

Opinnäytetyö (AMK)

Tradenomi

Hankinta- ja myyntiosaaminen

2020

Lasse Leinonen

# MUUTTUIKO KULUTTAJIEN OSTOKÄYTTÄYTYMINEN HENKIVAKUUTUKSEN OSALTA KORONAVIRUKSEN SEURAUKSENA?

– Case vakuutusyhtiö X

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tradenomi - Hankinta- ja myyntiosaaminen

Elokuu 2020 | 44 sivua, 1 liitesivu

Lasse Leinonen

# MUUTTUIKO KULUTTAJIEN OSTOKÄYTTÄYTYMINEN HENKIVAKUUTUKSEN OSALTA KORONAVIRUKSEN SEURAUKSENA?

- Case vakuutusyhtiö X

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, kuinka koronavirus on vaikuttanut kuluttajien ostokäyttäytymiseen henkivakuutuksen osalta. Yle uutisoi, että kuluttajat ovat ostaneet koronaviruksen puhkeamisen jälkeen entistä enemmän henkivakuutuksia, ja työn tarkoituksena on luoda toimeksiantajalle selkeä kuva siitä, miten kuluttajat ovat suhtautuneet koronaviruksen puhkeamisen jälkeen henkivakuutukseen. Toimeksianto opinnäytetyöhön on saatu vakuutusyhtiö X:ltä.

Ensimmäisessä teorialuvussa käsitellään yleisesti riskejä ja sitä, kuinka kuluttajien käsitys riskeistä vaikuttaa arjessa tehtäviin valintoihin. Lisäksi ensimmäisessä teorialuvussa kerrotaan riskien vakuuttamisesta. Toisessa teorialuvussa syvennytään tarkemmin henkilöriskeistä vakavampaan eli kuolemanriskiin ja siihen, kuinka Suomessa koronavirus on vaikuttanut tähän riskiin. Tutkimusosuus koostuu tutkimusmenetelmistä sekä luotettavuudesta ja tutkimuskysymysten vastausten analysoinnista. Viidennessä luvussa niputetaan lopuksi yhteen tutkimuksen keskeisimmät havainnot ja huomiot ja kerrotaan mahdollisista jatkotutkimusehdotuksista.

Työlle asetetut tavoitteet toteutuivat ja selville saatiin paljon informaatiota kuluttajien riskitietoisuuden ymmärtämisestä. Lisäksi kyselyn pohjalta oli mahdollista kerätä tärkeää tietoa kuluttajien käsityksestä henkivakuutusta kohtaan koronaviruksen puhkeamisen jälkeen.

ASIASANAT:

henkivakuutus, koronavirus, kuolemanriski, riskitietoisuus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Business Administration - Procurement and Sales

August 2020 | 44 pages, 1 page in appendices

Lasse Leinonen

# DID CONSUMERS BUYING BEHAVIOUR CHANGE TOWARDS LIFE INSURANCE DUE TO THE EFFECTS OF CORONAVIRUS?

- Case insurance company X

The purpose of this thesis was to explain how coronavirus has effected at consumer buying behaviour for life insurance. Yle reports that consumers have bought more life insurance since the outbreak of the coronavirus, and the aim of this thesis is to give for the insurance company X a clear picture of how consumers have reacted to life insurance after the outbreak of the coronavirus. The thesis was made as an assignment for insurance company X.

The first theoretical part consists of the common information of risks and how consumers risk awareness influences everyday choices and how to insure risks. The second theoretical part delves in more detail to the risk of death and how in Finland the coronavirus has affected this risk. The research part consists of the research methods, reliability and analysis of the answers to the research questions. The fifth chapter brings together the main findings and observations and outlines possible further research proposals.

The goals for this thesis were achieved and a lot of information was obtained about understanding the risk awareness of consumers. On the basis of the survey, it was possible to gather a lot of information on consumers perceptions of life insurance after the outbreak of the coronavirus.

KEYWORDS:

coronavirus, life insurance, risk awareness, risk of death

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 RISKIT, KULUTTAJIEN KÄSITYS RISKEISTÄ JA RISKIENHALLINTA</b>	<b>7</b>
2.1 Riskin määrittely	7
2.2 Kuluttajien käsitys riskeistä	8
2.3 Kuluttajien riskienhallinta	9
2.4 Riskien vakuuttaminen	12
<b>3 KUOLEMANRISKI, KORONAVIRUS JA HENKIVAKUUTUS</b>	<b>14</b>
3.1 Kuolemanriski	14
3.2 Koronaviruksen vaikutus kuolleisuuteen Suomessa	15
3.3 Henkivakuutus	18
3.3.1 Henkivakuutuksen tarpeen määrittely	19
3.3.2 Maslow'n tarvehierarkia	20
<b>4 TUTKIMUS</b>	<b>22</b>
4.1 Tutkimuksen lähtökohdat	22
4.2 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen luotettavuus	23
4.3 Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä	24
4.4 Kysymykset	25
4.4.1 Vastaajien taustatiedot	26
4.4.2 Kysymys henkivakuutuksesta	27
4.4.3 Kysymys henkivakuutuksen ostamisen harkinnasta	28
4.4.4 Kysymys henkivakuutuksen voimassaolosta	29
4.4.5 Kysymys henkivakuutuksen hiljattain ostaneille	31
4.4.6 Kysymys tiedon etsimisestä henkivakuutuksen osalta	33
4.4.7 Kysymys tehdyistä muutoksista henkivakuutukseen	34
4.4.8 Kysymys koronaviruksen vaikutuksesta henkivakuutukseen	36
4.5 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	38
<b>5 POHDINTA, JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSAIHEET</b>	<b>39</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>42</b>

## LIITTEET

Liite 1. Kyselyn kysymykset

## KUVAT

Kuva 1. Riskienhallintaprosessi	11
Kuva 2. Maslow'n tarvehierarkia	20

## KUVIOT

Kuvio 1. Koronavirukseen menehtyneiden ikäjakauma	16
Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma, n = 440.	26
Kuvio 3. Onko sinulla tällä hetkellä henkivakuutus? n = 440	27
Kuvio 4. Oletko harkinnut henkivakuutuksen ostamista? n = 204	29
Kuvio 5. Kuinka kauan sinulla on ollut henkivakuutus? n = 236	30
Kuvio 6. Oletko ostanut henkivakuutuksen puolen vuoden sisällä? n = 25	32
Kuvio 7. Mistä olet etsinyt tietoa henkivakuutuksesta? n = 440	33
Kuvio 8. Oletko tehnyt muutoksia henkivakuutukseesi? n = 440	35
Kuvio 9. Vaikuttiko koronavirus henkivakuutuksen ostamiseen tai muuttamiseen? n = 440	36

## TAULUKOT

Taulukko 1. Työikäisten kuolemansyy rakenne 2018	14
--	----

# 1 JOHDANTO

Koronaviruksen puhkeaminen on vaikuttanut merkittävästi vakuutusalaan sekä suomalaisten ostokäyttäytymiseen henkivakuutuksen osalta, sillä vakuutusyhtiöt ovat myyneet vuoden 2020 kevään aikana ennätysmäärän henkivakuutuksia asiakkailleen. ”Suomalaiset turvautuvat koronan keskellä henkivakuutuksiin” oli 3.4.2020 Ylen julkaiseman uutisen otsikko ja uutisessa kuvataan sitä, miten henkivakuutusten myynti vakuutusosalalla on kasvanut lähes puolella vuoden 2019 henkivakuutusten myyntimäärästä, kun vertaillaan samaa ajanjaksoa maalisi- ja huhtikuun osalta vuoden 2020 henkivakuutusten myyntimääriin. (Aulasmaa 2020.)

Opinnäytetyön aihe on saatu toimeksiantona vakuutusyhtiö X:ltä ja toimeksiannon yhteydessä opinnäytetyön aihe on rajattu koskemaan vakuutusyhtiö X:n asiakkaita. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää vakuutusyhtiö X:n asiakkaiden ostokäyttäytymisen muutosta koronaviruksen puhkeamisen jälkeen henkivakuutuksen ostamisen harkitsemisen ja lopullisen ostopäätöksen osalta, kun henkivakuutus on kuluttajien yksi riskienhallintakeino taloudellisen turvan varalta.

Työn tarkoitus on luoda ymmärrystä henkivakuutuksesta yhtenä kuluttajien riskienhallintakeinona. Pohjautuuko henkivakuutuksen ostaminen koronaviruksen puhkeamisen jälkeen esimerkiksi Maslow'n tarvehierarkiaan viitattuun teoriaan turvallisuuden tarpeen tyydyttämiseksi vai onko henkivakuutuksen ostopäätöksessä muita merkittäviä syitä?

Opinnäytetyön teorialuvuissa käydään ensin läpi riskin määritelmä ja sitä, kuinka kuluttajien käsitys riskeistä muodostuu, sekä syvennytään kuluttajien riskienhallinnan lisäksi riskien vakuuttamiseen. Teoriaosuudessa käsitellään myös henkilöriskeistä vakavinta eli kuolemanriskiä huomioiden myös koronaviruksen vaikutusta kyseiseen riskiin. Lisäksi teoriaosuudessa käsitellään kuluttajien henkivakuutuksen tarpeen määrittelyä, jotta sen avulla pystytään tulkitsemaan opinnäytetyön empiiristä osuutta.

Empiirinen osuus työstä teetetään kyselyllä vakuutusyhtiö X:n palveluiden ja vakuutusten kehittämiseen vapaaehtoisesti kuuluvalla asiakasryhmällä. Kyselyn tuloksia analysoidaan mahdollisimman laajasti opinnäytetyön tutkimusluvussa.

## 2 RISKIT, KULUTTAJIEN KÄSITYS RISKEISTÄ JA RISKIENHALLINTA

### 2.1 Riskin määrittely

Elämässä on läsnä riskit, ja ne ovat mukana päivittäisessä päätöksenteossa. Vakavammillaan riskin toteutuminen voi vaikuttaa elämään peruuttamattomasti (Kuusela & Ollikainen 2005, 15–16). Nyky-yhteiskunnassa olevat riskit ovat jatkuvasti kasvussa, ja ne muuttuvat yhä monimutkaisemmiksi. Yleisimmin riskeihin liittyy vaarallisen, vahingollisen, haitallisen tai epämiellyttävän tapahtuman seuraus. Riskien jaottelua voidaan tehdä objektiiviseen ja subjektiiviseen riskiin. Tilastollinen ja mitattavissa oleva riski on objektiivinen, kun ihmisen kokema riski tarkoittaa subjektiivista riskiä. Vakuuttamisen näkökulmasta riskit ovat staattisia, kuten kuolemanriski tai asunnon tulipalon vaara, ja ne pysyvät suhteellisen muuttumattomina. (Peura-Kapanen & Järvinen 2006, 5–6.)

Keskeisimmät ominaisuudet riskille ovat todennäköisyys, sattumanvaraisuus ja vahingon määrä. Todennäköisyys tarkoittaa sitä, kuinka riskin todennäköisyys on ennustettavissa tietyllä aikavälillä. Todennäköisyyttä voidaan arvioida tutkimalla pitkän aikavälin tilastoja ja seuraamalla tilastoista, kuinka usein tietyt riskit niissä toistuvat. Sattumanvaraisuus tarkoittaa sitä, ettei voida etukäteen tietää ketä tai keitä seuraava riski koskettaa vai realisoituko riski ollenkaan esimerkiksi tulevan viiden vuoden ajanjaksolla. On huomioitava myös, että useampi riski voi realisoitua joillekin lyhyen aikavälin aikana, kun toisille pidemmässä ajanjaksossa ei ole tapahtunut mitään, mikä tarkoittaa sattumanvaraisuutta. Kolmas tekijä riskin ominaisuuksissa on vahingon määrä, ja sitä voidaan mitata rahallisesti esimerkiksi pyöräilijän kaatuessa maahan, jos kaatumisen seurauksena pyöräilijä loukkaa itsensä ja joutuu sairaalahoitoon. Tässä esimerkissä vahingon määrä on muodostunut pyöräilijälle aiheutuneista sairaalan hoitokuluista. (Rantala & Pentikäinen 2009, 56–57.)

Riskeihin liittyvien negatiivisten piirteiden lisäksi riski voi olla myös tavoittelemisen arvoista tai jotakin toivottavaa. Lottoamisella on mahdollisuus voittaa suuriakin summia rahaa, vaikka ne paljon todennäköisemmin menetetään tai hyppäämällä benji-hypyn voi sillä saavuttaa unohtumattoman elämyksen, vaikka loukkaantumisen riski on olemassa. Näissä tilanteissa riskiä siedetään, sillä kuluttaja vastavuoroisesti uskoo hyötyvänsä

riskinotosta esimerkiksi saamalla rahavoiton lottoarvasta tai hyppäämällä benji-hypyn ainutkertaisen kokemuksen saamiseksi. (Piekarz, Jenkins & Mills 2015, 4.)

## 2.2 Kuluttajien käsitys riskeistä

Riskien ollessa läsnä päivittäin elämässä, olemme myös päivittäin valintatilanteissa, joissa teemme riskinarviointia myöskin mahdollisesti tiedostamattamme. Ilman tietynlaista riskinottoa elämistemme on käytännössä mahdotonta. Riskinottoa tapahtuu useilla elämänalueilla, ja seuraukset riskeissä ovat useimmiten epävarmoja. (Leikas 2005, 35.)

Peura-Kapasen ja Järvisen (2006) mukaan kuluttajien suhtautuminen riskeihin on vaikutuksissa siihen, kuinka heidän käsityksensä riskistä sekä riskin olemassaolon tiedostaminen koetaan, sillä osa ihmisistä haluaa kokea riskinoton tunnetta ja osa taas haluaa karttaa riskinottoa täysin. Lisäksi tilannesidonnaisuus sekä henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat kuluttajien riskitietoisuuteen. Esimerkiksi vanhempien ihmisten riskikäyttäytyminen on enemmän riskienkattamista, kun taas nuoret ottavat riskejä tarkoituksella helpommin. Tietotasolla on myös merkitys ihmisten riskitietoisuuteen, sillä esimerkiksi asiantuntijoiden riskitietoisuus pohjautuu todennäköisyyksiin, kun maallikoiden riskitietoisuus pohjautuu kokemuksiin ja tunteisiin, mitkä ovat subjektiivisia asioita. Riskitietoisuus perustuu näissä tilanteissa aistien ja pinnallisen ajattelun varaan. Ihmiset tekevät tietoisesti tai tiedostamatta päätöksiä siitä, ovatko mahdollisesti kohdalle tulevat riskit hyväksyttäviä vai ei tai miten riskin realisoituessa tulisi toimia. (Peura-Kapanen ym. 2006, 5–6.)

