

TAMPEREEN YLIOPISTO

Johtamiskorkeakoulu

**LUOTTOTIETOJEN KÄYTTÄMINEN
VAHINKOVAKUUTUSTEN
VASTUUNVALINNASSA JA HINNOITTELUSSA**

Vakuutustiede
Pro gradu -tutkielma
Lokakuu 2017
Mikko Laiho
Ohjaaja: Lasse Koskinen

TIIVISTELMÄ

Tampereen yliopisto	Johtamiskorkeakoulu: vakuutustiede
Tekijä:	LAIHO, MIKKO
Tutkielman nimi:	Luottotietojen käyttäminen vahinkovakuutusten vastuunvalinnassa ja hinnoittelussa
Pro gradu -tutkielma:	67 sivua, 1 liitesivu
Aika:	Lokakuu 2017
Avainsanat:	luottotiedot, maksuhäiriömerkintä, vahinkovakuutus, vastuunvalinta, hinnoittelu

Luottotietojen käyttäminen vahinkovakuutusten myöntämisprosessissa on ollut kuuma puheenaihe viime vuosina. Julkisessa keskustelussa on kritisoitu vahinkovakuutusyhtiöiden linjaa olla myöntämättä kotivakuutuksia maksuhäiriöisille henkilöille. Lisäksi julkisessa keskustelussa on jälleen noussut esiin positiivinen luottorekisteri, joka nähdään tiettyjen tahojen puolelta hyvänä tapana hillitä ylivelkaantumista.

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena on selvittää luottotietojen käyttöä vahinkovakuutusten myöntämisprosessissa ja tutkia luottotietojen soveltuvuutta vahinkovakuutusten hinnoittelutekijäksi. Näitä asioita tutkitaan osin kvalitatiivisin ja osin kvantitatiivisin menetelmin. Aineistona tutkielmassa on käytetty asiantuntijahaastatteluilta kerättyä aineistoa, yhdysvaltalaisia tutkimuksia sekä suomalaisen vahinkovakuutusyhtiön tekemää analyysia luottotietojen ja vahinkoriskin suhteesta.

Vahinkovakuutusyhtiöt käyttävät Suomessa luottotietoja vastuunvalintaan kuuluvassa asiakasvalinnassa ja lakisääteisten liikennevakuutusten osalta sopimusehtojen määrittelemisessä. Pääsääntöisesti vakavammat maksuhäiriömerkinnät estävät vakuutusten myöntämisen tai lakisääteisen liikennevakuutuksen kohdalla sovellettavaksi tulee etukäteismaksuehto. Vakuutusyhtiöt eivät käytä luottotietoja vakuutusmaksun määrittelemiseksi, koska se on nykyisen käsityksen mukaan sääntelyllä estetty.

Tämän tutkielman perusteella luottotiedot soveltuisivat hyvin vahinkovakuutusten hinnoittelutekijäksi, koska niiden ja vahinkoriskin väliltä löytyy selvä yhteys. Syy tälle yhteydelle on kuitenkin epäselvä. Luottotietojen ja vahinkoriskin välistä yhteyttä olisi syytä tutkia tätä tutkielmaa syvällisemmin, jotta ymmärrettäisiin, olisiko luottotiedoissa tietoa, joka parantaisi vakuutusyhtiöiden riskinarvion tarkkuutta. Tämän tutkielman perusteella myös lainsäädäntöä tulisi tarkastella uudessa valossa. Voi olla, että nykyinen tiukka luottotietojen käytön sääntely johtaa kuluttajien kannalta heikompaan tilanteeseen kuin mihin löysempi sääntely johtaisi.

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkielman tausta ja tavoite	1
1.2	Rajaukset ja tutkimuskysymykset	2
1.3	Tutkielman keskeiset käsitteet	4
1.4	Tutkimusmenetelmät ja -aineisto	5
1.5	Aikaisemmat tutkimukset ja tutkimuksen asemointi	8
1.6	Teoreettinen viitekehys	9
1.7	Tutkielman rakenne	10
2	LUOTTOTIEDOT	11
2.1	Erilaisia luottotietoja	11
2.2	Luottotietotoiminta Suomessa	12
2.2.1	Luottotietorekisteriin talletettavat tiedot ja tietolähteet	14
2.2.2	Luottotietomerkin­nän syntyminen	17
2.2.3	Luottotietomerkin­nän poistuminen	18
2.2.4	Luottotietojen luovuttaminen ja käyttäminen	19
3	VASTUUNVALINTA JA HINNOITTELU	
	VAHINKOVAKUUTUSTOIMINNASSA	22
3.1	Vakuutustoiminta ja sen erityispiirteet	22
3.2	Vastuunvalinta	23
3.2.1	Asiakkaaseen liittyvät tekijät	24
3.2.2	Vakuutettavaan riskiin liittyvät tekijät	25
3.3	Vakuutusten hinnoittelu	26
3.3.1	Vakuutusmaksun rakenne	27
3.3.2	Riskivastaaavuus ja haitallinen valikoituminen	29
4	LUOTTOTIEDOT JA VAHINKOVAKUUTUSTOIMINTA	31
4.1	Aineiston esittely	31
4.2	Vakuutusyhtiöiden nykyinen käytäntö luottotietojen käytössä	31
4.3	Nykyisen sääntelyn asettamat rajoitteet	34
4.4	Luottotiedot ja vahinkoriski	36
4.4.1	Kansainvälisiä tutkimuksia luottotietojen ja vahinkoriskin välisestä korrelaatiosta	38
4.4.1.1	Tilastollinen analyysi luottotietojen ja ajoneuvovakuutuksesta korvattavien vahinkojen suhteesta	39
4.4.1.2	Tutkimus luottotietoihin perustuvan tunnusluvun ja vahinkoalttiuden välisestä suhteesta autovakuutuksissa	41
4.4.1.3	Luottotietojen käyttäminen vakuutustoiminnassa Texasissa	44
4.4.1.4	Federal Trade Commissionin raportti Yhdysvaltain kongressille luottotietojen käytöstä	47
4.4.2	Tutkimus suomalaisten luottotietojen ja vahinkoriskin korrelaatiosta	49
4.4.3	Syitä luottotietojen ja vahinkoriskin korrelaatiolle	52
4.4.4	Luottotietojen käytön vaikutuksia	54
4.5	Luottotietojen soveltuminen hinnoittelutekijäksi	58
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	61
5.1	Tutkielman tulokset	61
5.2	Tutkielman arviointi	64
5.3	Lopuksi	66

LÄHDELUETTELO

LIITE 1 HAASTATTELURUNKO VAKUUTUSYHTIÖILLE

KUVIO- ja TAULUKKOLUETTELOT

Kuvio 1 Teoreettinen viitekehys	9
Kuvio 2 Keskimääräinen suhteellinen vahinkosuhte luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin	40
Kuvio 3 Keskimääräinen korvaus luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin	41
Kuvio 4 Suhteellinen vahinkotiheys luottotietoon perustuvan tunnusluvun desileittäin	42
Kuvio 5 Suhteellinen riskimaksu luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin	43
Kuvio 6 Suhteellinen keskimääräinen vahingon suuruus luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin	43
Kuvio 7 Ajoneuvovakuutuksen vahinkotiheys luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin	44
Kuvio 8 Ajoneuvovakuutuksen riskimaksu luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin	45
Kuvio 9 Ajoneuvovakuutuksen vahingon vakavuus luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin	45
Kuvio 10 Kotivakuutuksen vahinkosuhte luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin	46
Kuvio 11 Vahinkojen lukumäärä ja vahinkojen suuruus luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin	48
Kuvio 12 Keskimääräinen vuosittainen korvaus luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin	49
Kuvio 13 Asiakkuuden alkuketken maksuhäiriöluokan vaikutus suhteelliseen korvaussuhteeseen	50
Kuvio 14 Ajoneuvovakuutusmaksun muutos Vermontissa jos luottotietoja ei käytettäisi	56
Kuvio 15 Ajoneuvovakuutusmaksun prosentuaalinen muutos Texasissa	57
Kuvio 16 Kotivakuutusmaksun prosentuaalinen muutos Texasissa	57
Taulukko 1 Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietoluokkien jakauma luottotietorekisterissä	51
Taulukko 2 Luottotietojen käytön vaikutus vakuutusmaksuun Arkansasin osavaltiossa	55

1 JOHDANTO

1.1 Tutkielman tausta ja tavoite

Suomessa on noin 373 000 henkilöä, joilla on maksuhäiriömerkintä luottotietorekisterissä (Suomen asiakastieto 2017a; Bisnode n.d.). Lisäksi luottotietorekisteriin on rekisteröity noin 45 000 henkilöä edunvalvontatietojen tai itse asetetun luottokiellon takia (Asikainen 2017). Uusia maksuhäiriömerkintöjä tehtiin vuonna 2016 lähes 1,5 miljoonaa ja vuoden 2017 ensimmäisen vuosipuoliskonkin aikana merkintöjä tehtiin jo noin 940 000 (Suomen Asiakastieto 2017b; Suomen Asiakastieto 2017a).

Maksuhäiriöisten henkilöiden asema Suomen vahinkovakuutusmarkkinoilla on edellisen ja kuluvan vuoden aikana ollut useasti julkisessa keskustelussa esillä ja viime vuosina usea kansanedustaja on tehnyt aiheesta kirjallisen kysymyksen. Kansanedustajien hallitukselle esittämissä kirjallisissa kysymyksissä on tuotu voimakkaasti esiin ongelmia maksuhäiriöisten henkilöiden mahdollisuudessa saada kotivakuutus. Haasteet kotivakuutuksen saamisessa puolestaan johtavat haasteisiin vuokra-asunnon saamisessa, koska vuokranantajat vaativat vuokralaisiltaan tyypillisesti voimassaolevaa kotivakuutusta. Finanssiala ry:n (2014, 33) teettämän tutkimuksen mukaan jopa 95 prosenttia suomalaisista pitää kotivakuutusta tarpeellisena kaikille kotitalouksille, mutta tällä hetkellä kaikilla ei kuitenkaan ole siihen mahdollisuutta.

Vakuutusyhtiöillä ei ole sopimuspakkoa vapaaehtoisissa vakuutuksissa, joten ne voivat harjoittaa vastuunvalintaa päättäessään vapaaehtoisten vakuutusten myöntämisestä. Vakuutusyhtiöillä on oikeus käyttää luottotietoja vastuunvalinnassaan tietyin rajoituksin, minkä takia maksuhäiriömerkintä voi muodostua esteeksi vakuutuksen myöntämiselle. Vakuutusyhtiöillä on oikeus olla myöntämättä vapaaehtoista vakuutusta, jos maksuhäiriömerkintöjen perusteella voidaan objektiivisesti arvioiden olettaa vakuutusmaksujen jäävän maksamatta. (FINE 2015; Finanssiala ry 2002)

Vastuunvalinnan avulla vakuutusyhtiöt huolehtivat omasta vakavaraisuudestaan, toiminnan jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvoitteiden täyttämisestä. Yksi näistä on velvoite tuottaa voittoa tai muuta taloudellista hyötyä omistajilleen (Vakuutusyhtiölaki 17 §). Lisäksi vakuutusyhtiöt pyrkivät pitämään vakuutusten hinnat kohtuullisella tasolla, jotta kansalaisilla olisi mahdollisuus vakuuttamalla varautua riskeihin. Hinnoitteluperiaatteena käytetään nykyisin riskiperusteista hinnoittelua, jolloin korkeammasta riskistä maksetaan korkeampaa hintaa, mikä johtaa kustannusten tarkempaan ja oikeudenmukaisempaan kohdentumiseen.

Vakuutusyhtiöiden näkökulmasta maksuhäiriöiset henkilöt edustavat kohonnutta luottotappioriskiä ja toisaalta myös mahdollisesti korkeampia vakuutuksen hoitokustannuksia ja korvausmenoa. Maksujen periminen ja mahdollinen vakuutusten irtisanominen vievät vakuutusyhtiöiden resursseja ja niihin uppoaa kustannuksia. Lisäksi on hieman epäselvää, ovatko maksuhäiriöiset henkilöt edellä mainittujen lisäksi keskimäärin riskialttiimpia kuin puhtaalla maksuhistorialla olevat henkilöt keskimäärin. Tässä tutkielmassa tartutaan tähän pohdintaan hyödyntäen ulkomaisia tutkimuksia ja suomalaisen vahinkovakuutusyhtiön tekemää analyysia.

Tämän pro gradu -tutkielman tarkoituksena on tutkia luottotietojen käyttöä vahinkovakuutusten vastuunvalinnassa ja hinnoittelussa. Tutkielman tavoitteena on selvittää luottotietojen käytön nykytila ja tutkia luottotietojen käytön mahdollisuutta vastuunvalinnassa ja hinnoittelussa laajemmin. Tutkielmassa on tarkoitus tutkia sitä, onko luottotietojen käyttämiselle vakuutusten hinnoittelussa perusteita ja onko se tällä hetkellä laillista. Tutkielman tavoitteena on luoda Suomen vahinkovakuutusmarkkinoille yksi vaihtoehtoinen kehityssuunta, jonka avulla vakuutuksia voitaisiin hinnoitella tarkemmin riskin mukaisesti ja samalla mahdollisesti mahdollistaa vakuutusten myöntäminen laajemmin – myös maksuhäiriöisille.

1.2 Rajaukset ja tutkimuskysymykset

Tämä tutkielma on rajattu koskemaan vain Suomen vahinkovakuutusmarkkinoita. Maantieteellinen rajaus johtuu lainsäädäntöjen eroista, eikä tämän vuoksi tutkielmaa voida varauksetta yleistää edes pohjoismaiselle tasolle. Kuitenkin joiltain osin tässä tutkielmassa

tehtyjä havaintoja luottotietojen käytöstä hinnoittelutekijänä voitaneen hyödyntää kansainvälisesti. Lisäksi on todettava, että tutkimuksen tausta-aineistona käytetään kansainvälisiä tutkimuksia, joten aihepiirillä on vahvasti maiden rajat ylittäviä ulottuvuuksia.

Tutkittava vakuutusmarkkina on rajattu maantieteellisen rajauksen lisäksi vakuutuslajien osalta. Tämä tutkielma on rajattu vain yksityishenkilöille suunnattuihin vahinkovakuutuksiin. Mukana tutkielmassa ovat sekä lakisääteiset vahinkovakuutukset että vapaaehtoiset vahinkovakuutukset, koska näiden välillä on mielenkiintoisia eroja sopimusvapauden osalta. Henkilövakuutukset on rajattu aineistoon liittyvien rajoitusten takia tämän tutkielman ulkopuolelle, mutta ylätasolla tutkielma on käyttökelpoinen myös henkilövakuutuksista keskusteltaessa.

Yritysten ja yhteisöjen lainsäädäntö ja käytännöt maksuhäiriöiden ja vakuuttamisen osalta eroavat huomattavasti yksityishenkilöiden vastaavista, joten näitä ei ole tarkoituksenmukaista käsitellä samassa tutkielmassa. Rajaus yksityishenkilöihin johtaa käsiteltävien luottotietojen rajautumisen henkilöluottotietoihin, eikä tutkielmassa tulla käsittelemään tai ottamaan huomioon muita kuin henkilöluottotietoja.

Edellä esitettyjen rajausten mukaisesti tutkitaan luottotietojen käyttöä vahinkovakuutusten vastuunvalinnassa ja hinnoittelussa Suomen vakuutusmarkkinoilla. Tutkielmassa etsitään vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten nykyinen lainsäädäntö rajoittaa luottotietojen käyttöä vahinkovakuutusten vastuunvalinnassa ja hinnoittelussa?
2. Soveltuvatko luottotiedot vahinkovakuutusten hinnoittelutekijäksi?

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastatessa selvitetään, miten nykyinen lainsäädäntö rajoittaa luottotietojen käyttöä vahinkovakuutusten vastuunvalinnassa ja hinnoittelussa. Kysymykseen etsitään vastausta lainsäädännöstä, vakuutusalan sisäisestä sääntelystä ja asiantuntijahaastatteluilla.

Toiseen tutkimuskysymykseen vastatessa selvitetään, olisivatko luottotiedot sellainen komponentti, jonka käyttäminen vakuutusten hinnoittelussa olisi perusteltua. Tässä yhteydessä

tarkastellaan olemassa olevien tutkimusten pohjalta luottotietojen ja vahinkoriskin yhteyttä. Lisäksi tähän tutkimuskysymykseen pyritään vastaamaan suomalaisen vahinkovakuutusyhtiön tekemän analyysin avulla.

1.3 Tutkielman keskeiset käsitteet

Vahinkovakuutus on määritelty Suomen lainsäädännössä vaihtelevasti. Tässä tutkielmassa käytetään vakuutuslain 2 pykälän määritelmää, jonka mukaan vahinkovakuutuksella tarkoitetaan esinevahingon, vahingonkorvausvelvollisuuden tai muun varallisuusvahingon varalta otettavaa vakuutusta. Vakuutusyhtiölaki (3 §) hyödyntää määrittelyssään lakia vakuutusluokista (2–10 §), jonka mukaan vahinkovakuutuksiksi luetaan edellä mainittujen lisäksi sairaus-, tapaturma- ja matkustajavakuutukset, jotka vakuutuslain mukaan kuuluvat henkilövakuutuksiin. Edellä esitettyjen tutkielman rajausten mukaisesti henkilövakuutukset on rajattu tämän tutkielman ulkopuolelle, vaikka suurilta osin tutkielma on pätevä myös henkilövakuutusten osalta.

Luottotiedoilla tarkoitetaan tässä tutkielmassa viralliseen luottotietorekisteriin talletettuja tietoja, jotka luottotietolain määritelmän mukaan kuvaavat maksukykyä tai maksuhalukkuutta tai jotka jollain muulla tavalla kuvaavat kykyä vastata sopimuksista ja joita käytetään myönnettäessä tai valvottaessa luottoa (Luottotietolaki 3 §). Luottotiedoiksi tallettavista tiedoista on kerrottu luvussa 2.2.1 *Luottotietorekisteriin talletettavat tiedot ja tietolähteet*. Tämä tutkielma on rajattu käsittelemään yksityishenkilöitä, joten tässä tutkielmassa luottotiedoilla tarkoitetaan vain henkilöluottotietoja, jotka ovat yksityishenkilöiden luottotietoja.

Maksuhäiriömerkinnällä tarkoitetaan tässä tutkielmassa viralliseen luottotietorekisteriin tehtyä merkintää maksuvelvollisuuden laiminlyönnistä. Maksuhäiriömerkinnät ovat yksi luottotietojen komponenteista, kuten luvusta 2.2.1 *Luottotietorekisteriin talletettavat tiedot ja tietolähteet* ilmenee.

Vahinkoriskillä tarkoitetaan tässä tutkielmassa riskiä tulevaisuudessa tapahtuvasta vakuutuksesta korvattavasta vahingosta. Tässä yhteydessä on huomattava, että vahinkoriskillä ei tarkoiteta riskiä sellaisten vahinkojen tapahtumisesta, joista ei haeta vakuutuskorvausta, vaan

nimenomaan riskiä vahingoista, joista vakuutuksenottaja tekee vakuutusyhtiölleen vahinkoilmoituksen ja korvaushakemuksen. Käsitteen rajausta on tehty siksi, että vahinkoja, joista ei haeta vakuutuskorvausta, ei ole tässä tutkielmassa käytetyssä aineistossa dokumentoituina.

Vakuutusmaksu on vakuutuksenottajan, eli tässä tutkielmassa yksityishenkilön, suorittama maksu vakuutusturvastaan vakuutuksenantajalle, eli tässä tutkielmassa vakuutusyhtiölle. Vakuutusmaksu on vastike vakuutuksenantajan lupauksesta maksaa korvaus vahingon sattuessa. Vakuutusmaksun suorittaminen on vakuutuksenottajan tärkein sopimusvelvoite. Vakuutusmaksun on hyvän vakuutustavan mukaisesti vastattava vakuutettavaa riskiä ja vakuutuksesta aiheutuvat kustannukset on kohdistettava oikeudenmukaisesti ja aiheuttamisperusteen mukaisesti eri riskiryhmille. Turhaa riskiryhmien tai vakuutuslajien välistä tulonsiirtoa ei saisi tapahtua. (Pellikka, Peilimö, Puntari & Vaitomaa 2011, 35)

Vastuunvalinta kattaa sekä asiakasvalinnan että vakuutettavien kohteiden valinnan. Vastuunvalinnalla vakuutusyhtiö valitsee ne asiakkaat ja ne kohteet, joille se myöntää vakuutuksen. Lisäksi vastuunvalintaan kuuluu harkinta siitä, minkä sisältöisenä, millaisin ehdoin ja millä hinnalla vakuutus myönnetään. (Finanssiala ry 2002; Finanssivalvonta 2017)

1.4 Tutkimusmenetelmät ja -aineisto

Tässä pro gradu -tutkielmassa on tarkoitus tuottaa tieteellisin menetelmin käsitys tutkielman aiheesta ja syventää arkitiedolla hankittua ymmärrystä. Arkitietoon perustuvan käsityksen varassa on vaarallista tehdä päätöksiä, koska nämä käsitykset ovat usein subjektiivisia ja ne on muodostettu tiedon murusista kriittikittömästi (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 19). Tieteellisen tutkimuksen avulla hankittu tieto taas on varmempi perusta päätöksille, koska tieto on hankittu objektiivisesti ja kriittisen tarkastelun ohjaamana. Lisäksi tutkimuksen avulla saatu tieto usein suuntaa huomion oleellisiin asioihin ja paljastaa entuudestaan tuntemattomia näkökulmia ja ulottuvuuksia, joita edelleen tutkimalla tieto ja ymmärrys kehittyvät. (Hirsjärvi et al. 2009, 20–21)

Tässä pro gradu -tutkielmassa on hyödynnetty sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Tutkielmaa on kuitenkin kuvailtavaa kvalitatiiviseksi tutkimukseksi,

sillä se on pääosin aineiston ja analyysin sanamuotoinen kuvaus, jossa tulokset on saatu muilla tavoin kuin mittaamalla. Kvantitatiivisia menetelmiä käytetään tässä tutkimuksessa, kun tutkitaan tarkemmin kvalitatiivisin menetelmin löydettyä hypoteesia vahinkoriskin ja luottotietojen välisestä suhteesta.

Tutkielma keskittyy todellisen elämän kuvaamiseen ja ymmärtämiseen, jotka ovat kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia. Tutkielman pääasiallisena tarkoituksena on olemassa olevien väittämien testaamisen sijaan uusien tosiasioiden löytäminen, mikä takia tutkielmaan on valittu kvalitatiivinen tutkimusote. Tämän tutkielman tarkoitusta voisi kuvailla myös kartoittavan ja kuvailevan tutkielman yhdistelmäksi. Tutkielman kartoittavana tarkoituksena on selvittää vähän tunnettua ilmiötä – luottotietojen käyttöä vakuutustoiminnassa – ja muodostaa hypoteeseja – luottotietojen soveltumisesta hinnoittelutekijäksi. Tutkielman kuvailevana tarkoituksena on luoda tarkahko kuvaus luottotietojen käyttämisen nykytilasta Suomen vahinkovakuutusmarkkinoilla. (Hirsjärvi et al. 2009, 138–139) Kvantitatiivinen tutkimusote ei sovellu uuden tiedon etsimiseen tuntemattomasta aihepiiristä yhtä hyvin, mikä on tukenut kvalitatiivisen tutkimusotteen valintaa. (Hirsjärvi et al. 2009, 160–161)

Tämän tutkielman tutkimusstrategiaksi voidaan nimetä tapaustutkimus, vaikka tämä tutkielma ei koskekaan esimerkiksi yksittäisen yrityksen toimintaa, kuten tapaustutkimuksissa on tyypillisimmin ollut tapana. Tapaustutkimukselle on tyypillistä, että tutkimuksen kohteeksi valitaan yksittäinen tapaus tai tilanne ja kiinnostuksen kohteena ovat prosessit. Lisäksi tapaustutkimukselle on tyypillistä, että aineistoa kerätään usein eri menetelmin, kuten esimerkiksi haastatteluin ja dokumentteja tutkien. (Hirsjärvi et al. 2009, 134–135) Tässä tutkielmassa tutkimuksen kohteena on vahinkovakuutusten myöntämisprosessi Suomessa ja tutkittavana tapauksena luottotietojen käyttäminen tässä prosessissa. Tutkielman tavoitteena on kuvailla tätä prosessia valitun tapauksen osalta.

Pääasialliseksi aineistonkeruumenetelmäksi valittiin puolistrukturoidut teemahaastattelut. Kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaisesti aineisto hankittiin tarkoituksenmukaisen pieneksi rajatulla poiminnalla (Eskola & Suoranta 2014, 61). Valitut haastateltavat ja tietolähteet soveltuvat tutkielmaan hyvin sen kartoittavan ja kuvailevan tarkoituksen vuoksi. Haastattelut tallennettiin, jotta tutkija pystyi olemaan läsnä haastattelutilanteessa muistiinpanojen kirjoittamisen sijaan. Vakuutusyhtiöiden edustajien haastattelut sovittiin anonymisoitavan,

joten lainauksia ei pysty yhdistämään haastateltuihin tai heidän edustamiinsa yhtiöihin. Anonymisoinnin johdosta haastateltavat pystyivät vapaammin ottamaan kantaa ja kommentoimaan tutkielman kannalta tärkeitä, mutta julkisuudessa tunteita herättäviä kysymyksiä. Kommenttien yhdistäminen niiden antajiin ei ole tämän tutkielman kannalta tarpeen, joten anonymisointi ei heikennä tutkielman luotettavuutta.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoidun teemahaastattelun menetelmällä, koska kattavaa kiinteää kysymysrunkoa ei olisi osattu tehdä tieteen kentällä suhteellisen tuntemattomaksi jääneestä aihepiiristä. Lisäksi tutkielman aihepiiri on niin moninainen, että haluttiin säilyttää mahdollisuus lisäkysymyksille ja selvennyksille haastattelutilanteissa. Vähäisen aiemman tutkimuksen ja valittujen haastateltavien asiantuntemuksen takia haluttiin myös pitää haastattelutilanteet avoimina muutoksille, jotta keskusteluun voitiin ottaa myös haastateltavien tuomia uusia näkökulmia, joita ei oltu huomattu ottaa haastattelurunkoon. Edellä kerrotuin perusteluin täysin strukturoitu haastattelu ei olisi soveltunut tämän tutkielman aineistonkeruumenetelmäksi yhtä hyvin. Haastattelun heikkoutena nähty kalleus ja epärelevantinkin tiedon kerääminen eivät tässä tutkielmassa asettuneet esteiksi kyseisen haastattelumenetelmän valinnalle, koska haastateltavien asiantuntijoiden joukko oli kohtuullinen ja tutkielman tekemiseen oli käytettävissä riittävästi aikaa. (Hirsjärvi et al. 2009, 204–207; Hirsjärvi & Hurme 2014, 34–36, 47)

Puolistrukturoitu teemahaastattelu tarkoittaa sitä, että haastattelurunko on kohdennettu tiettyihin teemoihin, joista haastattelutilanteessa halutaan keskustella. Haastattelumenetelmän nimi juontuu nimenomaisesti sen tyylistä kiertyä tiettyjen ennalta päätettyjen teemojen ympärille. Haastattelussa kysymykset eivät ole keskiössä, vaan keskiössä ovat valitut teemat, joiden varassa keskustelu etenee. Hirsjärven ja Hurmeen (2014, 48) mukaan teemahaastattelu on lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua. Se on kuitenkin puolistrukturoitu, koska siinä kiinteänä elementtinä on kaikille haastateltaville samat teemat.

