.lb.lt/lt/leidiniai/lietuvos-draudimo-rinkos-apzvalga-2017-m, [žiūrėta 2018 04 16]
42. Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas. Prieiga per internetą:https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.8447F63760E9/fBLgDYrhKm, [žiūrėta 2017 10 16]
43. Lietuvos gyvybės draudimo įmonių asociacija. Gyvybės draudimas: mitai ir tikrovė // Prieiga per internetą: https://www.slideshare.net/EkonomikaLT/gyvybs-draudimas-mitai-ir-tikrov, [žiūrėta 2017 10 31]
44. Namų ūkių finansinis turtas 2012 m. III ketv. - 2017 m. III ketv. // *Lietuvos bankas*. Prieiga per internetą:http://www.lb.lt/lt/namu-ukiai-turtas?ff=1&date_interval%5Bfrom%5D=2012-Q4&=&relation=129&FSS_DUOM_TIP=1, [žiūrėta 2018 01 31]
45. Population aged 25-64 by educational attainment level // *Eurostat*. Prieiga per internetą:http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do, [žiūrėta 2019 04 02]
46. Povilaikaitė A. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos analizė // *Tiltas į ateitį*. – Kaunas: KTU leidykla, 2014, Nr. 1(8), p. 144-149. Prieiga per internetą: https://www.ebooks.ktu.lt/eb/1323/tiltas-i-ateiti-nr-1-8/, [žiūrėta 2017 10 23]
47. Račinskaja I., Raudeliūnienė J. Elektroninio gyvybės draudimo verslo plėtrą skatinantys veiksniai integracijos kontekste // Verslas XXI amžiuje, 2014, Nr. 6(1), p. 111-119. Prieiga per internetą:
48. http://web.a.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=be5aa129-6d3e-4206-8456-772369a7ed0f%40sessionmgr4008, [žiūrėta 2017 10 16]
49. Rejda, G. E. *Risk Management and Insurance*. – Boston: Pearson / Addison Wesley, 2008
50. Rudzkienė V. *Socialinė statistika*. - Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2005
51. Skardžiūtė E., Ulbinaitė A. Gyvybės draudimo sutarčių sudarymo proceso vertinimas ir problemų identifikavimas // *Researchgate*, 2016. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/303939205_GYVYBES_DRAUDIMO_SUTARCIU_SUDARYMO_PROCESO_VERTINIMAS_IR_PROBLEMU_IDENTIFIKAVIMAS, [žiūrėta 2017 10 16]
52. Statistinių rodiklių duomenų bazė // *Lietuvos statistikos departamentas*. Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/, [žiūrėta 2019 04 02]
53. Tidikis R. *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. - Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras, 2003
54. Ulbinaitė A., Šiaulytė K. Gyvybės draudimo rinkos koncentracijos lygio ir konkurencingumo sąryšio poveikis rinkos dalyviams: Lietuvos atvejo tyrimas // Practice and Research in Private and Public Sector, 2014. Prieiga per internetą: http://web.a.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/ehost/

pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=f097b455-1b03-40ac-9608-64c57a692952%40sessionmgr4007, [žiūrėta 2017 10 16]

55. Vaughan, E. J., Vaughan T. M. *Fundamentals of risk and insurance*. – Hoboken (N.J.): John Wiley, 2008
56. 2018 m. sausio - gruodžio mėnesių tiesioginio draudimo veiklos Lietuvos Respublikoje statistika// *Lietuvos bankas*. Prieiga per internetą: https://www.lb.lt/uploads/documents/files/musu-veikla/finansu-rinkos-dalyviu-prieziura/finansu-sektoriai/draudikai/menesio-statistika/2018/Menesio_statistika_LT_20181231.xlsx, [žiūrėta 2019 04 02]

Rutkytė M. (2019). *Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros vertinimas* (magistro baigiamasis darbas). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas

ANOTACIJA

Magistro baigiamajame darbe išanalizuotos ir įvertintos Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros tendencijos, galimybės bei plėtrą įtakojantys veiksniai. Pirmame darbo skyriuje, remiantis įvairių autorių požiūriu, nagrinėjami gyvybės draudimo rinkos teoriniai aspektai - gyvybės draudimo rinkos koncepcija ir esminiai bruožai, rinką įtakojantys veiksniai, rinkos plėtrą atspindintys tiesioginiai ir išvestiniai rodikliai. Antrame skyriuje pateikiama gyvybės draudimo rinkos vertinimo metodologija bei empirinio tyrimo schema su tyrimo eigos aprašymais. Trečiame skyriuje vertinamos Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros tendencijos 2007-2018 m. laikotarpiu, pateikiama gyvybės draudimo rinkos rodiklių koreliacinė analizė su statistiškai pagrindžiamais rinkos plėtros veiksnių rodikliais, analizuojami statistiškai sunkiai pagrindžiami gyvybės draudimo rinkos plėtros veiksniai, remiantis gyventojų apklausos ir ekspertinio vertinimo metodais gautais duomenimis.

Pagrindiniai žodžiai: gyvybės draudimas, gyvybės draudimo rinkos plėtra, tiesioginiai ir išvestiniai rodikliai, plėtros veiksniai.

Rutkytė M. (2019). *Assessment of Lithuanian Life Insurance Market Development* (master thesis). Vilnius: Mykolas Romeris University

ANNOTATION

In the master thesis the trends, opportunities and factors influencing the development of the Lithuanian life insurance market are analysed and assessed. In the first part of the thesis, the theoretical aspects of the life insurance market - the concept of the life insurance market and its essential features, the factors influencing the market, the direct and derivative indicators reflecting the market development - are analyzed from the perspective of various authors. In the second part the life insurance market valuation methodology and empirical research scheme with descriptions of the study process are presented. In the third part Lithuanian life insurance market development tendencies in 2007-2018 are assessed, correlation analysis of life insurance market indicators with statistically substantiated indicators of market development factors is presented, statistically hardly substantiated factors of life insurance market development are analyzed, based on data obtained by methods of population survey and expert assessment.

Key words: life insurance, life insurance market development, direct and derivative indicators, development factors.

Rutkytė M. (2019). *Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros vertinimas* (magistro baigiamasis darbas). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas

SANTRAUKA

Finansų valdymo magistro baigiamojo darbo tema aktuali tuo, kad Lietuvos gyvybės draudimo rinkos išsivystymas pastebimai atsilieka nuo Europos šalių vidurkio - yra neišnaudojamas rinkos plėtros potencialas. Gyvybės draudimo rinkos plėtra būtų naudinga tiek draudimo sektoriui, tiek Lietuvos gyventojams, todėl aktualu ištirti rinkos augimo galimybes, nustatyti jį įtakojančius veiksnius. Pagrindinė tyrimo problema – kokios yra Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros galimybės ir kokios priemonės leistų jas išnaudoti? Tyrimo objektas – Lietuvos gyvybės draudimo rinka. Šio tyrimo tikslas - išanalizavus gyvybės draudimo rinkos teorinius aspektus, įvertinti Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros tendencijas, galimybes ir plėtros veiksnius. Įgyvendinant minėtą tikslą, iškelti tyrimo uždaviniai: išnagrinėti gyvybės draudimo rinkos teorinius aspektus, pateikti gyvybės draudimo rinkos vertinimo metodologiją, išanalizuoti gyvybės draudimo rinkos situaciją Lietuvoje, empiriškai įvertinti Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtrą ir ją įtakojančius veiksnius. Tyrimo metodika: mokslinės literatūros lyginamoji analizė ir apibendrinimas; statistinių duomenų sisteminimas ir analizė, išvestinių draudimo rinkos rodiklių skaičiavimas, grafinė analizė, koreliacinė analizė; anketinė gyventojų apklausa bei ekspertinis vertinimas, pirminių duomenų analizė, sisteminimas, grafinis atvaizdavimas.