Riskitilanteissa ihmisten havainnot ja valinnat perustuvat useimmiten epätarkkoihin arvioihin riskin laajuudesta sekä merkittävydestä, mitä on tutkittu tarkemmin päätöksentekotutkimuksissa. Tutkimuksissa on selvinnyt, että riskitilanteissa valinnat perustuvat usein tiettyihin kognitiivisiin "oikopolkuihin" eli heuristiikkoihin. Tämä selittää sen, mikseivät kuluttajat noudata aina riskitilanteissa tarkkaa arviointia, vaan tukeutuvat enemmänkin erilaisiin nyrkkisääntöihin. (Leikas 2005, 8; Peura-Kapanen ym. 2006, 6.) Greenin (2004) mukaan nyrkkisäännöt ovat syy, miksi ihmisten arviot riskin laajuudesta ja merkittävydestä ovat epätarkkoja. Yksi nyrkkisääntöihin kuuluva on vahvistusharha, jossa jo valmiiden ennakkokäsityksien tueksi etsitään ja uskotaan herkästi vastaavankaltaista tietoa ja vältetään päinvastaisia todisteita. Päätökset perustuvat helposti myös valmiiksi mielessä oleviin tietoihin, eikä tällöin välttämättä kiinnitetä huomioita varoitukseen, jos riski koetaan pieneksi. Tämä nyrkkisääntöihin kuuluva saatavuusharha korvaa

arkisemmat riskit ihmisten mielestä, kun esimerkiksi uutiset harvinaisista, mutta draaattisista tapahtumista, kuten terrori-iskuista tai taudeista, ovat pinnalla ajankohtaisuuden vuoksi, mutta eivät ole silti niin todennäköisiä. (Green 2004, 32–34.) Saatavuusharhaa toimintatapana puoltaa myös se, kuinka merkittävä oli hetkellinen muutos ihmisten matkustuskäyttäytymiseen Yhdysvalloissa vuonna 2001 World Trade Centerin romahtamisen jälkeen, kun matkustajat siirtyivät lentokoneesta auton rattiin, vaikka lentokoneessa onnettomuuden todennäköisyys on merkittävästi pienempi mitä maanteillä matkustaessa (Ahteensivu, Koskinen, Kulmala & Havakka 2018, 46).

On tutkittu, että suomalaiset ovat kuitenkin enemmän varovaisia riskinottajia kuin hurjapäitä Mandatum Lifen (2016) teettämän tutkimuksen mukaan. Tutkimukseen vastanneista joka kymmenes arvioi olevansa rohkea tai uhkarohkea riskinottaja ja erittäin tai melko varovaiseksi riskinottajaksi arvioi joka viides vastanneista. Kuitenkin tietoisesti riskinottoa tapahtuu omalla elimistöllä ja liikenteessä, sillä epäterveellisistä elintapojen, liikunnan laiminlyömissä, ylinopeuden ajamisen tai punaisia valoja päin kävelemisen riskinotosta mainitsi joka kolmas vastaajista. (Hämäläinen 2016.)

### 2.3 Kuluttajien riskienhallinta

Kuten tässä työssä on aiemmin mainittu on jokainen käsittelee riskejä ja riskien vaikutuksia eri tavalla. Jotkut haluavat ottaa tietoisesti riskejä, kun taas jotkut pyrkivät välttämään riskinottoa. Tässä työssä on tuotu aiemmin myös esille, että riskitietoisuuteen vaikuttaa esimerkiksi ikä, sukupuoli, ennakkokäsitykset, kokemukset, muiden ihmisten mielipiteet ja niin edelleen. Kuluttajien on pyrittävä jatkuvasti välttämään tai vähentämään riskejä sekä tekemään päätökset niistä riskeistä, joista pystyy selviytymään ja mistä ei (Peura-Kapanen ym. 2006, 16).

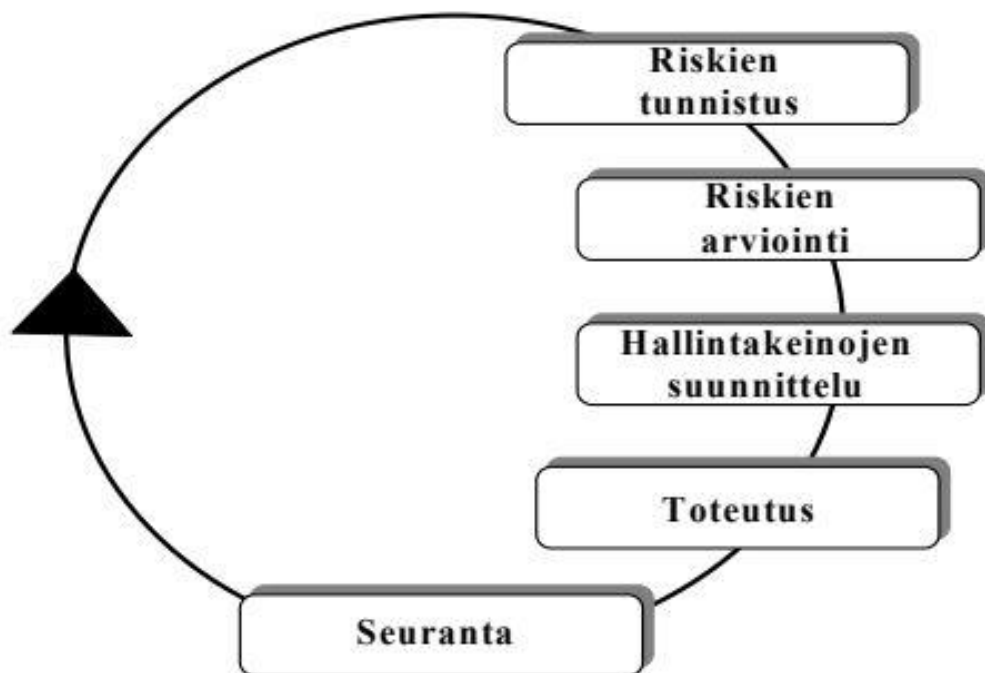
Kuluttajien riskienhallinnan lähtökohtana on tunnistaa riskit sekä niiden arviointi, koska tunnistamattomia riskejä ei pystytä hallitsemaan (Peura-Kapanen ym. 2006, 17). Riskien arviointia varten on tunnistettava jo olemassa olevien riskien suojaustoimenpiteet sekä näiden toimenpiteiden kelpoisuus, mahdollisista riskeistä seuraavien vahinkojen suuruus ja mahdollisten riskien todennäköisyyden arviointi (Peura-Kapanen, Nenonen, Järvinen & Kivistö-Rahnasto 2007, 3). Riskien hallinta ei jää kertaluonteiseksi päätökseksi, vaan kuluttajien tulisi säännöllisesti arvioida potentiaalisten riskitilanteiden vaikutusta ja muokata hallintakeinojaan arvioinnin seurauksena mahdollisten riskien varalle (Peura-Kapanen ym. 2006, 17).

Riskien tunnistamisen ja arvioinnin jälkeen niitä voidaan hallita Ahteensivun, Koskisen, Kulmalan ja Havakan (2018, 31) esittämien menetelmien mukaan:

- riskin välttäminen
- riskin pienentäminen
- riskin siirtäminen
- riskin vakuuttaminen
- riskin ottaminen.

Riskien välttämistä pidetään riskienhallinnan peruskeinona ja riskien välttämiseksi on toimittava huolellisesti sekä varovaisesti. Riskien kokonaisvaltainen välttäminen on harvinaista, sillä esimerkiksi elämäntapojen muutoksella voidaan mahdollisesti pienentää tai kokonaan välttää riskit sairastumiselle, mutta sillä ei pystytä kokonaan poistamaan perimän tai elinympäristön vaikutusta. Riskien siirtämisen yleisin tapa on riskin vakuuttaminen, jossa vakuutusyhtiö kantaa vastuun riskistä. Tietoista riskin ottamista tapahtuu, kun yleensä riskin arvioitu mahdollinen vaikutus ei ole merkittävä, ja tällöin riskistä seuranneet kustannukset voidaan maksaa itse ilman suurempaa vaikutusta elintasoon. (Finanssiala ry 2019; Suominen 2003, 100–102.)

Kuvassa 1 (Peura-Kapanen ym. 2006) on esitetty riskienhallintaprosessin jatkuva toiminta riskien tunnistamiseen ja arviointiin sekä hallintakeinojen suunnitteluun, toteutukseen ja toimenpiteiden seurantaan liittyen. Hallintakeinojen valitsemisen jälkeen lopputuloksena tulisi olla riittävän kattava turva riskien vaikutuksesta jokaisen kuluttajan tarpeiden pohjalta (Ahteensivu ym. 2018, 30).



Kuva 1. Riskienhallintaprosessi (Peura-Kapanen ym. 2006, 16).

Ahteensivu ym. (2018) mukaan riskienhallinnan keinoja voidaan nimittää myös *turvaksi*. Kattavia turvaratkaisuja mainostetaan finanssiyhtiöiden puolesta taaten kuluttajille turvaa, mielenrauhaa sekä vakautta. Kattavat turvaratkaisut ovat hajautettuina monille eri palveluntarjoajille sekä sisältävät moniulotteisia osatekijöitä, jotka pohjautuvat henkilökohtaisista tarpeista, minkä seurauksena *turva*-käsite on erittäin laaja. Keskeisimmät kohdat turvaratkaisujen määrittelyssä ovat kysymykset, joiden kautta pystytään rakentamaan turvaratkaisun sisältö ja kattavuus:

1. "Minkälaista turvaa tarvitsen?"
2. "Mistä saan neuvoja tarpeellisen turvan hankkimiseksi?"
3. "Mikä on kokonaisvaltainen turvaratkaisuni?"
4. "Kuinka päivitän turvani säännöllisesti?"

(Ahteensivu ym. 2018, 30.)

Näiden kysymysten puolesta finanssiyhtiöt antavat lupauksia tarjoamansa turvan puolesta, ja asiakkaat valitsevat ne palveluntarjoajat, jotka kokevat itselleen parhaimmiksi. Esimerkiksi kysymyksessä 2 *turvan* käsitteen laajuus tarkoittaa, etteivät turvaratkaisut tule yhden palveluntarjoajan kautta. Kysymyksen 3 asiakkaan tarpeidenmukainen

ratkaisu huomioi kokonaisuuden sekä ratkaisun optimoimisen jokaisen henkilökohtaisten tarpeiden varalta. (Ahteensivu ym. 2018, 29–30.)

## 2.4 Riskien vakuuttaminen

Tämän työn tutkimusongelma käsittelee koronaviruksesta seurannutta kuolemanriskiä ja sen hallintaa henkivakuutuksen näkökulmasta. Kuolemanriskin riskienhallintakeinona vakuuttamiseen käsitellään syvemmin tämän työn pääluvussa 3. *Kuolemanriski, koronavirus ja henkivakuutus*, ja tämän luvun tarkoitus on kuvata tarkemmin vakuuttamista ja vakuutusta riskienhallintakeinona.

Riskienhallintakeinona riskien vakuuttaminen ei ole vaikutuksissa miltään osin riskiin, vaan on riskin rahoituskeino. Olemassa oleva riskin mahdollisuus ei siis siirry vakuuttamisella pois, vaan riskin vaikutus sekä riskin todennäköisyys on edelleen sama. Vakuutus antaa riskien toteutuessa vain rahoitusmahdollisuuden toteutuneen riskin vaikutusten rahoittamiseksi. (Kekäle, Laitinen & Santanen 2002, 27.) Toimintaperiaate riskien vakuuttamisessa perustuu sopimukseen vakuutusyhtiön ja vakuutuksenottajan välille, jossa vakuutuksenottaja maksaa vakuutusmaksua riskin varalta vakuutusyhtiölle ja riskin toteutuessa vakuutusyhtiö korvaa aiheutuneen vahingon. (Rantala ym. 2014, 70; Alhonsuo, Nisén & Pellikka 2012, 94.)

Riskin suuruus vaikuttaa vakuutuksen vuosimaksuun, sillä varsinkin vapaaehtoisissa vakuutuksissa vakuutusmaksut perustuvat vakuutusyhtiöiden riskien määrittelyyn. Esimerkiksi iäkkäämmän asiakkaan henkivakuutuksen vuosimaksu on suurempi kuin nuoren asiakkaan, koska kuoleman todennäköisyys kasvaa iän mukana. Vakuutukset, jotka korvaavat suuremmalla todennäköisyydellä tapahtuvia riskejä, ovat suhteessa kalliimpia epätodennäköisempien riskien varalta oleviin vakuutuksiin. (Rantala ym. 2014, 73–74.)

Kaikkia riskejä ei kuitenkaan voida vakuuttaa, vaan vakuutuskelpoisen riskin pitää täyttää riskin ennustettavuus, harvinaisuus, riippumattomuus ja stabiliteetti. Riskin ennustettavuus tarkoittaa, että riskin toteutumisen todennäköisyys pystytään arvioimaan riittävän tarkasti, mikä taas mahdollistaa vakuutusmaksun määrittelyn kyseisen riskin varalta. Riskien harvinaisuus tarkoittaa, etteivät riskit voi olla kovinkaan yleisiä tai varmoja, sillä muuten niiden vakuuttaminen ei olisi järkevää vakuutusyhtiön tai vakuutuksenottajan osalta, vaan riskin vakuutuskelpoisuuden edellytyksenä on myös riskin harvinaisuus. Riskin toteutumiseen ei voi vaikuttaa vakuutuksenottaja tai vakuutettu, mikä tarkoittaa

riskin riippumattomuutta. Riskin ennustettavuus, vakaus sekä pysyvyys tarkoittaa riskin stabiliteettia. Mikäli todennäköisyys riskille muuttuu paljon eikä pitkällä aikavälillä tehdyt arvioinnit riskistä ole luotettavia, ei pystytä arvioimaan vakuutusmaksusun suuruutta. (Rantala ym. 2014, 77–80.)

## 3 KUOLEMANRISKI, KORONAVIRUS JA HENKIVAKUUTUS

### 3.1 Kuolemanriski

Kuolema on elämänkulkuun liittyvä henkilöriski, ja se poikkeaa muista henkilöriskeistä, sillä kuoleman vaikutukset kohdistuvat vainajan läheisiin vakuutetun itsensä sijaan. Kuolemasta voi vainajan läheisille tulla vastaan merkittäviä taloudellisia rasitteita, kuten hautajaisista ja kuolinpesänselvityksestä johtuvia kustannuksia. Vanhuusiällä menehtyminen ei muodosta merkittävää henkilöriskiä, jos vainajan varallisuus riittää velkojen maksumiin sekä välittömiin kustannuksiin. (Jokela, Lammi, Lohi & Silvola 2013, 53–54.)