Kvalitatiivisen tutkimuksen ominaisuuksista johtuen, tutkijan läsnäolo ja tutkimus- ja haastattelutilanteiden olosuhteet ovat vaikuttaneet tutkimustuloksiin. Haastattelut ovat vuorovaikutustilanteita, joissa kaikki osapuolet vaikuttavat lopputulemaan. Kysymyksenasetteluissa ja keskusteluissa on kuitenkin pyritty siihen, etteivät tutkijan omat mielipiteet tai asenteet pääsisi liiaksi vaikuttamaan haastateltavaan. Haastatteluissa korostettiin

avointa ja anonymisoitavaa keskustelua. Kenties näistä syistä haastatteluista muodostuikin luonteeltaan epävirallisia ja keskustelunomaisia. Tutkijan rooli akateemisena tiedonkerääjänä auttaa avoimeen keskusteluun pääsemistä, koska hän on lähtökohtaisesti puolueeton. Toisin olisi, jos tutkija edustaisi tilanteessa esimerkiksi valvojaa tai toista alan toimijaa. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 23)

Aineiston analysoimisella on pyritty ymmärtämään vakuutusyhtiöiden toimintaa ja niiden näkökulmaa. Analysointia on tehty jatkuvasti tutkielman aikana, kuten kvalitatiiviselle tutkimukselle on ominaista (Hirsjärvi et al. 2009, 223–224). Haastatteluilla kerättyä aineistoa on analysoitu aineistosidonnaisen sisällönanalyysin menetelmin, jossa aineistosta pyritään muodostamaan teoreettinen kokonaisuus. Sisällönanalyysillä aineistosta etsitään eroja ja yhtäläisyyksiä, ja näiden avulla muodostetaan tiivistetty kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysissä aineisto kuvainnollisesti puretaan palasiksi ja kootaan uudeksi, ilmiötä kuvastavaksi, kokonaisuudeksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b; Tuomi & Sarajärvi 2009, 109) Aineistosidonnaisessa analysoinnissa mikään yksittäinen teoria ei ohjaa analysointia, mutta tutkielman teoreettinen viitekehys otetaan huomioon. Tässä tutkielmassa aineistoa tulkitaan induktiivisesti eli aineistolähtöisesti, mutta löydetyille havainnoille haetaan tukea teoriasta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a)

1.5 Aikaisemmat tutkimukset ja tutkimuksen asemointi

Luottotietojen käytön tutkimus vahinkovakuutusmarkkinoilla Suomessa on puutteellista. Aihepiiristä ei ole löytynyt ainuttakaan julkaistua tutkimusta tämän pro gradu -tutkielman ja aikaisemman samaa aihepiiriä käsittelevän kandidaatintutkielman tekoprosessien aikana. Yhdysvalloissa puolestaan luottotietojen käyttöä vahinkovakuutusmarkkinoilla on tutkittu runsaasti, koska julkinen keskustelu aihepiirin ympärillä on ollut vilkasta. Näitä yhdysvaltalaisia tutkimuksia on esitelty tarkemmin luvussa 4 *Luottotiedot ja vahinkovakuutustoiminta*.

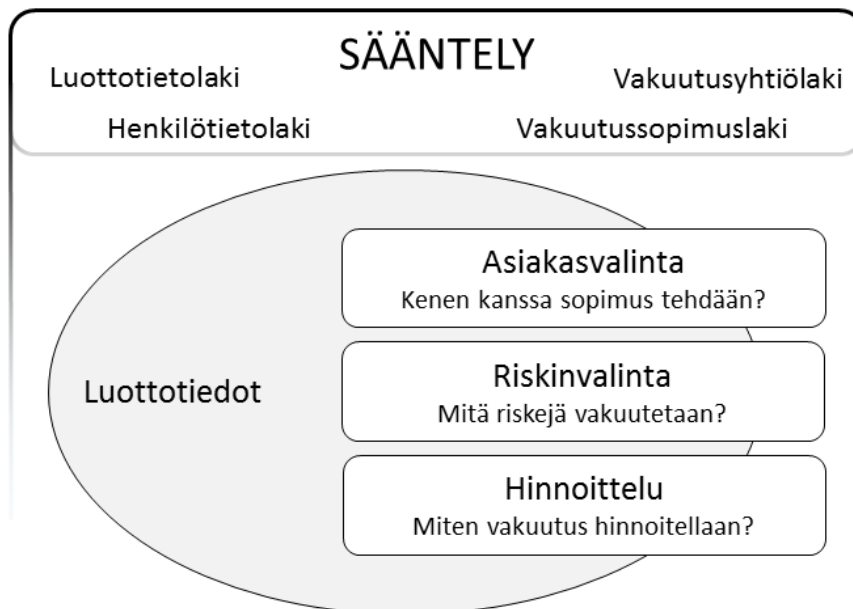
Tämä pro gradu -tutkielma on siis ensimmäinen tämän aihepiirin julkaistava tutkimus Suomessa. Tutkielma asemoituu vakuutusyhtiöiden toimintaa käsittelevien vakuutustieteellisten tutkimusten joukkoon, koska tämän tutkielman keskeisimpänä teemana

on vahinkovakuutusten myöntämisen prosessin tutkiminen. Tutkielma asemoituu vakuutustieteen kentällä myös vakuutuslainsäädäntöä käsittelevien tutkimusten joukkoon. Tässä tutkielmassa keskeisimpinä lakeina ovat vakuutusopimuslaki ja luottotietolaki, mutta myös muuta sääntelyä käsitellään kattavasti.

1.6 Teorettinen viitekehys

Teorettisessa viitekehyksessä (Kuvio 1) on esitetty tutkielman aihepiiri tiivistetysti. Tutkielmassa käsitellään vahinkovakuutusten myöntämisen prosessin kolme osa-aluetta: asiakasvalintaa, riskinvalintaa ja hinnoittelua. Tutkielman teoriaosuudessa taustateoriana käytetään luottotietoja ja niiden keräämistä ja käyttämistä sääntelevää lainsäädäntöä. Tulkintateoriana puolestaan käytetään vahinkovakuuttamisen myöntämisen prosesseja sekä niiden vaihteita ja osa-alueita.

Teorettisessa viitekehyksessä taustateoriana toimiva luottotiedot on esitetty ellipsinä, jonka päällä ovat osittain vakuutusten myöntämisen prosessin osa-alueet. Myöntämisen prosessin osa-alueiden teorian avulla tulkitaan luottotietojen käyttämistä näissä prosesseissa. Lisäksi on mainittava vielä erikseen sääntely, joka vaikuttaa koko tutkielman selkärangana ja prosessien taustalla. Sääntelykokonaisuus on teorettisessa viitekehyksessä kuvattu kaiken taustalla.



Kuvio 1 Teorettinen viitekehys

1.7 Tutkielman rakenne

Tämän pro gradu -tutkielman rakenne noudattelee vakuutustieteellisille pro gradu -tutkielmille ominaista rakennetta. Johdantoluvun jälkeen ensimmäisessä teorialuvussa esitellään tutkielman ytimessä olevia luottotietoja. Luottotietoja esitellään pääosin Suomen lainsäädännön avulla, sillä luottotietotoiminta ja luottotietojen tietosisältö ovat tarkasti säänneltyjä. Luottotietojen ymmärtäminen on oleellisen tärkeää tämän tutkielman aihepiirin ymmärtämiseksi.

Toisessa teorialuvussa esitellään tutkielman kannalta oleelliset vakuutusyhtiöiden toiminnot: vastuunvalinta ja hinnoittelu. Luvussa kerrotaan mitä nämä ovat, miten niitä harjoitetaan ja miksi ne ovat tärkeitä toimintoja. Vastuunvalinnan ja hinnoittelun ymmärtäminen on oleellista, koska tutkielmassa tarkastellaan luottotietojen käyttöä näissä vakuutusyhtiön toiminnoissa.

Luvussa 4 käsitellään teoriaosuuden pohjalta luottotietojen käyttöä vahinkovakuutusliiketoiminnassa. Luvun alussa käsitellään vakuutusyhtiöiden nykyisiä käytäntöjä luottotietojen hyödyntämisessä ja lainsäädännön asettamia rajoja luottotietojen hyödyntämiselle. Tämän jälkeen tarkastellaan tutkimushaastatteluissa nousutta epäilyä mahdollisesta luottotietojen ja vahinkoriskin välisestä yhteydestä yhdysvaltalaisen aiemman tutkimuksen ja suomalaisen vahinkovakuutusyhtiön tekemän analyysin avulla. Tämän jälkeen tarkastellaan luottotietojen soveltumista vakuutusten hinnoittelutekijäksi.

Tutkielman lopuksi esitellään tutkielmassa saadut tulokset ja arvioidaan tutkielman luotettavuutta. Lisäksi viimeisessä luvussa esitellään tämän pro gradu -tutkielman tekoprosessin edetessä esiin nousseita jatkotutkimusaiheita.

2 LUOTTOTIEDOT

2.1 Erilaisia luottotietoja

Vakuutusyhtiöillä on yleensä kolme tietolähdettä vakuutusnottajan maksukyvyyn ja velvoitteiden hoitokyvyyn arvioimiseksi. Tietoa voidaan hankkia sisäisistä rekistereistä, suoraan asiakkaalta tai ulkoisista rekistereistä, joista luottotietorekisteri on yksi. Sisäisten asiakasrekistereiden sisältämä tieto on usein puutteellista. Näin on etenkin silloin, kun kyse on uudesta vakuutusnottajasta tai jo vanhentuneesta tiedosta. Suoraan vakuutusnottajalta saatavien tietojen täydellisyys ja todenmukaisuus voidaan puolestaan joutua kyseenalaistamaan, koska tietojen antajalla voi olla voimakas intressi antaa todellisuutta paremmalta kuulostavia tietoja. Toki vakuutusyhtiöt voivat yrittää varmistaa saatujen tietojen todenperäisyyden esimerkiksi hyödyntämällä ulkoisia rekistereitä. Ulkoiset rekisterit tarjoavat vakuutusyhtiöille vakuutusnottajien arvioimiseen tehokkaan ja luotettavan tavan informaation epäsymmetrian tasoittamiseksi, koska erilaisiin ulkoisiin rekistereihin kerätään ajantasaista tietoa laajasti ja useista eri tietolähteistä. Keskitetty tiedonkeruu ja -hallinta alentaa myös näiden toimintojen kustannuksia, mikä on kaikkien osapuolten etu. Tiheä päivittäminen tai ammattimainen analyysi ei kuitenkaan mahdollista varmuutta tulevaisuudesta, mutta historiatietojen perusteella voidaan kuitenkin ennakoida tulevaisuutta ja ainakin tasoittaa tiedon epäsymmetriaa. Luottotietorekisteri lienee tällä hetkellä paras tietolähde vakuutusnottajan maksukyvyyn ja -halun selvittämiseksi. (Muttalainen 2004, 202–205; Miller 2003, 25–27)

Luottotietorekistereissä on kuitenkin eroja. Luottotietorekisterit voivat olla joko julkisesti tai yksityisesti järjestettyjä, tai näiden yhdistelmiä. Lisäksi luottotietorekistereiden sisältämä tieto vaihtelee. Tässä voidaan tehdä jako kahteen pääluokkaan: vain negatiivisia luottotietoja sisältävät rekisterit ja sekä negatiivisia että positiivisia luottotietoja sisältävät rekisterit. Suppeammat luottotietorekisterit keräävät vain negatiivisia luottotietoja ja laajemmat rekisterit keräävät tyypillisesti negatiivisten luottotietojen lisäksi myös positiivisia luottotietoja. International Financial Corporationin (2006) mukaan vain 32 prosenttia luottotietorekistereistä tarjoaa asiakkailleen ainoastaan negatiivisia luottotietoja kuluttajista.

Negatiivinen luottotietorekisteri on yksinkertaisin luottotietorekisterin muoto. Negatiivisilla luottotiedoilla tarkoitetaan asiakkaan kannalta negatiivisiksi tulkittavien tietojen tallettamista luottotietorekisteriin. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi maksujen laiminlyönnit ja konkurssit, mutta talletettavien tietojen määrittely ja rajaus ovat aina luottotietorekisterikohtaisia. Negatiivisista tiedoista negatiivisen tekee se, että jos tällainen merkintä löytyy, siitä voidaan päätellä asiakkaan maksukäyttäytymisessä olevan jotain normaalista heikompaan suuntaan poikkeavaa. Näiden tietojen avulla saadaan tietoa vain epäonnistumisista, minkä takia negatiivisia luottotietorekistereitä onkin kutsuttu termillä blacklist eli musta lista. Negatiivisen luottotietorekisterin sisältämien tietojen perusteella luotonantajat voivat tunnistaa tavanomaista heikommalla maksuhistorialla olevat henkilöt, mutta poikkeuksellisen hyviä maksajia ei negatiivisten tietojen avulla voida tunnistaa. (Bertola 2006, 359; Miller 2003, 27)

Positiivinen luottotietorekisteri on negatiivista luottotietorekisteriä kattavampi katsaus rekisteröityjen talouteen. Kuten negatiivistenkin luottotietorekistereiden, myös positiivisten luottotietorekistereiden sisältämä informaatio vaihtelee rekisteristä toiseen, mutta pääsääntönä positiivisille luottotietorekistereille on maksuhäiriötietoja laajempi tietojen kerääminen. Laajempien tietojen avulla luotonantaja voi tehdä kokonaisvaltaisempaa harkintaa luotonhakijan tilanteesta, mikä parantaa luotonantajan kykyä arvioida luotonhakijan maksukykyä ja luottoriskiä. Positiivisiksi luottotiedoiksi kutsutaan esimerkiksi tietoa ajallaan maksetuista lainoista, tuloista, auki olevista luotoista ja erilaisia demografisia tietoja. Positiivisten luottotietojen avulla kuluttajan tilannetta voidaan arvioida kokonaisuutena ja näiden tietojen perusteella voidaan tunnistaa myös poikkeuksellisen hyviä maksajia. (Miller 2003, 27; Jappelli & Pagano 2006, 359–360; Bertola 2006, 360)

Luottotietorekisterit voivat siis erota sekä järjestämistavan että niiden sisältämän tiedon osalta paljonkin. Eroista huolimatta luottotietorekistereiden päätarkoitus on sama: tarjota tietoa rekisteröidyn maksukykyä ja -halusta sekä velvoitteiden hoitokykyä.

2.2 Luottotietotoiminta Suomessa

Luottotietotoiminnalla tarkoitetaan elinkeinotoimintana tapahtuvaa tietojen keräämistä, tuottamista, tallettamista, luovuttamista ja muuta käsittelyä luottotietoina käytettäviksi. Luottotietotoimintaa harjoittavan tahon ylläpitämää luottotietoja sisältävää rekisteriä kutsutaan

luottotietorekisteriksi. (Luottotietolaki 3§) Suomessa luottotietorekistereitä ylläpitävät Suomen Asiakastieto Oy ja Bisnode Finland Oy (FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 2015). Luottotietotoiminta on Suomessa melko säänneltyä, koska luottotietorekisterit sisältävät tarkoin varjeltuja henkilötietoja. Tärkein luottotietotoimintaa sääntelevä laki on luottotietolaki, jonka tarkoituksena on hallituksen esityksen (241/2006, 27) mukaan turvata luottotietojen saatavuus ja rekisteriin merkittävien tasapuolinen ja oikeudenmukainen kohtelu. Tämä tarkoitus on kirjattu myös luottotietolain 2 pykälään.

Luottotietotoiminnalla on voimakas yhteiskunnallinen oikeutus, koska sen avulla suojataan suurempaa ihmisjoukkoa, vaikkakin se voi yksilön näkökulmasta rajoittaa toimintamahdollisuuksia ja näyttäytyä kielteisenä tekijänä. Toisaalta luottotietotoiminnalla voidaan myös suojella yksilöä sellaisilta riskeiltä, joita yksilö ei välttämättä itse ymmärrä. Luottotietojen kohdalla kollektiivinen etu syrjäyttää yksilön edun, koska luoton hylkääminen voi tuntua yksilön näkökulmasta epäedulliselta, mutta luottokollektiivin kannalta se on tarpeellinen ratkaisu. Jos luottoa myönnettäisiin ilman harkintaa luotonottajan takaisinmaksukyvyistä, tulisivat mahdolliset luottotappiot muun asiakaskunnan maksettaviksi. Luotonanto ja vakuutustoiminta ovat siinä mielessä samanluonteisia, että molemmissa riskejä tasataan kollektiivien kesken. Niin luottotappiot kuin vakuutuskorvauksetkin tulevat viimekädessä asiakaskollektiivin maksettaviksi.

Luottotietotoiminnan aloittavan yrityksen on tehtävä ilmoitus toiminnan aloittamisesta tietosuojavaltuutetulle vähintään kolme kuukautta ennen sen alkamista. Tässä ilmoituksessa on ilmoitettava kattavasti tietoja luottotietotoiminnan harjoittajasta ja sen toiminnasta. Ilmoituksessa on oltava tiedot muiden muassa yhtiön taloudellisista ja muista edellytyksistä harjoittaa luottotietotoimintaa, tiedot käytettävistä rekistereistä ja kuvaus tietojen suojaamisesta ja valvonnasta. Ilmoituksesta on myös käytävä ilmi, miten luottotietotoimintaa harjoittava taho muodostaa luottokelpoisuusluokituksen rekisteröidyille. (Luottotietolaki 38 §)

Luottotietolain tavoitteeseen luottotietojen saatavuudesta on vastattu säätämällä lakiin luottotietotoimintaa harjoittaville velvollisuus luovuttaa luottotietoja niitä tarvitseville. Luottotietorekisteriä ylläpitävä luottotietotoimintaa harjoittava toimija ei luottotietolain 10 pykälän mukaan saa kieltäytyä antamasta yleiseen käyttöön perustetusta luottotietorekisteristä luottotietoja sellaiselle taholle, jonka on lain mukaan käytettävä luottotietoja tehdessään

toimintaansa liittyvää päätöstä. Luottotietotoimintaa harjoittavan on myös kohtuullista korvausta vastaan annettava henkilöluottotietoja yksittäistapauksissa, jos tietoja pyytävä voi esittää riittävän selvityksen tietojen luovutuksen lainmukaisuuden varmistamiseksi. (Luottotietolaki 10 §)

Luottotietolain tavoitteena on mainittu myös rekisteriin merkittyjen tasapuolinen ja oikeudenmukainen kohtelu. Henkilötietolain 26 pykälässä säädetään rekisterin tarkastusoikeudesta, mutta luottotietolain tavoitteen täyttymisen varmistamiseksi luottotietolain 30 pykälään on kirjattu oikeus tarkastaa omat tietonsa luottotietorekisteristä. Henkilötietolain 26 pykälässä säädetään, että tarpeelliset tiedot ilmoitettuaan jokaisella on oikeus tarkastaa, onko henkilörekisterissä tietoja itsestään, ja jos on, mitä tietoja rekisteriin on talletettu. Samassa pykälässä säädetään, että rekisterinpitäjän on samalla ilmoitettava myös ”rekisterin säännönmukaiset tietolähteet sekä, mihin rekisterin tietoja käytetään ja säännönmukaisesti luovutetaan”. Luottotietolain 30 pykälässä tätä on vielä hieman tarkennettu, koska sen mukaan ”luonnollisella henkilöllä on myös oikeus saada tietää, mistä rekisteriin talletetut tiedot ovat peräisin ja kenelle häntä koskeva henkilöluottotieto on viimeisen vuoden aikana luovutettu”. Luottotietolain mukaan on siis ilmoitettava tarkka tietolähde, kun henkilötietolain mukaan on ilmoitettava vain säännönmukaiset tietolähteet. Henkilötietolaissa (26 §) on myös säädetty, että tällaisesta tarkastuksesta rekisterinpitäjä ei saa periä maksua, jos edellisestä tarkastuksesta on kulunut vähintään yksi vuosi. Tällaisella sääntelyllä on pyritty varmistamaan, että yksilö pystyy tarvittaessa varmistamaan, ovatko rekisteröidyt tiedot asianmukaisia ja käytetäänkö niitä oikein.

Luottotietorekistereiden lisäksi yritykset voivat henkilötietolain asettamin rajoittein ylläpitää omia rekistereitään asiakkaidensa maksukäyttäytymisestä. Yritysten sisäisiin asiakasrekistereihin voidaan tallettaa sellaisia tietoja, joita asiakkaasta saadaan asiakassuhteen perusteella. Tällainen tieto voi olla esimerkiksi laskujen maksaminen ajallaan. (Luottotietolaki 6 §)

2.2.1 Luottotietorekisteriin talletettavat tiedot ja tietolähteet

Luottotietorekisteriin talletetaan yksityishenkilön osalta hänen maksukykyään ja -haluaan kuvaavia tietoja. Luottotietoja ovat myös muut tiedot, jotka kuvaavat henkilön kykyä vastata

sitoumuksistaan ja joita käytetään luottoa myönnettäessä tai valvottaessa. Yksityishenkilöiden luottotietoja kutsutaan henkilöluottotiedoiksi. (Luottotietolaki 3 §)

Luottotietolain 4 luku koskee luottotietorekisteriin talletettavia henkilöluottotietoja ja niiden käsittelyä. Varsinaisten luottotietojen lisäksi luottotietorekisteriin talletetaan rekisteröityjen yksilöintitietoja, jotta luottotiedot ovat yksilöitävissä. Luottotietolain 12 pykälän mukaan yksityishenkilöstä saa luottotietorekisteriin tallettaa yksilöintitietoina nimen, yhteystiedot ja henkilötunnuksen. Näiden lisäksi luottotietorekisteriin voidaan tallettaa tietoja henkilön yrityskytkennoistä, eli tiedot siitä missä yrityksissä henkilö toimii tai on toiminut vastuuhenkilönä ja toimikelpoisuudesta. Luottotietorekisteriin voidaan tallettaa myös tieto henkilön itse tekemästä luottokiellosta, jota voidaan käyttää esimerkiksi identiteettivarkauden jälkeen riskinhallintaan tai henkilötietojen väärinkäytön ehkäisemiseksi. Lisäksi luottotietorekisteriin voidaan tallettaa rekisteröidyn toimintakelpoisuutta koskevinä tietoina edunvalvojatietoja. (Luottotietolaki 12 §) Luottotietorekisteriin voidaan tallettaa tieto siitä, onko rekisteröity edunvalvonnassa, kuka on rekisteröidyn edunvalvoja, mikä on edunvalvojan tehtävä sekä onko ja millä tavoin henkilön toimintakelpoisuutta rajoitettu (Laki holhoustoimesta 67 §).

Luottotietorekisteriin voidaan edellä mainittujen tietojen lisäksi tallettaa maksuhäiriötietoja, eli tietoja maksujen laiminlyönneistä. Suomessa viralliseen luottotietorekisteriin voidaan luottotietolain 13 pykälän mukaan maksuhäiriötietoina ja niitä täydentävinä tietoina tallettaa

- konkurssi- ja yrityssaneerausrekisteriin talletettuja konkurssitietoja,
- velkajärjestelyrekisteriin talletettuja velkajärjestelytietoja,
- viranomaisen toteamia maksuhäiriötietoja maksujen laiminlyönneistä, jotka on todettu tuomioistuimen lainvoimaisella tuomiolla, yksipuolisella tuomiolla tai ulosottokaassa tarkoitettulla ulosottoperusteen määräajan jatkamisesta annetulla tuomiolla tai rekisteröidyn hyväksymän vekselin protestilla,
- ulosottotietoja sellaisesta ulosottoasiasta, jossa on annettu estetodistus tai tieto ulosottokaassa tarkoitettusta pitkäkestoisesta ulosotosta,
- velkojan ilmoittamia maksuhäiriötietoja kulutusluottosopimukseen perustuvan maksun laiminlyönneistä,

- velallisen tunnustamina maksuhäiriötietoina tietoja rekisteröidyn useamman velkojan kanssa tehdyn tai muutoin laaja-alaisen maksujärjestelyä koskevan sopimuksen yhteydessä antamasta kirjallisesta ilmoituksesta, jolla hän tunnustaa laiminlyöneensä maksun,
- kuulutusrekisteriin talletettuja kuulutustietoja,
- suorituksen maksamistietoina tietoja sellaisen maksuvelvoitteen suorittamisesta, jonka laiminlyönnin johdosta tämän listauksen viiden ensimmäisen kohdan maksuhäiriömerkintä on tehty, kun tieto on toimitettu laissa säädetyn velvoitteen mukaisesti rekisterinpitäjälle tai kun rekisteröity on pyytänyt tällaisen merkinnän tekemistä ja esittänyt luotettavan selvityksen maksun suorittamisesta tai kun rekisterinpitäjällä on muutoin tieto maksusta,
- luottokelpoisuutta koskeva luokitus tai muu luottokelpoisuutta osoittava arviointitieto luottokelpoisuuden arviointitietona,
- rekisteröidyn pyynnöstä ja tämän antaman luotettavan selvityksen perusteella tieto siitä, että maksuhäiriö on syntynyt takausvastuun tai vierasvelkapanttauksen johdosta, samoin kuin rekisteröidyn antama pesähoitajan velallisselvitykseen sisältyvä tieto konkurssin pääasiallisista syistä,
- edellä mainitsemattomia muitakin rekisteröidyn antamia tietoja maksuhäiriömerkintään johtaneista tekijöistä ja maksuhäiriön alkuperäisestä ajankohdasta.

Luottotietoina käytettäviä ja luottotietorekisteriin talletettavia tietoja saa hankkia vain luotettavista lähteistä ja tietojen on oltava tarpeellisia ja asianmukaisia kuvaamaan rekisteröidyn maksukykyä tai -halukkuutta tai hänen kykyä vastata sitoumuksistaan. Luottotietolain 6 pykälän mukaisesti tietoja saa hankkia rekisteröidyltä itseltään, luottotietorekisteristä tai niistä viranomaisten rekistereistä, joihin kyseisiä tietoja talletetaan yleistä käyttöä varten, kuten esimerkiksi konkurssirekisteristä. Rekisteröidyn suostumuksella tietoja voidaan hankkia myös muista lähteistä henkilötietojen käsittelyä koskevan lain mukaisesti. Edellisen lisäksi luotonantaja voi käyttää luottotietoina niitä asiakkaan taloudellista asemaa ja maksukäyttäytymistä koskevia henkilötietoja, joita se on saanut itsensä ja asiakkaan välisestä asiakassuhteesta ja jotka on lainmukaisesti talletettu luotonantajan asiakasrekisteriin. (Luottotietolaki 6 §) Tällaista tietoa voi olla esimerkiksi havainnot asiakkaan maksukäyttäytymisestä.

2.2.2 Luottotietomerkinnän syntyminen

Yksityishenkilöt eivät voi päätyä luottotietorekisteriin tietämättään, ellei rekisteröinnissä ole kyse pelkistä yrityskytentätiedoista. Maksuhäiriötiedon rekisteröinti edellyttää pääsääntöisesti pitkäaikaista maksuvelvollisuuden laiminlyöntiä ja viranomaispäätöstä. Lisäksi, luottotietoyhtiö lähettää ensirekisteröinnistä – eli ensimmäisestä rekisteröitävästä luottotietomerkinnästä (pois lukien pelkkä yrityskytentätieto) – ilmoituksen rekisteröitävälle. Tämän ilmoituksen lähettämismäärästä on säädetty luottotietolain 7 luvussa, 29 pykälässä. (KKV 2014; Luottotietolaki 29 §)

Yksilöintitiedot talletetaan luottotietorekisteriin samalla, kun rekisteröitävästä talletetaan tieto, jonka yksilöimiseksi tietoja tarvitaan. Yrityskytentätiedot ja toimikelpoisuutta koskevat tiedot voidaan tallettaa luottotietorekisteriin silloin, kun tiedot käyvät ilmi tai ne talletetaan johonkin toiseen rekisteriin, esimerkiksi holhousasioiden rekisteriin. Huomattava on, että edellä kerrottua ensirekisteröinti-ilmoitusta ei tarvitse lähettää silloin, kun kyse on vain yrityskytentätiedoista (Luottotietolaki 29 §).

Edellisessä luvussa esiteltyt maksuhäiriötiedot tallennetaan luottotietorekisteriin pääsääntöisesti viranomaispäätöksen jälkeen. Maksuhäiriömerkintä voidaan tallettaa luottotietorekisteriin silloin, kun tuomioistuin on antanut velkomistuumion, jossa se on todennut rekisteröitävän vastaamaan velan maksamisesta. Lisäksi maksuhäiriömerkintä voidaan tallettaa luottotietorekisteriin, kun rekisteröitävä on todettu ulosotossa varattomaksi, ulosotto on jatkunut kahden vuoden aikana vähintään 18 kuukauden ajan tai ulosotolle on ollut jokin muu este. Maksuhäiriömerkintä voidaan tallettaa myös silloin, kun rekisteröitävälle on myönnetty yksityishenkilön velkajärjestely tai hän on vapaaehtoisessa velkajärjestelyssä. (KKV 2014; Luottotietolaki 13 §)

Velkojan ilmoittaman maksuhäiriötiedon voi tallettaa luottotietorekisteriin vasta, kun maksu on vähintään 60 päivää myöhässä alkuperäisestä eräpäivästä. Lisäksi edellytyksenä on, että laiminlyödyssä kulutusluottosopimuksessa on ollut maininta maksuhäiriötietojen luovuttamisesta luottotietorekisterin pitäjälle, ja että velkoja on lähettänyt velalliselle vähintään kolme viikkoa ennen tietojen luovuttamista kirjallisen maksukehotuksen, jossa on muistutettu

maksuhäiriömerkinnän mahdollisuudesta. Edellisestä poikkeuksena on tilanne, jossa velkoja ja velallinen ovat tehneet eräpäivän jälkeen uuden maksusopimuksen, jolloin viivästyminen lasketaan uuden maksusopimuksen mukaisesti. (Luottotietolaki 14 §; KKV 2014)

2.2.3 Luottotietomerkinnän poistuminen

Luottotietorekisteriin tallennetut yksilöintitiedot on poistettava heti, kun muut kyseistä henkilöä koskevat tiedot on poistettu luottotietorekisteristä. Yksilöintitietoja tarvitaan luottotietojen jäsentelyyn ja niiden kohdentamiseen yksittäiselle henkilölle, joten niitä on loogista säilyttää yhtä kauan kuin muita merkintöjä on rekisterissä. Yrityssyöntätiedot poistetaan luottotietorekisteristä vuoden kuluessa siitä, kun tätä vastaava merkintä vastuuhenkilönä toimimisesta on poistettu viranomaisen julkisesta rekisteristä. Toimintakelpoisuutta koskevat tiedot poistetaan kuukauden kuluessa siitä, kun ne on poistettu holhousasioiden rekisteristä, ja rekisteröidyn itse ilmoittama luottotieto poistetaan heti, kun rekisteröity niin pyytää. (Luottotietolaki 17 §)

Maksuhäiriömerkinnät poistetaan luottotietorekisteristä luottotietolaissa määriteltyjen sääntöjen mukaan. Luottotietolain 18 pykälän mukaan poistamissäännöt eroavat eri maksuhäiriötietoluokkien välillä seuraavasti:

1. Konkurssia koskevat tiedot on poistettava viiden vuoden kuluessa konkurssin alkamisesta. Kuitenkin, jos konkurssi- ja yrityssaneerausrekisteristä on poistettu konkurssia koskevat tiedot siksi, että konkurssihakemus on hylätty, jätetty tutkimatta tai sillensä, tai konkurssi on määrätty peruuntumaan, tiedot on poistettava luottotietorekisteristä kuukauden kuluessa tietojen poistamisesta konkurssi- ja yrityssaneerausrekisteristä.
2. Velkajärjestelytiedot ja kuulutustiedot on poistettava kuukauden kuluessa siitä, kun niitä vastaavat merkinnät on poistettu siitä rekisteristä, josta tiedot ovat peräisin. Jos velallinen osoittaa velkajärjestelyn maksuohjelman rauenneen, on velkajärjestelytiedot poistettava kolmen kuukauden kuluessa luottotietorekisteristä.