Empirinio tyrimo metu nustatyta, kad, nepaisant neišnaudoto plėtros potencialo, gyvybės draudimo rinkos vystymasis Lietuvoje yra lėtas, gyvybės draudimas dar netapo populiaria paslauga. Atlikus koreliacinę analizę nustatyta, kad Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtra yra reikšmingai susijusi su šalies ekonomine situacija bei visuomenės senėjimu, pasirašytų gyvybės draudimo įmokų sumos didėjimas yra stipriai susijęs su pozityviais gyventojų lūkesčiais dėl ateities, sudarytų naujų gyvybės draudimo sutarčių skaičiaus didėjimas stipriai susijęs su vienam namų ūkio nariui tenkančių pajamų didėjimu, kylančiu visuomenės išsilavinimo lygiu. Atlikus gyventojų apklausą bei ekspertinį vertinimą nustatyta, kad gyventojų žinios apie gyvybės draudimo paslaugas nėra išsamios, gyvybės draudimo paslaugos nepakankamai aiškios ir suprantamos vartotojams, trūksta kokybiškos informacijos tiek iš draudimo bendrovių, tiek iš draudimo priežiūros institucijų. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos išsivystymo rodiklių atsilikimą nuo Europos šalių vidurkio lemia gyventojų finansinių žinių lygis, visuomenės požiūris į gyvybės draudimą, gyventojų perkamoji galia. Ateityje šie veiksniai taip pat turės didžiausią įtaką rinkos vystymuisi ir plėtrai. Gyventojų sprendimą nesudaryti gyvybės draudimo sutarties daugeliu atvejų lemia su draudimo paslaugų kaina nesusiję motyvai, pavyzdžiui, nepasitikėjimas draudimo bendrovėmis, poreikių neatitinkančios draudimo sąlygos, nepakankamos

žinios apie gyvybės draudimą, alternatyvių pinigų taupymo būdų pasirinkimas. Gyventojų motyvaciją sudaryti gyvybės draudimo sutartį didintų tiek finansiniai aspektai (patraukli draudimo kaina, konkurencingas administracinių mokesčių dydis, investuotų lėšų saugumo garantijos), tiek draudikų veiklos aiškumas, skaidrumas ar draudimo sutarties sąlygų keitimo galimybės, pasikeitus poreikiams. Magistro baigiamojo darbo pabaigoje pateikiami siūlymai dėl pokyčių gyvybės draudimo sektoriuje, kurie būtų naudingi tolesnei rinkos plėtrai.

Rutkytė M. (2019). *Assessment of Lithuanian Life Insurance Market Development* (master thesis). Vilnius: Mykolas Romeris University

SUMMARY

Financial management master thesis is relevant because the development of the Lithuanian life insurance market is significantly behind the average of European countries - the market development potential is untapped. The development of the life insurance market would be beneficial for both the insurance sector and the residents of Lithuania, therefore it is important to explore the opportunities of market growth and to determine the factors influencing it. The main problem of the research - what are the possibilities of the development of the Lithuanian life insurance market and what measures would enable them to be used? The object of the research is the Lithuanian life insurance market. The main aim of this study is to evaluate the life insurance market development tendencies, opportunities and development factors after analyzing the theoretical aspects of the life insurance market. In pursuit of the objective, the research tasks were raised: to analyze the theoretical aspects of the life insurance market, to present the life insurance market valuation methodology, to analyze the life insurance market situation in Lithuania, empirically assess the development of the Lithuanian life insurance market and the factors influencing it. Research methodology: comparative analysis and generalization of scientific literature; systematization and analysis of statistical data, calculation of derivative insurance market indicators, graphical analysis, correlation analysis; questionnaire survey and expert evaluation, analysis of primary data, systematization, graphical representation.

Empirical research revealed that despite the untapped development potential, life insurance market development in Lithuania is slow, life insurance has not yet become a popular service. After the correlation analysis, it was found that the development of the Lithuanian life insurance market is significantly related to the country's economic situation and aging of the population, the increase of signed life insurance premiums is strongly related to the positive expectations of the population about the future, the increase of the number of new life insurance contracts is strongly related to increase in income per one household member ant the level of population‘s education. The residents' survey and

expert evaluation revealed that the population's knowledge of life insurance services is not comprehensive, life insurance services are not clear and understandable enough to consumers, there is lack of quality information from both insurance companies and insurance supervisory authorities. The lag of the Lithuanian life insurance market development indicators from the average of European countries is determined mostly by the level of financial knowledge of the population, public attitude towards life insurance, and purchasing power of the population. In the future, these factors will also have the greatest impact on life insurance market development. The decision of the population not to conclude a life insurance contract is in many cases determined by reasons not related to the price of insurance services, such as distrust of insurance companies, non-conforming insurance conditions, insufficient knowledge of life insurance, choice of alternative ways of saving money. Citizens' motivation to sign a life insurance contract would be enhanced by both the financial aspects (attractive insurance price, competitive size of administrative fees, security guarantees of invested funds), as well as the clarity and transparency of the insurers' activities, or the possibility of changing the terms and conditions of the insurance contract upon changing needs. At the end of the masters thesis, suggestions for changes in life insurance sector that would benefit further market development are presented.