Menehtyminen ennen aikaisesti on yksi merkittävimmistä taloudellisten seurausten aiheuttamista henkilöriskeistä. Vuonna 2018 Tilastokeskuksen kuolemansyytilaston mukaan suomalaisia työkäisiä 15-64-vuotiaita kuoli noin 8 000 ihmistä, mikä oli myös noin 15 prosenttia kaikista vuonna 2018 kuolleista. Vuonna 2018 kuolleista naisista joka kymmenes ja miehistä joka viides oli työkäinen. Suhteutettuna työkäisten kuolemaan on merkittävin ennen aikaisen menehtymisen vaikutus 25-50 ikävuoden välillä. (SVT 2018; Jokela ym. 2013, 54.) Koukonen, Koskinen ja Tammenranta (1986) mainitsevat, että ennen aikainen menehtyminen on merkittävin riski perheen huoltajille. Huoltovastuun taakkaan vaikuttaa avioliitto, lapset ja lasten koulunkäynti, oma yritys, aviopuolison mahdollinen heikko toimeentulo sekä lainat. Ennen aikaisen menehtymisen seurauksena merkittävät taloudelliset haasteet voivat esimerkiksi tarkoittaa omaisuuden realisointia ja elintason laskua. (Koukonen, Koskinen & Tammenranta 1986, 67–68.)

SVT:n julkaiseman tilaston (Taulukko 1.) sekä Kuolemansyyt-verkkojulkaisun (SVT 2018) mukaan eniten työkäisiä vuonna 2018 menehtyi kasvaimiin ja verenkiertoelimistön sairauksiin, vaikkakin työkäisten kuolleisuus on vähentynyt viimeisen kymmenen vuoden aikana eniten verenkiertoelimistön sairauksissa sekä tapaturmissa. Työkäisten kuolleiden määrä on myös vähentynyt neljänneksellä viimeisen kymmenen vuoden aikana. Sukupuolten välinen kuolleisuusero on kaventunut, sillä miesten kuolleisuus on pienentynyt viimeisen kymmenen vuoden aikana naisia enemmän, mutta silti miehillä kuolemanriski on kuitenkin nykypäivänä yli kaksinkertainen naisiin verrattuna. (SVT 2018.)

Taulukko 1. Työikäisten (15–64-vuotiaiden) kuolemansyy rakenne 2018 (SVT 2020).

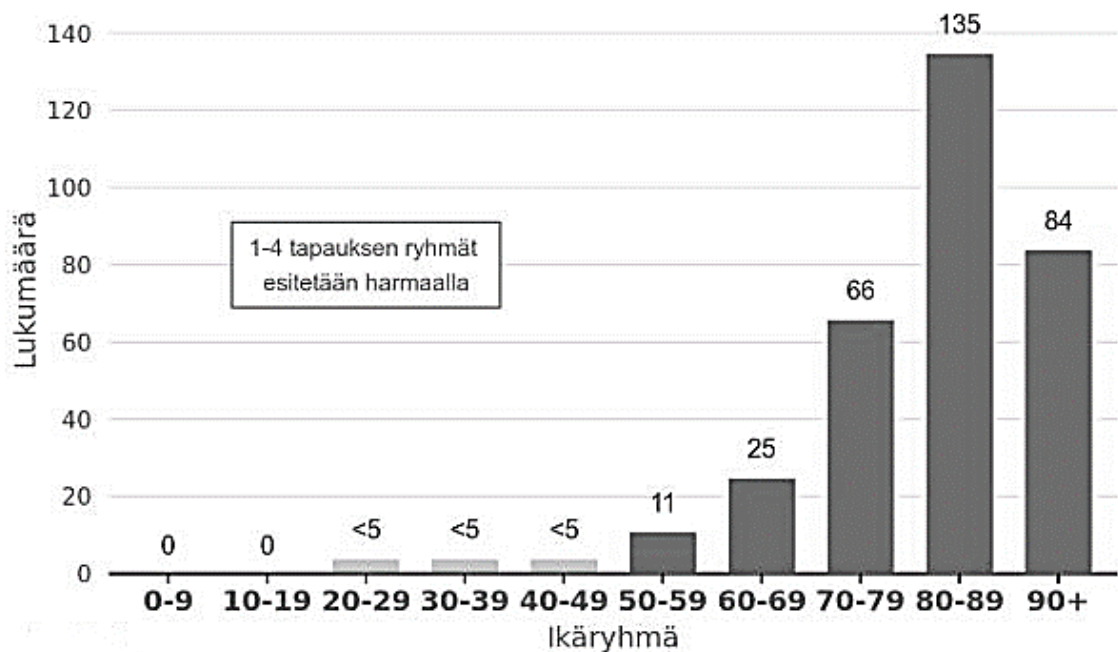
54-luokkainen aikasarjaluokitus	Yhteensä	Miehet	Naiset	Yhteensä	Miehet	Naiset
	Kuolleita	Kuolleita	Kuolleita	%	%	%
<b>Kuolleita yhteensä</b>	<b>7 827</b>	<b>5 274</b>	<b>2 553</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Kasvaimet	2 369	1 257	1 112	30	24	44
Verenkiertoelinten sairaudet	1 708	1 338	370	22	25	14
Hengityselinten sairaudet	176	109	67	2	2	3
Alkoholiperäiset taudit ja tapaturmainen alkoholimyrkytys	1 032	790	242	13	15	9
Tapaturmat (pl. alkoholimyrkytykset)	777	600	177	10	11	7
Itsemurhat	601	454	147	8	9	6
Muut kuolemansyyt	1 164	726	438	15	14	17

Kolmanneksi yleisin kuolemansyy työikäisillä 15–64-vuotiailla ovat tapaturmat. Vakavia tapaturmia sattuu etenkin miehille ja usein niihin liittyy myös päihteet, kuten taulukosta 1. voidaan päätellä. Jokela ja ym. (2013) mainitsevat, että tapaturmaista kuolemaa voidaan pitää erityisriskinä, sillä henkilö ei ole välttämättä ehtinyt varautua kuolemaansa ja tapaturmainen kuolema aiheutuu äkillisesti sekä välittömästi. Lisäksi tietyissä ikäluokissa todennäköisyys menehtyä tapaturmaisesti on suurempi, kuin sairaudesta johtuva menehtyminen ja esimerkiksi 15-29-vuotiailla todennäköisyys tapaturmaiselle kuolemalle on moninkertainen verrattuna sairausperäisiin kuolemiin. (Jokela ym. 2013, 56.)

### 3.2 Koronaviruksen vaikutus kuolleisuuteen Suomessa

Kiinassa joulukuussa vuonna 2019 todettiin uuden aiemmin tuntemattoman koronaviruksen aiheuttamia keuhkokuumeetapauksia. Koronaviruksen nimeksi annettiin SARS-CoV-2 ja nimitys pohjautuu sukulaisviruksen, SARS-koronaviruksen nimestä. Koronaviruksen aiheuttaman taudin nimitys on COVID-19, joka tulee sanoista corona, virus ja disease. (THL 2020a.) Koronavirus on levinnyt epidemiasta maailmanlaajuisesti ja maailman terveysjärjestö WHO on julistanut koronaviruksen pandemiaksi vuoden 2020 maaliskuussa (Anttila, 2020).

Uuden koronaviruksen oireet muistuttavat alkuvaiheessa virusinfektion oireita, mitkä voivat olla kuumetta, yskää, hengenhädistystä, lihaskipuja, väsymystä ja nuhaa. Koronavirus aiheuttaa hengitystieinfektioita ja valtaosa sairastuneista sairastaa lievän taudin, mutta pienellä osalla sairastuneista infektio on ollut vakava. (THL 2020a; Anttila, 2020.) Kirjoittaessani tätä opinnäytetyötä on Suomessa 21.7.2020 mennessä todettu koronavirukseen sairastuneita 7 340 henkilöä, joista koronavirukseen liittyviä kuolemia on raportoitu 328 kappaletta (THL 2020b). Ilmoitettujen lukujen puolesta voidaan laskea, että koronavirukseen on menehtynyt noin 4,5 prosenttia sairastuneista, mikä tarkoittaa, että koko Suomen väestöstä koronavirukseen on menehtynyt noin 0,006 prosenttia.



Kuvio 1. Koronavirukseen menehtyneiden ikäjakauma, (THL 2020b).

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL) päivittää tilastoja Suomessa todetuista koronavirus-tartunnoista sekä -kuolemista ja kuviossa 2. on näkyvissä THL:n verkkojulkaisun mukaan ikäjakauma koronavirukseen menehtyneistä. Tarkempaa tietoa menehtyneistä kerrotaan myös THL:n verkkojulkaisussa ja menehtyneistä yli 90 prosenttia oli ollut yksi tai useampi pitkäaikaissairaus. Koronavirukseen menehtyneiden mediaani-ikä on tällä hetkellä 84 vuotta ja verkkojulkaisussa todetaan myös, että työikäisten kuolemantapaukset koronavirukseen ovat hyvin harvinaisia eikä ole todettu yhtään lasten tai nuorten kuolemantapausta johtuen koronavirukseen sairastumisesta. (THL 2020b.)

## **Koronaviruksen vaikutus kuluttajien ostokäyttäytymiseen**

Kuluttajien ostokäyttäytyminen muuttui Suomessa koronarajoitusten tultua voimaan ja huoli koronaviruksen leviämisestä ja sen vaikutuksista johti siihen, että osa suomalaisista hamstrasi esimerkiksi wc-paperia ja kuivaruokatuotteita. Kuluttajat varautuivat koronaviruksen rajoittamiseen tarkoitettujen toimenpiteiden alussa poikkeusoloihin yli ostohetkensä tarpeiden etätyöskentelyä, mahdollisen karanteenin ja liikkumisrajoitusten varalle. (Nyrhinen, Rantala, Šilinskas, Tuominen & Wilska 2020, 37.)

Kulutuksen siirtymistä verkko-ostoksiin on ollut nähtävissä koronaepidemian aikana ja Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksessä (2020) esimerkkejä muutoksesta voidaan tulkitella muun muassa verkkoapteekkien myyntimäärien kasvun ja ruuan kuljetuspalveluiden lisääntyneen käytön osalta (KKV 2020, 13). Koronaviruksen puhkeaminen on vaikuttanut kuluttajien ostokäyttäytymiseen henkivakuutuksen verkko-ostojen kasvun muodossa ja Finanssialan 3.6.2020 julkaisemassa podcast-jaksossa henkivakuutusyhtiö Kalevan toimitusjohtaja Timo Laitinen kommentoi verkko-ostojen selvää kasvua henkivakuutuksissa koronaviruksesta uutisoimisen jälkeen, kun suomalaiset alkoivat itse aktiivisesti ostamaan henkivakuutuksia verkosta. Samassa podcast-jaksossa Henki-Fennian myynti- ja asiakkuusjohtaja Kari Wilen mainitsee useamman kymmenen prosentin kasvua henkivakuutuksien osalta, missä huomio keskittyy verkon kautta ostetuissa vakuutuksiin, kun asiakkaat ovat tajunneet tilanteensa henkivakuutuksen tarpeen osalta ja toimivat sen mukaan. (Finanssiala 2020.)

Gigerenzrenin (2015) mukaan median uutisointi kriiseistä kuten SARS, lintuinfluenssa, terroristit, tulvat tai muut sairaudet ja tuhot aiheuttavat ahdistusta kuluttajassa mihin vaikuttaa uutisten otsikointi todellisista ja kuvitelluista kauhistuttavista tuhoista. Uutisointi pahimman skenaarion korostamisella syrjäyttää tasapainoista arviointia riskistä, mutta osoittaa myös, kuinka kriisistä on kerrottava etteivät ihmiset joudu paniikkiin. Kammorisikin pelko kuuluu ihmisluontoon ja media hyödyntää tätä pelkoa ja saa meidät murehtiin. (Gigerenzren 2015, 245-246, 252.) Suomessa uutisointi koronaviruksesta huhtikuussa kosketti lähes puolta (48%) kaikessa toimituksellisen median jutuissa ja mainintoja uutisissa koronaviruksesta ajalla 1.1.-30.4.2020 tehtiin 207 454 kappaletta (Kranjc 2020).

### 3.3 Henkivakuutus

Johdannossa kohdassa 1.2.1. määriteltiin tässä työssä henkivakuutuksen käsitteeksi Rantalan ja Kivisaaren. (2013) käyttämä suppea määritelmä riskihenkivakuutuksesta, mistä vakuutuskorvaus maksetaan vakuutetun menehtyessä ja tämän alaluvun tarkoitus on selventää laajemmin henkivakuutuksen sisältöä ja mahdollisia syitä henkivakuutuksen hankinnalle yhtenä kuluttajien riskienhallintakeinona. (Rantala ym. 2014, 467–468.)

Kuten aiemmin tässä työssä on todettu, että kuolemasta voi vainajan läheisille seurata merkittäviä taloudellisia haasteita mihin on vaikutuksissa vaikuttaa menehtyneen vastuut esimerkiksi alaikäisistä lapsista, lainojen lyhennyksestä tai yritystoimintaa kohtaan. Henkivakuutus tuo siis turvaa kuolemantapauksissa lähiomaisten toimeentulolle. Henkivakuutuksen korvaussummalla on mahdollista varmistaa, etteivät lähiomaiset joudu vaikeuksiin vakuutetun kuoleman jälkeen. Henkivakuutuksen edunsaajalla on mahdollisuus käyttää vakuutuksesta maksettu korvaussumma haluamallaan tavalla, esimerkiksi lainan pois maksamiseen, perintöverojen maksuun tai turvaamaan toimeentuloa. (Fine 2016.)