3. Ulosottotiedot on poistettava heti, kun ulosottomies on tehnyt pitkäkestoista tai aiheetonta ulosottoa koskevan peruuttamisilmoituksen. Muut ulosottotiedot on poistettava heti, kun rekisterinpitäjä on saanut tiedon ulosottoperusteen kumoamisesta, velallinen on maksanut suppeassa ulosotossa perittävänä olevan velan, saatavaa koskevan ulosottoperusteen määräaika on kulunut umpeen tai määräajan jatkamistuomio on kumottu.
4. Velkojan ilmoittamat maksuhäiriötiedot ja velallisen tunnustamat maksuhäiriötiedot on poistettava kahden vuoden kuluessa tallettamisesta.
5. Viranomaisen toteamat maksuhäiriötiedot ja ulosottotiedot viimeistään kolmen vuoden kuluttua tietojen tallettamisesta, ellei tietoja poisteta kohdan 3 perusteella aikaisemmin. Kuitenkin, jos rekisterinpitäjä saa tietää tämän kohdan maksuhäiriötiedon taustalla olevan saatavan suorittamisesta, tieto poistetaan kahden vuoden kuluessa tiedon tallettamisesta.
6. Luottotietoihin perustuvat arviointitiedot on poistettava, kun rekisteröityä koskevat muut merkinnät on poistettu luottotietorekisteristä.

Kohdissa 1 ja 5 tarkoitettuja maksuhäiriötietoja ei kuitenkaan poisteta rekisteristä yllä esitettyjen sääntöjen mukaan, jos luottotietorekisteriin on tehty uusi rekisteröityä koskeva maksuhäiriömerkintä ennen kuin aikaisemman merkinnän poistamisaika on kulunut. Kuitenkin 5 kohdan tarkoittamat maksuhäiriötiedot poistetaan viimeistään neljän vuoden kuluttua sen tekemisestä. (Luottotietolaki 18 §)

2.2.4 Luottotietojen luovuttaminen ja käyttäminen

Luottotietojen luovuttamisen ja käyttämisen yleisistä edellytyksistä on säädetty luottotietolain 19 pykälässä. Kyseisen pykälän ensimmäisen momentin mukaan luottotietoja voidaan käyttää vain luoton myöntämistä ja luoton valvontaa varten. Luotonantoon rinnastetaan hallituksen esityksen (HE 241/2006, 42) mukaan myös sellaiset maksujärjestelyt, joissa maksu ja vastasuoritus suoritetaan eriaikaisesti – esimerkiksi hyödyke toimitetaan ennen maksusuoritusta.

Luottotietoja voidaan kuitenkin käyttää myös muihin tarkoituksiin kuin luoton myöntämistä ja valvontaa varten. Alle on listattu luottotietolain 19 pykälässä luetellut muut luovutus- ja käyttötarkoitukset. Luottotietojen käyttö on tarkasti rajattua ja luettelo on tarkoitettu hallituksen

esityksen mukaan tyhjentäväksi ja ahtaasti tulkittavaksi (HE 241/2006, 42), joten luettelossa mainitsemattomiin tarkoituksiin luottotietoja ei saa luovuttaa eikä käyttää.

Luoton myöntämisen ja valvonnan lisäksi luottotietoja saa luottotietolain 19 pykälän mukaan luovuttaa ja käyttää

1. jos niin laissa erikseen säädetään tai jos tiedon antaminen perustuu viranomaiselle laissa säädettyyn tiedonsaantioikeuteen,
2. viranomaisen yritystoimintaa varten antaman tuen myöntämistä varten, jos rekisteröity toimii tukea hakeneen yrityksen vastuuhenkilönä,
3. perinnän suunnitteluun,
4. takauksen tai vierasvelkapantti hyväksymistä tai antamista varten,
5. huoneenvuokrasopimuksen tekemistä varten,
6. sopimusehtojen määrittelemistä varten, jos kysymys on sellaisesta sopimuksesta, jonka tekemisestä ei lain mukaan voida kieltäytyä,
7. luotto- tai vakuutuslaitokselle rekisteröidyn velvoitteiden hoitokyvystä tämän pyynnöstä annettavan todistuksen tai suosituksen laadintaa varten sekä rahanpesun estämistä tai paljastamista koskevien velvoitteiden toteuttamiseksi niille, jotka ovat rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annetussa laissa tarkoitettuja ilmoitusvelvollisia,
8. työnhakijan ja työntekijän arvioimiseksi siten kuin siitä muualla laissa säädetään,
9. arvioitaessa yrityksen ja sen vastuuhenkilön kykyä vastata sitoumuksistaan sopimusosapuolena sekä valittaessa henkilö yrityksen vastuuhenkilöksi,
10. tieteellistä tutkimusta, tilastointia ja viranomaisen suunnittelu- ja selvitystehtävää varten ottaen huomioon, mitä henkilötietolaissa säädetään.

Vahinkovakuutusmarkkinoilla on melko tyypillistä, että vakuutus myydään hallituksen esityksen tarkoittamalla tavalla luotolla. Tällainen tilanne syntyy, koska vakuutuslain 11 pykälän mukaan vakuutus syntyy ja vakuutusmaksunantajan vastuu alkaa tarjouksen hyväksymisestä, ellei muuta ole sovittu, mutta vakuutuslain 38 pykälän mukaan vakuutusmaksu on maksettava vasta kuukauden kuluessa vakuutusmaksua koskevan laskun lähettämisestä. Vain erityisestä syystä vakuutusmaksunantajan vastuun alkamisen edellytyksenä voi olla vakuutusmaksun suorittaminen. Tämä johtaa siihen, että pääsääntöisesti vakuutus alkaa kuukautta ennen ensimmäistä maksusuoritusta. Hyödyke toimitetaan siis ennen maksusuoritusta, jolloin kyse on hallituksen esityksen tarkoittamasta luottokaupasta.

Vakuutuksen myöntämisharkinnassa luottopäätöksen kaltaisen käytön lisäksi toinen tapaus, jossa luottotietojen käyttäminen vakuutuslalla on luottotietolain 19 pykälän mukaan mahdollista, on liikennevakuutuksen sopimusehtojen määrittelemine. Liikennevakuutuksia tarjoava vakuutusyhtiö ei voi liikennevakuutuslain 17 pykälän mukaan kieltäytyä liikennevakuutussopimuksen myöntämisestä tai voimassa pitämisestä, joten kyseessä on edellisen listan kuudennen kohdan tarkoittama sopimus, jonka tekemisestä vakuutusyhtiö ei voi kieltäytyä. Tällaisessa tilanteessa luottotietoja saa käyttää sopimusehtojen määrittelemisessä.

3 VASTUUNVALINTA JA HINNOITTELU VAHINKOVAKUUTUSTOIMINNASSA

3.1 Vakuutustoiminta ja sen erityispiirteet

Vakuutustoiminta on kehittynyt nykyisen kaltaiseksi tuhansien vuosien kuluessa, mutta ajasta riippumatta sen perusajatus on pysynyt samana. Vakuuttamisen perimmäisenä ajatuksena on varautuminen mahdollisten vahinkojen seurausten varalle ja niiden tasaaminen suuremman joukon kesken. Muinaisina aikoina, ja vielä tänäkin päivänä pienimuotoisesti, tätä varautumista ja jakoa on tehty perheyhteisöissä ja sukulaisuuden perusteella muotoutuviissa yhteisöissä. Kehityksen myötä yhteisöllistä auttamista ruvettiin systemaattisemmin järjestämään kylien ja kaupunkien, tai esimerkiksi ammattiryhmien kautta. Riskeihin ja niiden seurauksiin varautumisen tarve ei suinkaan ole poistunut, mutta nyky-yhteiskunta on luonut uuden tavan vastata tähän tarpeeseen – riskin tasaaminen ja varautuminen hoidetaan vakuutusyhtiöissä. Vakuutusyhtiöiden tehtävänä on kantaa kuluttajien riskejä taloudellista vastiketta, eli vakuutusmaksua, vastaan. (Rantala & Kivisaari 2016, 18–19; Järvelä 2004, 5)

Vakuutustoiminta perustuu nykyisin siihen, että vakuutusyhtiö kerää vakuutusmaksuja vakuutusnottajilta, hallinnoi kerättyjä varoja ja maksaa korvauksia vakuutusopimusten perusteella. Kaikille vakuutusnottajille ei satu vahinkoja, vaan heidän maksamiaan vakuutusmaksuja käytetään niiden epäonnekkaiden korvausten maksamiseksi, joille sattuu vakuutusopimuksen perusteella korvattava vahinko. Vakuutusnottajien kesken tapahtuu siis riskintasausta ja tulonsiirtoja. Edellä mainitun johdosta vakuutuskannassa tapahtuvat vahingot vaikuttavat myös niiden henkilöiden asemaan, joille ei tapahdu vakuutuksesta korvattavia vahinkoja. (Norio-Timonen 2010, 2)

Kaikki korvattavat vahingot on katettava vakuutusnottajilta kerättävillä varoilla, joten jos vahinkoja tapahtuu paljon, on vakuutusmaksua perittävä enemmän. On siis vakuutuskollektiivin etu, että vakuutusyhtiö ei joudu korvaamaan liikaa vahinkoja, minkä vuoksi vakuutusyhtiöt ovat kirjanneet vakuutusehtoihin rajoituksia korvausten saamiseen.

Vakuutusehtojen lisäksi vakuutusyhtiöt harjoittavat vastuunvalintaa ja riskinmukaista hinnoittelua, jotta vakuutuskantaan ei päätyisi liian suuria riskejä ja vakuutusten hinta pysyisi kohtuullisena. (Norio-Timonen 2010, 2)

3.2 Vastuunvalinta

Vastuunvalinta on osa vakuutusyhtiöiden riskienhallintaa, jossa ne hyödyntävät riskien käsittelyn peruskeinoja vakuutusliiketoiminnasta tulevaa riskiä hallitakseen. Perinteisimmäksi riskienhallintakeinoksi on nähty riskin välttäminen, jossa yritys pidättäytyy epämieluisana riskinä pitämästä toimesta. (Suominen 2003, 101–102) Vakuutusyhtiön vastuunvalinnan näkökulmasta riskin välttäminen tarkoittaa puhtaimmillaan kieltäytymistä vakuutussopimuksen tekemisestä. Vakuutusyhtiöt ovatkin perinteisesti pyrkineet välttämään ei-vakuutettavia riskejä, jotka ovat tilastollisesti hankalia ja joista ei saada riittävästi tietoa (Koskinen 2007). Riskin välttämisen alalajina voidaan nähdä riskin poistaminen, jossa jo olemassa oleva riski poistetaan yhtiön vaikutuspiiristä. Vakuutusyhtiön kohdalla tällaista toimintaa on esimerkiksi vakuutussopimuksen irtisanominen. (Suominen 2003, 101, 114)

Riskin välttämisen ja poistamisen lisäksi riskejä voidaan myös hallita niitä pienentämällä. Tällöin kiinnitetään huomiota riskin toteutumistodennäköisyyden ja/tai sen seurauksen suuruuden pienentämiseen. Riskejä voidaan pienentää esimerkiksi huolellisesti määriteltyjen vakuutusehtojen ja enimmäiskorvausmäärien avulla. Riskejä voidaan pienentää myös jakamalla, jolloin toteutuvien riskien seuraukset jakaantuvat suuremman joukon kannettaviksi. Tätä harjoitetaan vakuutusosalalla esimerkiksi erilaisten poolien avulla. (Suominen 2003, 102) Vakuutusyhtiöt voivat pienentää riskiään myös erilaisin sopimuksin, kuten jälleenvakuutuksella. Jälleenvakuutussopimuksella ensivakuutusyhtiö siirtää osan riskistään jälleenvakuutusyhtiön kannettavaksi vakuutusmaksua vastaan (Rantala & Kivisaari 2014, 592).

Vakuutusyhtiöiden lähtökohtaisena tavoitteena on tehdä asiakkaan kanssa vakuutussopimus, mutta aina se ei ole mahdollista. Vapaaehtoisten vahinkovakuutusten osalta sekä vakuutusyhtiöillä että vakuutuksenottajilla on sopimusvapaus, jonka turvin molemmat osapuolet voivat valita kenen kanssa solmivat sopimuksen. Vakuutusyhtiöillä on omat vastuunvalintaperiaatteensa, joiden mukaan ne harjoittavat vastuunvalintaa. Periaatteissa on

määritelty, millaisille riskeille ja millaisin ehdoin vakuutuksia myönnetään. Vapaehtoisissa vakuutuksissa vakuutusyhtiöillä ei ole sopimuspakkoa, joten ne voivat melko vapaasti valita millaisille riskeille ne myöntävät vakuutuksia ja keitä haluavat asiakkaikseen. Epäyspäätökset perustuvat tyypillisesti liiketaloudellisiin kannattavuusnäkökohtiin. Vakuutusyhtiö voi kieltäytyä vakuutussopimuksen tekemisestä joko vakuutettavaan riskiin tai asiakkaaseen liittyvään syyhyn vedoten. (Pellikka et al. 2011, 65; Norio-Timonen 2010, 24; Finanssiala ry 2002)

Vastuunvalinta on vakuutusyhtiöille tärkeä toiminto, jonka tehtävänä on estää epätoivottujen riskien päätyminen vakuutuskantaan ja haitallisen valikoitumisen toteutuminen. Haitallisten riskien päätyminen vakuutuskantaan voi johtaa korvausmenon hallitsemattomaan kasvuun, joka heijastuu asiakkaille hintojen korotuspaineena. Vastuunvalinnan tehtävänä on säilyttää vakuutusyhtiön vakuutuskannan riskitaso halutulla tasolla ja mahdollistaa vakuutusyhtiön kestävä toiminta. Vastuunvalinnan rooli vakuutusliiketoiminnassa on tärkeä myös siksi, että vakuutus on luottamukseen nojautuva sopimus. Vastuunvalinnalla voidaan karsia vakuutettavista riskeistä tai asiakkaista pois ne, joista ei saada riittäviä tietoja tai tietoihin ei voida luottaa. Vastuunvalinnalla saadaan karsituksi myös niitä riskejä, joiden kantamiseen vakuutusyhtiön vakavaraisuus ei riitä. Tämän vuoksi vastuunvalinta turvaa myös vakuutuksenottajien asemaa.

Vakuutusyhtiöiden vastuunvalintaa ohjaa Finanssiala ry:n (aiemmin Vakuutusyhtiöiden Keskusliito) ohje Vastuunvalinnan yleiset periaatteet vakuutustoiminnassa (2002). Lisäksi monet lait, kuten esimerkiksi henkilötietolaki, luottotietolaki ja vakuutussopimuslaki, ja hyvä vakuutustapa asettavat vastuunvalinnalle vaatimuksia ja rajoja. Vakuutusyhtiöillä ei siis ole täydellistä sopimusvapautta, vaan sitä on rajoitettu hyvän vakuutustavan noudattamisvelvoitteella ja yleisillä ohjeilla ja sääntelyllä. (Pellikka et al. 2011, 65)

3.2.1 Asiakkaaseen liittyvät tekijät

Vastuunvalintaa tehdään asiakkaaseen liittyvien tekijöiden perusteella. Vakuutusyhtiö voi pidättäytyä vakuutussopimuksen tekemisestä, jos asiakkaan ja vakuutusyhtiön väliselle luottamukseen perustuvalla sopimuksella ei ole edellytyksiä tai kieltäytyminen on rahanpesun ja terrorismin torjumiseksi aiheellista. Asiakkaaseen liittyviä perusteltuja syitä pidättäytyä

vakuutus sopimuksen tekemisestä ovat esimerkiksi asiakkaan uhkaava ja häiritsevä käyttäytyminen vakuutusyhtiön edustajaa kohtaan, eräänntyneet riidattomat velat vakuutusyhtiölle ja kieltäytyminen tarpeellisten tietojen antamisesta. Lisäksi perusteltuja syitä kieltäytyä luottamukseen perustuvan vakuutus sopimuksen tekemisestä ovat epäily bulvaanitalanteesta tai aiemmat vakuutusvilkut. (Finanssiala ry 2002)

Tämän tutkielman kannalta oleellisin asiakkaaseen liittyvä sopimuksesta pidättymisen syy on perusteltu epäily asiakkaan kyvystä ja/tai halusta suorittaa vakuutusmaksu. Tähän syyhyn vedotessaan vakuutusyhtiö hallitsee luottotappioriskiä, joka on riski siitä, että sopimusosapuoli ei suoriudu sopimusvelvoitteestaan maksaa sovittu vakuutusmaksu. Vakuutusliiketoimintaan liittyy luottotappioriski, koska tuote toimitetaan tyypillisesti ennen vakuutusmaksun maksamista. Vakuutuksenantajan vastuu vahinkotapahtumasta alkaa tyypillisesti sovitusta ajankohdasta riippumatta siitä, saako se asiakkaalta vakuutusmaksua. Tuote myydään ikään kuin luotolla. Etukäteismaksua voidaan käyttää vastuun alkamisen edellytyksenä vain tietyin edellytyksin, eikä vastuu myöskään lakkaa välittömästi maksujen jäädessä maksamatta. (Pellikka et al. 2011, 66, 91–94; Vakuutus sopimuslaki 39 §)

Luottotappioriskiä voidaan hallita usein eri keinon. Peruskeino on perintälähtöinen riskienhallinta, jossa riskejä ei pyritä välttämään, vaan tilanteeseen puututaan perinnän keinoin vasta, kun velvollisuuksia laiminlyödään. Etupainotteisessa riskienhallinnassa puolestaan pyritään vaikuttamaan luottotappioriskin syntymiseen arvioimalla asiakkaan maksukykyä ja - halua ennen sopimuksen tekemistä. Tällä pystytään rajaamaan suurimmat luottotappioriskit asiakaskunnan ulkopuolelle, jolloin perinnän merkitys vähenee, muttei kuitenkaan kokonaan koskaan poistu. Riskienhallinta on tasapainossa, kun siinä hyödynnetään sekä sisäisiä että ulkoisia rekistereitä. Myös myyntihenkilöstöä voidaan hyödyntää luottotappioriskin arvioimisessa, koska he voivat saada arvokasta tietoa suoraan asiakkaalta asiakaskontaktissa. Myyntihenkilöstöllä on myös mahdollisuus kartoittaa asiakkaan maksukyky ja myydä hänelle sellainen tuote, johon hänellä on varaa. (Ijäs 2002, 25–29)

3.2.2 Vakuutettavaan riskiin liittyvät tekijät

Vastuunvalintaa tehdään myös vakuutettavaan riskiin liittyen. Vakuutettavilla riskeillä tarkoitetaan niitä riskejä, joiden toteutumista varten vakuutusyhtiö myöntää vakuutuksen. Näistä riskeistä voidaan käyttää myös termiä vahinkoriski. Nämä riskit ovat luonteeltaan

sellaisia, että niiden toteutumisesta aiheutuu vain vahinkoa (Suominen 2003, 12). Vakuutusyhtiöt voivat melko vapaasti määritellä vastuunvalintaperiaatteissaan millaisia riskejä ne vakuuttavat. Vakuutusyhtiö määrittelee vastuunvalintaperiaatteet vastuunkantokykynsä ja toimintaperiaatteensa mukaisiksi. Vastuunvalinnan rajat voivat olla esimerkiksi vakuutettavan kohteen arvoon, vahingonvaaraan tai sijaintiin perustuvia. (Finanssiala ry 2002)

Vakuutettavista riskeistä vakuutusyhtiölle tulevaa riskiä hallitaan preventiivisesti vastuunvalinnalla, suojeleuhojeilla ja vakuutusehdoilla. Vakuutusyhtiö voi pienentää omaa riskiään myös jälleenvakuuttamalla vakuutuskantaansa. Vakuutettavan riskin suuruus heijastuu myös vakuutusmaksuun, koska suuremmasta riskistä maksetaan suurempaa vakuutusmaksua. Vakuutettava riski vaikuttaa vakuutusmaksun riskimaksuun, joka on vakuutuksesta maksettavien korvausten nykyarvon suuruinen ja riskilisään, joka vastaa riskin vaatiman vakavaraisuuspääoman kustannusta. Vakuutusmaksun riskiperusteisuus vähentää haitallisen valikoitumisen riskiä vakuutuskannassa. (Rantala & Kivisaari 2014, 157, 166)

3.3 Vakuutusten hinnoittelu

Tyypillisesti tuotteiden hinnoittelussa myyjä tietää, kuinka paljon tuotteen hankkiminen tai tekeminen maksaa myyjälle itselleen, eli niin sanotun omakustannushinnan. Tämän hinnan perusteella myyjä määrittelee hinnan, jonka se perii asiakkaaltaan. Vakuutusyhtiöt puolestaan eivät tiedä vakuutussopimusta tehdessään varmasti, kuinka paljon vakuutuksen omakustannushinta on – eli kuinka paljon siitä maksetaan korvauksia, kuinka paljon asiakaspalvelua kyseinen sopimus työllistää ja tullaanko siitä saamaan sovittu vakuutusmaksu. Vakuutusyhtiön on arvioitava tilastotiedon perusteella, kuinka paljon vakuutusturvan lupaaminen ja lupauksen pitäminen tulee maksamaan, ja tämän arvion perusteella sen on muodostettava tuotteen hinta, vakuutusmaksu. Vakuutusmaksun määrittämistä hankaloittaa vakuutustoiminnan stokastinen luonne, eli sattumanvaraisuus. Vakuutusyhtiö ei voi varmuudella tietää, kuinka usein, koska ja kuinka suuri vahinko tulee korvattavaksi. (Pellikka et al. 2011, 171–172)

Vakuutusyhtiöt pyrkivät määrittelemään vakuutussopimusten hinnat mahdollisimman tarkasti vakuutettavaa riskiä vastaaviksi, jotta kustannukset kohdistuvat oikein ja hinnoittelu koettaisiin oikeudenmukaiseksi. Tämän vuoksi vakuutusyhtiöiden on tunnettava vakuutussopimuksilla

katettavien riskien ominaisuudet tarkasti. Riskin lisäksi vakuutuksen hintaan on sisällytettävä vakuutusyhtiön toimintaan liittyvät liikekulut ja sen vakavaraisuuden ylläpitämiseksi kerättävät varat. (Pellikka et al. 2011, 50, 172)

Vakuutusyhtiöt voivat muuttaa vakuutus sopimuksen vakuutusmaksua kesken vakuutuskauden ainoastaan, jos vakuutuksenottaja on laiminlyönyt tiedonantovelvollisuutensa ennen sopimuksen tekemistä tai on tapahtunut oleellisesti vakuutuksen kohteen vahingonvaaraa lisäävä muutos, jota ei voitu huomioida vakuutus sopimusta tehtäessä (Vakuutus sopimuslaki 18 §, 26 §). Vakuutusyhtiöllä on siis vain rajalliset mahdollisuudet tarkistaa vakuutuksen hintaa sopimuksen voimassaolon aikana. Tämä lisää painetta etukäteen tehtävälle vastuunvalinnalle ja vakuutusmaksun määrittämiselle.

Pellikka et al. (2011) mukaan vakuutusmaksun on sijoitustoiminnan nettotuotoilla lisättyä ja liikekuluilla vähennettynä riitettävä kattamaan kyseisenä vuonna aiheutuvat velvollisuudet korvausten maksamiseen. Tämän lisäksi vakuutusmaksutulon on oltava myös pitkällä aikavälillä kestävä ja mahdollistaa korvausten maksaminen jatkossakin, jotta se takaa vakuutusyhtiön toiminnan jatkuvuuden. Tämän lisäksi vakuutusmaksun on oltava sen suuruinen, että vakuutusyhtiö pystyy toteuttamaan vakuutusyhtiölain 17 pykälän sille asettaman toiminnan tarkoituksen, joka on voiton tai muun taloudellisen hyödyn tuottaminen omistajilleen.

3.3.1 Vakuutusmaksun rakenne

Vakuutusmaksu koostuu Jukka Rantalan ja Esko Kivisaaren (2014, 157) mukaan neljästä komponentista, jotka ovat riskimaksu, hoitokulukuormitus, riskilisä ja voittomarginaali. Pellikka et al. (2011, 173) käyttävät kolmesta ensimmäisestä komponentista termejä korvausmenon odotusarvo, liikekulukuormitus, varmuuslisä. Kutsuttiin komponentteja millä nimillä hyvänsä kuvaavat ne vakuutus sopimuksista tulevaisuudessa maksettavia korvauksia, vakuutusyhtiön toimintaan tarvittavia varoja, vaihtelevan korvausmenon puskuria ja omistajille tarkoitettua tuottoa.

Vakuutusmaksun riskimaksu kuvaa kyseisestä vakuutus sopimuksesta maksettavien korvausten nykyarvoa. Riskimaksun määrittämiseksi on siis arvioitava, kuinka paljon korvauksia kyseisestä vakuutuksesta tullaan vakuutuksen voimassaoloaikana maksamaan. Riskimaksun

määrittämiseksi on tarkasteltava niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat vakuutettavan riskin suuruuteen. Tekijät voivat olla vakuutettavaan kohteeseen tai vakuutuksenottajaan liittyviä. Näitä tekijöitä käytetään vakuutuksen hinnan muodostamisessa hinnoittelutekijöinä. Pääsääntöisesti vakuutusyhtiöt saavat käyttää hinnoittelutekijöinä elementtejä, joiden vaikutus on tilastollisesti todistettu. (Pellikka et al. 2011, 172–173; Rantala & Kivisaari 2014, 159–162) Lainsäädäntö ja hyvä vakuutustapa kuitenkin asettavat tiettyjä rajoitteita hinnoittelutekijöiden valintaan. Esimerkiksi vakuutusyhtiölakiin (31 luku 10 §) tehdyn lisäyksen myötä sukupuolta ei saa enää käyttää hinnoittelutekijänä kuluttajille myönnettävissä vakuutuksissa.

Toinen vakuutusmaksun komponentti, hoitokulukuormitus, koostuu kyseiselle vakuutukselle kohdistetuista vakuutusliiketoiminnan harjoittamisen kuluista. Näitä kuluja syntyy esimerkiksi vakuutusyhtiön markkinoinnista, vakuutusten myynnistä, laskutuksesta, asiakaspalvelusta ja yleisestä hallinnosta. Hoitokulukuormitukseen voidaan sisällyttää myös luotonvalvonnasta ja perinnästä aiheutuvia kuluja. Rantala & Kivisaari (2014, 163–164) lukevat korvaustoiminnasta aiheutuvat kulut mukaan hoitokulukuormitukseen, kun Pellikka et al. (2010, 173) sisällyttää korvaustoiminnasta aiheutuvat kulut maksettavien korvausten mukana korvausmenon odotusarvoon, eli riskimaksuun. Tästä rajauksesta riippuen hoitokulukuormituksen osuus vahinkovakuutuksen vakuutusmaksusta on noin 20–30 prosenttia. Rantala & Kivisaaren mukaan korvaustoiminnan kuluja on keskimäärin noin kuusi prosenttia vakuutusmaksusta.