PRIEDAI

1 PRIEDAS

Lietuvos gyvybės draudimo rinkos rodikliai ir ekonominiai, demografiniai veiksniai, galimai įtakojantys Lietuvos gyvybės draudimo rinką

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Pasirašytos įmokos, mln. Eur	229	155	140	156	162	166	181	215	236	247	231
Sudarytos gyvybės draudimo sutartys, tūkst.	84,0	89,8	65,6	73,7	56,1	56,9	65,4	110,1	135,3	190,7	171,6
Lietuvos BVP, to meto kainomis, mln. Eur	29040,7	32696,3	26934,8	28027,7	31275,3	33348,5	34959,6	36568,3	37426,6	38668,3	41857
Lietuvos BVP, tenkantis vienam gyventojui, Eur.	9039,6	10269,4	8572,6	9181,6	10412,5	11221,3	11877,0	12518,0	12956,8	13577,8	14895,1
Vidutinė metinė infliacija Lietuvoje (paskutinių 12 mėnesių vartotojų kainų pokyčiai, apskaičiuoti pagal vartotojų kainų indeksą, palyginti su atitinkamais ankstesniais 12 mėnesių), proc.	5,7	10,9	4,5	1,3	4,1	3,1	1	0,1	-0,9	0,9	3,7
Vartotojų pasitikėjimo rodiklis Lietuvoje	-6	-51	-50	-26	-30	-16	-9	-16	-7	-5	-8
Užimtumo lygis Lietuvoje, proc.	72	71,4	65,5	65,8	67,8	68,6	70,4	72,3	74	75,4	76,6
Nedarbo lygis Lietuvoje (20–64 m. amžiaus grupėje, metų pabaigoje), proc.	3,9	7,6	15,5	17,2	13,9	13,2	11,5	10,1	8,9	7,7	6,9
Nedirbantis, nesimokantis ir mokymuose nedalyvaujantis jaunimas Lietuvoje, 15-29 m. amžiaus grupėje, proc.	10,1	11,9	15	17	14,7	13,9	13,7	12,9	11,8	10,7	10,2
Vidutinis mėnesinis bruto darbo užmokestis Lietuvoje, Eur.	522	623,2	595,5	575,8	593,9	611,2	644,4	675,8	713,5	773,6	839,5
Vidutinės disponuojamosios pajamos per mėnesį (piniginės ir natūrinės pajamos vienam namų ūkio nariui) Lietuvoje, Eur.	222,2	277,2	325,6	282,4	259	294,4	326	344,4	375,9	408,4	441,1
Namų ūkių individualaus vartojimo išlaidos Lietuvoje, to meto kainomis, mln. Eur	18255,6	20858,1	18076,2	17891,5	19658	20854,4	21874,9	22766,7	23466,5	24841	26468,3
Namų ūkių finansinis turtas, mln. Eur	24770,2	28962,2	24203,2	24776,3	25387,9	27390,0	30234,4	30563,1	33326,7	35393,9	39565,3
Namų ūkių vidutinis dydis Lietuvoje, asmenys		2,34	2,33	2,33	2,29	2,25	2,26	2,24	2,18	2,06	2,08
Namų ūkių, kuriuose yra vienas ir daugiau bedarbių, dalis Lietuvoje, proc.			12,2	14,8	12,8	11,7	10,8	10	8,5	7,2	6,9
Lietuvos nuolatinių gyventojų skaičius metų pabaigoje	3212605	3183856	3141976	3052588	3003641	2971905	2943472	2921262	2888558	2847904	2810118
Medianinis gyventojų amžius Lietuvoje (gyventojų amžiaus reikšmė, kuri atitinka gyventojų variacinės eilutės vidurinę reikšmę, t. y. dalija gyventojus į dvi vienodas dalis taip, kad pusė jų yra jaunesni nei medianinio amžiaus, kita pusė – vyresni) metų pradžioje	39	39	39	40	41	41	42	42	42	43	43
Vidutinė tikėtina gyvenimo trukmė (tikimybinis rodiklis, parodantis, kiek vidutiniškai metų gyvens kiekvienas gimęs arba sulaukęs tam tikro amžiaus žmogus, jeigu visą būsimą tiriamos kartos gyvenimą mirtingumo lygis kiekvienoje gyventojų amžiaus grupėje liks nepakitęs), metais	70,7	71,7	72,9	73,2	73,6	74,0	74,0	74,6	74,5	74,8	75,7
Išlaikomo amžiaus žmonių koeficientas Lietuvoje (65 metų ir vyresnio amžiaus žmonių skaičius, tenkantis šimtui 15–64 metų amžiaus gyventojų) metų pradžioje	25	25	25	26	27	27	27	28	28	29	29
Demografinės senatvės koeficientas Lietuvoje (65 metų ir vyresnio amžiaus žmonių skaičius, tenkantis šimtui vaikų iki 15 metų amžiaus) metų pradžioje	104	110	114	116	120	122	124	126	129	129	130
Lietuvos gyventojų dalis, įgijusi aukštesnį nei vidurinį išsilavinimą (25-64 metų amžiaus grupėje), proc.	28,2	30,2	30,8	32,4	33,5	34,1	35,2	36,7	38,7	39,7	40,3