Henkivakuutuksia kuoleman varalta on tarjolla vakuutusienantajilla kuluttajille muutamien vaihtoehtojen varalta vakuutusturvan kattavuuden osalta, sillä vakuutuksena riskihenkivakuutus on varsin yksinkertainen (Jokela ym. 2013, 143). Henkivakuutuksella voidaan varautua tapaturman tai sairauden aiheuttamaan kuolemaan ja vakuutus sopimus henkivakuutuksesta voidaan solmia yksilöturvana, jolloin henkivakuutus koskee yhtä henkilöä kuoleman varalta tai pariturvana, jolloin henkivakuutukselle määritelty korvaussumma koskettaa pariskuntaa. Huomioitavaa on myös, että henkivakuutuksen vakuutusmaksu pariturvana on edullisempi, kuin esimerkiksi henkivakuutus yksilöturvana molemmille puolisoista. Henkivakuutuksen korvaussumma voidaan hankkia tasasummaisena tai alenevasummaisena. Tasasummainen korvaussumma tarkoittaa sitä, että henkivakuutuksesta maksettava korvaus on kiinteä koko vakuutus sopimuksen voimassaoloajan, kun alenevasummaisesta henkivakuutuksen korvaussumma laskee vuosittain koko vakuutus sopimuksen ajan. Vakuutusmaksu henkivakuutuksessa määräytyy vakuutetun tai vakuutettujen kuolevuudesta ja kuinka vakuutus enantajat arvioivat tuota riskiä. Esimerkiksi ikä, vakuutus määrän suuruus ja terveydentila voivat vaikuttaa henkivakuutuksen vakuutusmaksun muodostumiseen. Tasasummaisessa henkivakuutuksessa kuolevuuden riskin kasvaessa vakuutetun iän puolesta nousee myös henkivakuutuksen vakuutusmaksu vuosittain, kun taas alenevasummaisesta henkivakuutuksen vuosimaksu

pysyy samana vuodesta toiseen ainoastaan korvaussumma pienentyy vuosittain. (Fine 2016; Jokela ym. 2013, 143–144.)

### 3.3.1 Henkivakuutuksen tarpeen määrittely

Välittömät taloudelliset vastuut liittyvät kuolemaan ja tavallisimmat menot muodostuvat hautaamisesta, muistotilaisuuden järjestämisestä, perunkirjoituksesta, perinnönjaosta ja perintöverosta. Menehtyneellä voi olla myös velkaa tai muita sitoumuksia joiden säilyttäminen jälkeläisten kannettaviksi tai näistä vapautuminen vainajan omaisuuden tarpeettomalla ja mahdollisesti epäedullisella realisoinnilla muodostavat lähtökohdan henkivakuutuksen korvaussumman määrän arvioimiselle. Henkivakuutuksen riittävä korvaussumma pitäisi sisällään kotitalouden vuosityöansiot, kotitalouden velat yhteenlaskettuna sekä 20 000 euroa alaikäistä lasta kohti. (Jokela ym. 2013, 83-84; Oksanen 2019.)

Valtion taloudellisen tutkimuskeskuksen vuonna 2007 toteuttaman tutkimuksen perusteella on selvitetty suomalaisten henkivakuutuksen turvavajetta, mikä on merkittävä keskimäärin noin 126 000 euroa. Lapsiperheissä, joiden taloudesta vastuussa ovat nuoret huoltajat on henkivakuutuksen turvavaje huomattavasti suurempi, keskimäärin noin 230 000 euroa. (VATT keskustelualoite 424/2007.)

Finanssialan teettämässä vuoden 2016 vakuutustutkimuksessa vastaajista 57 prosenttia arvioi, että on välttämätöntä varautua henkivakuutuksella perheen huoltajan kuolemaan. Vuoden 2018 Finanssialan vakuutustutkimuksen vastaajista henkivakuutuksesta pidettiin aiempaa välttämättömämpänä ja vastaajista 60 prosenttia piti varautumista henkivakuutuksella perheen huoltajan kuolemaan tärkeänä. Vuoden 2018 vakuutustutkimuksessa vastaajista peräti 70 prosenttia myös arvioi ettei lakisääteinen sosiaaliturva ole riittävä puolison kuollessa. (Finanssiala 2018; Finanssiala 2016.)

Finanssialan vakuutustutkimuksen (2018) mukaan vapaaehtoisessa henkivakuutuksessa on useimmiten korvaussummana yli 50 000 euroa, kuin alle 50 000 euroa. Tutkimukseen vastaajista 20 prosentilla henkivakuutuksen korvaussummana on alle 25 000 euroa. Verrattuna Finanssialan vuoden 2016 vakuutustutkimukseen on kahdessa vuodessa yli 50 000 euron henkivakuutusten määrä kasvanut yhdeksällä prosentilla, sillä yli 50 000 euron korvaussumma henkivakuutuksissa oli 28 prosentilla vastaajista vuoden 2018 tutkimuksessa, kun vuoden 2016 yli 50 000 euron korvaussumma henkivakuutuksessa oli vain 19 prosentilla vastaajista. (Finanssiala 2018; Finanssiala 2016.)

### 3.3.2 Maslow'n tarvehierarkia

Jokela ym. (2013) mainitsevat ihmisen tarpeita kuvaavan Abraham Maslow'n tarvehierarkian (Kuva 2.) määrittelemään vakuutusten kysyntää. Maslow'n tarvehierarkia on yksi kuuluisin ja käytetyin motivaatioteoria ja teoria keskittyy viiteen ihmisen tarpeeseen.



Kuva 2. Maslow'n tarvehierarkia (Latham 2012, 33–34).

Maslow'n tarvehierarkiassa toisena tulee turvallisuuden tarpeet, jota henkilövakuutuksen mukaan lukien henkivakuutuksen hankinta ensisijaisesti tyydyttää. Henkivakuutuksella voidaan osoittaa myös välittämistä tai saada arvostusta, joka vastaa myös Maslow'n tarvehierarkiassa kolmatta ja neljännettä porrasta eli sosiaalista tarvetta sekä arvostetuksi tulemisen tarvetta.

Turvallisuuden tarvetta on mahdollista tyydyttää myös muilla keinoilla eikä tarve synnytä välitöntä halukkuutta hankkia henkivakuutusta. Tarve voi olla tiedostamatta ennen kuin

ajatellaan esimerkiksi kuoleman mahdollisuutta ja näissä tilanteissa oleellinen asia on pohtia, kuinka saada asiakas hankkimaan juuri henkivakuutus. (Jokela ym. 2013, 77–78.)

## 4 TUTKIMUS

Tässä luvussa käydään läpi tämän työn tutkimusongelmia sekä tutkimusmenetelmiä. Luvussa kerrotaan myös kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimusaineiston keräämisestä ja tutkimuksen luotettavuudesta sekä luotettavuuteen vaikuttavista tekijöistä. Lisäksi tässä luvussa käydään läpi kaikki tutkimuksessa esitetyt kysymykset, vastausvaihtoehdot ja kyselylle saadut vastaukset. Syitä kyselyn erilaisille vastauksille analysoidaan ristiintaulukoinnin pohjalta.

Työskentelen itse vakuutusosalalla ja toimenkuvanani on vakuutusten mukaan lukien henkivakuutusten myynti kuluttaja-asiakkaille. Koronaviruksen puhkeamisen jälkeen sekä siitä uutisointia seuranneena ja muun muassa Ylen, MTV3:n ja Kauppalehden uutisia lukeneena koronaviruksen vaikutuksesta henkivakuutusten myyntiin syntyi itselleni ajatus lähteä tutkimaan aihetta syvällisimmin. Keskustelin opinnäytetyöni aiheesta toimeksiantajani kanssa ja aiheen ollessa todella ajankohtainen koskettaen koko vakuutusalaan allekirjoitimme opinnäytetyösopimuksen nopeasti. Koronaviruksen tuoma muutos asiakkaiden ostokäyttäytymiseen koskettaa myös minua työntekijänä vakuutusosalalla, koska työssäni keskustelen päivittäin asiakkaiden kanssa henkivakuutuksesta, jonka takia tutkimuksen aihe on minulle henkilökohtaisesti todella mielenkiintoinen.

### 4.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Tutkimusta ei voida tehdä ilman ongelmaa ja lähtökohtana tutkimukselle voidaan pitää tutkimusongelman määrittelyä tai ongelman muotoilua. Määrittely ja rajaaminen tutkimusongelmalle on tärkeää, sillä se muodostaa rungon koko tutkimusprosessille. Tutkijan on kyettävä perustelemaan tutkimuksen aihe tieteellisiä menetelmiä ja lähestymistapoja hyväksi käyttäen sekä perustella tiedonkeruun tarpeellisuutta tutkimusongelmaa kohtaan. (Kananen 2015, 45–46; Helsingin yleisen valtio-opin laitos 2006.) Lähtökohtana tässä tutkimuksessa on selvittää koronaviruksen vaikutusta asiakkaissa henkivakuutuksen ostopäätöstä koskien. Tämän tutkimuksen avulla luodaan myös opinnäytetyön toimeksiantajalle toimenpidelistaus kyselyn vastauksien perusteella, kuinka vakuutusyhtiön tulisi olla asiakkaisiin yhteyksissä mikäli vastaava kriisi puhkeaisi.

## 4.2 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin eli määrällisiin ja laadullisiin menetelmiin. Tutkimusmenetelmiä on olemassa useita ja kyseiset menetelmät täydentävät toisiaan ja niiden erottelu tarkasti on vaikeaa. Tutkijan on pohdittava mitä tutkimusmenetelmää hyödyntäen tutkimusongelmaan saisi parhaiten ratkaisun. Kerättävä aineisto, tarvittavat tiedot ja aineiston sekä tiedonhankinnan keräämisen toteuttamistavat on oltava tutkijalla tiedossa. Kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät korostavat halutun aiheen mittaamista niillä menetelmillä, mistä muodostuu numeerinen tulos. Määrällistä tutkimusmenetelmää hyödyntävät tutkimukset toteutetaan useasti erilaisten kyselyiden avulla. Strukturoidut eli suljetut kysymykset helpottavat tulosten käsittelyä, sillä kyselyyn vastatessa ei vastaajan tarvitse nähdä paljoa vaivaa vastaamiseen. Kyselyn tuloksista muodostuva aineisto muodostuu numeerisessa muodossa, kun käytetään suljettuja kysymyksiä minkä jälkeen aineistoa on mahdollista analysoida tilastollisin menetelmin ja selvittämään yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Datan keruu erilaisilta ihmisiltä ja sen pohjalta tehdyt johtopäätökset ennalta päätetyssä ilmiössä on yksi kvantitatiivisen tutkimuksen keskeisimmistä piirteistä. Kvantitatiivisen tutkimuksen muita keskeisiä piirteitä ovat esimerkiksi aiemmissa tutkimuksissa käytetyt teoriat ja niistä muodostuneet johtopäätökset. Tutkimuksen kohderyhmä eli perusjoukko tulisi rajata mahdollisimman hyvin ja ensisijaisesti sen tulee soveltua numeeriseen mittaamiseen. Tulosten pätevyys on oltava nähtävissä perusjoukosta sekä tutkimusta varten otetaankin usein perusjoukosta otos. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 131-133, 135–136.)

Lähtökohtana kvalitatiiviselle tutkimukselle on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimusmenetelmän pyrkimyksenä on enemmän tosiasioiden löytäminen ja paljastus, kuin olemassa olevien väitteiden todentaminen. Tutkimuksen kohteen mahdollisimman kokonaisvaltainen kuvaus on yksi laadullisen tutkimuksen tunnuspiirteitä. Tiedonkeruun keinoina voidaan hyödyntää esimerkiksi haastatteluja, havainnointia, lomakkeita tai testejä ja tiedonkeruun välineenä on kvalitatiivisessa tutkimuksessa yleensä ihminen. Tutkimuksen kohderyhmän valinta tehdään usein tarkoituksenmukaisesti, eikä sattumanvaraisesti. Kvalitatiivinen tutkimus on tutkimusmenetelmänä joustava ja sen tutkimussuunnitelma saattaa muotoutua tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi ym. 2007, 156–157; Kananen 2015, 128–129, 132.)

Tutkimuksissa pyritään välttämään lähtökohtaisesti virheitä ja silti jokaisen tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida useita

eri mittaus- ja tutkimustapoja hyödyntäen ja tutkimuksissa pyritään myös aina arvioimaan sen luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2007, 226.) Tutkimuksen tarkoituksena on hankkia luotettavaa tietoa ja hyvän tutkimuksen toteutus perustuu luotettavuuteen. Tärkeitä piirteitä tutkimukselle ovat rehellisyys ja puolueettomuus sekä tutkimuksen tulee olla toistettavissa. (Heikkilä 2014, 27.)

Tutkimuksen mittaustulosten toistettavuudesta vastaa tutkimuksen reliabiliteetti. Reliabiliteetin mittauksella saadaan varmistettua ettei tutkimus anna sattumanvaraisia tuloksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.) Yhdessä reliabiliteetin kanssa ilmoitetaan ne mahdolliset tekijät, jotka voivat aiheuttaa tutkimuksessa mittavirheen. Reliaabeliuden todentaminen voidaan osoittaa esimerkiksi tutkimuksen uudestaan tekemisellä ja tulosten ollessa vastaavat voidaan tutkimusta pitää luotettavana. Mikäli tutkimuksessa mitataan yksittäisiä tuloksia saattaa tutkimuksen olosuhteet vaihdella ja silloin tutkimuksen toistettavuuden merkitys korostuu. Mikäli tutkimuksessa mitataan tuloksia kyselytutkimuksesta suuremmalle kohderyhmälle on mittausvirheen mahdollisuus pienempi ja reliabiliteetin kannalta tutkimuksen toistettavuuden arvo vähäisempi. (Hiltunen 2009.)

Toinen tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite on tutkimuksen validiteetti. Validiteetti auttaa selvittämään miten hyvin tutkimusongelmat ja -tavoitteet on saavutettu eli mitä tutkimuksessa on luvattu. Triangulaation avulla arvioidaan tutkimuksen validiteettia ja triangulaation mukaan luotettavuuden käsittelyssä voidaan hyödyntää useita eri näkökulmia. Tutkimuksen luotettavuutta on mahdollista käsitellä tutkijan, teorian, tutkimusaineiston sekä tutkimusmenetelmien näkökulmista. (Tuomi ym. 2009, 136, 142.) Kyselytutkimuksien vastausten analysoinnissa on huomioitava myös mahdollisuus, että vastaajien tulkinta esitettyihin kysymyksiin voi vaihdella ja tällöin vastaus koskee täysin eri asiaa. Mikäli vastausten analysointi tapahtuu tutkijan oman ajatusmallinsa mukaan tuloksia ei välttämättä voida myös pitää luotettavina. (Hirsjärvi ym. 2007, 227–228.)

#### 4.3 Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä hyödynnettiin sähköistä kyselylomaketta. Kysymykset suunniteltiin mahdollisimman yksinkertaisiksi, jotta kysymysten tulokinnassa vastaajille ei syntyisi väärinymmärryksiä sekä kysymyksen muotoilu pohjautui melko pitkälti toimeksiantajan toiveisiin. Kyselyn toteuttamisen osalta tein yhteistyötä toimeksiantajani vakuutusyhtiö X:n liiketoiminnan kehittämiseen kuuluvan asiantuntijan kanssa, jossa kyselyn toimivuus tarkastettiin.