Edellä esiteltyillä riskimaksulla ja hoitokulukuormituksella katetaan vakuutustoiminnan tavallisia päivittäisiä kuluja. Vakuutustoiminnan kulut ovat kuitenkin hyvin sattumanvaraisia ja vuositulosten vaihtelu on tyypillistä vakuutusyhtiöille. Vakuutusyhtiöt eivät voi tietää, minä vuonna sattuu keskimääräistä enemmän vahinkoja ja koska vahinkokehitys on suotuisaa. Tämän takia vakuutusyhtiöt joutuvat varautumaan tappiollisiin kausiin ylläpitämällä vakavaraisuuspääomaa. Tätä korvausten vaihtelujen ja suurvahinkojen varalta kerättävää vakuutusmaksun osaa kutsutaan riskilisäksi. (Rantala & Kivisaari 2014, 157, 164)

Edellä esiteltyjen komponenttien lisäksi asiakkaalta perittävässä vakuutusmaksussa peritään vakuutusmaksuveroa, joka on arvonlisäveronkaltainen kulutusvero, jonka verokanta on 24 prosenttia verottomasta vakuutusmaksusta (Laki eräistä vakuutusmaksuista suoritettavasta verosta 3 §). Lisäksi vakuutusmaksujen yhteydessä kerätään tietyissä vakuutuksissa palosuojelumaksua, liikenneturvallisuusmaksua ja työturvallisuusmaksua.

3.3.2 Riskivastaavuus ja haitallinen valikoituminen

Vakuutus sopimukset pyritään hinnoittelemaan siten, että vakuutusmaksu määräytyy vakuutettavan riskin perusteella: mitä suurempi riski, sitä suurempi vakuutusmaksu. (Rantala & Kivisaari 2014, 73) Riskivastaavalla hinnoittelulla pyritään siihen, että vapaaehtoisissa vakuutuksissa ei tapahtuisi sosiaalivakuutusten kaltaista tulonsiirtoa varakkailta vähävaraisille tai riskikkäiltä vähäriskisille, vaan tulonsiirrot perustuisivat vakuuttamisen periaatteen mukaisesti vahingon välttäneiltä epäonnistuneilta vahingonkäräjöijöille. Jokainen vakuutettu maksaa tällöin omaa riskiään vastaavaa hintaa ja nauttii taloudellista turvaa tämän riskin toteutumisen varalta. (Rantala & Kivisaari 2014, 113–114)

Jos hinnoittelu ei perustuisi riskiin, vaan käytössä olisi esimerkiksi tasamaksu, johtaisi se epäoikeudenmukaisuuden tunteeseen. Tämän on julkaissut Rantalan ja Kivisaaren (2014, 26) mukaan jo vuonna 1889 valtion vakuutustarkastuksen ensimmäinen päällikkö, myöhemmin myös valtiovarainministerinä toiminut, filosofian tohtori ja todellinen valtioneuvos August Ramsay (If Vahinkovakuutusyhtiö Oy 2006; Valtioneuvosto):

”Syynä tyytymättömyyteen on se, että pidetään yhtiön yleistä ja koko maasta samalla tavalla taksoitettuja vakuutusmaksuja epäoikeudenmukaisina. Yhtiön kokemus näyttää selvästi, että palovahinkojen lukumäärä ja suuruus on melkoisesti erilainen maamme eri osissa. Yleisenä sääntönä on pidettävä, että tilastollisesti lasketun paloapumaksun tulee olla pienemmän enemmän viljelyissä lääneissä, kuin niissä osissa maata, joissa olot ovat alkuperäisemmät. Erilaisen rakennustavan, palosuojelu- ja palosammutuslaitoksen merkitys on melkoinen ja ne vaativat, että vakuutusmaksu asetetaan erilaiseksi eri piireille.” (August Ramsey Rantala & Kivisaaren 2014, 26 mukaan)

Tasamaksu tai epäonnistunut riskivastaava hinnoittelu vakuutuksissa voi johtaa haitalliseen valikoitumiseen. Haitallinen valikoituminen tarkoittaa kehitystä, jossa vakuutusyhtiön vakuutuskantaan valikoituu sellaisia vakuutuksia, joista perittävä vakuutusmaksu on liian pieni suhteutettuna niiden riskiin, samalla kun pienen riskin vakuutukset, joiden vakuutusmaksu on korkeampi kuin niiden riski, karttavat kyseistä vakuutusyhtiötä. Vakuutuskannan keskimääräinen riski kasvaa tällaisen kehityksen johdosta korkeammaksi kuin perittävä vakuutusmaksu sallisi, mikä johtaa hinnan korotuspaineisiin. Tilanne on sekä vakuutusyhtiön kestävyuden ja kannattavuuden että vakuutuskollektiivin kannalta epäedullinen. (Rantala & Kivisaari 2014, 166; Hull 2015, 59)

Onnistuneella riskivastaavalla hinnoittelulla on siis suuri merkitys vakuutusyhtiön kannattavuuden ja toimimisedellytysten säilymisen kannalta. Epäonnistunut hinnoittelu voi johtaa myynnin vaikeuksiin tai vakuutuskannan riskisyyden epätoivottuun kehitykseen. Lisäksi hinnoittelulla on merkitystä myös asiakastyytyväisyyteen. Ihmiset olettavat hinnoittelun olevan oikeudenmukaista, eivätkä varovaiset ihmiset mielellään maksaisi huolimattomasti elävien kanssa-asiakkaiden korvauksista.

4 LUOTTOTIEDOT JA VAHINKOVAKUUTUSTOIMINTA

4.1 Aineiston esittely

Tutkielman empiriaosuuden aineistona käytetään teemahaastatteluilla kerättyä aineistoa. Tässä tutkielmassa haastateltiin viiden eri vakuutusyhtiön edustajaa, jotka ovat kukin tutkielman aihepiirin parissa pitkään työskennelleitä asiantuntijoita. Haastattelut toteutettiin vuoden 2016 marraskuussa haastateltavien työpaikoilla. Vakuutusyhtiöiden edustajien haastatteluissa käytettiin apuna ennalta laadittua haastattelurunkoa (Liite 1), mutta keskustelut ajautuivat usein sen ulkopuolelle aiheen monitahoisuudesta ja mielenkiintoisuudesta johtuen pysyen kuitenkin tutkielman aihepiirissä. Tällainen haastattelurungon ulkopuolelle ajautuminen on teemahaastattelulle tyypillistä ja jopa toivottuakin, kunhan keskustelu pysyy valituissa teemoissa. Aineistona käytetään myös suomalaisen luottolaitostoimintaa harjoittavan yrityksen asiantuntijan haastattelua, joka tehtiin myös edellä esitetyllä aikavälillä.

Empiriaosuuden aineistoa rikastutetaan ulkomaisten tutkimusten tuloksilla (luku 4.4.1 alalukuineen) luottotietojen käyttämisestä vakuutustoiminnassa. Ulkomaisen tutkimuksen avulla saadaan tutkielmaan laajempaa tietoa luottotietojen käytettävyydestä, mikä parantaa tutkielman luotettavuutta. Näitä tuloksia on kuitenkin tulkittava Suomen toimintaympäristön valossa. Lisäksi empiriaosuuden aineistona käytetään suomalaisen vahinkovakuutusyhtiön tekemää analyysia maksuhäiriöluokkien ja suhteellisen korvaussuhteen välisestä yhteydestä (luku 4.4.2). Tämä analyysi on ensimmäinen suomalainen analyysi, joka tästä aiheesta on julkaistu.

Nämä aineistot yhdistämällä tutkielmassa käsitellään sen aihetta usean toisistaan riippumattoman tietolähteen avulla. Tarkempia tietoja käytetyistä ulkomaisista tutkimuksista on kerrottu kutakin tutkimusta käsittelevässä luvussa.

4.2 Vakuutusyhtiöiden nykyinen käytäntö luottotietojen käytössä

Kaikissa haastateltujen edustamissa yhtiöissä käytetään luottotietoja uusien asiakkaidensa vastuunvalintaprosessissa. Yhtiöiden asiakastieto- tai tarjousjärjestelmät on rakennettu siten,

että ne hyödyntävät luottotietotoimintaa harjoittavan yrityksen luottotietorekisteriä ja tekevät myöntämiskäytännön tai -ehdotuksen koneellisesti. Tämä nopeuttaa ja yhdenmukaistaa myöntämiskäytännön prosessia. Erään haastattelun mukaan silloin, kun luottotietoja alettiin käyttää vastuunvalinnassa, piti asiakaspalvelijan itse päätellä luottotietorekisteristä löytyvistä yksittäisistä tiedoista voiko vakuutuksen myöntää. Hänen mukaansa nykyinen maksuhäiriöluokitus ja sen varaan rakennetut tarjoussovellukset ovat huomattavasti helpottaneet asiakaspalvelua ja myöntämiskäytännön prosessia, koska asiakaspalvelijan ei enää tarvitse itse analysoida tietoja eikä tehdä päätöstä myöntämisestä. Tämä myös yhdenmukaistaa myöntämiskäytännön päätöksiä ja on asiakkaan tietoturvan kannalta hyväksi, kun tarkkoja luottotietoja ei käsitellä asiakaspalvelutilanteissa.

”Meillä esimerkiksi on käytössä tää [luokitus] että meillähan tuo asiakaspalvelu ei näe näitä tämmösellä tarkkuudella, vaan meillä se on niinku heille siellä piilossa. Elikkä jos siellä on näitä vähäisiä merkintöjä, mitkä siis ei vaikuta siihen myöntämiseen, nii silloin se tarjoaa automaattisesti eikä se kerro mitään tuommosia luokkia tai muutakaan. Mutta sitten jos on näitä vakavampia häiriöitä niin silloin se estää sen vakuuttamisen ja antaa toimintaohjeet.” Vakuutusyhtiö X

”Luottotietoja käytetään toki vastuunvalinnassa, että kun vastuunvalintahan tavallaan rakentuu siten että siinä on kyse siitä asiakasvalinnasta sekä siitä riskinvalinnasta, niin asiakasvalinnassa käytetään luottotietoja. Meillä on luottotietofirman toimittama luottopäätösjärjestelmä ja siellä on tietyt kriteerit sitten minkä perusteella se järjestelmä ratkasee ja antaa meille sen päätöksen siitä sitten miten asiassa edetään.” Vakuutusyhtiö X

Käytännönä yhtiöissä on, että liikennevakuutusasiakkaaksi pääsee luottotiedoista riippumatta, mutta vakavampien maksuhäiriömerkintöjen vuoksi ensimmäisen vakuutuskauden vakuutusmaksu saatetaan vaatia etukäteen, eli käytetään vakuutuslain 11 pykälän 3 momentissa tarkoitettua etukäteismaksuehtoa. Näin toimiessaan vakuutusyhtiöt käyttävät luottotietolain 19 pykälän 6 kohdassa sallittua luottotietojen käyttötarkoitusta sopimusehtojen määrittelemiseksi sellaisten sopimusten kohdalla, joiden tekemisestä ei voi kieltäytyä.

Vapaaehtoisten vakuutusten osalta vakuutusyhtiöt ovat tiukempia. Asiakkaille, joilla on vakavia maksuhäiriömerkintöjä, ei pääsääntöisesti myönnetä vapaaehtoisia vakuutuksia. Luottotietoja käytetään haastattelujen perusteella vastuunvalinnassa ainoastaan sen

asiakasvalintakomponentissa, eli silloin, kun päätetään keiden henkilöiden kanssa tehdään vakuutus sopimus. Tämä onkin vapaaehtoisten vakuutusten osalta luottotietojen ainoa sallittu käyttötarkoitus tämän kirjoittamishetken ymmärryksellä, koska se rinnastuu luottopäätöksen tekemiseen, johon luottotietoja on tarkoitettu käytettävän.

Haastattelujen perusteella vakavat maksuhäiriöt eivät kuitenkaan välttämättä ole täydellinen este vakuutusten saamiselle, sillä vakuutusyhtiöt tilannekohtaisesti käsittelevät asiakkaiden lisäselvityksiä. Asiakkaat voivat siis epäystilanteessa toimittaa vakuutusyhtiölle selvityksen omasta taloudellisesta tilanteestaan, jonka perusteella vakuutusyhtiö tekee uuden arvioinnin. Jos selvitys on uskottava ja se osoittaa taloudellisen tilanteen olevan parempi kuin luottotiedot antavat ymmärtää, saatetaan vapaaehtoisiaakin vakuutuksia myöntää.

”No, kyllähän me tietenkin kuunnellaan jos asiakkaalla on selitys asioihin ja vois sanoa näin että yllättävän paljon ... kyllä niitä käydään läpi. Mutta kyllä mun täytyy sanoa se, että kyllä se ihan poikkeuksellista on, että sitten lähdetään myöntämään. Ensimmäkin se – harmillisen usein ihan suoraan sanoen – tilanne on se että meidän asiakaspalvelijalle on kerrottu että ei hänellä oo kuin yksi maksuhäiriömerkintä ja että se on vanha. Ei oo yks eikä kaks tapausta, kun mä oon sitten kattonu sen niin siellä on joku 15 maksuhäiriömerkintää ja sitten se että viimeisimmät, esim syksyllä syys-lokakuussa niitä kattelin niin vaikka oli näitä tapauksia että kerrottiin niiden olevan vanhoja, niin kesältä oli viimeisimmät. Kyllä siinä valitettavasti on hämmästyttävän yleistä että peitellään sitä todellisuutta.” Vakuutusyhtiö X

Yhtiöiden välillä on eroja siinä, mitä vakuutuksia tällaisissa tilanteissa myönnetään; tarjotaanko asiakkaalle koko tarjoamaa vai vain tärkeimpiä vakuutuksia, kuten esimerkiksi perustasoista kotivakuutusta. Tällainen tarjoaman rajoittaminen luottotietojen perusteella lienee sääntelyn kannalta hieman harmaalla alueella. On selvää, että vakuutusyhtiöt voivat luottotietoja hyödyntämällä päättää, ketkä huolitaan asiakkaiksi ja keiden kanssa ei haluta tehdä vakuutus sopimusta. Toinen kysymys on, voidaanko asiakkaalle tarjottavia vakuutuksia rajata luottotietojen perusteella, jos maksuhäiriöinen asiakas huolitaan asiakkaaksi.

Joskus myös vapaaehtoisissa vakuutuksissa käytetään etukäteismaksuehtoa, mutta haastattelujen perusteella se on hyvin harvinaista. Etukäteismaksuehto nimittäin poistaa luottotappioriskin vain ensimmäiseltä vakuutuskaudelta. Luottotappioriski olisi tosin

kierrettävissä myös muilla keinoilla. Tämä toimintatapa voisi myös viitata siihen, että vakuutusyhtiöt epäilisivät maksuhäiriöisten henkilöiden vahinkoriskin olevan korkeampi, minkä takia eivät haluaisi myöntää vakuutuksia maksuhäiriöisille asiakkaille etenkin, kun kohonnutta riskiä ei voida huomioida vakuutusmaksussa. Tällä tavalla vakuutusyhtiöt puolestaan suojelevat asiakkaitaan kasvavien vahinkomenojen aiheuttamilta hinnankorotuksilta.

Yhdessäkään haastateltavien edustamista vakuutusyhtiöstä luottotietoja ei käytetä vakuutusmaksun määrittämiseen. Kun kysyttiin, olisiko luottotietojen käyttäminen vakuutusten hinnoittelussa lainsäädännöllisesti mahdollista, eivät haastateltavat olleet vastauksestaan varmoja. Tämänhetkinen tulkinta kuitenkin on, että luottotietoja ei saa käyttää hinnoittelussa. Kaikki haastateltavat osoittivat kuitenkin kiinnostusta tällaiseen mahdollisuuteen, koska tarkempi riskiarvio mahdollistaisi reilumman hinnoittelun ja kenties myös vakuutusten myöntämisen sellaisille riskeille, joille nykyisin vakuutusta ei myönnetä. Toki vakuutuksen hinnoittelu luottotietojen perusteella toisi joillekin korkeamman vakuutusmaksun, mutta se voisi mahdollistaa vakuutusturvan myös sellaisille henkilöille, joilla siihen ei nykytilanteessa ole mahdollisuutta.

Tiivistäen vakuutusyhtiöiden nykyisen käytännön voidaan todeta, että vakuutusyhtiöt käyttävät luottotietoja vapaaehtoisten vahinkovakuutusten kohdalla ainoastaan asiakasvalinnassa. Lakisääteisten vakuutusten kohdalla luottotietoja käytetään myös asiakasvalintaan kuuluvassa sopimusehtojen määrittelyssä vaadittaessa etukäteismaksua. Riskinvalinnassa ja hinnoittelussa luottotietoja ei käytetä. Vakuutusyhtiöillä olisi halua hyödyntää luottotietoja nykyistä laajemmin etenkin riskinvalinnassa ja hinnoittelussa, mutta se edellyttäisi lakimuutosta tai selkeää linjausta esimerkiksi Finanssivalvonnalta.

4.3 Nykyisen sääntelyn asettamat rajoitteet

Luottotietojen käyttämistä sääntelee luottotietolain 19 pykälä, jonka luvussa 2.2.4 *Luottotietojen luovuttaminen ja käyttäminen* esitetty käyttötarkoitukseluettelo on tarkoitettu tyhjentäväksi. Tämä tarkoittaa, että luottotietoja ei saa käyttää muihin tarkoituksiin. Vakuutusten vastuunvalinnassa – tarkemmin asiakasvalinnassa – luottotietoja voidaan käyttää

luottotietolain 19 pykälän 1 momentin perusteella, koska vakuutus sopimus voidaan hallituksen esityksen tukemana katsoa myytävän luotolla, koska maksun suoritus ja palvelun toimittaminen eivät tapahdu samanaikaisesti. Luotolla myymiseksi laskeminen johtuu siitä, että vakuutus turva alkaa pääsääntöisesti ennen ensimmäisen vakuutusmaksun suorittamista.

Vakuutusyhtiöt voivat käyttää luottotietoja myös sopimusehtojen määrittelemiseksi silloin, kun ne myöntävät lakisääteisiä vakuutuksia, kuten liikennevakuutuksia, joiden myöntämisestä ei pääsääntöisesti voi kieltäytyä. Tämä perustuu luottotietolain 19 pykälän 6 kohtaan, jossa luottotietojen käyttäminen sallitaan sopimusehtojen määrittelemiseksi, jos kysymyksessä on sopimus, jonka tekemisestä ei voida kieltäytyä. Liikennevakuutusten kohdalla vakuutusyhtiöt pääsääntöisesti perivät etukäteismaksun, jos asiakkaalla on vähäistä vakavampia maksuhäiriöitä. Etukäteismaksuehto on poikkeus normaaleista sopimusehdoista.

Vakuutusyhtiöt eivät voi käyttää luottotietoja vakuutusten myöntämisessä muissa kuin edellä mainituissa tilanteissa. Tämä johtuu siitä, että luottotietolain 19 pykälässä ei ole mainittu muita vakuutustoimintaan liittyviä tilanteita, eikä muualla lainsäädännössä ole säädetty oikeutta luottotietojen käyttämiseen muissa vakuutustoimintaan liittyvissä tilanteissa. Luottotietolain 19 pykälän 1 kohdan mukaan luottotietoja voisi käyttää, jos muualla laissa niin erikseen säädettäisiin.

Tietosuojavaltuutetun toimistosta ei tähän tutkielmaan ollut saatavissa haastattelua, mutta lyhyen puhelinkeskustelun aikana kuitenkin kävi ilmi, että nykyinen lainsäädäntö ei mahdollistane luottotietojen käyttämistä esimerkiksi vahinkoriskin arvioimiseen. Luottotietolain 19 pykälän 1 momentin mukaan luottotietoja saa käyttää vain luoton myöntämistä ja valvontaa varten, eikä 19 pykälän muissa momenteissa tai kohdissa mainita poikkeuksena vahinkoriskin arvioimiseen soveltuvaa käyttötarkoitusta. Puhelinkeskustelun aikana kävi myös ilmi, ettei luottotietojen käytön mahdollisuutta vahinkoriskin arvioimiseksi ollut aiemmin tiedusteltu eikä tästä ole myöskään oikeuskäytäntöä. Kävi myös ilmi, että luottotietolaki ei estäisi tieteellistä tutkimusta luottotietojen ja vahinkoriskin korrelaatiosta. Luvan saaminen muuhun kuin tieteelliseen tutkimukseen vaatisi todella hyviä perusteita, joiden perusteella voitaisiin olettaa luottotietojen ja vahinkoriskin välillä olevan yhteys. Tämän lisäksi pitäisi vielä tehdä linjaus siitä, onko lain mukaista käyttää luottotietoja kyseiseen tarkoitukseen.

Valitettavasti Finanssivalvonnalta ei aikataulullisista syistä saatu näkemystä tähän tutkielmaan. Lain ja valvojan linjan tulkintaa on kuitenkin tehty joidenkin tutkielmaan osallistuneiden vakuutusyhtiöiden lakimiesten tukemana.

4.4 Luottotiedot ja vahinkoriski

Luottotietojen ja vahinkoriskin välistä korrelaatiota tutkittaessa huomataan, että näiden välillä on merkittävä ajallinen ristiriita. Luottotiedot kuvaavat pääsääntöisesti menneessä ajassa tapahtuneita asioita, kun puolestaan vahinkoriskillä tarkoitetaan tulevaisuudessa tapahtuvien vahinkojen riskiä. Toinen mielenkiintoinen ristiriita luottotietojen ja vahinkoriskin välillä on se, että ne tuntuvat olevan täysin eri asioihin liittyviä. Miten ihmisen aikaisempi maksukäyttäytyminen voisi kertoa jotain hänen tulevasta vahinkoriskistään?

Luottotietojen ja vahinkoriskin välinen korrelaatio yksityisasiakaspuolella on Suomessa vielä melko tuntematonta aluetta, eikä siitä ole käyty julkista keskustelua. Yhtään julkista tutkimusta ei löytynyt tämän pro gradu -tutkielman tekemisen aikana, eikä myöskään aiemman samaa aihepiiriä käsittelevän kandidaatintutkielman tekoprosessin aikana. Haastatelluista vakuutusyhtiöiden edustajistakaan kukaan ei tiennyt julkisen tutkimuksen olemassaolosta, mutta joissain yhtiöissä myönnettiin tätä hieman tutkitun sisäisesti. Tutkimuspyrkimyksiä on haastateltujen mukaan hillinnyt epävarmuus siitä, saisiko luottotietoja edes käyttää muuhun kuin puhtaaseen luottopäätöksenkaltaiseen myöntämisharkintaan, minkä takia niukkoja resursseja ei tähän ole liialti käytetty. Vakuutusyhtiöissä tehdyt tutkimukset olivat haastateltujen kertoman mukaan suppeita, koska pääsääntöisesti maksuhäiriöisille henkilöille ei myönnetä vapaaehtoisia vahinkovakuutuksia.

”Olemme [tutkineet], mutta käytännössä sitä ei oikein pysty tutkimaan, koska meidän ei myönnetä niitä vapaaehtoisia. Mutta jos katotaan se liikennevakuutus, mitä me ollaan tutkittu sitä, niin merkittävää eroa ei ole. Eli pelkällä liikennevakuutuksella ei ole. Mutta sitten me ollaan tutkittu asiaa myös epäsuorasti ja epäsuora korrelaatio löytyy [vapaaehtoisten osalta]” Vakuutusyhtiö X

Toisessa vakuutusyhtiössä ei kerrottu luottotietojen ja vahinkoriskin välistä suhdetta tutkitun, mutta heidän käsityksensä mukaan luottotiedoilla ja vahinkoriskillä ei olisi yhteyttä.

”Mut se [luottotiedot] ei mun mielestä sitten välttämättä kerro mitään... tai meillä ei oo tilastotietoa eikä käsitystä... tai sanotaan että meillä on vallitseva käsitys täällä se, että se [maksuhäiriömerkintä] ei vielä kerro sen vahinkoriskistä, että sattuuiko sille... putooks sil kännykät enemmän tai palaaks sen talo tai putket pokahtaa, niin se ei kertois siitä.”
Vakuutusyhtiö X

Kahdessa muussa vakuutusyhtiössä puolestaan uskottiin, että huonot luottotiedot ennustavat heikkoa vahinkosuhdetta, vaikka suhdetta ei kerrottu varsinaisesti tutkitunkaan. Haastateltavien puheesta oli kuitenkin tulkittavissa, että asiaa oli jollain tasolla tarkasteltu.

Yritysasiakaspuolella erään vakuutusyhtiön edustajan mukaan luottotietoja käytetään melko arkipäiväisesti ja sen asiakassegmentin osalta luottotietojen ja vahinkoriskin väliltä on löydetty selkeä korrelaatio. Korrelaation arveltiin selittyvän muiden muassa taloudellisen ahdingon aiheuttamalla stressillä ja toisaalta rahan puuttumisella.

”Tämä [ennaltaehkäisyn jääminen vähemmälle, kun on taloudellisia haasteita] on meidän tutkinnan havainto kanssa, että se on vaan ihan inhimillinen tekijä, että sillä yrittäjällä ei riitä voimat siihen [ennaltaehkäisyn hoitamiseen]. Että ennen asiansa tosi hyvin hoitanut yrittäjä ja putsannut koneet, jos on joku koneyrittäjä tai puutoimialan yrittäjä, niin siinä vaan kun niitä murheita on kun joka puolelta tulee lunta tupaan niin ei se vaan se 24 tuntia on vaan liian vähän ja hermopaine niin silloin sattuu helpommin niitä haavereita – se on ihan tosiasiaa, pitää täysin paikkansa.” Vakuutusyhtiö X

Samassa vakuutusyhtiössä on vahva käsitys siitä, että edellä mainittu pätee myös yksityisasiakaspuolella.

”Kyllä varmasti, aivan varmasti. Ei se, emmä usko että se mitenkään sinällään poikkeaa siitä yrityspuolesta ja sittenhän täytyy aina muistaa että onhan näillä yrittäjillä sitten sen yritystoiminnan lisäksi vielä yksityinenkin elämä ja kyllä se varmasti heijastuu sinnekin. Ja voi olla monen moistakin ongelmaa. Aivan varmasti, kyllä mää sen allekirjoitan ja uskon että semmosia vahinkoja voi tulla helpommin mitä ei olis ennen tullu.”
Vakuutusyhtiö X

Yhdysvalloissa on tutkittu sikäläisten luottotietojen, ja niistä johdettujen tunnuslukujen, ja vahinkoriskin välistä korrelaatiota. Yhdysvalloissa on myös tutkittu niitä tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa edellä mainittuun korrelaatioon. Koska Suomesta tällainen laajempi tutkimus luottotietojen ja vahinkoriskin välisestä korrelaatiosta puuttuu, hyödynnetään tässä pro gradu - tutkielmassa yhdysvaltalaisista tutkimustietoa ja sovelletaan sitä suomalaisten luottotietojen käyttömahdollisuuksia pohdittaessa. Kuten erään vakuutusyhtiön edustaja totesi, on ”vaikea uskoa että se ihmisen peruskäyttäytyminen poikkeaisi niin paljoa täällä verrattuna Yhdysvaltoihin”. On kuitenkin otettava huomioon, että Yhdysvalloissa luottotietoja kerätään Suomeen verrattuna poikkeavasti ja että tutkimuksissa käytettyihin tunnuslukuihin vaikuttaa moni muukin asia kuin vain negatiiviset luottotiedot, joita Suomessa rekisteröidään.

Seuraavissa luvuissa esitellään Yhdysvalloissa tehtyjä tutkimuksia luottotietojen ja niistä johdettujen tunnuslukujen käytöstä vakuutustoiminnassa. Lisäksi esitellään tämän pro gradu - tutkielman aikaan eräässä suomalaisessa vahinkovakuutusyhtiössä tehty analyysi. Tämän jälkeen luvussa *4.4.3 Syitä luottotietojen ja vahinkoriskin korrelaatiolle* käsitellään syitä, joiden on arveltu selittävän seuraavaksi käsiteltävää korrelaatiota. Näiden jälkeen käsitellään tutkimuksia, joissa on tutkittu luottotietojen käytön vaikutuksia.

4.4.1 Kansainvälisiä tutkimuksia luottotietojen ja vahinkoriskin välisestä korrelaatiosta

Yhdysvalloissa on käytetty luottotietoihin perustuvia tunnuslukuja vakuutusten hinnoittelussa jo 1990-luvun alusta alkaen, kun huomattiin joidenkin luottotietoihin vaikuttavien tekijöiden vaikuttavan myös vahinkokäyttäytymiseen. Vuonna 1993 Fair Isaac Corporation (FICO) kehitti ja toi ensimmäisenä markkinoille luottotietoihin perustuneen tunnusluvun, jota kutsutaan insurance scoreksi. Tämän jälkeen luottotietojen käyttö on levinnyt laajasti Yhdysvaltalaisilla vahinkovakuutusmarkkinoilla ja on luotu monia erilaisia luottotietoihin perustuvia vakuutusmarkkinoille suunnattuja tunnuslukuja. (Federal Trade Commission 2007, 9; Vermont Department of Financial Regulation 2016, 7)

Luottotietojen käyttämisestä vakuutustoiminnassa on käyty Yhdysvalloissa vilkastakin keskustelua, jonka johdosta aihetta on myös melko kattavasti tutkittu. Suurimpana kysymyksenä on ollut luottotietojen ja vahinkoriskin välisen korrelaation olemassaolo. Alla on

esitelty neljä tutkimusta, joissa tätä korrelaatiota on tutkittu. Lisäksi luvussa *4.4.2 Tutkimus suomalaisten luottotietojen ja vahinkoriskin korrelaatiosta* on esitelty suomalaisen vahinkovakuutusyhtiön tekemä analyysi suhteellisesta korvaussuhteesta maksuhäiriöluokittain.

