

TAMPEREEN YLIOPISTO

Johtamiskorkeakoulu

**ASIAKAS- JA RISKINVALINTA
MOOTTORIAJONEUVOVAKUUTTAMISESSA – CASE
LÄHITAPIOLA**

Vakuutustiede

Pro gradu –tutkielma

Marraskuu 2017

Tekijä: Ira Mensakov

Ohjaaja: Lasse Koskinen

TIIVISTELMÄ

Tampereen yliopisto	Johtamiskorkeakoulu: vakuutustiede
Tekijä:	MENSAKOV, IRA
Tutkielman nimi:	Asiakas- ja riskinvalinta moottoriajoneuvovakuuttamisessa – case LähiTapiola
Pro gradu -tutkielma:	79 sivua, 4 liitesivua
Aika:	Marraskuu 2017
Avainsanat:	Adverse selection, asiakas- ja riskinvalinta, hyvä vakuutustapa, liikennevakuutuslaki, moottoriajoneuvovakuuttaminen, vahinkovakuuttaminen, vakuutusriski, vastuunvalintaperiaatteet

Vahinkovakuuttamiseen liittyvät oleellisesti vakuutusriskit, jotka voidaan jakaa vakuutusmaksuriskiin, korvausvastuuriskiin ja katastrofiriskiin. Vakuutusmaksuriski voidaan jakaa edelleen puhtaaseen satunnaisheilahteluun, huojuntaan, aaltoiluun, trendeihin, moral hazardiin ja adverse selectioniin. Asiakas- ja riskinvalinta on riskienhallintakeino, jolla vakuutusyhtiöt pyrkivät näistä vakuutusriskeistä vaikuttamaan muun muassa adverse selectioniin valikoimalla asiakkaiden ja riskien joukosta itselleen vain kannattavat. Vakuutusyhtiöt voivat vapaaehtoisessa vahinkovakuuttamisessa tehdä asiakas- ja riskinvalintaa melko vapain perustein, mutta kuitenkin niin, että hyvä vakuutustapa ja vastuunvalinnan yleiset periaatteet täyttyvät ja toiminta tapahtuu vakuutusyhtiölain mukaisesti. Lakisääteisten vakuutusten tapauksessa asiakas- ja riskinvalinnan tekeminen ei ole sallittua, vaan vakuutusyhtiöiden täytyy myöntää vakuutus jokaiselle sitä hakevalle. Asiakas- ja riskinvalinta on vakuutusyhtiöiden tärkeä kilpailukeino ja onnistunut asiakas- ja riskinvalinta vaikuttaa paljon vapaaehtoisten vakuutuslajien kannattavuuteen hillitsemällä muun muassa korvausmenoa.

Tässä tutkimuksessa on tarkoitus tutkia asiakas- ja riskinvalinnan tekemistä moottoriajoneuvovakuuttamisessa. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten asiakas- ja riskinvalintaa vapaaehtoisessa autovakuutuksessa tehdään ja millaisia vaikutuksia sillä on liikennevakuutuskantaan. Tarkoituksena on myös saada selville, tehdäänkö liikennevakuutuksessa jollain tavoin asiakas- ja riskinvalintaa lakisääteisyydestä huolimatta. Tutkimuksen tavoitteena on lisäksi kartoittaa asiakas- ja riskinvalintaan liittyviä haasteita ja tulevaisuuden näkymiä moottoriajoneuvovakuuttamisen osalta. Tämä tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus ja se toteutetaan case-tutkimuksena LähiTapiolaan. Tutkimuksen ensimmäinen osio perustuu LähiTapiolasta kerättävään kirjalliseen aineistoon, kuten vuosikertomuksiin ja erilaisiin asiakas- ja riskinvalinnan ohjeistuksiin. Tutkimuksen toisen osion aineisto muodostuu teemahaastatteluista, jotka toteutetaan haastatteleamalla LähiTapiolassa erilaisissa asiantuntijatehtävissä työskenteleviä henkilöitä.

Tutkimuksen perusteella LähiTapiolassa moottoriajoneuvovakuuttamisessa asiakas- ja riskinvalintaa tehdään vapaaehtoisen autovakuuttamisen osalta niin toimiala-, asiakas- kuin kohdekohtaisestikin. Lisäksi asiakas- ja riskinvalintaa tehdään erikoistuotteiden, kuten museoajoneuvojen vakuutusten kohdalla. Asiakas- ja riskinvalintaa tehdään LähiTapiolassa välillisesti myös liikennevakuutuksessa vaikuttamalla liikennevakuutuskantaan vapaaehtoisen autovakuutuksen asiakas- ja riskinvalinnan avulla. Asiakas- ja riskinvalintaan liittyy LähiTapiolassa useita haasteita muun muassa asiakas- ja riskinvalinnan ohjeistuksen noudattamiseen. Tällä hetkellä LähiTapiolassa asiakas- ja riskinvalinnan kehittämisessä prioriteettina on kehittää asiakas- ja riskinvalinnassa apuna käytettäviä järjestelmiä ja varautua tulevaisuuden itseohjautuvien autojen liikenteeseen siirtymiseen.