Kyselyn julkaisuajankohta oli 10.6.2020 ja vastausaikaa kyselylle oli 19.6.2020 asti. Kyselyn yhteydessä julkaistiin myös saatekirje vastaajille: *"Hei, olen Lasse Leinonen tradenomiopiskelija Turun ammattikorkeakoulusta. Kirjoitan opinnäytetyötä koronaviruksen vaikutuksesta asiakaskäyttäytymisen muutokseen henkivakuutuksen harkinnan ja ostamisen osalta ja toivon, että voisitte vastata oheiseen kyselyyn auttaen minua opinnäytetyöni tekemisessä. Kiitos ajastanne! Ystävällisin terveisin ja mukavaa kesää toivottaen, Lasse Leinonen, Turun amk"* Kyselyn vastausajan päättymisen lähestyessä ei välitetty erikseen kohderyhmälle muistutusviestiä, vaan ainoaksi viestiksi kohderyhmälle kyselystä välittyi kyselyn julkaisussa lähetetty sähköposti.

Kohderyhmä vastaanotti saatekirjeen ja linkin kyselyyn sähköpostitse ja sähköpostiviestissä olevan linkin kautta oli pääsy erilliselle verkkosivustolle vastaamaan kyselyyn. Kohderyhmän sähköpostiosoitteet olivat tiedossa vakuutusyhtiö X:n tietokannassa, sillä vastaajat kuuluvat vapaaehtoisesti vakuutusyhtiö X:n palveluiden ja vakuutusten kehitystoimintaan.

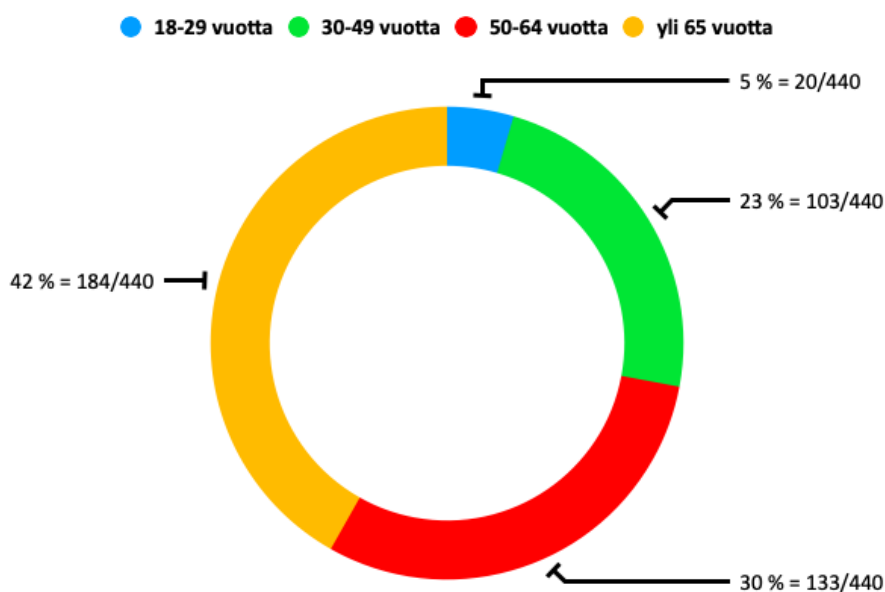
Kyselylomakkeessa (Liite 1.) oli yhteensä seitsemän kysymystä ja kaikki kyselyn kysymykset olivat monivalintakysymyksiä. Kyselyn viimeinen kysymys piti myös sisällään jokaiselta vastaajalta avoimen kommentin riippumatta vastausvaihtoehdon valinnasta. Avoimissa kysymyksissä on luonnollisesti enemmän työtä niiden käsittelyn ja analysoinnin osalta verrattuna monivalintakysymyksiin, mutta avoimia kysymyksiä hyödyntäen saatiin syvällisempää lisätietoa tutkimukseen ja tarkentaa monivalintakysymyksien vastauksissa esiintyneitä asioita. Kyselyn lopussa annettiin vielä vastaajille mahdollisuus jättää avoin kommentti kyselyn aiheeseen liittyen.

#### 4.4 Kysymykset

Kyselyyn vastanneita oli yhteensä 440 henkilöä. Vastanneet ovat vapaaehtoisesti mukana vakuutusyhtiö X:n toiminnan kehittämisessä ja merkittävällä osalla vastaajista on voimassaoleva asiakassuhde vakuutusyhtiö X:n kanssa. Vastaajat ovat luovuttaneet itsestään taustatietoja liittyessään vakuutusyhtiö X:n palveluiden ja tuotteiden kehitystoimintaan ja vastaajien taustatiedot olivat vastausten yhteydessä nähtävillä, jonka johdosta vastaajien taustatietoja ei ollut tarve kysyä kyselylomakkeessa.

#### 4.4.1 Vastaajien taustatiedot

Vastaajien luovuttamista taustatiedoista saatiin selville tutkimusta varten vastaajien ikäjakauma (kuvio 2.) sekä vastaajien sukupuoli, työtilanne ja asuinpaikkakunta. Vastaajien taustatietojen avulla on mahdollisuus etsiä kyselyn monille vastauksille tulkintoja.



Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma, n = 440.

Vastaajien selkeä enemmistö sijoittui ikävuosien 30-64 välille. Voidaan olettaa, että kyseisen ikävuosien välillä olevilla on karttunut elämän tuomaa kokemusta ja he haluavat hyödyntää ja jakaa näkemyksiään olemalla toisia ikäryhmiä aktiivisemmin osallisena vapaaehtoisesti vakuutusyhtiö X:n palveluiden ja vakuutuksien kehitystyössä mukana. Vastaajista 18-29-vuotiaita oli yhteensä 20 henkilöä ja näiden ikävuosien osuus kyselyssä jäi vähäiseksi, joten tämän ikäryhmän tuloksia ei voida yleistää liikaa.

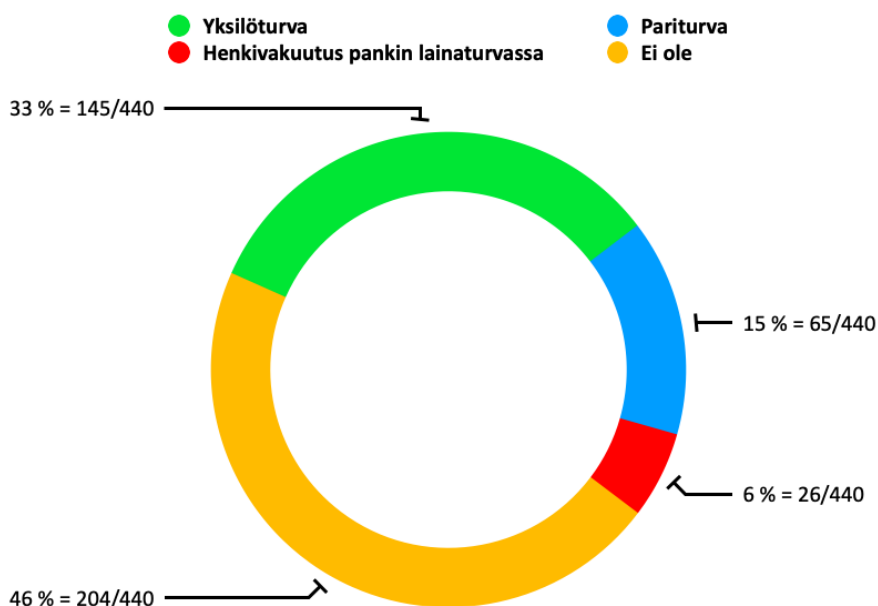
Tiedolla vastaajien sukupuolijakaumasta on tarkoitus selvittää eroavaisuuksia eri sukupuolten vastausten välillä. Kyselyyn vastaajista noin kaksi kolmasosaa oli miehiä ja yksi kolmasosa oli naisia. Työtilanteen osalta vastaajista yli puolet oli palkkatyössä koko- tai osa-aikaisena ja eläkeläisiä vastaajissa oli hieman yli 35 prosenttia, mikä on kohtalaisen suuri osuus. Yrittäjien sekä opiskelijoiden osuus kyselyyn vastaajissa on erittäin vähäistä eikä niihin liittyviä vastauksia voida yleistää liikaa. Kyselyyn vastaajista 172 asuu Uudellamaalla, mikä on ylivoimaisesti edustetuin vastaajien asuinpaikkakunta ja toiseksi

eniten vastaajia, 52 henkilöä asuu Varsinais-Suomessa. Yksi kyselyyn vastaajista asuu ulkomailla.

#### 4.4.2 Kysymys henkivakuutuksesta

Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin kyselyyn vastanneiden vakuutusturvan nykytilanne henkivakuutuksen voimassaolon suhteen. Vastausvaihtoehdoiksi henkivakuutuksen voimassaolon suhteen annettiin henkivakuutuksen ollessa voimassa yksilöturvana tai pariturvana, henkivakuutus sisältyy pankin lainaturvaan tai henkivakuutusta ei ole tällä hetkellä ollenkaan.

Pankin myöntämä lainaturva voidaan mieltää myös henkivakuutuksena, sillä Tuttavaisen (2017) mukaan lainaturvan sisältö yleisimmin pitää sisällään kuolemantapauksissa turvan lainan takaisinmaksusta luotonantajalle. Lainaturva on suosittu valinta turvaamaan asuntolainan takaisinmaksua, mutta sitä valitaan myös kulutusluottojen yhteydessä. Lainaturva eroaa tavallisesta riskihenkivakuutuksesta, siten että se hankitaan yhdessä lainan kanssa ja on mitoitettu kattamaan otettua lainan määrää sekä edunsaajaksi lainaturvaan määritellään luotonantaja. (Tuttavainen, 2017.)



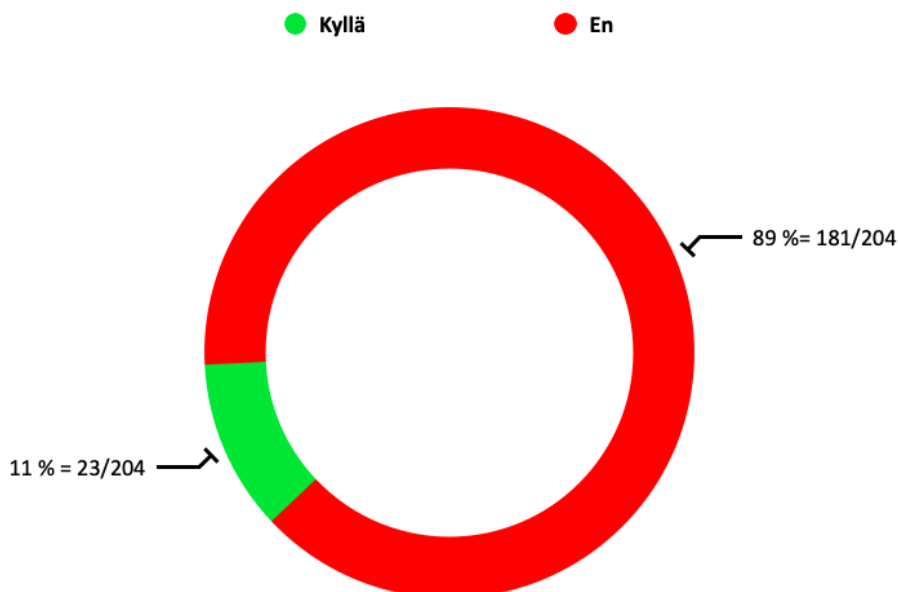
Kuvio 3. Onko sinulla tällä hetkellä henkivakuutus? n = 440

Vastaajista joka toisella on voimassa henkivakuutus yksilöturvana, pariturvana tai pankin myöntämässä lainaturvassa. Henkivakuutus hieman yli 50:llä prosentilla kaikista vastaajista on merkittävä lukema, sillä kuten aiemmin tässä työssä on todettu suomalaisten henkivakuuttamisen taso ja lukumäärät eivät vastaa tarvetta. Tämän lukeman taustalla voi olla vastaajien kuuluminen vakuutusyhtiö X:n toiminnan kehittämiseen ja kyselyyn vastaajat voivatkin täten olla keskimääräistä enemmän tietoisia riskeistään ja niiden vakuuttamisesta.

Noin kolmannella vastaajista henkivakuutus on voimassa yksilöturvana, mikä oli suosituin henkivakuutuksen muoto. Ikäjakautuksen osalta henkivakuutukseen yksilöturvana on varautunut peräti 65 prosenttia kaikista 18-29-vuotiaista vastaajista. Merkittävää on myös se, että samassa ikäryhmässä henkivakuutuksia pariturvana on kaikista vähiten, vain viidellä prosentilla kaikista vastaajista. Tälläkin tuloksella voidaan perustella niitä tutkimuksia, joissa on tutkittu suomalaisten pariskuntien perheenperustamisen iäkiä, jotka ovat olleet nousussa viime vuosina ja tällöin tarvetta henkivakuutukselle pariturvana ei välttämättä koeta tarpeelliseksi. Kyselyyn vastanneista yli 65-vuotiaista ei henkivakuutusta ole 66 prosentilla. Eläkkeellä oleville henkivakuutuksen tarve on jo merkittävästi vähäisempää, kuin esimerkiksi alaikäisten huoltajalle, jolla on lainaa maksettavana, kuten tämän työn teoriassa on perusteltu. Näin ollen yli 66 prosentin osuutta yli 65-vuotiaista ollen ilman henkivakuutusta ei voida pitää yllättävänä, vaan ennemmin odotettuna osuutena.

#### 4.4.3 Kysymys henkivakuutuksen ostamisen harkinnasta

Kyselyn toinen kysymys suunnattiin vastaajille, jotka olivat ensimmäisessä kysymyksessä ilmoittaneet ettei heillä ole henkivakuutusta. Kysymyksessä kysyttiin henkivakuutuksen ostamisen harkintaa viimeisimmän puolen vuoden ajalta. Kysymyksellä haluttiin saada selville kuinka moni vastaajista oli edes harkinnut henkivakuutuksen ostamista alkuvuonna koronaviruksesta uutisoinnin jälkeen. Henkivakuutuksen ostopäätöstä koronaviruksen seurauksena käsitellään vielä tarkemmin neljännessä kysymyksessä.