4.4.1.1 Tilastollinen analyysi luottotietojen ja ajoneuvovakuutuksesta korvattavien vahinkojen suhteesta

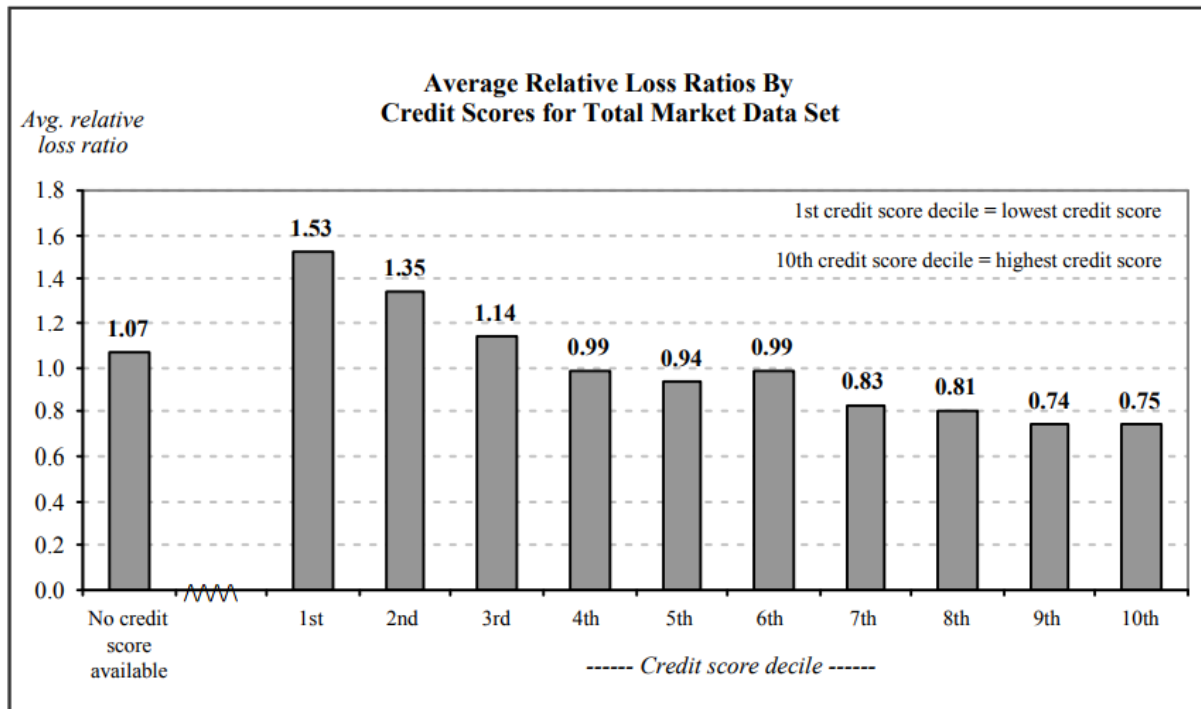
Bruce Kellison, Patrick Brockett, Seon-Hi Shin ja Shihong Li tutkivat 2003 julkaistussa tutkimuksessaan luottotiedoista johdetun tunnusluvun ja ajoneuvovakuutuksesta korvattavien vahinkojen välistä korrelaatiota. Heidän tarkoituksenaan ei ollut selvittää mahdollisen korrelaation syitä, vaan yksinkertaisesti tutkia onko luottotiedoista johdetulla tunnusluvulla ja vahinkoalttiudella jokin yhteys. (Kellison, Brockett, Shin & Li 2003)

Tutkimuksessaan he tutkivat 153 326 ajoneuvovakuutus sopimusta, joiden tiedot he saivat Texasissa toimivilta vakuutusyhtiöiltä. Näiden vakuutusten vakuutuksenottajille laskettiin henkilötietojen avulla luottotietorekisteristä luottotietoihin perustuvat tunnusluvut. Tutkimuksen tekijät jakoivat vakuutus sopimukset kymmeneen yhtä suureen joukkoon tunnusluvun perusteella ja tutkivat korrelaatioita näiden ryhmien avulla. (Kellison et al. 2003, 2–3)

Koska tutkimuksessa käytettiin vakuutus sopimuksia useista vakuutusyhtiöistä, käytettiin luottotiedoista johdetun tunnusluvun ja vahinkoalttiuden tutkimisessa suhteellista vahinkosuhdetta (relative loss ratio). Suhteellinen vahinkosuhte laskettiin jakamalla vakuutus sopimuksen vahinkosuhte vakuutuksenantajan keskimääräisellä vahinkosuhteella. Käyttämällä suhteellista vahinkosuhdetta perinteisen vahinkosuhteen sijaan poistettiin eri vakuutuksenantajien erilaisten portfolioiden ja strategioiden aiheuttamat vääristymät. (Kellison et al. 2003, 8)

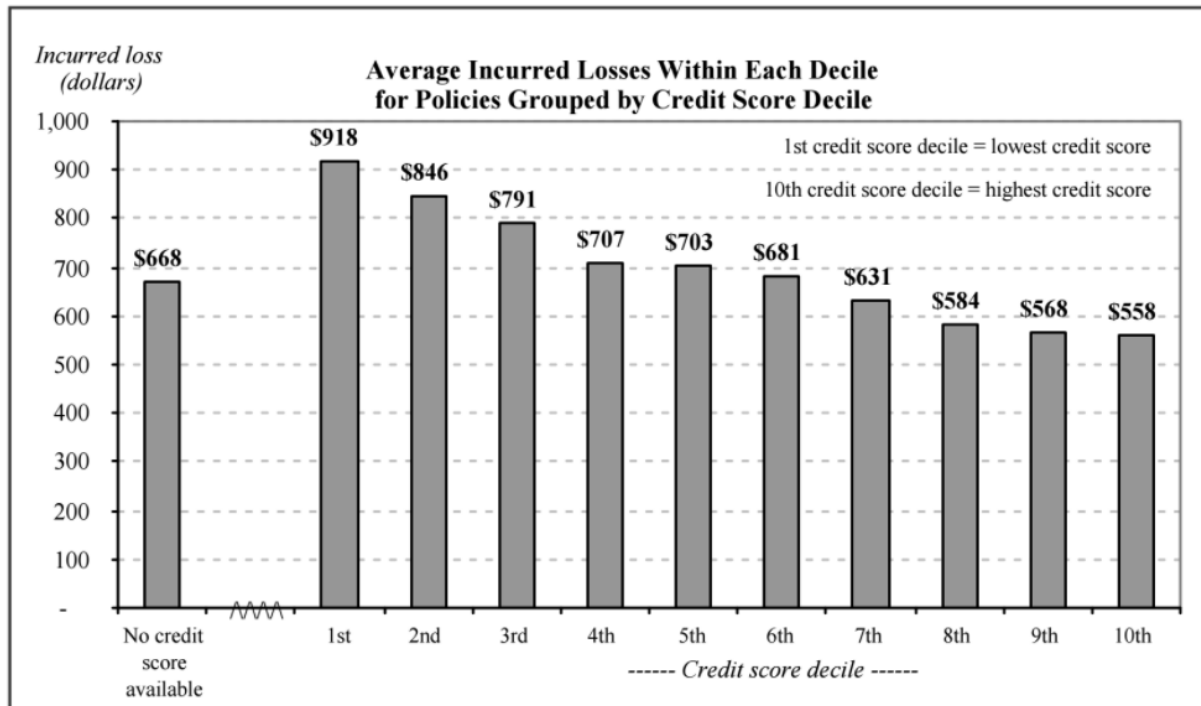
Tutkimuksessa selvisi, että mitä matalampi luottotiedoista johdettu tunnusluku on sitä korkeampi on suhteellinen vahinkosuhte. Kuvioista 2 alla nähdään, että heikoimman tunnusluvun omaavan kymmenyksen keksimääräinen suhteellinen vahinkosuhte on jopa 53 prosenttia korkeampi kuin aineiston keskimääräinen suhteellinen vahinkosuhte. Merkillepantavaa on myös, että jopa seitsemällä parhaan tunnusluvun omaavalla kymmenyksellä suhteellinen vahinkosuhte on pienempi kuin keskimääräinen suhteellinen

vahinkosuhte. Ainoastaan kolmen heikomman kymmenyksen suhteellinen vahinkosuhte on korkeampi kuin keksimääräinen vahinkosuhte. (Kellison et al. 2003, 9) Credit score -tunnusluvun ja suhteellisen vahinkosuhteen välinen suhde oli tilastollisesti merkittävä myös silloin, kun perinteiset vastuunvalinnan muuttujat otettiin huomioon (Kellison et al. 2003, 13).



Kuvio 2 Keskimääräinen suhteellinen vahinkosuhte luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin (Kellison et al. 2003, 9)

Tutkijat selvittivät myös edellisen taulukon desileittäin maksettujen korvausten suuruutta. Mittarina he käyttivät korvauksen rahamäärän keskiarvoa vakuutus sopimusta kohti – eli kuinka monta dollaria vakuutus sopimusta kohden on kyseisessä desilissä maksettu korvauksia. Analyysin perusteella heikoimman desilin vakuutus sopimukselle maksetaan korvauksia keskimäärin 918 dollaria kun parhaan desilin vakuutus sopimukselle vain 558 dollaria, kuten kuviosta 3 nähdään. Kuviot 2 ja 3 kuvaavat periaatteessa samaa asiaa, mutta eri mittareilla. Tässä analyysissä ei otettu huomioon vakuutus maksuja, eli tuloksista ei voida tulkita desilien kannattavuutta. (Kellison et al. 2003, 10–11)



Kuvio 3 Keskimääräinen korvaus luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin (Kellison et al. 2003, 11)

4.4.1.2 Tutkimus luottotietoihin perustuvan tunnusluvun ja vahinkoalttiuden välisestä suhteesta autovakuutuksissa

Michael J. Miller ja Richard A. Smith tutkivat tutkimuksessaan yksityisten henkilöautojen osalta luottotietoihin perustuvien tunnuslukujen suhdetta vahinkoalttiuteen. Lisäksi he tutkivat, mittaavatko luottotietopohjaiset tunnusluvut samoja tekijöitä, joita jo olemassa olevat riskimittarit mittaavat, eli tuoko luottotietopohjaisen tunnusluvun käyttö lisätarkkuutta tai -hyötyä riskiarviointiin. (Miller & Smith 2003, 1) Jälkimmäistä he tutkivat monimuuttuja-analyysin avulla (Miller & Smith 2003, 23).

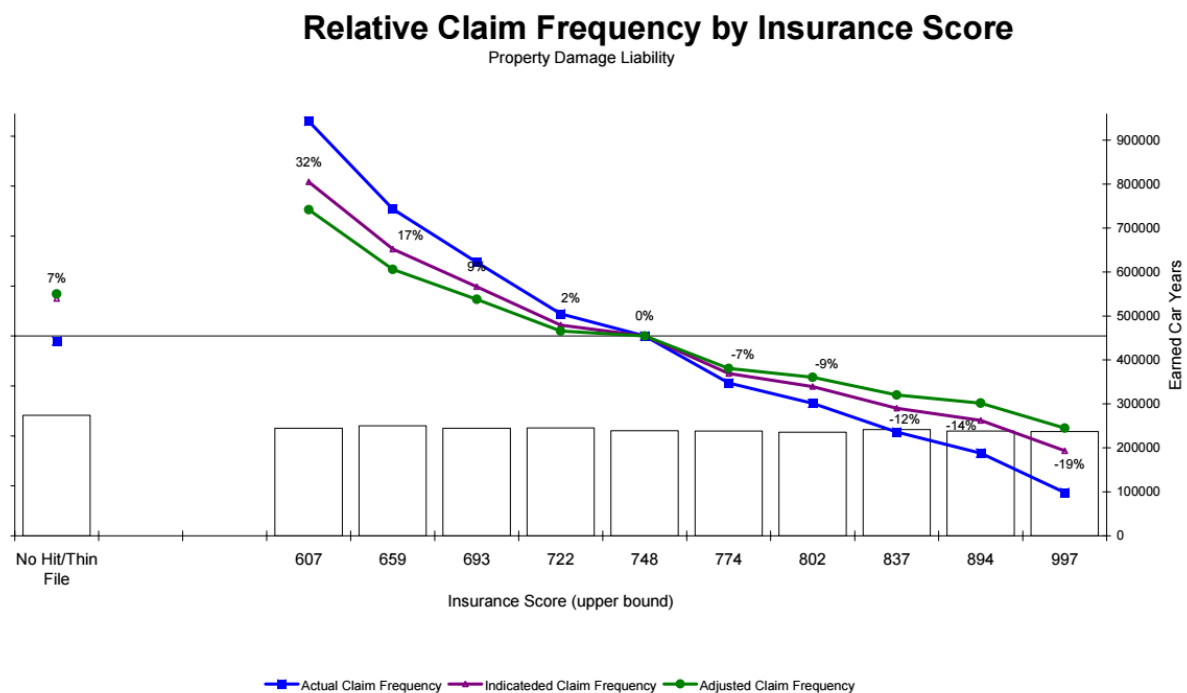
Tässä tutkimuksessa tutkimusaineisto koostui Yhdysvalloissa maanlaajuisesti kerätystä ajoneuvovakuutus- ja vahinkodatasta, joka kerättiin satunnaisotannalla ja otoksen koot suhteutettiin kunkin viidenkymmenen osavaltion osuuteen koko maan rekisteröidyistä ajoneuvoista. Koko otannan koko vastasi suuruudeltaan sitä, että noin 2,7 miljoonaa autoa olisi vakuutettuna yhden vuoden. (Miller & Smith 2003, 4, 21)

Miller ja Smith tutkivat tutkimuksessaan sekä otoksesta saatua raakaa dataa että siitä jalostettua aineistoa. Varmistuaakseen tuloksien luotettavuudesta, Miller ja Smith käyttivät

tutkimuksessaan monimuuttuja-analyysia. Tällä menetelmällä he poistivat muiden tekijöiden, kuten esimerkiksi asuinpaikan, iän ja auton ominaisuuksien, aiheuttaman tulosten vääristymän. (Miller & Smith 2003, 29)

Miller ja Smith havaitsivat tutkimuksessaan, että vahinkotiheys (Kuvio 4) on korkeampi henkilöryhmällä, jolla on matalampi luottotietoihin perustuva tunnusluku, eli mitä heikompi vakuutetun luottohistoria on. Sama ilmiö on myös riskimaksun (pure premium = korvauksina maksetut dollarit jaettuna vakuutettujen ajoneuvojen lukumäärällä) osalta nähtävissä kuviossa 5. Miller ja Smith tutkivat myös vahingon suuruutta, mutta siinä he eivät havainneet niin voimakasta ja yhtenäistä suhdetta luottotietojen ja vahingon suuruuden välillä (Kuvio 6).

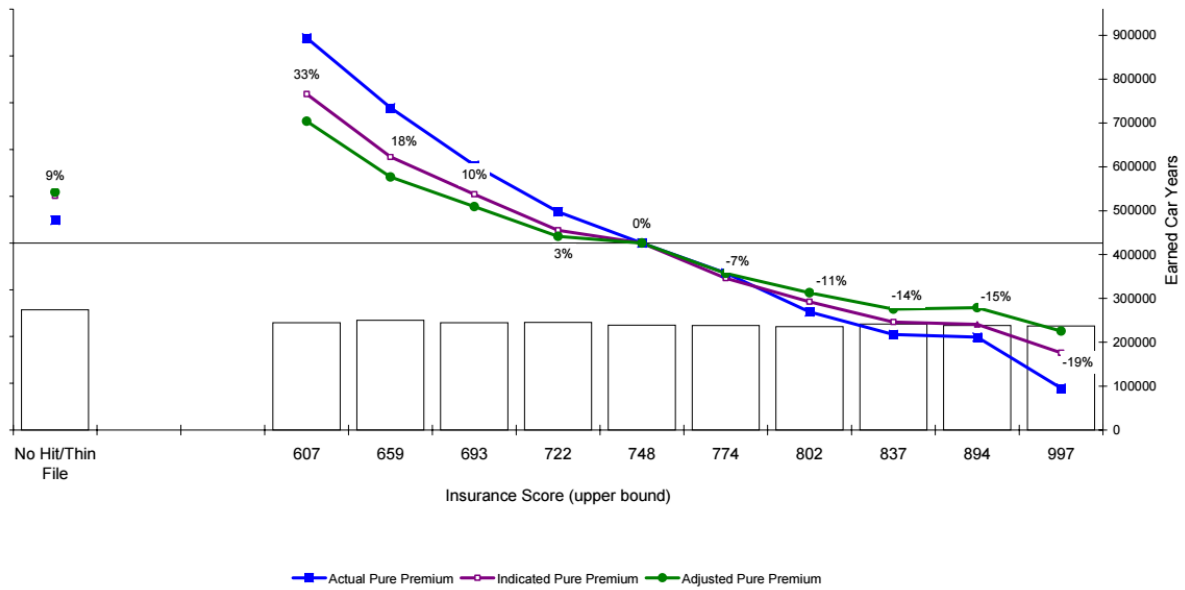
Kuvioissa 4, 5 ja 6 sininen viiva kuvaa otoksen raa'an datan mukaisia arvoja. Vihreä viiva puolestaan kuvaa monimuuttuja-analyysin jälkeisiä arvoja, joista on poistettu muiden riskitekijöiden kuin luottotietoihin perustuvan tunnusluvun vaikutus. Violetilla viivalla puolestaan kuvataan arvoja, jotka on saatu monimuuttuja-analyysin avulla, kun myös luottotietoihin perustuva tunnusluku on huomioitu. Millerin ja Smithin mukaan jälkimmäisin on paras tilastollinen tapa kuvata luottotietojen ja vahinkoalttiuden välistä suhdetta. (Miller & Smith 2003, 35)



Kuvio 4 Suhteellinen vahinkotiheys luottotietoon perustuvan tunnusluvun desileittäin (Miller & Smith 2003, 36)

Relative Pure Premium by Insurance Score

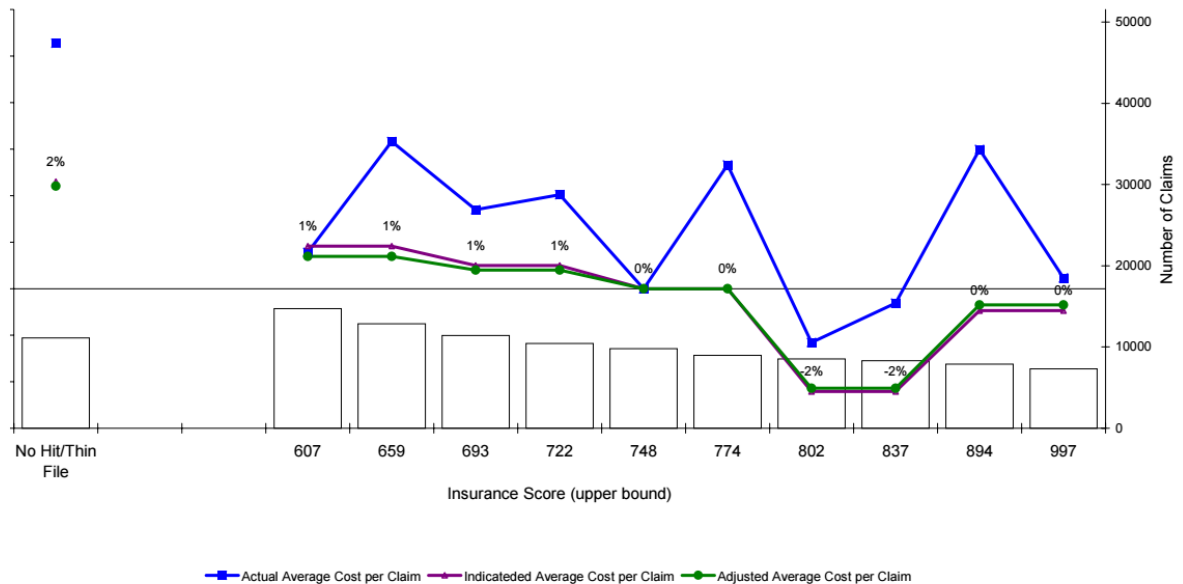
Property Damage Liability



Kuvio 5 Suhteellinen riskimaksu luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin (Miller & Smith 2003, 36)

Relative Average Cost per Claim by Insurance Score

Property Damage Liability

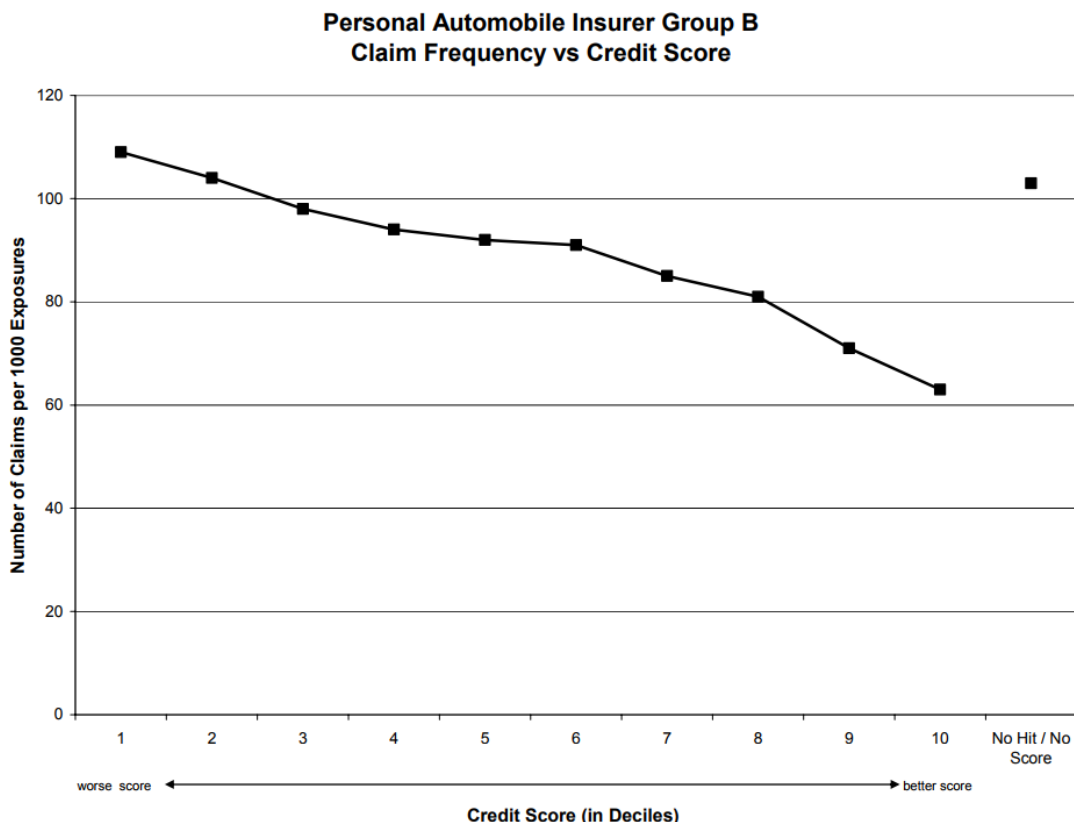


Kuvio 6 Suhteellinen keskimääräinen vahingon suuruus luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin (Miller & Smith 2003, 37)

4.4.1.3 Luottotietojen käyttäminen vakuutustoiminnassa Texasissa

Texas Department of Insurance eli Texasin osavaltion vakuutusviranomainen, joka sääntelee vakuutustoimintaa Texasissa ja huolehtii kuluttajansuojasta Texasin vakuutusmarkkinoilla, on tehnyt tutkimuksen, jossa se tutki luottotietojen käyttöä Texasin vakuutusmarkkinoilla. Tutkimus on kaksiosainen, joista ensimmäisessä osassa luottotietojen ja vahinkoriskin suhdetta analysoitiin yksimuuttujamenetelmällä ja toisessa osassa analyysi toteutettiin kattavammalla monimuuttujamenetelmällä.

Yksimuuttujamenetelmällä tehdyssä analyysissä havaittiin, että luottotietojen ja vahinkotiheyden välillä on selkeä korrelaatio ajoneuvovakuutuksissa, kuten kuviosta 7 nähdään, ja vastaava löydettiin myös riskimaksun ja tunnusluvun väliltä, kuten kuvio 8 osoittaa. Vastaavaa korrelaatiota ei löydetty luottotietojen ja vahingon suuruuden väliltä, mikä näkyy kuviossa 9. (Texas Department of Insurance 2004, 18)

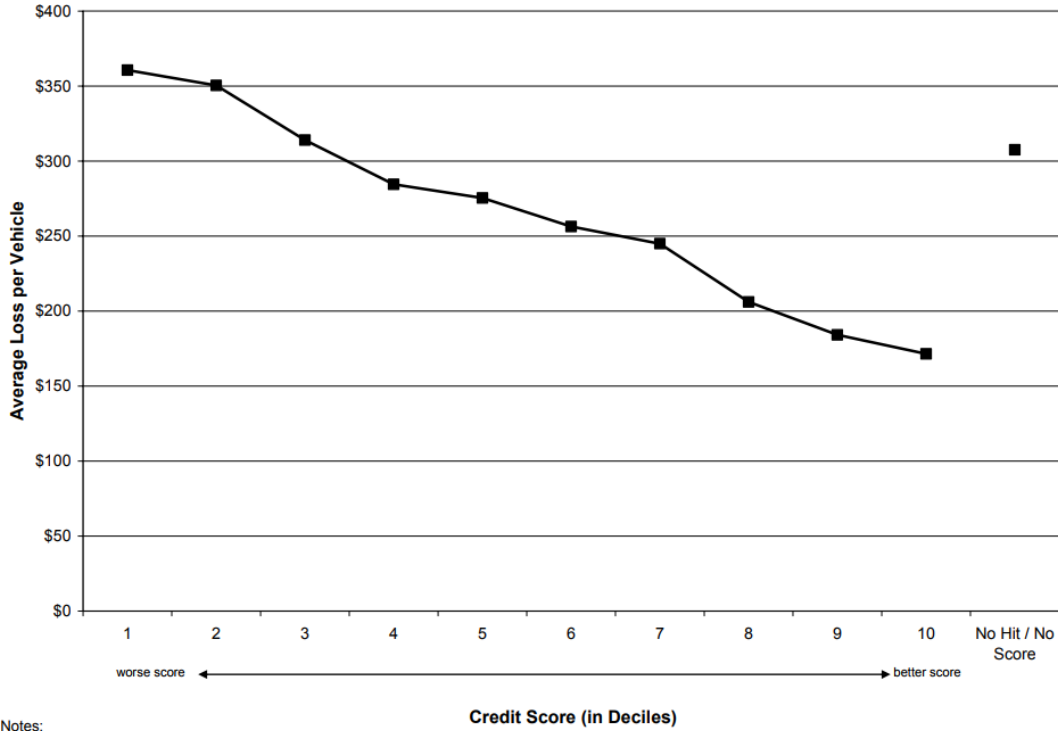


Notes:

1. Includes BI (bodily injury) and PD (property damage)

Kuvio 7 Ajoneuvovakuutuksen vahinkotiheys luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin (Texas Department of Insurance 2004, 21)

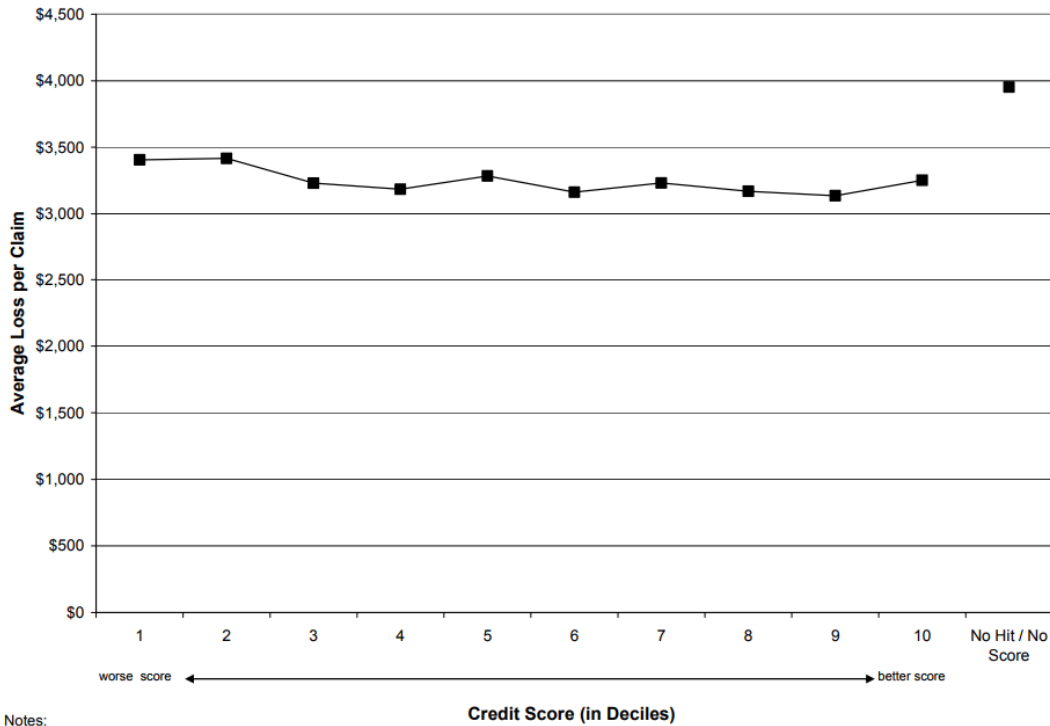
**Personal Automobile Insurer Group F
Pure Premium vs Credit Score**