Šaltinis: Lietuvos bankas, Lietuvos statistikos departamentas, Eurostat

2 PRIEDAS

APKLAUSOS ANKETA
GYVYBĖS DRAUDIMO PASLAUGŲ PAKLAUSA LIETUVOJE

Ši apklausa yra skirta sužinoti 18-64 metų amžiaus Lietuvos gyventojų nuomonę apie gyvybės draudimo paslaugas bei išsiaiškinti priežastis, kurios lemia sprendimą pirkti/nepirkti gyvybės draudimą. Tyrimą atlieka Mykolo Romerio universiteto studentė. Ši apklausa yra anoniminė, apibendrinti duomenys bus panaudoti rašant magistro baigiamąjį darbą.

Prašau dalyvauti apklausoje ir pasidalinti savo nuomone. Dėkoju už Jūsų atsakymus!

1. Su kuo Jums labiausiai asocijuojasi gyvybės draudimas?

- Finansinė apsauga nelaimės atveju
- Taupymo priemonė
- Investavimo priemonė
- Nereikalingas pinigų švaistymas

2.Kaip išsamiai Jūs domėjotės gyvybės draudimu?

- Beveik nesidomėjau
- Šiek tiek domėjausi
- Išsamiai domėjausi

3. Iš kokių šaltinių turite informacijos apie gyvybės draudimą?
(galite pažymėti kelis atsakymų variantus)

- Draudimo konsultantai
- Draudimo bendrovių, draudimo priežiūros institucijų interneto svetainės
- Šeimos narių ir kitų pažįstamų žmonių atsiliepimai
- Žiniasklaida (televizija, spauda, naujienų portalai internete)

4. Kokių rūšių draudimu šiuo metu esate apsidraudęs (-usi)?
(galite pažymėti kelis atsakymų variantus)

- Gyvybės draudimu
- Transporto priemonių draudimu
- Turto draudimu
- Kitos rūšies draudimu
- Nesu apsidraudęs (-usi)

Jei esate apsidraudęs (-usi) gyvybės draudimu, pereikite prie 8 klausimo.

5. Dėl kokios pagrindinės priežasties nesate apsidraudęs (-usi) gyvybės draudimu?

- Draudimo apsauga man nesvarbi
- Neturiu išlaikomų šeimos narių, kurių apsauga reikėtų rūpintis
- Neturiu pakankamai pinigų draudimui
- Taupau pinigus kitais būdais
- Siūlomos gyvybės draudimo sutarčių sąlygos neatitinka mano poreikių
- Turiu nepakankamai informacijos apie gyvybės draudimą
- Nepasitikiu draudimo bendrovėmis

6. Ar norėtumėte apsidrausti gyvybės draudimu?

- Taip, investiciniu arba kaupiamuoju gyvybės draudimu
- Taip, mirties rizikos draudimu
- Dar neapsisprendžiau
- Nenorėčiau