Kuvio 4. Oletko harkinnut henkivakuutuksen ostamista? n = 204

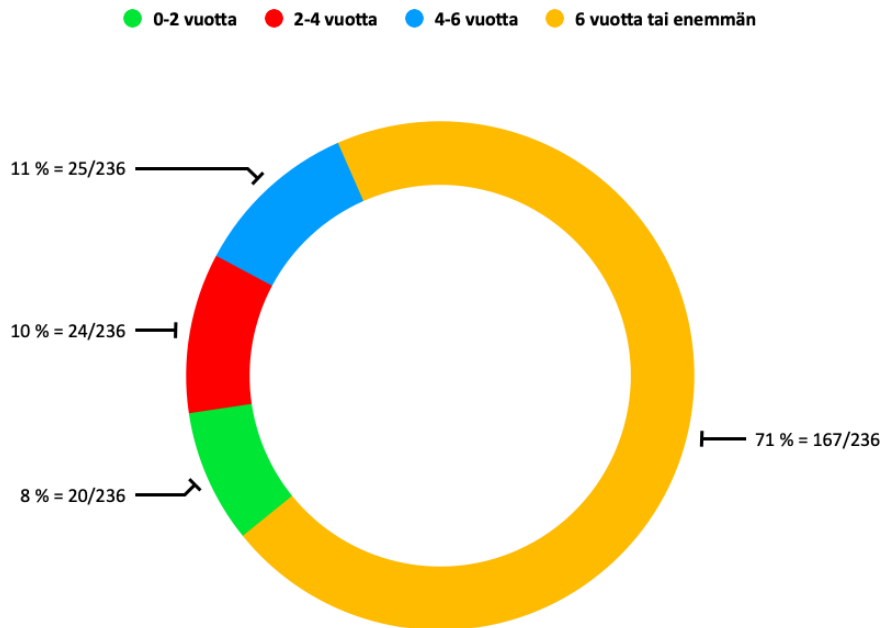
Silmiinpistävää kysymyksen tuloksissa oli se, että hieman yli 80 prosenttia työelämässä olevista vastaajista joilla ei ollut henkivakuutusta kyselyyn vastaamisen hetkellä eivät ole edes harkinneet henkivakuutuksen ostamista viimeisimmän puolen vuoden aikana. Eläkkeellä olevat vastaajat mukaan laskettuna nousee kyseinen luku lähes 90 prosenttiin. Henkivakuutuksen ostamisen harkinta on jo kuluttajan ostoprosessissa menossa kohti ostopäätöstä ja voidaankin pohtia millainen tulos olisi tullut, jos kysymyksessä oltaisiin tiedusteltu onko vastaaja *ajatellut* henkivakuutusta koronaviruksesta uutisoinnin jälkeen. Tulos toki olisi saattanut suhteessa sama kuin nyt, eli ajattelu-tasolla henkivakuutuksen ostaminen olisi ollut ajatuksissa noin kymmenellä prosentilla vastaajista.

Kun vastauksia tarkastelee sukupuolijakauman osalta on naiset harkinneet henkivakuutuksen ostamista merkittävästi miehiä enemmän, sillä iältään 18-49-vuotiasta naisista joka viides on vastasi kysymykseen kyllä. Vastaavasti saman ikäisistä miehistä oli harkinnut henkivakuutuksen ostamista joka kymmenes.

#### 4.4.4 Kysymys henkivakuutuksen voimassaolosta

Kyselyn kolmas kysymys suunnattiin niille vastaajille, jotka olivat ensimmäisessä kysymyksessä vastanneet omaavansa henkivakuutuksen yksilöturvana tai pariturvana ja ne vastaajat, joilla on henkivakuutus pankin lainaturvan kautta. Yhteenlaskettuna näiden

vastausvaihtoehtojen vastaajat tuli kolmanteen kysymykseen vastanneeksi yhteensä 236 vastaajaa.



Kuvio 5. Kuinka kauan sinulla on ollut henkivakuutus? n = 236

Monet saattavat luulla, että vakuutuksia kilpailutetaan useasti halvemman hinnan tai muiden syiden takia ja sen seurauksena vakuutuksia vaihdellaan monesti muutaman vuoden välein eri vakuutusyhtiöiden välillä, mutta kysymykseen vastanneista peräti 70 prosentilla on henkivakuutus ollut voimassa kuusi vuotta tai vielä pidempään.

Vastaajien pitkä jatkumo henkivakuutuksen voimassaolon osalta vakuutusyhtiö X:ssä voi olla perusteltavissa sillä, että vastaajat kuuluvat vapaaehtoisesti vakuutusyhtiö X:n palveluiden ja vakuutusten kehitystoimintaan ja täten ovat lojaaleja asiakkaita, eivätkä tee muutoksia vakuutuksiinsa kilpailutuksen seurauksena. Henkivakuutus on vakuutus tuotteena myös merkittävästi erilaisempi kilpailuttaa, kuin esimerkiksi auton liikenne- ja kasvakuutus tai kotivakuutus, sillä henkivakuutuksen ostaminen edellyttää myös terveys selvityksen täyttämistä. Silloin kun henkivakuutuksen tarpeen määrittely ja korvausmäärältään riittävä taso on asetettu henkivakuutukselle antaa se asiakkaalle mahdollisuuden pitää henkivakuutus voimassa pidempään samassa vakuutusyhtiössä samoilla tiedoilla.

Esimerkiksi muutama vastaaja antoi kyselyssä avoimen kommentin henkivakuutuksen tarpeellisuudesta, joka kuvastaa jo useita vuosia sitten tehtyä päätöstä hankkia henkivakuutus:

*"Joskus aikoinaan otettiin pariturva ja nyt se on turvaamassa puolison ja muksujen tulevaisuutta, jos jompikumpi tai molemmat nakkaa lusikan nurkkaan." Mies, 30-49 vuotta, Kainuu*

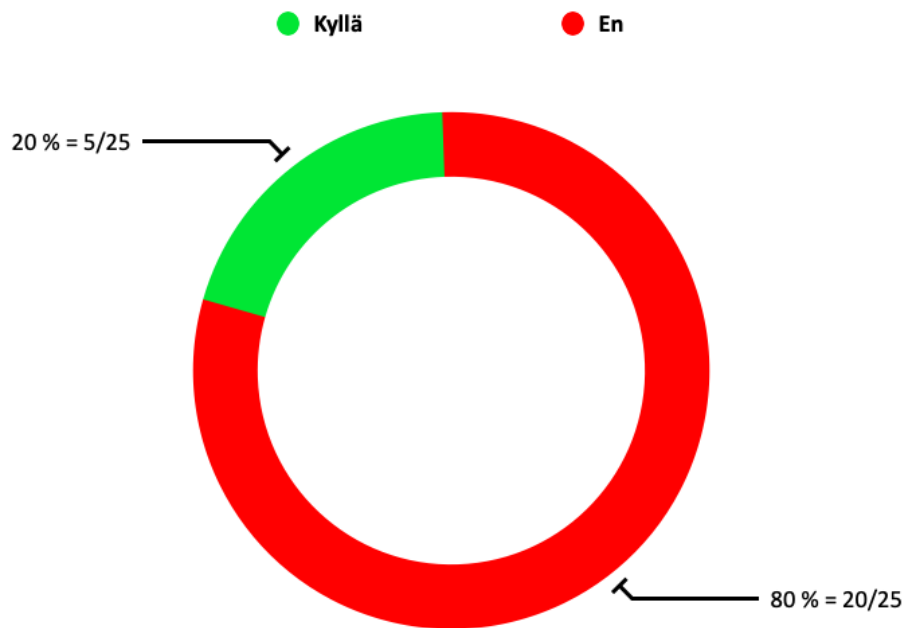
*"Monia vuosia on ollut henkivakuutus lainojen takia, jotta perheen turva säilyy kaikissa tilanteissa." Mies, 65+ vuotta, Päijät-Häme*

*"Henkivakuutus on ollut lainaturvassa jo vuodesta 2011." Nainen, 30-49 vuotta, Pohjois-Pohjanmaa*

Yhtäkestoisesti pisimpään henkivakuutus on ollut voimassa 50-64-vuotiailla sekä yli 65-vuotiailla vastaajilla. Näiden ikäluokkien osuus vastauksissa ei yllättänyt, sillä kyseisten ikäluokkien vastaajilla mahdollisen henkivakuutuksen tarve on ikäjakaman puolesta ollut suurin ja mahdollisesti useita vuosia sitten hankittua henkivakuutusta ei ole nähty tarpeellisenä siirtää toiseen vakuutusyhtiöön kilpailutuksen seurauksena tai irtisanoa. 18-29-vuotiailla vastaajilla kysymyksen tuloksissa toiseksi eniten ääniä saanut vastaus oli myös henkivakuutuksen voimassaolo kuusi vuotta tai pidempään, mikä vastauksissa pisti eniten silmään. Eniten ääniä saanut vastaus 18-29-vuotiailla vastaajilla oli henkivakuutuksen voimassaoloaika kyselyyn vastatessa 0-2 vuoden välillä.

#### 4.4.5 Kysymys henkivakuutuksen hiljattain ostaneille

Neljäs kysymys kyselyssä suunnattiin niille 25 vastaajalle, jotka olivat kolmannessa kysymyksessä vastanneet ostaneensa henkivakuutuksen viimeisimmän kahden vuoden aikana. Kysymys koski henkivakuutuksen ostamista viimeisimmän puolen vuoden aikana. Kyseinen ajanjakso sijoittuu alkuvuodesta 2020 kyselyn julkaisuun kesäkuussa vuonna 2020. Tätä ajanjaksoa voidaan pitää koronaviruksen puhkeamisena Suomessa, kuten aiemmin tämän työn luvussa 3.2. *Koronaviruksen vaikutus kuolleisuuteen* on perusteltu.



Kuvio 6. Oletko ostanut henkivakuutuksen puolen vuoden sisällä? n = 25

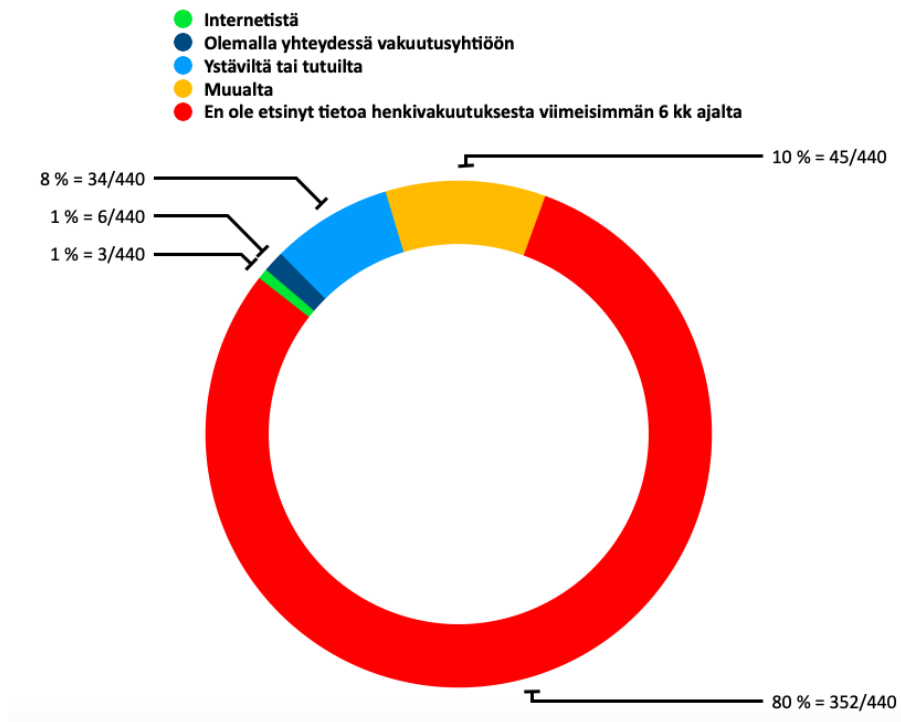
Kuten kyselyn kolmannesta kysymyksestä on nähtävissä ne vastaajat joilla on henkivakuutus oli henkivakuutuksen ostanut viimeisimmän kahden vuoden aikana 25 vastaajaa. Näistä 25 vastaajasta henkivakuutuksen oli ostanut viimeisimmän puolen vuoden aikana viisi vastaajaa. Kysymyksellä saatiin selville vastaajista se joukko, jotka ovat ostaneet henkivakuutuksen koronaviruksen puhkeamisen jälkeen.

Kaikki henkivakuutuksen viimeisimmän puolen vuoden aikana ostaneista olivat miehiä. Lopuista vastaajista, jotka olivat ostaneet henkivakuutuksen viimeisimmän kahden vuoden aikana oli puolet miehiä ja puolet naisia. Ikäjakaumaa ostaneista miehistä tarkastellessa huomio kiinnittyy siihen, että henkivakuutuksen ostaneita on jokaisessa ikäryhmässä, joten tällä tuloksella voidaan perustella henkivakuutuksen ostamisen tarvetta, kuinka se voi tulla vastaan täysi-ikäisyyden jälkeen aina eläkeikään asti.

Kyselyn seitsemännessä kysymyksessä käsitellään vielä tarkemmin koronaviruksen vaikutusta henkivakuutukseen liittyen, joten tämän kysymyksen tarkoituksena oli saada selville vastaajista se otanta, jotka ovat reagoineet ostamaan henkivakuutuksen koronaviruksen puhkeamisen jälkeen.

#### 4.4.6 Kysymys tiedon etsimisestä henkivakuutuksen osalta

Kyselyn viidenteen kysymykseen vastasivat kaikki 440 kyselyyn vastaajaa. Kysymyksellä selvitettiin kuinka moni vastaaja ja mitä lähteitä hyödyntäen on hankkinut tietoa henkivakuutuksesta viimeisimmän puolen vuoden aikana. Tiedonhaun perusteella voidaan päätellä kuinka moni vastaajista on ajatellut henkivakuutusta koronaviruksen puhkeamisen jälkeen.



Kuvio 7. Mistä olet etsinyt tietoa henkivakuutuksesta? n = 440

Yli puolet vastaajista, jotka olivat etsineet tietoa henkivakuutuksesta koronaviruksen puhkeamisen jälkeen hakivat tietoa henkivakuutuksesta internetistä. Myös niistä vastaajista, jotka olivat etsineet tietoa henkivakuutuksesta yli kolmannes oli ollut itse proaktiivisesti yhteydessä vakuutusyhtiöön. Suhteutettuna niihin vastaajiin, jotka eivät etsineet tietoa henkivakuutuksesta jäävät luvut hyvin vähäisiksi, sillä peräti hieman yli 80 prosenttia kaikista kyselyn vastaajista vastasivat etteivät ole etsineet tietoa henkivakuutuksesta viimeisimmän puolen vuoden aikana.