Notes:
1. Includes BI (bodily injury) and PD (property damage)

Kuvio 8 Ajoneuvovakuutuksen riskimaksu luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin (Texas Department of Insurance 2004, 19)

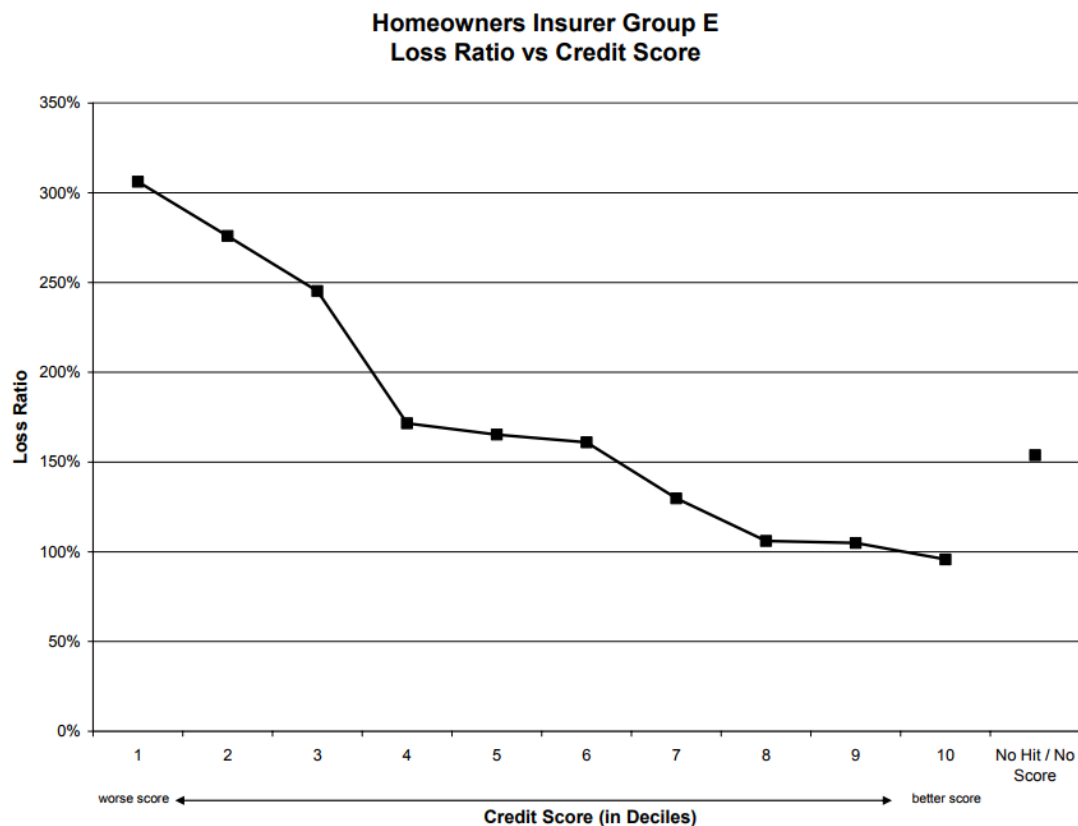
**Personal Automobile Insurer Group B
Claim Severity vs Credit Score**



Notes:
1. Includes BI (bodily injury) and PD (property damage)

Kuvio 9 Ajoneuvovakuutuksen vahingon vakavuus luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin (Texas Department of Insurance 2004, 22)

Tutkimuksessa tutkittiin myös kotivakuutuksia, mutta näiden osalta riskimaksua ei voitu käyttää aineiston ominaisuuksien takia. Kuviossa 10 on esitetty kotivakuutuksen vahinkosuhte siten, että vakuutusmaksuksi laskettiin vakuutusmaksu, jota olisi peritty, ellei luottotietoihin perustuvaa tunnuslukua olisi käytetty. Kuten ajoneuvovakuutustenkin osalta, luottotiedoilla on selvä yhteys kotivakuutuksen kannattavuuteen.



Kuvio 10 Kotivakuutuksen vahinkosuhte luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin (Texas Department of Insurance 2004, 20)

Edelliset kuviot perustuvat yksimuuttujamenetelmällä tehtyihin analyysihin, jotka huomioivat vahinkojen ja vain yhden muuttujan, luottotietojen, välisen suhteen. Vahinkoihin vaikuttaa kuitenkin myös moni muu muuttuja, joiden huomioiminen edellytti monimuuttuja-analyysiä. Monimuuttuja-analyysillä havaittiin, että luottotietojen ja vahinkojen välillä on yhteys vaikka yleisimmät muut muuttujat otettiin huomioon. Tämä tarkoittaa tutkimuksen mukaan, että luottotietojen käyttö antaa vakuutusenantajalle lisätarkkuutta ennustamiseen. Monimuuttuja-analyysi vahvisti, että luottotietojen ja vahinkotiheyden välillä on selkeä yhteys, mutta luottotietojen ja vahinkojen suuruuden välinen yhteys jäi epäselväksi. Luottotiedot todettiin

tutkimuksessa yhdeksi tärkeimmistä vahinkojen ennustamisen työkaluista sekä liikennevakuutuksissa että kotivakuutuksissa. (Texas Department of Insurance 2005, 5–6)

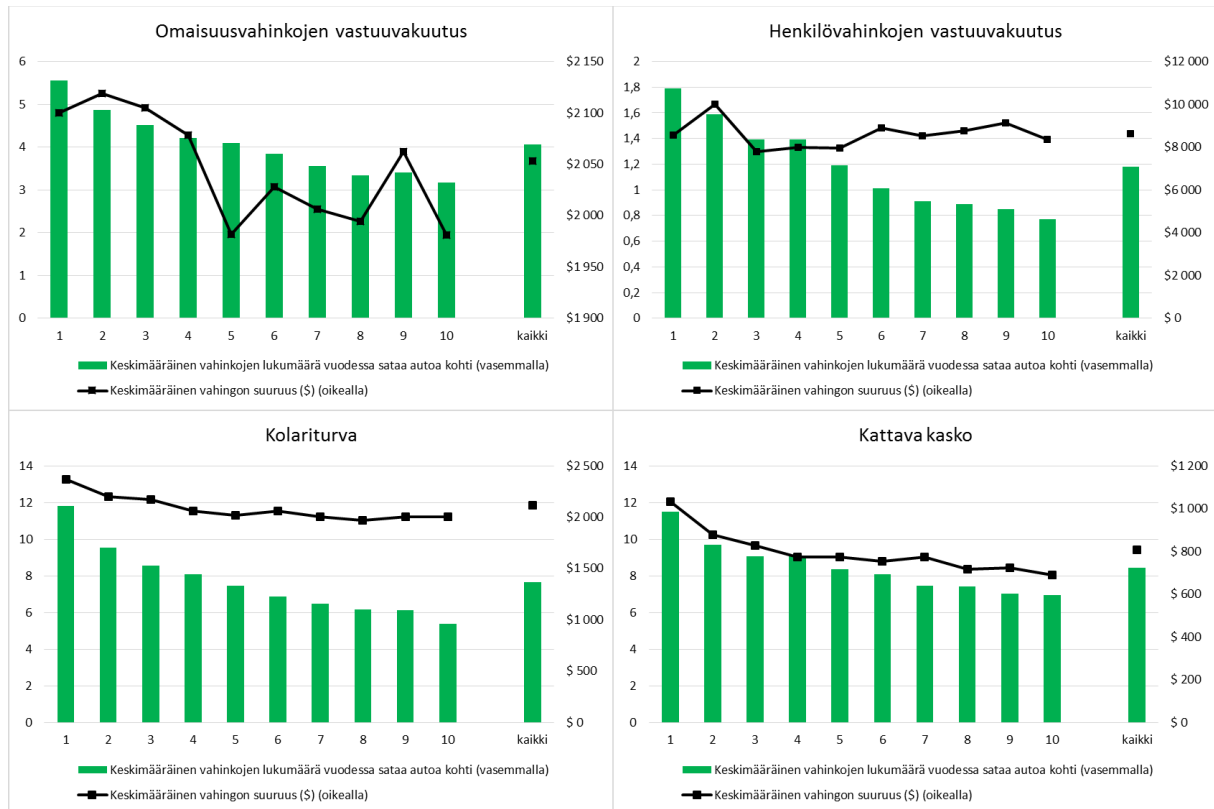
4.4.1.4 Federal Trade Commissionin raportti Yhdysvaltain kongressille luottotietojen käytöstä

Federal Trade Commission on tehnyt tutkimuksen luottotietojen käytön vaikutuksista vakuutusasiakkaisiin, jonka lomassa he myös tutkivat luottotietojen ja vahinkoriskin korrelaatiota. Federal Trade Commissionin tekemä tutkimus on lain määräämä ja määrittelemä, joten sen luotettavuus lienee merkittävä.

Federal Trade Commission analysoi tutkimuksessaan luottotietojen ja vahinkoriskin välistä suhdetta. Heidän analyysissään oli mukana vain ajoneuvovakuutuksia, jotka luokiteltiin neljään ryhmään: omaisuusvahinkojen vastuuvakuutus (property damage liability coverage), henkilövahinkojen vastuuvakuutus (bodily injury liability coverage), kolariturva (collision coverage) ja kattava kasko (comprehensive coverage). Omaisuuden vastuuvakuutus korvaa kolmannelle osapuolelle aiheutettuja omaisuusvahinkoja ja henkilövahinkojen vastuuvakuutus vastaavasti kolmannelle aiheutettuja henkilövahinkoja. Kolariturva korvaa omalle ajoneuvolle törmäyksestä tai pyörähtämisestä aiheutuneita vahinkoja ja kattava kasko korvaa muita omalle ajoneuvolle aiheutuneita vahinkoja, kuten esimerkiksi varkauden, ilkivallan tai tulipalon aiheuttamia vahinkoja. Suomen kontekstissa liikennevakuutus vastaa omaisuuden ja henkilövahinkojen vastuuvakuutusta ja kaskovakuutukset kolariturvasta ja muista kaskoturvista. Suomessa kasko, joka korvaa kolarista aiheutuneita vahinkoja, korvaa tyypillisesti myös vahinkoja, joita yhdysvaltalainen kattava kasko korvaa. (Federal Trade Commission 2007, 24)

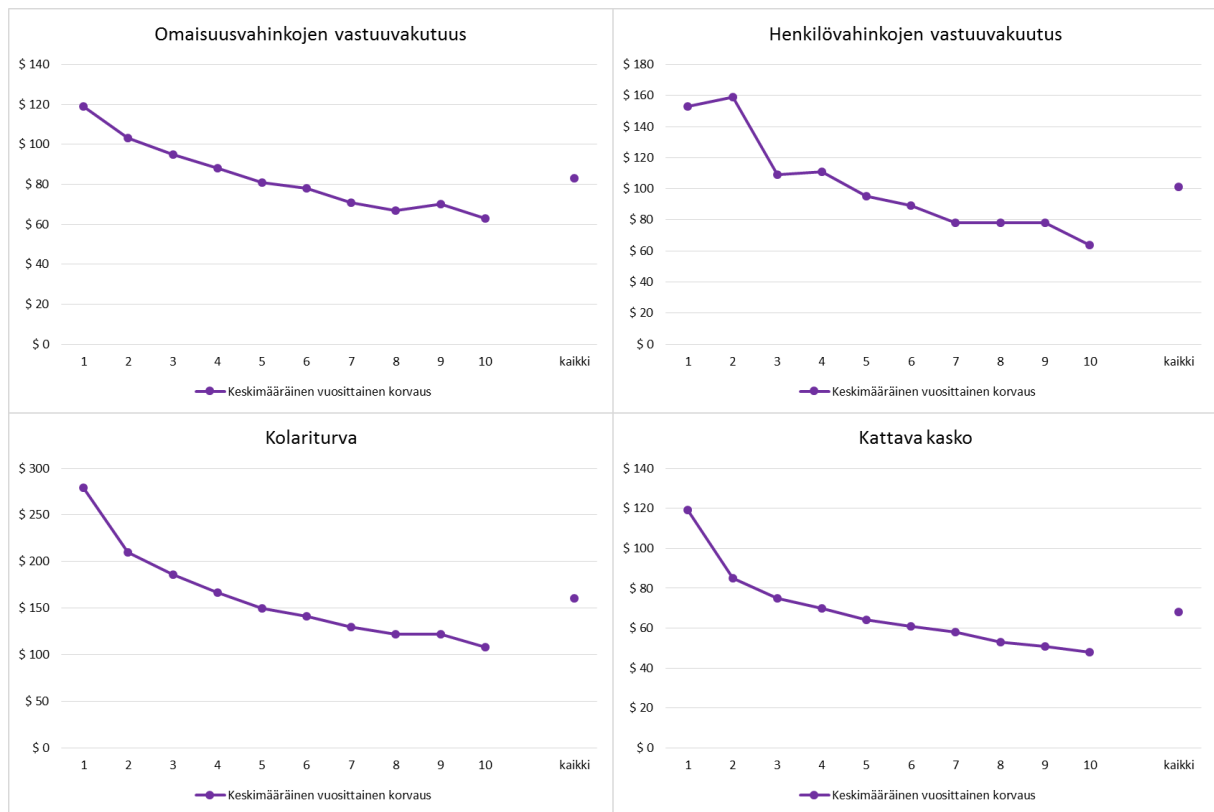
Alla olevassa kuviossa (Kuvio 11) on esitettyä Federal Trade Commissionin analyysin tulokset yllä mainittujen vakuutusluokkien osalta. Horisontaalinen akseli on jaoteltu luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin siten, että ensimmäisessä desilissä on heikoin kymmenys. Kuviossa 11 vihreällä palkilla on kuvattu sataa autoa kohti korvattujen vahinkojen keskimääräistä lukumäärää. Kuviosta nähdään selvästi, että mitä heikompa desiliä tarkastellaan, sitä enemmän vahinkoja sattuu vuosittain keskimääräisesti. Kuviossa 11 mustalla

viivalla on kuvattu korvatus vahingon keskimääräistä suuruutta dollareissa. Vahinkojen suuruuden osalta tilanne ei ole niin selvä eivätkä erot niin suuret kuin vahinkojen lukumäärien osalta.



Kuvio 11 Vahinkojen lukumäärä ja vahinkojen suuruus luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin (Federal Trade Commission 2007, 88–89)

Kuviossa 12 puolestaan on esitetty kullekin desilille keskimäärin vuodessa maksettavien korvausten suuruus dollareissa. Federal Trade Commission on laskenut keskimääräisen vuosittaisen korvauksen kuviossa 11 esitettyjen arvojen tulona (Federal Trade Commission 2007, 24). Kuviossa 12 nähdään selvästi, että vakuutusyhtiöt ovat maksaneet enemmän korvauksia heikompien desilien asiakkaille. Jokaisen tutkitun vakuutusluokan osalta trendi on hyvin samankaltainen. Näiden tulosten perusteella Federal Trade Commission on todennut, että luottotietoihin pohjautuva tunnusluku ennakoii asiakkaille maksettavia korvauksia (Federal Trade Commission 2007, 25). Tähän näkemykseen on kuvioiden 11 ja 12 perusteella helppo yhtyä. Kuvioiden perusteella vahinkojen lukumäärä olisi tässä määrittävämpi tekijä kuin vahingon rahamääräinen suuruus.



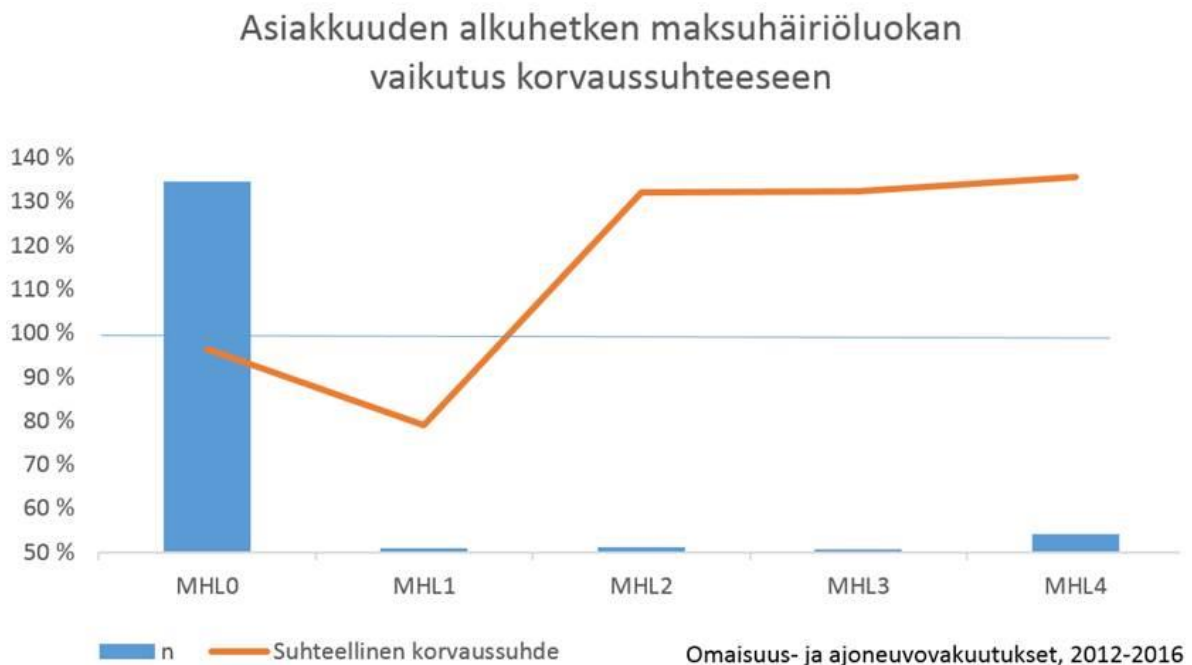
Kuvio 12 Keskimääräinen vuosittainen korvaus luottotietoihin perustuvan tunnusluvun desileittäin (Federal Trade Commission 2007, 88–89)

Federal Trade Commission halusi vielä varmistua tuloksistaan, joten he analysoivat tilannetta vielä ottaen huomioon riskiin vaikuttavia muita tekijöitä. Kun perinteisten riskiin vaikuttavien tekijöiden vaikutus poistettiin, huomattiin, että luottotietoon perustuvan tunnusluvun ja riskin välillä säilyi – mutta hieman lievempänä. Federal Trade Commissionin analyysin perusteella heikomman luottotietoihin perustuvan tunnusluvun omaavien henkilöiden korkeampi riski johtuu vahinkotiheydestä enemmän kuin vahinkojen suuruudesta – heikoimman desilin vahinkotiheys on Federal Trade Commissionin mukaan esimerkiksi kolariturvassa lähes kaksinkertainen parhaan desilin vastaavaan nähden. (Federal Trade Commission 2007, 25–27, 117)

4.4.2 Tutkimus suomalaisten luottotietojen ja vahinkoriskin korrelaatiosta

Tämän pro gradu -tutkielman aikoihin tehtiin eräässä suomalaisessa vahinkovakuutusyhtiössä analyysi suhteellisesta korvaussuhteesta maksuhäiriöluokittain. Aineistosta on poistettu poikkeuksellisen suuret (yli 10 000 euron) vahingot, jotta yksittäiset tapahtumat eivät heilauttelisi tulkintaa suuntaan tai toiseen. Asiakkaan maksuhäiriöluokkana käytettiin sitä

Suomen Asiakastieto Oy:n muodostamaa maksuhäiriöluokkaa, joka oli todettu luottotietotarkastuksessa asiakkaan tullessa kyseisen vakuutusyhtiön asiakkaaksi. Aineisto koostui vuosina 2012–2016 kyseisen vakuutusyhtiön asiakkaiksi tulleista asiakkaista, joten asiakkuuksien ja vakuutusten kestot aineistossa vaihtelevat. Analyysin korvaussuhde laskettiin omaisuus- ja ajoneuvovakuutusten korvaussuhteista. Suhteellinen korvaussuhde on laskettu jakamalla maksettujen korvausten rahamääräinen summa vakuutusmaksuilla. Keskimääräinen korvaussuhde on skaalattu 100 prosentiksi, jotta luvuista olisi helppo nähdä eri luokkien erot ja se kuinka paljon isompi riski toinen ryhmä on. Henkilövakuutukset jätettiin tämän analyysin ulkopuolelle.



Kuvio 13 Asiakkuuden alkuhetken maksuhäiriöluokan vaikutus suhteelliseen korvaussuhteeseen

Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietoluokittelu kertoo palvelun käyttäjälle yksinkertaisessa muodossa rekisteröidyn henkilön luottotietomerkintöjen vakavuuden. Luottoluokitus tehdään tilastollisen monimuuttujamallin avulla ja käytännössä luokitus ennustaa henkilön todennäköisyyttä saada uusi maksuhäiriömerkintä seuraavan vuoden aikana. Taulukossa 1 on esitetty luokkien jakautuminen luottotietorekisterissä ja selitteet eri luokille.

Analyysissä havaittiin (Kuvio 13), että asiakkaaksi tullessaan MHL2:een, MHL3:een tai MHL4:ään kuuluneilla asiakkailla asiakkuuden aikainen suhteellinen korvaussuhde on noin 30 prosenttia korkeampi kuin asiakkailla, jotka olivat MHL0:ssa eli ilman luottotietomerkintöjä

asiakkaaksi tullessaan. Mielenkiintoinen havainto on myös se, että MHL1:een kuuluvien asiakkaiden suhteellinen korvaussuhde on noin 15 prosenttia matalampi kuin MHL0:aan kuuluvilla. MHL1 tarkoittaa sitä, että henkilöllä on luottotietorekisterissä edunvalvojatieto tai rekisteröidyn ilmoittama omaehtoinen luottokielto, jonka asiakas on voinut tehdä esimerkiksi luottokortin kadottua tai identiteettivarkauksien riskiä vähentääkseen.

Analyysia tulkittaessa on otettava huomioon, että aineiston toimittanut vakuutusyhtiö ei pääsääntöisesti arvioinnin jälkeen myönnä vapaaehtoisia vakuutuksia kahteen heikoimpaan maksuhäiriöluokkaan kuuluville uusille asiakkaille. Liikennevakuutus kuitenkin myönnetään kaikille asiakkaille, minkä takia asiakkaita on tullut kaikista maksuhäiriöluokista. Kuviossa 13 sinisellä pylväskuvaajalla on kuvattu kuhunkin maksuhäiriöluokkaan kuuluvien asiakkaaksi tulleiden henkilöiden lukumäärä aineistossa, joka vastaa melko hyvin luottotietorekisterin jakaumaa luottotietoluokittain, joka on esitetty taulukossa 1. Kuviossa 13 ei näytetä asiakkaiden lukumääriä aineiston toimittaneen vakuutusyhtiön toiveesta, mutta palkkien kokoluokkia voidaan verrata toisiinsa ja taulukkoon 1. On huomattava, että MHL0:aan kuuluvia henkilöitä ei ole rekisteröity luottotietorekisteriin, joten heidän lukumäärää ei ole esitetty alla olevassa taulukossa.

Taulukko 1 Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietoluokkien jakauma luottotietorekisterissä

Luottotietoluokka	Selite	Rekisteröityjen lkm (noin)	Prosentuaalinen osuus
MHL0	Ei luottotietomerkintöjä	Ei rekisteröity	Ei rekisteröity
MHL1	Muita kuin maksuhäiriömerkintöjä	45 000	11 %
MHL2	Vähäisiä maksuhäiriömerkintöjä	71 000	17 %
MHL3	Vähäistä vakavampia maksuhäiriöitä	52 000	13 %
MHL4	Vakavia maksuhäiriöitä	250 000	60 %

Asikainen 2017, Suomen Asiakastieto Oy

Vaikka tämä analyysi on tehty vain yhden vahinkovakuutusyhtiön aineiston perusteella ja sitä vääristää vakuutusyhtiön vastuunvalintapäätös, on tämä kuitenkin selkeä viittaus luottotietojen ja vahinkoriskin välisestä yhteydestä. On huomattava, että tämä analyysi ei ole riittävän laaja, jotta siitä voitaisi tehdä yleispäteviä päätelmiä. Kuitenkin yhdessä edellä esitettyjen ulkomaisten tutkimusten tulosten kanssa voidaan todeta, että myös suomalaisten luottotietojen ja vahinkoriskin välillä on jonkin asteinen yhteys, joka on samansuuntainen kuin Yhdysvalloissa tehdyissä havainnoissa. Pitkälle menevien päätelmien tekemiseen tarvittaisiin myös laajempaa analysointia mahdollisen yhteyden syistä, joita ei tässä analyysissä ole pyritty selvittämään.

4.4.3 Syitä luottotietojen ja vahinkoriskin korrelaatiolle

Tutkimuksia edellä esitetyn korrelaation syistä on huomattavasti vähemmän kuin korrelaatiosta itsestään. Edellä esitettyjen tutkimusten tulosten perusteella on muodostunut ymmärrys siitä, että luottotietojen ja vahinkoriskin välillä on yhteys, mutta selkeää selitystä tämän syystä ei ole toistaiseksi saavutettu. Useammassa edellisistä tutkimuksista on todettu, että on kenties mahdotonta tutkia löydetyn yhteyden syitä, koska sekä luottotietoihin että vahinkorisktiin vaikuttaa niin moni muuttuja, ja osa näistä on ihmisen persoonallisuuteen ja ominaisuuksiin liittyviä.

Federal Trade Commission korostaa, että korrelaation syiden pohtiminen edellyttää yleistyksiä, jotka eivät jokaisen yksilön kohdalla pidä paikkaansa. Yksilöillä voi olla heikot luottotiedot monesta eri syystä, minkä takia yleistyksset eivät pidä paikkaansa jokaisen yksilön kohdalla. (Federal Trade Commission 2007, 31) Vastavia kommentteja esittivät myös kaikki tähän tutkielmaan osallistuneet haastateltavat.

Federal Trade Commissionin mukaan hyvät luottotiedot voisivat kertoa siitä, että yksilö on hoitanut raha-asiansa huolellisesti, minkä johdosta hän lienee myös muilla elämän osa-alueilla huolellinen. Tutkimuksissa on havaittu, että jollain elämän osa-alueella riskejä ottava ottaa todennäköisesti riskejä myös muilla osa-alueilla. (Federal Trade Commission 2007, 31) Monaghan on tutkimuksessaan (2000) Federal Trade Commissionin kanssa samoilla linjoilla ja esittää, että luottotietoja voitaneen pitää ihmisen vakauden ja vastuullisuuden mittarina. Ihminen, joka hoitaa raha-asiansa vastuullisesti toiminee samoin myös muilla elämän aloilla,

kuten esimerkiksi Monaghanin tutkimuksessa ajoneuvon ylläpidossa. Hyvin hoidetulla ja huolletulla autolla on pienempi onnettomuusriski kuin heikosti kunnossapidetyllä autolla.

Federal Trade Commissionin ja Monaghanin teorian jakaa myös eräs haastateltu, joka arvioi, että henkilöt, joilla on heikot luottotiedot, saattaisivat laiminlyödä ajoneuvojen huollot ja ylläpidon, koska heillä ei olisi siihen varaa, kiinnostusta tai voimia. Federal Trade Commission testasi tätä teoriaa ajoneuvojen iän avulla. Uusille autoille ei pitäisi olla ilmaantunut niin paljon huoltotarvetta, että varallisuustilanne vaikuttaisi ajoneuvon kuntoon. Federal Trade Commissionin analyysin mukaan ajoneuvon ikä vaikuttaa hieman korrelaation suuruuteen, mutta ei kuitenkaan niin voimakkaasti, että huollon ja ylläpidon puuttuminen selittäisi sen kokonaan. (Federal Trade Commission 2007, 33–34) Tämä on hyvä esimerkki siitä, että luottotietojen ja vahinkoriskin välisen yhteyden taustalta tuskin pystytään koskaan löytämään yhtä yhteyden selittävää tekijää, vaan se on monien tekijöiden summa.