7. Kas didintų Jūsų suinteresuotumą sudaryti gyvybės draudimo sutartį?
(įvertinkite skalėje nuo 1 iki 100)

	Visai nedidintų		Stipriai didintų
Išsamus gyvybės draudimo teikiamos naudos paaiškinimas	1	< ---------- >	100
Mažesni gyvybės draudimo paslaugų įkainiai	1	< ---------- >	100
Mažesni investicinio ir kaupiamojo draudimo administraciniai mokesčiai	1	< ---------- >	100
Investicinio gyvybės draudimo garantijos, apsaugančios nuo lėšų praradimo (garantuota minimali išmoka)	1	< ---------- >	100
Elektroniniu būdu teikiamos klientų aptarnavimo (konsultavimo, sutarties sudarymo, draudiminio įvykio registravimo ir kt.) paslaugos	1	< ---------- >	100
Individualiai pritaikytos draudimo sąlygos (galimybė rinktis papildomas draudimo apsaugas, apdrausti papildomus asmenis ir pan.)	1	< ---------- >	100
Nesudėtingas galiojančios gyvybės draudimo sutarties sąlygų keitimas (draudimo sumos didinimas/mažinimas, papildomų draudimo apsaugų įtraukimas/atsisakymas, laikinas investicinių įmokų mokėjimo sustabdymas ir pan.)	1	< ---------- >	100
Galimybė išsamiai palyginti skirtingus gyvybės draudimo produktus (standartizuoti aprašymai)	1	< ---------- >	100
Aiškesnė ir skaidresnė gyvybės draudimo bendrovių veikla	1	< ---------- >	100

8. Kokias pastebėjote problemas, susijusias su gyvybės draudimu?
(galite pažymėti kelis atsakymų variantus)

- ☐ Informacija apie gyvybės draudimą pateikiama neaiškiai, sudėtingai
- ☐ Gyvybės draudimo produktai sunkiai palyginami tarpusavyje
- ☐ Per mažai informuojama apie neigiamus aspektus (taikomus mokesčius, sutarties nutraukimo sąlygas, riziką ir kt.)
- ☐ Agresyvi pardavimų strategija: įkyriai siūloma sudaryti draudimo sutartį
- ☐ Abejotina gyvybės draudimo konsultantų kompetencija
- ☐ Nepastebėjau problemų

9. Kas, Jūsų nuomone, yra svarbu renkantis gyvybės draudimo bendrovę?
(įvertinkite skalėje nuo 1 iki 100)

	Visai nesvarbu		Labai svarbu
Patraukli kaina	1	< ---------- >	100
Asmeninius poreikius atitinkančios draudimo sąlygos	1	< ---------- >	100
Greitas ir nesudėtingas draudimo išmokos gavimas, įvykus draudžiamajam įvykiui	1	< ---------- >	100
Klientų aptarnavimo kokybė (aiškiai teikiama informacija, mandagumas)	1	< ---------- >	100
Draudimo bendrovės patikimumas (finansinis stabilumas, ilgametė patirtis)	1	< ---------- >	100
Geri pažįstamų žmonių atsiliepimai apie draudimo bendrovę	1	< ---------- >	100
Draudimo bendrovės klientų aptarnavimo padalinys patogiai pasiekiamoje vietoje	1	< ---------- >	100
Klientų aptarnavimas nuotoliniu būdu - internetu, telefonu	1	< ---------- >	100

10.Kokios elektroniniu būdu teikiamos paslaugos yra reikalingos gyvybės draudimo bendrovėms?
(įvertinkite skalėje nuo 1 iki 100)

	Visai nereikalinga		Labai reikalinga
Patogi draudimo bendrovės interneto svetainė	1	< ---------- >	100
Išsamūs gyvybės draudimo produktų aprašymai interneto svetainėje	1	< ---------- >	100
Išsamus gyvybės draudimo išmokų mokėjimo aprašymas interneto svetainėje	1	< ---------- >	100
Galimybė internete greitai sužinoti preliminarią draudimo kainą (kainos skaičiuoklė)	1	< ---------- >	100
Galimybė bendrauti su draudimo konsultantu internetu	1	< ---------- >	100
Galimybė internetu gauti pagal asmeninius poreikius pritaikytą draudimo pasiūlymą	1	< ---------- >	100
Gyvybės draudimo sutarties sudarymas internetu	1	< ---------- >	100
Draudiminio įvykio užregistravimas internetu	1	< ---------- >	100

11. Ar turite žinių finansų srityje?

- Turiu nedaug finansinių žinių
- Aktyviai domiuosi finansais
- Dirbu finansų srityje