Kyselyyn vastaajilla oli keskimääräistä korkeampi keski-ikä ja olisi voinut olettaa, että useasti iäkkäämmät asiakkaat ovat yhteydessä vakuutusyhtiönsä puhelimitse saadakseen tietoa vakuutuksista, mutta kysymyksen vastausten mukaan näin ei ole. Niistä yli

65-vuotiaista, jotka olivat hakeneet tietoa henkivakuutuksesta käytti tiedonhakuun internetiä lähes 50 prosenttia. Ainoastaan suurempi prosentuaalinen osuus internetiä tiedonhakulähteenään käyttäneillä koski 30-49-vuotiaita, joista 55 prosenttia etsivät tietoa henkivakuutuksesta internetistä. Kyselyyn vastaajat ovat normaalia tietoisempia vakuutukseen liittyen, johtuen vapaaehtoistyöstään vakuutusyhtiö X:n toiminnan ja vakuutusten kehittämisen ja tämän vuoksi on mahdollista, että yli 65-vuotiaat kyselyyn vastanneet osaavat etsiä tarvittavan tiedon henkivakuutuksesta internetistä vakuutusyhtiöiden kotisivuilta, eikä yhteydenottoa vakuutusyhtiön asiakaspalveluun tarvita.

#### 4.4.7 Kysymys tehdyistä muutoksista henkivakuutukseen

Yhtenä osuutena kyselyssä oli selvittää mitä muutoksia vastaajat ovat tehneet henkivakuutukselleen viimeisen puolen vuoden aikana. Vastaajilla oli mahdollisuus valita vain yksi vastausvaihtoehto kuvaamaan tehtyä muutosta kuudennessa kysymyksessä.

Puolen vuoden ajanjakso henkivakuutusta kohtaan tehtävissä muutoksissa on todella lyhyt, jos sitä verrataan henkivakuutuksen voimassaolon tarpeeseen, mikä voi olla esimerkiksi perheellisillä useita vuosikymmeniä. Tämä syy selittää mahdollisesti sitä, miksi kyselyn kysymyksistä tämän kysymyksen vastausvaihtoehdoissa oli kaikista suurin hajonta, kun vertaa kysymyksen vastaajia, jotka olivat tehneet muutoksia henkivakuutukselleen niihin vastaajiin, jotka eivät ole tehneet muutoksia henkivakuutukselleen viimeisen puolen vuoden aikana. Nämä muutokset, jotka kysymyksessä vastaajilta haluttiin saada selville olivat:

- henkivakuutuksen korvaussumman korottaminen
- henkivakuutuksen korvaussumman alentaminen
- henkivakuutuksen edunsaajan muutos
- henkivakuutuksen irtisanominen
- henkivakuutuksen muuttaminen muilla tavoin, miten?

Näistä vaihtoehdoista järjestyksessään kolme ensimmäistä tarkoittaa henkivakuutuksen voimassaolon jatkoa tehdyn muutoksen jälkeen ja neljäs vaihtoehto "henkivakuutuksen irtisanominen" tarkoittaa ettei henkivakuutus ole enää voimassa tehdyn muutoksen jälkeen. Viimeinen vaihtoehto antoi kyselyyn vastaajille mahdollisuuden kertoa henkivakuutukseensa tehdystä muutoksesta, mikäli aiemmat vaihtoehdot eivät kuvailleet tehtyä muutosta.



Kuvio 8. Oletko tehnyt muutoksia henkivakuutukseesi? n = 440

Kuten kysymyksen tuloksista on nähtävissä peräti puolet vastaajista ei ole tehnyt muutoksia henkivakuutukselleen millään tavalla viimeisimmän puolen vuoden aikana ja vastaajista ainoastaan kolme prosenttia teki muutoksia. Kolmen prosentin otanta henkivakuutukseensa muutoksia tehneistä vastaajista tarkoittaa ettei kysymyksen vastauksia voida yleistää liikaa koskien muutoksia henkivakuutukseen. Näistä 14 vastaajasta, jotka olivat tehneet muutoksia mainitsi kolme vastaajaa siirtäneensä henkivakuutuksen toiseen vakuutusyhtiöön. Kolme vastaajaa olivat korottanut henkivakuutuksen korvaussummaa ja toiset kolme vastaajaa muuttaneet edunsaajaa henkivakuutukselleen. Kokonaan henkivakuutuksen oli irtisanonut kaksi kyselyyn vastaajaa ja vastaajista toiset kaksi alentaneet henkivakuutuksensa korvaussummaa.

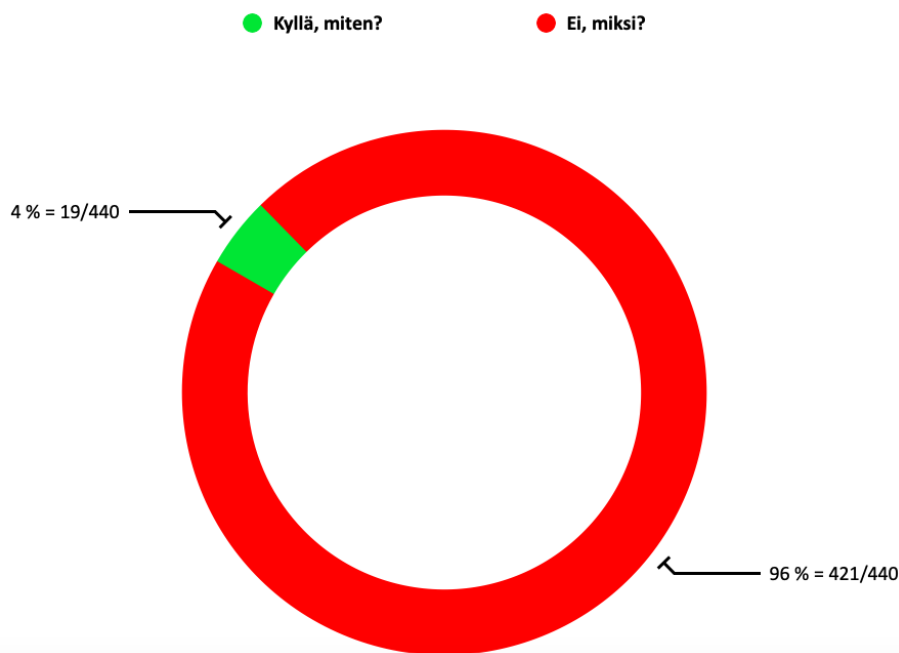
Neljästätoista vastaajasta, jotka olivat tehneet muutoksia henkivakuutukselleen 13 oli miehiä ja yksi nainen. Ikäjakautuksen osalta yksikään 18-29-vuotiaista vastaajista ei ole tehnyt muutoksia henkivakuutukseensa viimeisen puolen vuoden aikana, vaan pitänyt henkivakuutuksen muuttumattomana. Eniten muutoksia henkivakuutukseensa viimeisen puolen vuoden aikana oli tehnyt 30-49-vuotiaat ja heidän osuus oli 60 prosenttia vastaajista, jotka olivat tehneet mainittuja muutoksia.

Kyselyn vastaajista joilla on henkivakuutus peräti 94 prosenttia vastasi ettei ole tehnyt muutoksia henkivakuutukseensa viimeisen puolen vuoden aikana ja kuten aiemmin

tämän kyselyn tuloksiin nähden voidaan todeta henkivakuutuksen poikkeavan muista vakuutuksista ettei siihen tehdä muutoksia lyhyellä aikavälillä, vaan mahdollisten muutosten jälkeen henkivakuutus pysyy voimassa entistä korkeammalla tai pienemmällä korvaussummalla tai vastaava henkivakuutus hankitaan kilpailijalta.

#### 4.4.8 Kysymys koronaviruksen vaikutuksesta henkivakuutukseen

Kyselyn seitsemännessä ja viimeisessä kysymyksessä oli tarkoitus saada kyselyyn vastaajilta selkeä mielipide koronaviruksen vaikutuksesta henkivakuutuksen ostamiseen tai muuttamiseen liittyen. Kysymyksessä oli kaksi eri vastausvaihtoehtoa ja pakollinen avoin kommentti molemmista vastausvaihtoehdoista ja kysymyksestä saatiin yhteensä 440 avointa kommenttia.



Kuvio 9. Vaikuttiko koronavirus henkivakuutuksen ostamiseen tai muuttamiseen? n = 440

Kuten kyselyn tuloksista on nähtävissä suurimpaan osaan vastaajista koronavirus ei joutanut toimenpiteisiin henkivakuutuksen ostamiseksi tai voimassaolevan henkivakuutuksen muuttamiseksi. Avoimissa kommentteissa eniten mainittiin, ettei koronavirus ole luonut tarvetta ostaa henkivakuutusta tai saanut aikaan tarvetta muuttaa henkivakuutusta. Esimerkiksi muutama vastaaja kommentoi kysymystä näin:

*"Ei mitään vaikutusta, olen aina pitänyt henkivakuutusta välttämättömänä."  
Mies, 30-49 vuotta, Uusimaa*

*"Ei mitenkään. Järkevästi ajatellen: Korona kuolema on suhteessa muihin kuolemiin epätodennäköinen, siksi ei pelkästään kannata ottaa henkivakuutusta koronan vuoksi." Mies, 50-64 vuotta, Varsinais-Suomi*

*"Korona ei oikeastaan ole vaikuttanut, mutta tämä kysely sai aikaan sen, että rupesin tutkimaan asiaa tarkemmin." Nainen, 18-29 vuotta, Varsinais-Suomi*

Yksikään 18-29-vuotiaista kyselyn vastaajista ei kokenut tarvetta ostaa tai muuttaa henkivakuutustaan koronaviruksen vaikutuksesta. Koronaviruksen vaikutus henkivakuutuksen ostamiseksi tai muuttamiseksi ikäjakauman osalta kokivat toiseksi vähiten yli 65-vuotiaat, joista 97 prosenttia vastasivat ettei koronaviruksella ollut vaikutusta.

Niistä vastaajista, jotka ovat ostaneet henkivakuutuksen tai muuttaneet henkivakuutustaan koronaviruksen seurauksena oli noin 65 prosenttia miehiä. Avoimissa kommentissa tosin useampi nainen mainitsi harkinneensa henkivakuutuksen ostamista, muttei vielä ollut tehnyt ostopäätöstä:

*"Harkitsin henkivakuutuksen ostamista, mutta en ole vielä päättänyt."  
Nainen, 50-64 vuotta, Uusimaa*

*"Voisin harkita, jos tulee muitakin voimakkaita pandemioita ja sairastuu vakavasti tai joutuu olemaan kauan sairaalassa." Nainen, 30-49 vuotta, Varsinais-Suomi*

Eniten toimenpiteitä henkivakuutuksen ostamiseksi tai muuttamiseksi koronavirus oli tehnyt 30-49-vuotiaat vastaajat. Kuitenkin kaikista 440 vastaajasta peräti 421 mainitsi ettei koronaviruksella ole vaikuttanut henkivakuutuksen muuttamiseen tai luonut tarvetta ostaa henkivakuutus. Kyselyn seitsemäs kysymys ei tuonut myöskään poikkeusta kyselyn aiempien kysymysten vastauksiin koronaviruksen vaikutuksesta vastaajien mielipiteisiin henkivakuutuksen osalta, vaan vastaajissa selkeä enemmistö koki ettei koronaviruksen puhkeamisen seurauksena ole ollut tarve tehdä muutoksia henkivakuutukseen tai hankkia henkivakuutusta.

#### 4.5 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen kohderyhmän otos ja lukumäärä oli riittävän suuri, jotta voidaan todeta, että mittausvirheen mahdollisuus tutkimuksessa on varsin pieni. Tutkimuksen tietyissä osaluissa otos jäi kuitenkin melko vaatimattomaksi ja reliabiliteetin säilyttämiseksi ne karstiin pois analyysistä.

Tutkimuksen tulos olisi ollut todennäköisesti aina sama mikäli tutkimus oltaisiin toteutettu uudestaan ja uudestaan samalle kohderyhmälle ja samana ajankohtana. Tutkimusaiheen ajankohtaisuuden vuoksi aikaisempia tutkimuksia ei ole tehty liittyen opinnäytetyön aiheeseen, joten tuloksille ei löydy verrokkia ja toistettavuuden arvioinnista ei voi täysin varmistua. Tutkimuksen kohderyhmän ja kyselyn vastausajankohdan muuttuessa voi niillä olettaa olevan vaikutusta myös tutkimusten tulosten muuttumiseen. Tämän seurauksena tutkimuksen tuloksia ei välttämättä voida yleistää pitkän ajan kuluessa eikä kaikille ihmisille.

Tutkimuksen mittausmenetelmä mittasi juuri sitä asiaa, mitä olikin tarkoitus mitata, eli kuinka asiakkaat ovat kokeneet koronaviruksen vaikuttavan heidän tarpeeseensa henkivakuutuksen ostamisen tai henkivakuutuksen muuttamisen osalta. Tämän puolesta voidaankin todeta, että tutkimuksen validiteetti oli melko hyvä.

## 5 POHDINTA, JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSAIHEET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää onko koronavirus vaikuttanut kuluttajien ostokäyttäytymiseen henkivakuutuksen osalta. Opinnäytetyön merkitystä toimeksiantajaa kohtaan mitataan tutkimuksen tuloksilla, joista saadaan luotua selkeä kuva asiakkaiden ajatuksista henkivakuutusta kohtaan koronaviruksen puhkeamisen jälkeen.

Tutkimuksen tavoitteet toteutuivat hyvin ja voidaankin todeta, että koronavirus on vaikuttanut kuluttajien ostokäyttäytymiseen henkivakuutuksen osalta ja koronavirus on saanut kuluttajat tekemään muutoksia voimassaolevaan henkivakuutukseensa. Tutkimustuloksista voidaan kuitenkin päätellä suoraa, ettei koronavirus ole vaikuttanut ainakaan kyselyn kohderyhmään niin merkittävästi, mitä tämän työn johdannossa viitatussa Yle:n uutisessa on kerrottu. Kyselyn kohderyhmänä oli vakuutusyhtiö X:n palveluiden ja vakuutusten kehitykseen vapaaehtoisesti kuuluvia asiakkaita. Kyselyn vastauksissa ristiinvertailu joissakin kysymyksissä saattoi otannan puolesta jäädä pieneksi ja sen seurauksena prosentuaalinen osuus saattoi vääristyä. Näitä vastausten ristiinvertailussa karsittiin mahdollisimman paljon pois, jotta harhaanjohtavia päätelmiä ei tehtäisi kyselyn tuloksista. Lisäksi vastauksien eroavaisuuden suhdetta kohderyhmän poikkeavuuteen pyrittiin pohtimaan tutkimuksessa. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmän valinta oli oikea ratkaisu tutkimukselle, sillä kvantitatiivisella menetelmällä saatiin merkittävä määrä vastauksia kyselylle. Määrällisesti vastausten paljous mahdollisti luotettavien johtopäätösten tekemisen.