Federal Trade Commissionin (2007, 32) mukaan luottotiedot kertovat myös yksilön tilanteesta, joka voi vaikuttaa myös vahinkoriskiin. Heikot luottotiedot omaava henkilö voi olla taloudellisesti tukalassa tilanteessa, minkä takia hän todennäköisesti hakee myös pienempiä korvauksia vakuutusyhtiöltä, kun varakkaampi saattaisi maksaa pienet vahingot itse. Vastaavan huomion esitti myös Monaghan omassa tutkimuksessaan (2000, 88) ja Vermontin finanssiregulaation laitos vuonna 2016 julkaisemassaan tutkimuksessa. Heidän mukaansa varakkaat ihmiset eivät välttämättä hae korvausta pienistä vahingoista, mutta heikossa taloudellisessa tilanteessa olevat hakevat, mikä kasvattaa heidän vahinkotiheyytään ja täten kasvattaa vahinkoriskiä. (Vermont Department of Financial Regulation 2016, 10) Vastaavan teorian esitti myös eräs haastateltu vakuutusyhtiön edustaja.

”Jos on tiukempi talous, niin varmaan tarkemmin kattoo korvausmahdollisuuksia ja se sit näkyy vahinkosuhteessa. Varmaan myöskin vakuutusta otettaessa pohditaan tarkemmin onks ne tarpeen vai ei. Eli ei oteta vaan tavan vuoksi laajaa kaskoa, vaan oikeesti mietitään että tarviinko mä tätä ja tuleeko mulla todennäköisesti sellasii vahinkoja. Kun se pohdinta käy tän prosessin läpi niin se on jo heti korkeempi vahinkosuhte kun se henkilö on ottanut sen vakuutuksen tarpeeseen eikä vaan tavan vuoksi.” Vakuutusyhtiö X

Monaghan (2000, 88) esittää tutkimuksessaan, että heikot luottotiedot voivat viestiä myös kohonneesta stressitasosta, joka puolestaan vaikuttaa vahinkoriskiin. Taloudellisessa ahdingossa olevien henkilöiden voidaan ajatella kärsivän stressistä, koska he murehtivat tulevaisuuden taloudellisesta asemastaan. Stressi on taas vahinkoriskiä kasvattava tekijä.

Myös Patrick L. Brockett ja Linda L. Golden syventyivät tutkimuksessaan (2007) tutkimaan syitä todetulle luottotietojen ja vahinkoriskin korrelaatiolle. Heidän näkökulmansa keskittyi erityisesti ihmisen psykologiaan ja käyttäytymiseen ja näihin vaikuttaviin tekijöihin. He esittävät, että samat tekijät, jotka vaikuttavat taloudellisten riskien ottamiseen vaikuttavat myös sellaisten riskien ottamiseen, joiden toteutuessa syntyy vakuutuksesta korvattavaa vahinkoa. Heidän teoriasensa mukaan luottotiedot toimivat ihmisen käyttäytymiseen vaikuttavien tekijöiden mittarina ja siksi luottotietojen ja vahinkoriskin väliltä löytyy yhteys. (Brockett & Golden 2007, 25-26)

Patrick L. Brockett ja Linda L. Golden ovat julkaisseet vuonna 2016 uuden – edellistä tarkemman – tutkimuksen luottotietojen ja vahinkoriskin yhteydestä yhdessä Jung Ain ja Bruce Kellisonin kanssa. Tässä tutkimuksessa tekijät tutkivat erilaisten biokemiallisten tekijöiden, kuten testosteronin, dopamiinin ja serotoniinin, vaikutuksia riskikäyttäytymiseen. Lopputulemana he totesivat, että luottotietojen ja vahinkoriskin välinen yhteys perustuu psykososiaalisiin, käyttäytymiseen liittyviin, biologisiin ja biokemiallisiin tekijöihin. (Brockett, Golden, Ai & Kellison 2016, 246)

Kuten tämän luvun alussa todettiin, on yhteyden löytäminen huomattavasti helpompaa kuin yhteyden selittävien syiden tunnistaminen. Tyypillisimpiä esitettyjä perusteluja luottotietojen ja vahinkoriskin välisen yhteyden selittämiseksi ovat olleet ihmisen käyttäytymiseen liittyvät tekijät, joita tässäkin luvussa on nostettu esiin. Täyttä varmuutta yhteyden taustalla vaikuttavista tekijöistä ei kuitenkaan vielä ole saavutettu.

4.4.4 Luottotietojen käytön vaikutuksia

Kolmas suuri kysymys, joka luottotietojen käyttämisestä vakuutustoiminnassa on herännyt, on niiden käytön vaikutukset. Kuluttajajärjestöt ovat esimerkiksi Yhdysvalloissa nostaneet esiin vähempiosaisten ja vähemmistöjen syrjinnän tai entistä hankalampaan asemaan saattamisen. He ovat huolissaan, että luottotietojen käyttäminen vakuutustoiminnassa voisi syrjiä tai asettaa

vähempiosaiset ihmiset epätasa-arvoiseen asemaan vakuutusmarkkinoilla, koska vakuutuksia ei joko myönnetä tai niistä tulee liian kalliita. Luottotietojen käyttämisestä on kritisoitu epäreiluksi kuluttajia kohtaan ja tarpeettomaksi. (Consumers Union 2005, 6-9) Consumers Unionin mukaan vakuutusyhtiöillä on jo ennestään riittävästi muuttujia, joilla arvioida riskiä, minkä takia on tarpeetonta käyttää kiistanalaisia luottotietoja hinnoittelutekijänä (Consumers Union 2005, 17).

Arkansasin osavaltio Yhdysvalloissa on seurannut luottotietojen käyttöä vahinkovakuutusliiketoiminnassa säännöllisesti, koska siellä luottotietoja on käytetty hinnoittelussa suurinta osaa vakuutus sopimuksista. Vakuutusyhtiöt, jotka käyttivät luottotietoja, tekivät vuonna 2005 89,7 prosenttia Arkansasissa tehdyistä yksityishenkilöasiakkaiden vakuutus sopimuksista. Vuonna 2016 vastaava osuus oli jo 94,91 prosenttia. Alla olevasta taulukosta 2 nähdään, miten luottotietojen käyttäminen vakuutus sopimusten hinnoittelussa on Arkansasissa vaikuttanut asiakkaalta perittävään vakuutusmaksuun, eli vakuutuksen hintaan. Ajan kuluessa luottotiedot ovat alkaneet vaikuttaa yhä useamman vakuutus sopimuksen hintaan joko laskevasti tai nostavasti. Merkittävää on, että taulukossa esitettyinä vuosina luottotietojen käyttäminen on laskenut suuremman osan vakuutus sopimuksista hintaa kuin nostanut.

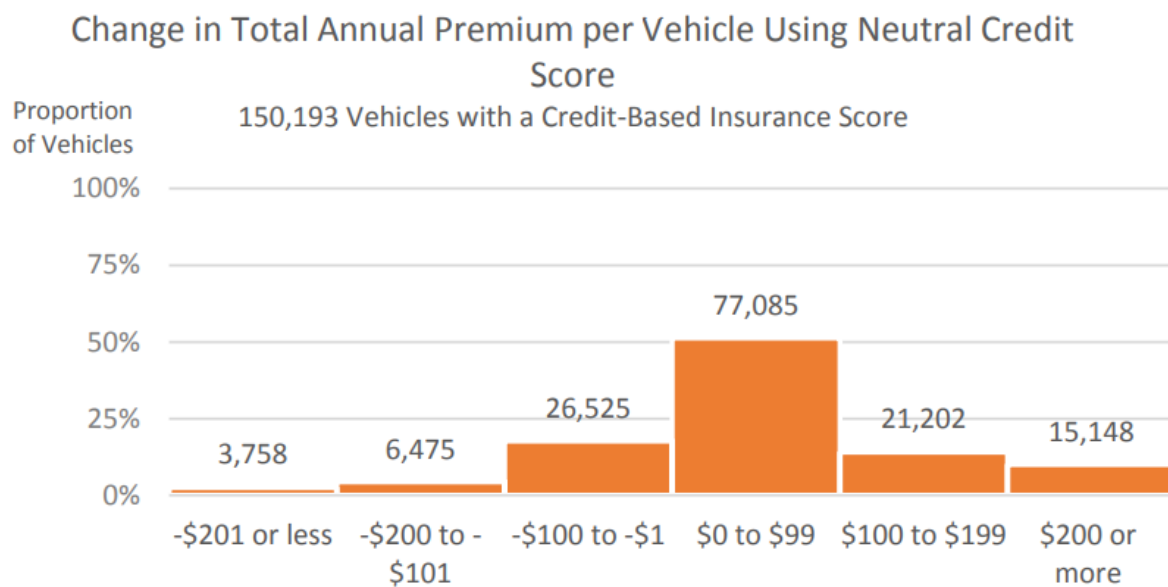
Taulukko 2 Luottotietojen käytön vaikutus vakuutusmaksuun Arkansasin osavaltiossa

	Hinta laski	Ei vaikutusta	Hinta nousi
2005	35,7 %	53,5 %	10,8 %
2009	39 %	49 %	12 %
2011	43 %	45 %	13 %
2014	47,2 %	38,9 %	13,9 %
2016	54,5 %	25,7 %	19,8 %

(Arkansas Insurance Department 2006, 2010, 2012, 2015, 2017)

Vermontin osavaltiossa on myös tutkittu luottotietojen käytön vaikutusta asiakkailta perittyihin vakuutusmaksuihin. Heidän tutkimuksessaan todettiin, että suurin osa vermontlaisista hyötyy selvästi luottotietojen käytöstä hinnoittelussa. Jopa 66 prosenttia ajoneuvovakuutusasiakkaista maksoi pienempää vakuutusmaksua kuin mitä maksaisi, jos luottotietoja ei käytettäisi. Vermontissa noin 16 prosenttia ajoneuvovakuutusasiakkaista joutui maksamaan suurempaa

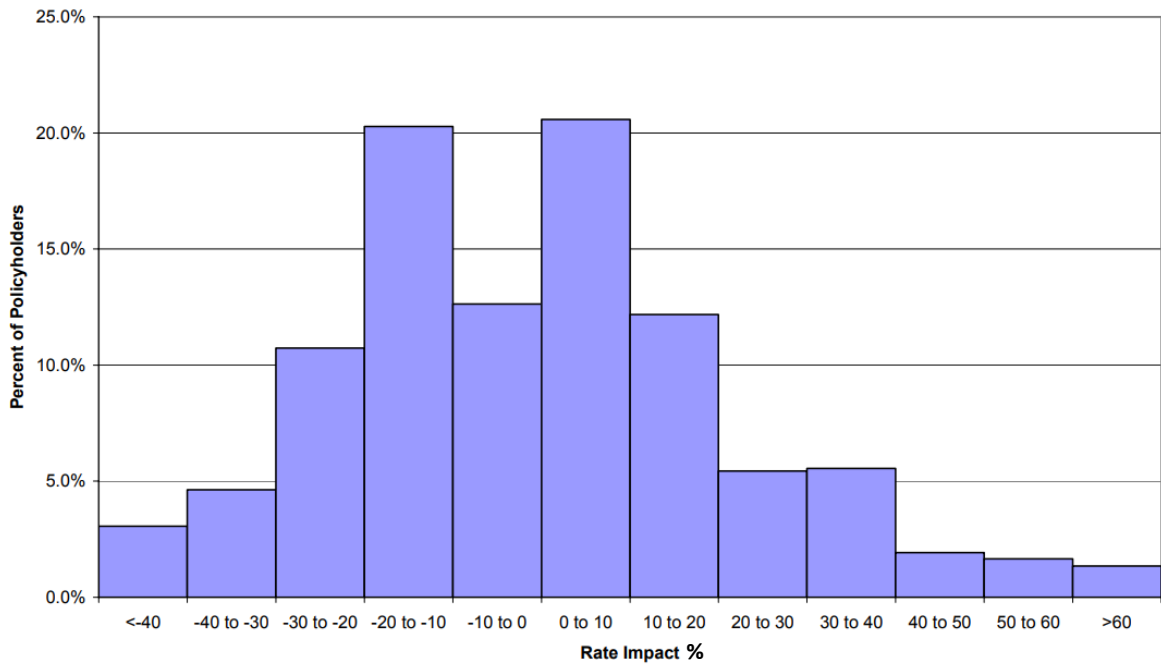
vakuutusmaksua luottotietojen käytön seurauksena. Vermontissa tutkittiin myös euromääräistä muutosta ajoneuvo vakuutusmaksuissa verrattuna siihen tilanteeseen, että luottotietoja ei käytettäisikään. Tämä tutkimus toteutettiin siten, että vakuutusyhtiöt laskivat vakuutusmaksuiksi hinnat käyttäen neutraalia luottotietopisteystystä. Kuvio 14 kuvaa siis sitä muutosta, joka vakuutusmaksuun tulisi, jos luottotietoja ei enää käytettäisikään hinnoittelussa. Alla olevasta kuviosta nähdään, että suurimmalla osalla vakuutusmaksu nousi 0–99 dollaria vuodessa, mutta joillain muutos suuntaan tai toiseen olisi jopa yli 200 dollaria. Vuosimaksun mediaanimuutos oli 33 dollarin kasvu. (Vermont Department of Financial Regulation 2016, 29, 32 – 33)



Kuvio 14 Ajoneuvovakuutusmaksun muutos Vermontissa jos luottotietoja ei käytettäisi (Vermont Department of Financial Regulation 2016, 30)

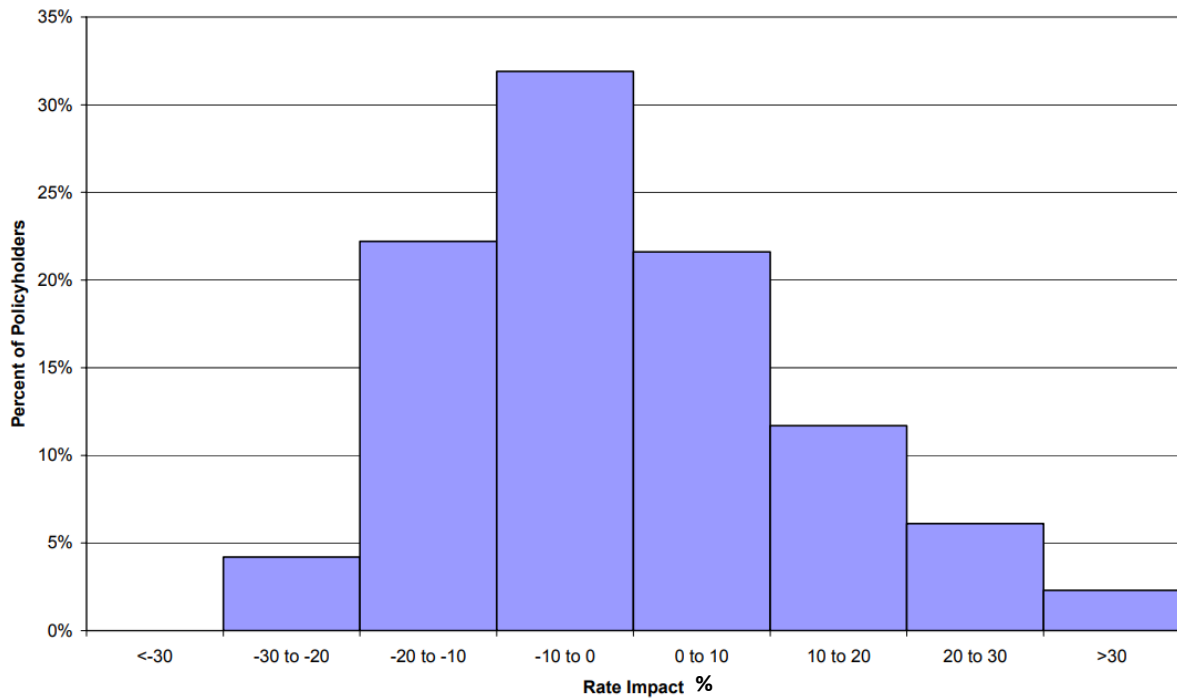
Myös Texasin vakuutusviranomaisen on tutkinut luottotietojen käyttämisen vaikutuksia vakuutusten hintaan. Alla oleva kuvio 15 kuvaa luottotietojen käytön aiheuttamaa prosentuaalista muutosta ajoneuvovakuutusmaksuun. Texasissa lähes kymmenessä prosentissa vakuutuksista luottotietojen vaikutus ajoneuvon vakuutusmaksuun oli yli 40 prosenttia suuntaan tai toiseen. Vastaavasti kuvio 16 kuvaa prosentuaalista muutosta kotivakuutusmaksussa, jossa muutokset ovat olleet pienempiä kuin ajoneuvovakuutusmaksuissa. Lähes kaikilla kotivakuutusasiakkailla luottotietojen käytön vaikutus oli alle 30 prosenttia. (Texas Department of Insurance 2005, 9)

Personal Auto
Distribution of Impact of Credit Scoring in Rating



Kuvio 15 Ajoneuvovakuutusmaksun prosentuaalinen muutos Texasissa (Texas Department of Insurance 2005, 9)

Residential Property
Distribution of Impact of Credit Scoring in Rating



Kuvio 16 Kotivakuutusmaksun prosentuaalinen muutos Texasissa (Texas Department of Insurance 2005, 10)

Edellisistä kuvioista ja taulukosta nähdään, että Yhdysvalloissa luottotietojen käyttö vahinkovakuutusten hinnoittelussa näkyy selvästi vakuutusmaksuissa. Kuten kaikessa, myös tässä osa hyötyy ja osa ei luottotietojen käyttämisestä. On kuitenkin pidettävä mielessä, että vaikka joidenkin vakuutusmaksu on heikkojen luottotietojen takia korkea, on heillä ainakin teoreettinen mahdollisuus saada vakuutus. Ilman luottotietojen käyttöä voisi olla, että vakuutusyhtiöt eivät myöntäisi vakuutusta millään hinnalla – niin kuin Suomessa nykyisin.

4.5 Luottotietojen soveltuminen hinnoittelutekijäksi

Luvussa 4.4 *Luottotiedot ja vahinkoriski* käsiteltiin luottotietojen ja vahinkoriskin välistä yhteyttä, joka esiteltyjen tutkimusten ja tehdyn analyysin perusteella on melko kiistaton. Samalla on todettava, että varsinainen syy tälle yhteydelle on pysynyt tähän päivään asti epävarmana, kuten havaittiin luvussa 4.4.3 *Sytä luottotietojen ja vahinkoriskin korrelaatiolle*. Vaikka luottotiedot sisältäisivätkin arvokasta tietoa vahinkoriskin arvioimiseksi, eivät ne välttämättä sovellu vakuutusten hinnoittelutekijäksi.

Suomen Asiakastieto Oy:n liiketoimintajohtaja Jouni Muhonen korostaa, että luottotiedot eivät yksinään voisi toimia hinnoittelutekijänä, vaan niitä olisi hyödynnettävä osana kokonaisuutta. Hänen mukaansa luottotiedot eivät kerro kaikkea, vaan ne tuovat lisätarkkuutta riskinarvioon. Hänen mukaansa lisätarkkuus riskinarviossa olisi koko vakuutuskollektiivin etu, koska tarkemmalla riskinarviolla hinnoittelu voidaan kohdistaa tarkemmin riskiä vastaavaksi, joka johtaa oikeudenmukaisempaan lopputulemaan.

Oikeudenmukaisuudesta keskusteltiin myös vakuutusyhtiöiden edustajien kanssa paljon ja yhteisenä huomiona haastatteluista nousi luottotietojen käyttö molempiin suuntiin. Nykyisin luottotietoja käytetään vain rajoittamaan vakuutusten saamista, mutta jos luottotietoja käytettäisiin hinnoittelussa, olisi tärkeä huomioida myös poikkeuksellisen hyvät luottotiedot.

”Jos sitä [luottotietoja] käytettäisiin hinnoittelussa, niin sitä pitäis käyttää molempiin suuntiin tavallaan että silloin se vaikuttaisi sitten että jo olis luokiteltu nää merkinnät ja ois käytettävissä hyvät tiedot niistä niin tietyllä tasolla se vakuutuksen hinta ois kalliimpi mut sit taas vastaavasti pitäis olla se puoli myös et milloin se olis vähän halvempi, niin silloin se tavallaan kattais niin kuin kaikki.” Vakuutusyhtiö X

Haastatelluista vakuutusyhtiöiden edustajista kaikkien mielestä luottotietojen ja vahinkoriskin välistä yhteyttä ja niiden käyttökelpoisuutta pitäisi tutkia tarkemmin. Etenkin, jos luottotietojen ja vahinkoriskin väliltä löydettäisiin yhteys, olisi tämän tarkempi tutkiminen arvokasta. Kukaan haastelluista ei kuitenkaan todennut, että luottotietoja alettaisiin käyttää hinnoittelussa luottotietojen ja vahinkoriskin välisen suhteen selvityksessä, vaan se edellyttäisi tarkempaa analyysia ja hyötyarviota.

Haastatteluissa tunnistettiin useampia haasteita lainsäädännön lisäksi, jotka liittyvät luottotietojen käyttämiseen hinnoittelussa. Ensinnäkin pitäisi päättää, kenen luottotiedoilla on merkitystä. Esimerkiksi kotivakuutuksessa on tyypillisesti yksi vakuutusnottaja, mutta vakuutettuna on kaikkien perheenjäsenten omaisuus. Onko tällöin vain vakuutusnottajan luottotiedot riittävät vahinkoriskin arvioimiseksi, vai pitäisikö myös kotitalouden muiden täysi-ikäisten luottotiedot huomioida? Edellä kuvattu tilanne yksinkertaistaa hyvin sen haasteen, joka vakuutuksen eri rooleissa olevien henkilöiden tietojen käyttämiseen sisältyy nykyisinkin. Tosin vakuutusmaksusta vastaa tyypillisesti vakuutusnottaja, jonka luottotiedot huomioidaan asiakasvalinnassa. Jos perheen toinen täysi-ikäinen on ostamassa kotivakuutusta perheelleen, ei toinen täysi-ikäinen ole tästä välttämättä lainkaan tietoinen, jolloin hänen tietojensa ei voida käyttää.

Toinen esiin noussut kysymys on vahinkoriskin muuttuminen luottotietojen muuttuessa. Missä vaiheessa vahinkoriski suurenee tai pienenee, kun luottotiedoissa tapahtuu muutoksia? Luottotietomerkinnot vanhentuvat luvussa 2.2.3 *Luottotietomerkinnot poistuminen* esitettyjen aikarajojen mukaisesti. Miten vakuutusyhtiöt huomioivat esimerkiksi vakuutuksen voimassaollessa syntyneen maksuhäiriömerkinnän tai miten toimitaan, kun asiakkaan luottotietorekisterimerkinnot poistetaan?

Kolmantena haasteena tunnistettiin nykyiset myyntiprosessit, joissa luottotiedot tarkistetaan tyypillisesti etenkin verkossa vasta vakuutuksen voimaansaaton yhteydessä – eli aivan viimeisessä vaiheessa. Hinta kuitenkin pyritään antamaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ja tyypillisesti mahdollisimman edullisesti. Tällä haastatellut tarkoittavat sitä, että hinta pyritään näyttämään ennen kuin suoritetaan esimerkiksi vahvaa tunnistautumista pankkitunnuksilla, joka on jokseenkin kallista. Jos luottotietojen vaikutus hintaan haluttaisiin näyttää, pitäisi luottotietotarkistus ja tätä varten tehtävä tunnistautuminen tehdä varhaisessa vaiheessa. Vakuutusyhtiöiden verkkokauppoja käytetään nykyisin entistä enemmän yhtiöiden

kilpailuttamiseen ja vakuutuksille lasketaan itsenäisesti hintoja erilaisilla vakuutusratkaisuilla eri yhtiöissä. Vakuutusyhtiöt eivät pääsääntöisesti halua teettää asiakkailla vahvaa tunnistautumista turhan varhaisessa vaiheessa, jotta tarjouksen laskeminen olisi vaivatonta ja edullista yhtiölle. Jos vahva tunnistautuminen ja luottotietotarkastus tehtäisiin jokaisen tarjouslaskelman yhteydessä ennen hinnan näyttämistä, koituisi vakuutusyhtiöille melkoinen lasku maksettavaksi, vaikka yhtäkään vakuutusta ei välttämättä olisi edes myyty.

Eräs vakuutusyhtiön edustajista nosti esiin haasteen myös luottotappioriskin hinnoittelussa. Jos heikoilta maksajilta peritään korkeampaa maksua, voi tällainen hinnoitteluperiaate johtaa entistä negatiivisempaan lopputulemaan, kun heikon maksajan on entistäkin vaikeampi maksaa korkeammaksi nostettua maksua. Toisaalta, luotonannossa pankit käyttävät jonkinasteisesti tämän tyylistä hinnoittelua, koska heikomman maksukyvyyn asiakkailta peritään korkeampaa korkoa lainoista. Pankeillakin tulee kuitenkin raja jossain vaiheessa vastaan, kuten samainen vakuutusyhtiön edustaja totesi: ”Jos joku on oikeesti niin epätoivoinen saadakseen lainaa, että suostuu monien prosenttien ylimääräiseen korkoon, niin ehkä hänelle on hyvä jättää laina myöntämättä.” Myös pankit jättävät lainaneuvottelut kesken, jos lainanhakijan maksukyky on niin heikko, että maksukykyä on tosissaan syytä epäillä. Tässäkin on siis rajansa, sillä ylenpalttinen hinnan nostaminen ei liene järkevää, mutta riskinmukainen hinnoittelu puolestaan on.

Edellä esitettyjen haasteiden vastapainoksi haastatteluissa tunnistettiin myös mahdollisia hyötyjä. Selkeimpänä hyötynä nähtiin riskinarvion tarkentuminen, jos luottotietojen ja vahinkoriskin väliltä löydetään yhteys ja luottotiedot sisältävät sellaista lisäinformaatiota, jota ei nykyisillä hinnoittelukomponenteilla saada hyödynnettyä. Tarkempi riskinarvio mahdollistaisi tarkemman riskiperusteisen hinnoittelun, joka parantaisi vakuutusmaksujen kohdentumista ja vähentäisi haitallisen valikoitumisen riskiä. Tarkka riskiperusteinen hinnoittelu on oikeudenmukaista, vaikka se suuren riskin asiakkaista voi tuntua epämiellyttävältä. Kokonaisuutena riskiperusteinen hinnoittelu kuitenkin kohdistaa vakuutusmaksut riskin mukaisesti ja toisaalta ohjaa kansalaisia toimintaan, jossa on pienemmät riskit ja joiden vakuuttamisesta joutuu maksamaan pienempää vakuutusmaksua. Lisäksi tarkempi riskinarvio voisi haastateltujen mukaan mahdollistaa vakuutusten myöntämisen entistä laajemmin, koska laajemman myöntämisen riskit olisivat paremmin selvillä ja ne voitaisiin hinnoitella tarkemmin.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Tutkielman tulokset

Tässä tutkielmassa selvitettiin vastauksia kahteen tutkimuskysymykseen. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastatessa selvitettiin lainsäädännön asettamia rajoja luottotietojen käyttämiseksi vahinkovakuuttamisen näkökulmasta. Tässä havaittiin, että lainsäädäntö – etenkin luottotietolaki – määrittelee tarkasti ne käyttötarkoitukset, joihin luottotietoja saa käyttää. Luottotietolain lisäksi vakuutuslalla on alan sisäisellä sääntelyllä ohjattu vakuutusyhtiöiden toimintaa luottotietojen käytössä.

Luottotietolaki mahdollistaa luottotietojen käyttämisen vahinkovakuutusten myöntämisen prosessissa kahdessa käyttötapaussessa. Luottotietoja voi käyttää myöntämisharkinnassa, koska vakuutus sopimuksen tekeminen rinnastetaan luoton myöntämiseen. Tarkemmin ottaen luottotietoja käytetään vastuunvalintaan kuuluvassa asiakasvalinnassa, kun päätetään kenen kanssa vakuutus sopimus tehdään. Tässä tarkoituksessa luottotietoja käytetäänkin kaikissa tähän tutkielmaan osallistuneissa vakuutusyhtiöissä. Vakuutusyhtiöillä on yhtiökohtaisesti määritellyt automaattiset ratkaisujärjestelmät tarjoussovelluksissaan, jotka tekevät luottotietokyselyn perusteella päätöksen vakuutusten myöntämisestä. Jos luottotietokyselyn perusteella on syytä epäillä asiakkaan maksukykyä tai halua, voi asiakas esittää selvityksen tilanteestaan, jonka perusteella vakuutusyhtiö harkitsee tilannetta uudelleen.