12. Jūsų amžius:

- 18-25 metai
- 26-35 metai
- 36-45 metai
- 46-65 metai

13. Jūsų lytis:

- Vyras
- Moteris

14.Jūsų šeimyninė padėtis:

- Susituokęs (-usi), turiu vaikų
- Susituokęs (-usi), neturiu vaikų
- Nesusituokęs (-usi), turiu vaikų
- Nesusituokęs (-usi), neturiu vaikų

15.Jūsų išsilavinimas:

- Pagrindinis, vidurinis
- Profesinis
- Aukštesnysis, aukštasis

16.Jūsų gyvenamoji vieta:

- Didieji miestai (Vilnius, Kaunas, Klaipėda)
- Kiti miestai
- Užmiestis, kaimo vietovė

17.Pajamos per mėnesį, tenkančios vienam Jūsų šeimos nariui:

- 300 eurų ar mažiau
- 301-600 eurų
- 601-900 eurų
- 901 euras ar daugiau

3 PRIEDAS

EKSPERTŲ APKLAUSOS ANKETA
GYVYBĖS DRAUDIMO PASLAUGOS LIETUVOJE

Šios apklausos tikslas – ištirti ekspertų nuomonę apie gyvybės draudimo paklausą įtakojančius veiksnius, įvertinti kokios priemonės skatintų gyvybės draudimo rinkos plėtrą. Tyrimą atlieka Mykolo Romerio universiteto studentė. Ši apklausa yra anoniminė, apibendrinti duomenys bus panaudoti rašant magistro baigiamąjį darbą.

Prašau dalyvauti apklausoje ir pasidalinti savo nuomone. Dėkoju už Jūsų atsakymus!

1. Ar sutinkate su pateiktais teiginiais?

	Visiškai nesutinku				Visiškai sutinku
Lietuvos gyventojai gerai supranta gyvybės draudimo teikiamą naudą	1	2	3	4	5
Visuomenės požiūris į gyvybės draudimą yra pozityvus	1	2	3	4	5
Lietuvos rinkoje parduodami gyvybės draudimo produktai yra patrauklūs vartotojams	1	2	3	4	5
Draudimo priežiūros institucijų šviečiamoji bei informacinė veikla pasiekia didžiąją dalį visuomenės	1	2	3	4	5
Draudimo bendrovių pateikiama informacija yra aiški gyventojams	1	2	3	4	5
Gyvybės draudimas Lietuvoje yra suvokiamas labiau kaip taupymui skirtas finansinis instrumentas, o ne finansinės apsaugos priemonė	1	2	3	4	5
Su gyvybės draudimo paslaugomis mažai susipažinę asmenys yra nemotyvuoti sudaryti gyvybės draudimo sutartį	1	2	3	4	5

2. Kokios priežastys lemia, kad Lietuvos gyvybės draudimo rinkos išsivystymo rodikliai ženkliai atsilieka Europos šalių vidurkio?

	Visai neįtakoja				Stipriai įtakoja
Gyvybės draudimo paslaugų kokybė	1	2	3	4	5
Gyventojų perkamoji galia	1	2	3	4	5
Gyventojų finansinis išprusimas	1	2	3	4	5
Gyventojų požiūris į gyvybės draudimą (draudimo kultūra)	1	2	3	4	5
Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5

3. Kaip vertinate Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros perspektyvas per artimiausius 10 metų?

- o Rinka vidutiniškai augs >5 proc. per metus
- o Rinka vidutiniškai augs <5 proc. per metus
- o Rinkos dydis išliks panašiame lygyje
- o Rinkos dydis mažės

4. Kokie veiksniai bus reikšmingiausi Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtrai ateityje:

	Visai nereikšmingas				Labai reikšmingas
Makroekonominė situacija šalyje	1	2	3	4	5
Gyventojų perkamoji galia	1	2	3	4	5
Visuomenės požiūris į gyvybės draudimą	1	2	3	4	5
Demografinė situacija šalyje (gyventojų skaičius, vidutinis amžius)	1	2	3	4	5
Gyventojų finansinių žinių lygis	1	2	3	4	5
Mokesčių lengvatos taikymas gyvybės draudimui	1	2	3	4	5
Gyvybės draudimo bendrovių ir bankų veiklos integracija	1	2	3	4	5
Gyvybės draudimo bendrovių tarpusavio konkurencija	1	2	3	4	5
Gyvybės draudimo konkurencija su finansų sektoriaus produktais (investiciniais fondais, pensijų fondais ir pan.)	1	2	3	4	5
Elektroninių paslaugų plėtra	1	2	3	4	5
Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5