Opinnäytetyön teoriaosuuden pohjalta voidaan perustella, että koronaviruksen puhkeaminen on mahdollisesti aiheuttanut kuluttajissa kammoriskin pelon saatavuusharhana ja tätä saatavuusharhaa kutsutaan yhdeksi ihmisten nyrkkisäännöistä. Uutisointi koronaviruksesta kuten myös muista vakavista kriiseistä luo myös oma vaikutuksensa kammoriskin pelon luomisessa kuluttajiin. Koronaviruksen vaikutuksesta suomalaisten työikäisten kuolemiin ei voida tehdä vielä aiheen ajankohtaisuuden vuoksi tarkkaa analyysia, mutta tähän mennessä koronavirukseen menehtyneiden mediaani-ikä on 84 vuotta ja Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL) on todennut koronavirukseen menehtyneiden työikäisten kuolintapaukset hyvin harvinaisiksi.

Teoriaosuudessa käydään läpi myös kuluttajien tarpeen määrittely henkivakuutuksen osalta ja voidaankin todeta, että suomalaisten henkivakuutuksen korvaussumma ei ole riittävän suuri kattamaan niitä tarpeita joita työkäisellä 20-50-vuotiaalla on. Aiemmissa tutkimuksissa kuten vuonna 2018 julkaistu Finanssialan tutkimuksen mukaan suomalaisten henkivakuutusten korvaussummat ovat kasvussa, mutta siltikään henkivakuutusten korvaussummien kasvu ei riitä vastaamaan sitä suurta turvavajetta, mikä varsinkin lapsiperheissä vallitsee henkivakuutusten korvaussumman suhteen.

Kyselyn vastausten perusteella koronavirusta ei koeta selkeässä enemmistössä vastaajissa syyksi ostaa henkivakuutus tai tehdä muutoksia henkivakuutukseen. Henkivakuutuksen ostamisen taustalla on syvällisemmät syyt turvallisuuden tunteen hankkimiseksi, mitä koronaviruksen puhkeaminen on saanut aikaan. Vastaajista selkeä vähemmistö on edes harkinnut henkivakuutuksen ostamista tai tehnyt muutoksia henkivakuutukselleen ja vielä sitä vähemmän vastaajista on ostanut henkivakuutuksen koronaviruksen seurauksena. Kyselyn kohderyhmässä on silti vastaajia, jotka ovat harkinneet henkivakuutuksen ostamista ja tämän kyselyn tulosten perusteella voidaan todeta, että vakuutusyhtiöiden asiakkaina on kuluttajia joiden ostopäätös henkivakuutuksen osalta tarvitsee vielä vahvistusta. Kyselyn avoimet kommentit antavat kyselyn kohderyhmästä yksiselitteisen päätelmän, sillä 440 vastaajasta 96 prosenttia mainitsi ettei koronaviruksen puhkeaminen ole saanut tarvetta ostaa tai muuttaa henkivakuutusta. Tätä kyselyn tulosta voidaan myös hyödyntää tämän opinnäytetyön tutkimusongelman vastauksessa toteamalla, ettei voida sanoa koronaviruksen vaikuttaneen merkittävästi kuluttajien ostokäyttäytymiseen henkivakuutuksen ostamisen osalta.

Opinnäytetyön aiheen ajankohtaisuuden vuoksi jatkotutkimuksia vastaavista aiheista löytyy. Vielä toistaiseksi koronaviruksen vaikutusta kuluttajien ostokäyttäytymiseen ei voida mitata muuten, kuin lyhyen aikavälin otannalla ja jatkotutkimus olisi mahdollista suorittaa samanlaisena, mutta pidemmän aikavälin otannalla. Huomioitavaa onkin jatkotutkimuksessa kuinka koronaviruksen mahdollinen toinen aalto tulisi vaikuttamaan kyselyn tuloksiin ja miten jatkotutkimuksen kyselyn tulokset eroavaisivat tämän opinnäytetyön tuloksista.

Vaihtoehtoisesti toinen jatkotutkimuksen aihe voisi olla kyselyn kohdistaminen suoraan niille vakuutusyhtiön asiakkaille, jotka ovat reagoineet koronaviruksen puhkeamiseen ostamalla henkivakuutuksen. Kyselyn toteutus valmiiksi valikoidulle kohderyhmälle antaisi mahdollisuuden selvittää syvemmin asiakkaiden tuntemuksia ja tarpeita koronaviruksen seurauksena. Lisäksi mahdollinen jatkotutkimus voitaisiin kohdistaa vielä nuorille

aikuisille ja työkäisille, sillä tämän opinnäytetyön kyselyssä varsinkin nuorten vastaajien osuus jäi pieneksi. Tällä tavoin mahdollisissa jatkotutkimuksissa voitaisiin saada spesifisti tietoa yksittäisestä kohderyhmästä.

## LÄHTEET

Ahteensivu, A.; Koskinen, L.; Kulmala, J. & Havakka, P. 2018. Riskienhallinnan ajankohtaisia teemoja. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 10.7.2020 <https://www.actuary.fi/julkaisut/asiantuntijoilta/riskienhallinnan-ajankohtaisia-teemoja-2018>.

Alhonsuo, S.; Nisén, A. & Pellikka, T. 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Anttila, V. 2020. Uusi koronavirus (COVID-19). Viitattu 20.7.2020 [https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk01257](https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk01257).

Aulasmaa, M. 2020. Suomalaiset turvautuvat koronan keskellä henkivakuutuksiin: Vakuutuksia otettu viime viikkoina jopa puolet enemmän kuin vuosi sitten samaan aikaan. Yle Uutiset 3.4.2020. Viitattu 8.6.2020 <https://yle.fi/uutiset/3-11282114>.

Finanssiala ry 2016. Vakuutustutkimus 2016. Viitattu 27.7.2020 <https://www.finanssiala.fi/materiaalit/FK-julkaisu-Vakuutustutkimus-2016.pdf>.

Finanssiala ry 2018. Vakuutustutkimus 2018. Viitattu 27.7.2020 <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FA-tutkimus-Vakuutustutkimus-2018.pptx>.

Finanssiala ry 2020. Pelkäätkö henkesi edestä? Henkivakuutuksia myönnetään korona-aikana. Karhunen, J. 3.6.2020. Podcast. Kuunneltu 28.7.2020 Soundcloud <https://soundcloud.com/finanssiala/henkivakuutus-ja-korona>.

Finanssiala ry 2019. Vakuuttaminen. Viitattu 9.7.2020 <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/vakuuttaminen.html>.

Gigerenzer, G. 2015. Riskitietoisuus: miten hyviä päätöksiä tehdään. Helsinki: Hakapaino.

Green, M. 2004. Why Warnings Fail. Occupational Health & Safety. Vol. 73, Iss. 2. Viitattu 8.7.2020 [https://turkuamk.finna.fi/PrimoRecord/pci.cdi\\_proquest\\_reports\\_221050750](https://turkuamk.finna.fi/PrimoRecord/pci.cdi_proquest_reports_221050750).

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Helsingin yliopiston yleisen valtio-opin laitos. 2006. Tutkimusongelma ja tutkimuskysymys. Viitattu 30.7.2020 <https://www.mv.helsinki.fi/home/jmykkane/tutkielma/Tutkimusongelma.html>.

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Viitattu 31.7.2020. [http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius\\_ja\\_reliabiliteetti.pdf](http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf).

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hämäläinen, K. 2016. Vaara vangitsee huomion. Mandatum Life-magazine. Viitattu 7.7.2020 <https://www.mandatumlife.fi/life-magazine/2016/vaara-vangitsee-huomion/>.

Jokela, T.; Lammi, V.; Lohi, I. & Silvola, T. 2013. Vapaaehtoinen henkilövakuutus. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Kananen, H. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kekäle, T.; Laitinen E.K. & Santanen, P. 2002. Vakuutus ja riskit - Tasapuolista riskienhallintaa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV). Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 1/2020. Viitattu 28.7.2020 <https://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/selvitykset/2020/kkv-selvityksia-1-2020-koronakriisin-vaikutus-kotitalouksiin.pdf>.

- Koukonen, R.; Koskinen, S. & Tammenmaa, M. 1986. Henkivakuutus. Helsinki: Painotalo MIK-TOR.
- Kranjc, S. 2020. Retriever. Media-analyysi: Poliitikot johtavat mediakeskusteluja Suomessa, Ruotsissa taas viranomaiset. Viitattu 29.7.2020 <https://www.retriever.fi/pressrelease/media-analyysi-poliitikot-johtavat-mediakeskustelua-suomessa-ruotsissa-taas-viranomaiset/>.
- Kuusela, H. & Ollikainen, R. 2005. Riskit ja riskienhallinta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Latham, G. P. 2012. Work Motivation: History, Theory, Research and Practice. Second Edition. Los Angeles: SAGE.
- Leikas, S. 2005. Riskien havaitseminen, riskiviestintä ja riskikäyttäytyminen psykologisesta näkökulmasta. Katsaus psykologiseen riskitutkimukseen. Espoo: VTT Tiedotteita. Viitattu 6.7.2020 <https://www.vttresearch.com/sites/default/files/pdf/tiedotteet/2005/T2297.pdf>.
- Nyrhinen, J.; Rantala, E.; Šilinskas, G.; Tuominen, J. & Wiiska, T-A. 2020. Kulutus koronan aikaan - ja sen jälkeen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 28.7.2020 <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/69106>.
- Oksanen, A. 2019. Oma henkivakuutus vai pariturva kumppanin kanssa? Mandatum Life-magazine. Viitattu 27.7.2020 <https://www.mandatumlife.fi/life-magazine/2019/oma-henkivakuutus-vai-pariturva-kumppanin-kanssa/>.
- Peura-Kapanen, L. & Järvinen, R. 2006. Kuluttajien käsityksiä riskeistä, niiden hallinnasta ja sähköisestä vakuuttamisesta. Julkaisuja 7/2006. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.
- Peura-Kapanen, L.; Nenonen, S.; Järvinen, R. & Kivistö-Rahnasto, J. Kuluttajien arkipäivän riskit ja turvallisuus. Julkaisuja 8/2007. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Viitattu 9.7.2020 [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152408/Kuluttajien\\_arkipaivan\\_riskit\\_ja\\_turvallisuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152408/Kuluttajien_arkipaivan_riskit_ja_turvallisuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Piekarz, M.; Jenkins, I. & Mills, P. 2015. Risk and Safety Management in the Leisure, Events, Tourism and Sports Industries. Malta: Gutenberg Press Ltd.
- Rantala, J. & Kivisaari, E. 2014. Vakuutusoppi. Helsinki: FINVA.
- Rantala, J. & Pentikäinen, T. 2009. Vakuutusoppi. Vammala: Vammalan kirjapaino.
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Kuolemansyyt 2018. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 29.6.2020 [http://www.tilastokeskus.fi/til/ksyyt/2018/ksyyt\\_2018\\_2019-12-16\\_kat\\_001\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/ksyyt/2018/ksyyt_2018_2019-12-16_kat_001_fi.html).
- Suominen, A. 2003. Riskienhallinta. Helsinki: WSOY.
- Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, THL 2020a. Koronavirus COVID-19. Viitattu 20.7.2020 <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19>.
- Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, THL 2020b. Tilannekatsaus koronaviruksesta. Viitattu 21.7.2020 <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tilannekatsaus-koronaviruksesta>.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. Uudistettu laitos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tuttavainen, N. 2017. Mikä on lainaturva? Viitattu 1.8.2020 <https://www.vertaaensin.fi/blog/mika-on-lainaturva#3682cee8>.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Fine 2016. Perustietoa henkivakuutuksesta. Viitattu 22.7.2020  
<https://www.fine.fi/media/julkaisut-2016/perustietoa-henkivakuutuksesta-2016.pdf>.

Valtion Taloudellinen tutkimuskeskus, VATT 2007. Keskustelualoite 424/2007. Viitattu 24.7.2020  
<https://www.doria.fi/handle/10024/148409>.

## Kyselyn kysymykset

1. Onko sinulla tällä hetkellä henkivakuutusta?

- a. yksilöturvana
- b. pariturvana
- c. henkivakuutus pankin lainaturvassa
- d. ei ole

2. Oletko harkinnut ostavasi henkivakuutuksen viimeisimmän kuuden kuukauden aikana, kun koronaviruksesta alettiin uutisoimaan? (kysymys esitettiin 1.kysymyksen d-vaihtoehdon vastaajille)

- a. Kyllä
- b. En

3. Kuinka kauan sinulla on ollut voimassa henkivakuutus?

- a. 0-2 vuotta
- b. 2-4 vuotta
- c. 4-6 vuotta
- d. 6 vuotta tai enemmän

4. Oletko ostanut henkivakuutuksen viimeisimmän kuuden kuukauden aikana? (kysymys esitettiin 3. kysymyksen a-vaihtoehdon vastaajille)

- a. Kyllä
- b. En

5. Oletko etsinyt tietoa henkivakuutuksesta viimeisimmän kuuden kuukauden aikana?

- a. Internetistä
- b. Olemalla yhteydessä vakuutusyhtiöön
- c. Ystäviltä tai tutuilta
- d. Muualta
- e. En ole hakenut tietoa henkivakuutuksesta viimeisimmän kuuden kuukauden ajalta

6. Oletko tehnyt muutoksia voimassa olevaan henkivakuutukseesi viimeisimmän kuuden kuukauden aikana?

- a. Korottanut nykyisen henkivakuutuksen korvaussummaa
- b. Alentanut nykyisen henkivakuutuksen korvaussummaa
- c. Muuttanut henkivakuutuksen edunsaajaa
- d. Irtisanonut henkivakuutuksen
- e. Muuttanut henkivakuutusta muulla tavoin, miten?
- f. En ole tehnyt muutoksia henkivakuutukseen viimeisimmän kuuden kuukauden aikana
- g. Minulla ei ole ollut henkivakuutusta viimeisimmän kuuden kuukauden aikana

7. Vaikuttiko koronavirus henkivakuutuksen ostamiseen tai muuttamaan henkivakuutusta?

- a. Kyllä, miten?
- b. Ei, miksi?