Hieman epävarmempi tilanne on vapaaehtoisten vakuutusten tarjoaman rajoittaminen luottotietojen perusteella. Jos vakuutusyhtiö päättää myöntää maksuhäiriöiselle asiakkaalle vapaaehtoisia vakuutuksia, voiko se luottotietojen perusteella kieltäytyä myöntämästä joitain tiettyjä vakuutuksia – esimerkiksi voisiko vakuutusyhtiö myöntää kotivakuutuksen, mutta kieltäytyä venevakuutuksen myöntämisestä luottotietojen perusteella? Tekijän mielestä ei voisi, koska tällöin luottotietoa ei enää käytettäisi ainoastaan luoton myöntämispäätökseen, vaan vakuutettavan riskin valintaan, mistä ei laissa tällä hetkellä erikseen ole säädetty ja siksi se olisi kenties tulkittavissa kielletyksi. Luottotappioriski muodostuu vapaaehtoisissa vakuutuksissa samalla tavalla ja se johtuu vakuutusturvan alkamisesta ennen vakuutusmaksun

saamista. Toki eri vakuutuksilla on erisuuruiset vakuutusmaksut, mikä vaikuttaa luottotappioriskin suuruuteen, jota voisi ehkä käyttää perusteluna tarjoaman rajoittamiseen. Toinen asia puolestaan on, olisiko tämä järkevää. Kirjoittajan mielestä olisi, jos tällaisella toimintatavalla voitaisiin edes joitain vakuutuksia myöntää henkilölle, joka ei muuten saisi mitään vakuutuksia. Lakia tulkittaisiin siis kuluttajan kannalta suotuisempaan suuntaan.

Toinen käyttötapaus luottotietojen käytössä vahinkovakuutusten myöntämisprosessissa on sopimusehtojen määrittely sellaisiin sopimuksiin, joiden tekemisestä ei voi kieltäytyä. Tällainen tilanne vakuutusmaailmassa on lakisääteisen liikennevakuutuksen myöntäminen. Myös tässä tarkoituksessa kaikki tutkielmaan osallistuneet vakuutusyhtiöt hyödyntävät luottotietoja. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että luottotietojen ollessa heikot, voidaan sopimusehtoihin ottaa käyttöön etukäteismaksuehto ensimmäiselle vakuutuskaudelle.

Vahinkovakuutusten hinnoitteluun luottotietoja ei tässä tutkielmassa saadun ymmärryksen perusteella saa käyttää. Luottotietolain 19 pykälässä ei ole mainittu ainuttakaan käyttötarkoitusta, joka olisi sovellettavissa vakuutusten hinnoitteluun. Tämän perusteella se ei olisi sallittua. Vakuutusmarkkinoilla on kuitenkin hieman epävarmuutta tästä, koska varsinaista linjausta, ohjetta tai oikeuskäytäntöä tästä ei ole. Yksikään vakuutusyhtiö, joka osallistui tähän tutkielmaan, ei käytä luottotietoja vakuutusmaksun määrittelemiseksi, mutta useampi oli kiinnostunut tästä mahdollisuudesta.

Toiseen tutkimuskysymykseen vastatessa selvitettiin luottotietojen käyttökelpoisuutta ja soveltumista vahinkovakuutusten hinnoittelutekijäksi. Vastausta haettiin yhdistelemällä asiantuntijahaastatteluilta saatua tietoa yhdysvaltalaiseen tutkimukseen ja suomalaisen vahinkovakuutusyhtiön tekemään analyysiin. Vastausta etsittiin lähinnä luottotietojen ja vahinkoriskin korrelaatiota selvittämällä. Jos tällainen korrelaatio löytyy, toisivat luottotiedot kenties lisätarkkuutta riskiarvioon, mikä parantaisi vakuutusyhtiöiden hinnoittelun tarkkuutta ja mahdollistaisi tarkemman vastuunvalinnan. Tämä taas olisi hyvä peruste käyttää luottotietoja vahinkovakuutusten hinnoittelussa.

Kuten luvussa *4.4 Luottotiedot ja vahinkoriski* on esitetty ja perusteltu, löytyy luottotietojen ja vahinkoriskin väliltä selkeä korrelaatio: mitä heikommat luottotiedot, sitä korkeampi vahinkoriski. Korkeampi vahinkoriski näyttäisi yhdysvaltalaisen tutkimuksen perusteella johtuvan korkeammasta vahinkotiheydestä, koska vahinkojen rahamääräinen summa on

tutkimusten mukaan melko tasainen luottotietoihin perustuvasta tunnusluvasta huolimatta. Tämän tutkielman perusteella luottotiedot sisältävät riskiarvion kannalta oleellista informaatiota, jonka vuoksi luottotietoja voitaisiin käyttää mittarina, joka muuntaa ihmisen vaikeasti mitattavat ominaisuudet helpommin arvioitavaksi arvoksi. Varsinaisesti luottotietomerkinä ei aiheuta kasvanutta vahinkoriskiä, vaan ne tekijät, jotka aiheuttavat luottotietomerkin, voivat aiheuttaa myös vahinkoriskin kasvamisen. Yhdysvaltalaisen tutkimuksen perusteella luottotietoihin tallennettavat tiedot toimivat hyvin vahinkoriskin arvioimisen työkaluina.

Myös suomalaisten asiantuntijoiden kommenttien ja luvussa *4.4.2 Tutkimus suomalaisten luottotietojen ja vahinkoriskin korrelaatiosta* esitellyn analyysin perusteella voidaan todeta, että maksuhäiriöisten henkilöiden vahinkoriski on keskimäärin korkeampi kuin muun väestön. Tämän analyysin perusteella ei kuitenkaan voida tehdä johtopäätöksiä siitä, johtuuko edellä mainittu vahinkojen suuruudesta vai vahinkotiheydestä. Lienee kuitenkin perusteltua olettaa, että ilmiön taustalla on vahinkotiheys, kuten yhdysvaltalainen tutkimus esittää. Tätä tulosta ei pidä tulkita siten, että kaikkien maksuhäiriöisten henkilöiden riski olisi suurempi kuin sellaisten, joilla ei ole maksuhäiriömerkintöjä. Tästä ei voida myöskään tehdä johtopäätöksiä vahinkoriskin kehitykseen niissä tilanteissa, joissa ihmisen maksuhäiriöluokka muuttuu.

Edellä esitetyn löydöksen perusteella luottotiedot toisivat lisätarkkuutta riskiarvioon, minkä johdosta olisi perusteltua käyttää luottotietoja vahinkovakuutusten hinnoittelussa. On myös huomattava, että tässä tutkielmassa vahinkoriskillä tarkoitetaan niitä vahinkoja, joista vakuutusyhtiöt maksavat korvauksia. Voi siis tämän tutkielman tuloksista huolimatta olla, että vahinkoja sattuu yhtä paljon, mutta vahinkoriski näyttää heikkojen luottotietojen henkilöillä korkeammalta, koska vahingoista haetaan useammin vakuutuskorvausta. Valitettavasti tämä tutkielma ei pysty selittämään luottotietojen ja vahinkoriskin välisen yhteyden syytä, joka myös yhdysvaltalaisen tutkimuksen mukaan on melko tuntematon.

Luottotietojen käyttämisessä hinnoittelussa on myös ongelmansa. Tutkielmassa tehdyissä haastatteluissa selvisi, että luottotietojen tarkistus tehdään nykyisissä myyntiprosesseissa aivan viimeisimmässä vaiheissa, jolloin vakuutusmaksu on jo kommunikoitu. Tämä johtuu siitä, että luottotietokysely maksaa eikä sitä haluta tehdä, ellei vakuutuksen ostopäätös ole jo lähes tehty. Lisäksi luottotietojen käyttämiseen liittyy haasteita siinä, kenen luottotiedoilla on merkitystä tai miten luottotietojen muutokset pitäisi huomioida.

Haasteiden vastapainoksi luottotietojen käyttäminen hinnoittelussa avaa myös mahdollisuuksia ja sillä voisi olla myönteisiä vaikutuksia. Tarkempi riskiä vastaava hinnoittelu on merkittävin tunnistettu hyöty, jos luottotiedot sisältävät vahinkoriskin arvioimiseksi sellaista tietoa, jota ei nykyisillä tietolähteillä pystytä hyödyntämään. Tarkempi riskinarvio voisi myös mahdollistaa vakuutusten entistä laajemman myöntämisen, kun riskit voitaisiin paremmin tunnistaa ja arvioida.

Tämän tutkielman tuloksena voidaan myös todeta, että luottotietojen ja vahinkoriskin välistä suhdetta pitäisi tutkia tarkemmin. Tämä tutkielma antaa osviittaa siitä, että luottotiedot sisältävät riskinarvion tekemisen kannalta oleellista tietoa. Tämä tutkielma on kuitenkin liian suppea, jotta tämä voitaisiin totuudeksi julistaa.

5.2 Tutkielman arviointi

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena oli selvittää luottotietojen käytön nykytila ja sääntelyn asettamat rajoitteet Suomen vahinkovakuutusmarkkinoilla, ja tutkia luottotietojen soveltuvuutta vahinkovakuutusten hinnoittelutekijäksi. Tutkielma onnistui selvittämään tavoitellut asiat ja vastaamaan ansiokkaasti asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tutkielman aihepiiri on Suomessa lähes täysin tutkimatonta, joten tämä tutkielma tuo arvokasta lisätietoa sekä vakuutusyhtiöiden että lainsäätäjän tarpeisiin. Tutkielman aihepiiri on lisäksi erittäin ajankohtainen, koska julkisessa keskustelussa on vähän väliä ollut avauksia kotivakuutusten myöntämisestä maksuhäiriöisille, ja nyt viime aikoina myös positiivisesta luottotietorekisteristä on innostuttu keskustelemaan uudelleen.

Tutkielmassa haastatellut henkilöt ovat vahinkovakuuttamisen ammattilaisia ja vastasivat osaltaan edustamiensa yhtiöiden vastuunvalinnasta ja hinnoittelusta. Tutkielmaan osallistuneet yhtiöt kattavat Suomen vahinkovakuutusmarkkinoista vuoden 2016 markkinaosuuksilla mitattuna noin 84 prosenttia (Finanssiala ry 2017, 8). Kattavuus kasvoi merkittävän suureksi, koska kolme suurinta vakuutusyhtiötä halusivat osallistua tutkielman tekemiseen, samoin kuin kaksi pienempääkin vakuutusyhtiötä.

Tutkielman tulosten luotettavuutta vahvistaa se, että tutkielmassa käytettiin montaa erilaista aineistoa, jotka kaikki tukivat löydöksiä. On kuitenkin huomattava, että haastatteluiden

ongelmana on kommenttien perustuminen haastateltavien omakohtaisiin näkemyksiin ja kokemuksiin, joten nämä voivat osin vääristää tuloksia. Tässä tutkielmassa kuitenkin huomattiin, että kovin suuria näkemyseroja haastateltavilla ei ollut, eivätkä näkemykset olleet ristiriitaisia muun aineistonkaan kanssa. Suomalaisen vahinkovakuutusyhtiön tekemän analyysin luotettavuutta voitaneen pitää myös kohtuullisen hyvänä, koska sen tulokset eivät poikkeaa merkittävästi muiden aineistojen havainnoista. Toki on muistettava, että analyysin aineisto koski vain yhtä vahinkovakuutusyhtiötä, jonka vastuunvalintasäännöt vaikuttavat tuloksiin.

Tutkielman luotettavuutta parantaa myös se, että tutkielmassa on hyödynnetty sekä kvalitatiivisia menetelmiä että kvantitatiivista analyysia. Kvalitatiivisin menetelmin haettiin tietoa teemahaastatteluilla ja Yhdysvaltalaisen tutkielman katsauksella ja kvantitatiivisia menetelmiä hyödynnettiin tehtäessä luottotietojen ja vahinkoriskin välisen suhteen analyysi suomalaisen vahinkovakuutusyhtiön aineistolla. Lisäksi kvantitatiivisia menetelmiä oli hyödynnetty kattavasti käytetyissä Yhdysvaltalaisissa tutkimuksissa. Tutkimusmetodien triangulaatio on Hirsjärven et al. (2009, 233) yksi tapa tarkentaa tutkimuksen validiutta, joka tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata sitä mitä sen on tarkoituskin mitata.

Kuitenkin, tutkielman tuloksia arvioitaessa on erityisesti huomioitava, että suomalaisten luottotietojen soveltuvuutta hinnoitteluun on arvioitu pienehkön analyysin ja asiantuntijoiden kommenttien avulla. Tuloksia kuitenkin vahvasti tukee Yhdysvaltalainen tutkimus, jota on esitelty luvussa *4.4.1 Kansainvälisiä tutkimuksia luottotietojen ja vahinkoriskin välisestä korrelaatiosta*. Merkillepantavaa on, että Yhdysvalloissa luottotietotoiminta on erilaista kuin Suomessa, joten täysin varmoja päätelmiä ei voida niiden perusteella tehdä. Voidaan kuitenkin olla suhteellisen varmoja, että tässä tutkielmassa saadut tulokset ovat vähintäänkin oikean suuntaisia. Lienee kuitenkin sanomattakin selvää, että luottotietojen ja vahinkoriskin välistä suhdetta olisi tärkeä tutkia myös Suomessa tässä tutkielmassa esiteltyä analyysia laajemmin. Tässä voisi olla jollekin esimerkiksi vakuutus-, tilasto- tai käyttäytymistieteilijälle mainio tutkimusaihe. Tutkimus toisi arvokasta lisätietoa vahinkoriskin luonteesta, vaikka luottotietoja ei tulevaisuudessakaan käytettäisi hinnoitteluun.

5.3 Lopuksi

Kuten tässä tutkielmassa on jo useaan kertaan todettu, on luottotietojen ja vahinkoriskin välinen suhde Suomessa tuntematon aluetta. Tämä tutkielma on ensimmäinen tekijän tiedossa oleva julkinen Suomessa tehty tutkielma tästä aihepiiristä. Big datan ja muiden uusien informaatiolähteiden sekä kiihtyneen yhteiskunnallisen keskustelun aikana tämä tutkielma tuo arvokasta lisäymmärrystä luottotiedoista vahinkovakuuttamisen näkökulmasta. Jatkossa tullaan todennäköisesti löytämään luottotietojen lisäksi myös muita arvaamattomia tietolähteitä, joita voidaan hyödyntää niiden perinteisiä käyttötarkoituksia laajemmin.

Julkiseen keskusteluun jälleen nousseet positiiviset luottotiedot mahdollistaisivat paremman riskinvalinnan ja tarkemman hinnoittelun lisäksi myös tietojen käyttämisen markkinointi- ja myyntitoimenpiteiden kohdistamisen entistä tarkemmin. Jos luottotietoihin rekisteröitäisiin esimerkiksi rekisteröidyn ansiotietoja tai luottojen määriä, voitaisiin näiden tietojen perusteella arvioida asiakkaan tarvetta erilaisille vakuutusratkaisuille, kuten esimerkiksi henkivakuutukselle tai turvalle työkyvyttömyyden varalta. Tämä voisi olla myös asiakkaan etu, sillä Suomessa henkilövakuuttaminen ei ole kovin laajamittaista eivätkä kuluttajat välttämättä tunnista tarvetta edellä mainituille ratkaisuille. Toki tätäkin tietoa voitaisiin käyttää väärin, niin kuin voidaan mitä tahansa. Tämä tutkielma myös antaa oman sysäyksensä keskusteluun positiivisesta luottotietorekisteristä. Tässä tutkielmassa on käynyt selväksi, että ennalta-arvaamattomat tietolähteet voivat olla hyödyllisiä. Uskon, että positiivinen luottotietorekisteri olisi myös vahinkovakuuttamisen kannalta tervetullut tietolähde – etenkin, jos lainsäädäntö sallisi sen laajemman käytön.

Edellä mainitusta huolimatta ja aiheen tärkeyden takia olisi ensiarvoisen tärkeää tehdä laajempi tutkimus luottotietojen ja vahinkoriskin välisestä suhteesta. Tämä on tärkeää, jotta vahinkoriskistä saadaan entistä tarkempi ymmärrys ja toisaalta ymmärretään vakuutusten laajemman myöntämisen mahdolliset seuraukset, jos esimerkiksi kotivakuutuksen myöntämistä kaikille esitetään. Lisäksi olisi kansainvälisestikin merkittävää selvittää tarkemmin syitä luottotietojen ja vahinkoriskin väliselle yhteydelle.

Tämän tutkielman perusteella myös lainsäädännön muutostarpeita pitäisi tarkastella uudessa valossa. Etenkin luottotietolain ja luottotietojen käytön sääntelyä pitäisi tarkastella tässä tutkielmassa esitetyn pohjalta. Voi hyvin olla, että nykyinen tiukka lainsäädäntö johtaa kuluttajien kannalta heikompaan lopputulemaan kuin mihin löysempi sääntely johtaisi. Kuten on todettu, voisi luottotietojen laajempi käyttäminen vakuutusten myöntämisprosessissa mahdollistaa vakuutusten laajemman myöntämisen – myös maksuhäiriöisille asiakkaille.

LÄHDELUETTELO

Kirjallisuus:

Bertola, Giuseppe, Grant, Charles & Disney, Richard. 2006. The Economics of Consumer Credit. Cambridge, Massachusetts: MIT Press. 359–360.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. painos. Tampere: Vastapaino. 61.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 2014. Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Raamatutrükikoda. Gaudeamus Oy. 23, 34–36, 47.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2009. Tutki ja kirjoita. 20.painos. Porvoo: Bookwell Oy. Kustannusosakeyhtiö Tammi. 19–20, 134–135, 138–139, 160–161, 204–207, 223–224.

Hull, John C. 2015. Risk Management and Financial Institutions. 4. painos. John Wiley & Sons, Incorporated. 59.

Ijäs, Sami. 2002. Luottoriskien hallinta tuloksen tekijänä – ammattitaitoa, luovuutta ja myyntihenkä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. Suomen Asiakastieto Oy. 25–29.

Jappelli, Tullio & Pagano, Marco. 2006. The Role and Effects of Credit Information Sharing. Teoksessa: Grant, Charles, Disney, Richard & Giuseppe, Bertola. 2006. The Economics of Consumer Credit. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press. 359–360.

Järvelä, Heli. 2004. Vakuutustalous. Helsinki: Yliopistopaino. Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus oy. 5.

Koskinen, Lasse. 2007. Tilastolliset menetelmät vakuutusyhtiön riskienhallinnassa. Suomen Tilastoseuran vuosikirja. (Saatavilla: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Analyysit_tutkimukset/Vakuutussektori/Documents/2007_Koskinen_TilastollisetMenetelmätVakuutusyhtionRiskienha.pdf)

Miller, Margaret J. 2003. Credit Reporting Systems and the International Economy. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press. 25–27.

Mutttilainen, Vesa. 2004. Kuluttajien luottotiedot ja tietosuoja. Teoksessa: Litmala, Marjukka (toim.). 2004. Oikeusolot 2004. Katsaus oikeudellisten instituutioiden toimintaan ja oikeuden saatavuuteen. Helsinki: Hakapaino Oy. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. 200–224.

Norio-Timonen, Jaana. 2010. Vakuutusoppimuslain pääkohdat. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy. Talentum. 2, 24.

Pellikka, Tuula, Peilimö, Petri, Puntari, Pasi & Vaitomaa, Mikko. 2011. Omaisuuden vakuuttaminen. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy. FINVA Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy. 35, 50, 65–66, 91–94, 171–173.

Rantala, Jukka & Kivisaari, Esko. 2014. Vakuutusoppi. 12. uudistettu painos. Turenki: Kirjapaino Jaarli Oy. FINVA Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy. 18–19, 26, 73, 113–114, 157, 159–164, 166.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006a. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Aineisto- ja teorialähtöisyys. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html (Viitattu 18.6.2017)

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006b. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. 7.3.2 Sisällönanalyysi. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/viittausohje.html> (Viitattu 18.6.2017)

Suominen, Arto. 2003. Riskienhallinta. 3. uudistettu painos. Vantaa: Dark Oy. WSOY. 12, 101–102, 114.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uudistettu laitos. Latvia: Livonia Print. Kustannusosakeyhtiö Tammi. 109.

Tutkimuslähteet:

Brockett, Patrick L., Golden, Linda L., Ai, Jing & Kellison, Bruce. 2016. Empirical Evidence on the Use of Credit Scoring for Predicting Insurance Losses with Psycho-social and Biochemical Explanations. *North American Actuarial Journal*, 20:3. 233–251.

Brockett, Patrick L. & Golden, Linda L. 2007. Biological and Psychobehavioral Correlater of Credit Scores and Automobile Insurance Losses: Toward an Explication of Why Credit Scoring Works. *The Journal of Risk and Insurance*. Vol. 74, Issue 1. March 2007. 23–63.

Kellison, Bruce, Brockett, Patrick, Shin, Seon-Hi & Li, Shihong. 2003. A Statistical Analysis of the Relationship Between Credit History and Insurance Losses. Bureau of Business Research, McCombs School of Business, The University of Texas at Austin.

Miller, Michael J. & Smith, Richard A. 2003. The Relationship of Credit-Based Insurance Scores to Private Passenger Automobile Insurance Loss Propensity. An Actuarial Study by EPIC Actuaries, LLC.

Monaghan, James E. 2000. The Impact of Personal Credit History on Loss Performance in Personal Lines. *Casualty Actuarial Society Forum*. Winter 2000. 79–106.

Wu, Cheng-Shenh Peter & Guszczka. 2003. Does Credit Score Really Explain Insurance Losses? Multivariate Analysis from a Data Mining Point of View. *Casualty Actuarial Society Forum*. Vol. Winter. 113–137.

Oikeudelliset lähteet:

Henkilötietolaki (22.3.1999/523).

Laki eräistä vakuutusmaksuista suoritettavasta verosta (20.12.1966/664).

Laki holhoustoimesta (1.4.1999/442).

Luottotietolaki (11.5.2007/527).

Vakuutusopimuslaki (28.6.1994/543).

Vakuutusyhtiölaki (18.7.2009/521).

Virallislähteet:

Arkansas Insurance Department. 2006. Use and Impact of Credit in Personal Lines Insurance Premiums Pursuant to ark. code ann. §23-67-415.

Arkansas Insurance Department. 2010. Use and Impact of Credit in Personal Lines Insurance Premiums Pursuant to ark. code ann. §23-67-415.

Arkansas Insurance Department. 2012. Use and Impact of Credit in Personal Lines Insurance Premiums Pursuant to ark. code ann. §23-67-415.

Arkansas Insurance Department. 2015. Use and Impact of Credit in Personal Lines Insurance Premiums Pursuant to ark. code ann. §23-67-415.

Arkansas Insurance Department. 2017. Use and Impact of Credit in Personal Lines Insurance Premiums Pursuant to ark. code ann. §23-67-415.

Federal Trade Commission. 2007. Credit-Based Insurance Scores: Impacts on Consumers of Automobile Insurance. A Report to Congress by the Federal Trade Commission.

Hallituksen esitys Eduskunnalle luottotietolaiksi ja siihen liittyviksi laeiksi HE 241/2006.

Texas Department of Insurance. 2004. Use of Credit Information by Insurers in Texas. Report to the 79th Legislature.

Texas Department of Insurance. 2005. Use of Credit Information by Insurers in Texas, The Multivariate Analysis. Supplemental Report to the 79th Legislature.

Vermont Department of Financial Regulation. 2016. A Study of Credit-Based Insurance Scoring for Motor Vehicle Insurance, Impact and Limitations.

Henkilölähteet:

Aktuaari- ja talousjohtaja. Suomen Vahinkovakuutus Oy. Haastattelu 23.11.2016.

Analyytikko. If Vahinkovakuutusyhtiö Oy. Haastattelu 28.11.2016.

Jouni Muhonen. Liiketoimintajohtaja. Suomen Asiakastieto Oy. Haastattelu 15.11.2016.

Osastopäällikkö, riskienhallintapalvelut. Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö. Haastattelu 30.11.2016.

Pasi Asikainen. Liiketoiminnan kehityspäällikkö. Suomen Asiakastieto Oy. Sähköpostikeskustelu 8.9.2017. Tekijän hallussa.

Riskipäällikkö. LähiTapiola Pirkanmaa Keskinäinen Vakuutusyhtiö. Haastattelu 10.11.2016.

Vakuutuspäällikkö. OP Vakuutus Oy. Haastattelu 29.11.2016.

Internet-lähteet:

Bisnode: Ajantasaiset tilastot luottotietomerkinnöistä (n.d.)
<https://www.bisnode.com/suomi/juuri-nyt/tilastot/yksityishenkiloiden-ajantasaiset-maksuhairiotilastot/> (Viitattu 31.8.2017)

Finanssiala ry: Vakuutusvuosi 2016 (31.5.2017)
<http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FK-julkaisu-Vakuutusvuosi-2016.pdf> (Viitattu 27.8.2017)

Finanssiala ry: Vakuutustutkimus 2014. (15.7.2014)
http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Vakuutustutkimus_2014_kuvat.pptx (Viitattu 6.5.2017)

Finanssiala ry: Vastuunvalinnan yleiset periaatteet vakuutustoiminnassa (6.10.2002)
http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Vastuunvalinnan_yleiset_periaatteet.pdf (Viitattu 21.10.2016)

Finanssivalvonta: Voiko vakuutuksenantaja kieltäytyä vapaaehtoisen vakuutuksen myöntämisestä? (19.4.2017)
http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Vakuutuspalvelut/Korvaukset/Vakuutuksen_myontaminen/Pages/Default.aspx (Viitattu 1.10.2017)

FINE vakuutus- ja rahoitusneuvonta: Maksuhäiriömerkinnän vaikutus vakuutus- ja pankkipalveluihin (12.5.2015)
<https://www.fine.fi/media/julkaisut-2015/maksuhairiomerkinna-vaikutus-vakuutus-ja-pankkipalveluihin-2015.pdf> (Viitattu 21.10.2016)

If Vahinkovakuutusyhtiö Oy: Määrätietoinen valtiomies August Ramsay oli vakuutustilastojen ja vahingontorjunnan uranuurtaja (25.1.2006)
<https://www.if.fi/web/fi/tietoaifista/ajankohtaista/pages/ramsay.aspx> (Viitattu 22.11.2016)

International Finance Corporation: Credit Bureau Knowledge Guide (2006)
http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/industry_ext_content/ifc_external_corporate_site/industries/financial+markets/financial+infrastructure/credit+reporting/credit+bureau+knowledge+guide (Viitattu 18.6.2017)

KKV, Kilpailu- ja kuluttajavirasto: Maksuhäiriömerkintä vaikeuttaa elämää (15.5.2014)

<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/maksuhairiomerkinta/>
(Viitattu 28.7.2017)

Suomen Asiakastieto Oy: Maksuhäiriötilastot 2016 (5.1.2017b)
<http://www.mynewsdesk.com/fi/asiakastieto/documents/suomen-asiakastieto-oy-maksuhaeirioetilastot-2016-63266> (Viitattu 31.8.2017)

Suomen Asiakastieto Oy: Maksuhäiriötilastot tammi-kesäkuu 2017 (4.7.2017a)
<http://www.mynewsdesk.com/fi/asiakastieto/documents/maksuhaeirioetilastot-tammi-kesaekuu-2017-68701> (Viitattu 31.8.2017)

Valtioneuvosto: Ministerin tiedot, Ramsay, August.
<http://valtioneuvosto.fi/tietoa/historiaa/hallitukset-ja-ministerit/raportti/-/r/m2/441> (Viitattu 22.11.2016)

LIITE 1 HAASTATTELURUNKO VAKUUTUSYHTIÖILLE

Vastuunvalinta

- Käytättekö luottotietoja vahinkovakuutusten vastuunvalinnassa? Miten? Miksi?
- Miten asiakkaan luottotietomerkinnät vaikuttavat vakuutuksen myöntämiseen?
- Voisiko lain mukaan käyttää laajemminkin?

Hinnoittelu

- Käytättekö luottotietoja vahinkovakuutusten hinnoittelussa? Miten? Miksi?
- Miten asiakkaan luottotietomerkintä vaikuttaa hintaan tai maksutapaan?
- Voisiko lain mukaan käyttää laajemminkin?

Mitä luottotiedot kertovat?

- Mistä asiakkaan luottotietomerkinnät kertovat?
- Oletteko tutkineet luottotietojen ja vahinkoriskin välistä suhdetta?
- Entä luottotietojen ja muiden asiakkaan kannattavuuteen vaikuttavien tekijöiden suhdetta?
- Onko tiedossanne kuinka paljon vakuutusmaksuja jää saamatta?

Soveltuvuus hinnoitteluun

- Jos luottotietojen ja vahinkoriskin väliltä löytyy korrelaatio, voisiko luottotietoja käyttää nykyisen lainsäädännön mukaan hinnoittelussa?
- Jos luottotietoja saisi käyttää vakuutuksen hinnoittelussa, käyttäisittekö?
- Jos vakuutus pitäisi myöntää kaikille (lakisääteinen kotivakuutus), haluaisitteko käyttää luottotietoa hinnoittelussa?
- Voisiko luottotappioriskin sisällyttää hinnoittelussa vakuutusmaksuun (esim. etukäteismaksuehdon kanssa)? Salliiko sääntely tätä nyt?
- Miten uskotte luottotietojen käytön hinnoittelussa vaikuttavan vakuutusten hintaan? (maksuhäiriöllisillä / muilla)
- Voitaisiinko vakuutuksia myöntää entistä laajemmin, jos luottotietoja voisi käyttää hinnoittelussa? (esim. maksuhäiriöllisille)