5. Kokios priemonės padidintų gyvybės draudimo paslaugų pardavimo apimtis Lietuvoje?

	Visai nepadidintų				Stipriai padidintų
Mažesni draudimo paslaugų įkainiai	1	2	3	4	5
Didesnis draudimo sutarčių sąlygų lankstumas	1	2	3	4	5
Draudimo produktai, skirti mažas pajamas gaunantiems asmenims	1	2	3	4	5
Gyvybės draudimo bendrovėse elektroniniu ir nuotoliniu būdu teikiamos klientų aptarnavimo paslaugos	1	2	3	4	5
Gyventojų išsamesnis informavimas ir švietimas	1	2	3	4	5
Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5

6. Jūsų darbo patirtis gyvybės draudimo srityje:

- Iki 5 metų
- 5-10 metų
- 11 metų ir daugiau

7. Jūsų darbo pobūdis (pareigos) gyvybės draudimo srityje:

.....

4 PRIEDAS

Ekspertų atsakymų į tyrimo anketos klausimus vidurkis, standartinis nuokrypis

		Atsakymų vidurkis	Standartinis nuokrypis
Ar sutinkate su pateiktais teiginiais?	Lietuvos gyventojai gerai supranta gyvybės draudimo teikiamą naudą	1,75	0,45
	Visuomenės požiūris į gyvybės draudimą yra pozityvus	1,75	0,45
	Lietuvos rinkoje parduodami gyvybės draudimo produktai yra patrauklūs vartotojams	2,33	1,30
	Draudimo priežiūros institucijų šviečiamoji bei informacinė veikla pasiekia didžiąją dalį visuomenės	1,83	1,11
	Draudimo bendrovių pateikiama informacija yra aiški gyventojams	2,17	0,94
	Gyvybės draudimas Lietuvoje yra suvokiamas labiau kaip taupymui skirtas finansinis instrumentas, o ne kaip finansinės apsaugos priemonė	2,67	1,44
	Su gyvybės draudimo paslaugomis mažai susipažinę asmenys yra nemotyvuoti sudaryti gyvybės draudimo sutartį	3,33	1,78
Kokios priežastys lemia, kad Lietuvos gyvybės draudimo rinkos išsivystymo rodikliai ženkliai atsilieka nuo Europos šalių vidurkio?	Gyvybės draudimo paslaugų kokybė	2,58	1,51
	Gyventojų perkamoji galia	4,00	1,48
	Gyventojų finansinis išprusimas	4,50	1,17
	Gyventojų požiūris į gyvybės draudimą (draudimo kultūra)	4,25	1,36
	Kita	3,25	2,06
Kokie veiksniai bus reikšmingiausi Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtrai ateityje:	Makroekonominė situacija šalyje	2,75	1,36
	Gyventojų perkamoji galia	4,25	1,36
	Visuomenės požiūris į gyvybės draudimą	4,42	1,38
	Demografinė situacija šalyje (gyventojų skaičius, vidutinis amžius)	3,58	1,78
	Gyventojų finansinių žinių lygis	4,50	1,17
	Mokesčių lengvatos taikymas gyvybės draudimui	3,50	1,57
	Gyvybės draudimo bendrovių ir bankų veiklos integracija	3,33	1,78
	Gyvybės draudimo bendrovių tarpusavio konkurencija	2,83	1,64
	Gyvybės draudimo konkurencija su finansų sektoriaus produktais (investiciniais fondais, pensijų fondais ir pan.)	3,08	1,73
	Elektroninių paslaugų plėtra	2,58	1,83
Kokios priemonės padidintų gyvybės draudimo paslaugų pardavimo apimtis Lietuvoje?	Mažesni draudimo paslaugų įkainiai	2,58	1,51
	Didesnis draudimo sutarčių sąlygų lankstumas	2,83	1,64
	Draudimo produktai, skirti mažas pajamas gaunantiems asmenims	3,08	1,73
	Gyvybės draudimo bendrovėse elektroniniu ir nuotoliniu būdu teikiamos klientų aptarnavimo paslaugos	2,25	1,36
	Gyventojų išsamesnis informavimas ir švietimas	4,00	1,48
	Kita	3,50	2,12