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO.....	1
1.1 Aihealueen esittely.....	1
1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	2
1.3 Keskeiset käsitteet ja rajaukset	4
1.3.1 Keskeiset käsitteet	4
1.3.2 Tutkimuksen keskeiset rajaukset.....	5
1.4 Tutkimuksen tieteelliset lähtökohdat	5
1.5 Tutkimusmenetelmät ja –aineisto.....	6
1.5.1 Tutkimusmenetelmät	6
1.5.2 Tutkimusaineisto	8
1.6 Aikaisemmat tutkimukset ja teoreettinen viitekehys	9
1.6.1 Aikaisemmat tutkimukset.....	9
1.6.2 Teoreettinen viitekehys	10
1.7 Tutkielman rakenne	11
2 MOOTTORIAJONEUVOVAKUUTTAMINEN	12
2.1 Liikennevakuutus	12
2.2 Autovakuutus	14
2.3 Moottoriajoneuvovakuuttamiseen vaikuttava lainsäädäntö ja muut viranomaisvaatimukset.....	15
2.3.1 Vakuutussopimuslaki	15
2.3.2. Liikennevakuutuslaki	17
2.3.3. Hyvä vakuutustapa	19
2.4 Vahinkovakuuttamiseen liittyvät vakuutusriskit	21
2.4.1. Vakuutusmaksuriski	21
2.4.1.1 Puhdas satunnaisheilahtelu.....	22
2.4.1.2 Huojunta	23
2.4.1.3. Aaltoilu eli syklit	23
2.4.1.4 Trendit	24
2.4.1.5 Moral hazard	24
2.4.1.6 Adverse selection	24
2.4.2. Korvausvastuuriski	25
2.4.3. Katastrofiriski	26
3 VAKUUTUSRISKIEN HALLINTA	26

3.1 Vakuutusriskien hallintakeinot.....	27
3.1.1 Poolit	27
3.1.2 Vakuutusteknisen vastuuelan huolellinen määrittely	28
3.1.3 Hinnoittelu.....	29
3.1.4 Vakuutusehtojen huolellinen määrittely.....	32
3.1.5 Jälleenvakuuttaminen	34
3.1.6 Asiakas- ja riskinvalinta	36
3.2 Asiakas- ja riskinvalinta moottoriajoneuvovakuuttamisessa	38
3.3 Asiakas- ja riskinvalintaan vaikuttava lainsäädäntö ja muut viranomaisvaatimukset ...	41
3.3.1 Vakuutusyhtiölaki	41
3.3.2 Vastuunvalinnan yleiset periaatteet.....	42
4 ASIAKAS- JA RISKINVALINTA MOOTTORIAJONEUVOVAKUUTTAMISESSA LÄHITAPIOLASSA.....	44
4.1 LähiTapiolan esittely.....	44
4.2 Aineiston kuvaus	46
4.3 Moottoriajoneuvovakuuttamisen asiakas- ja riskinvalinta LähiTapiolassa.....	46
4.3.1 Riskienhallintapolitiikka	46
4.3.2 Vahinkovakuuttamisen vakuuttamispolitiikka.....	48
4.3.3 Moottoriajoneuvovakuuttamisen merkintäpolitiikka	50
4.3.4 Ajoneuvovakuutusten riskinvalintaohjeet	51
4.4 Muiden vakuutusriskien hallintakeinojen vaikutus asiakas- ja riskinvalintaan LähiTapiolassa	53
4.4.1 Vakuutustekninen vastuuelka ja asiakasvalinta	53
4.4.2 Hinnoittelun vaikutus asiakas- ja riskinvalinnan tekemiseen.....	54
4.4.3 Jälleenvakuuttaminen asiakas- ja riskinvalinnan apukeinona.....	54
5 TUTKIMUSHAASTATTELUIJEN TULOKSET	55
5.1 Aineiston kuvaus, keruu ja analyysi.....	55
5.2 Hinnoittelu asiakas- ja riskinvalinnan keinona	57
5.2.1 Hinnoittelu ja asiakas- ja riskinvalinta	57
5.2.2 Hinnoittelussa ja asiakas- ja riskinvalinnassa onnistuminen.....	58
5.2.3 Liikennevakuutuslakiuudistus ja sen vaikutus hinnoitteluun.....	59
5.2.4 Vakuutusten hinnoittelu suurempiriskisten asiakkaiden tapauksessa	60
5.3 Yhteistyö asiakas- ja riskinvalinnan näkökulmasta	61
5.3.1 Vakuutusriskien hallintakeinojen toimiminen yhteen ja yhteistyö	61

5.3.2 Moottoriajoneuvovakuuttamisen, vakuutusten myyntipuolen ja korvausyksikön yhteistyö asiakas- ja riskinvalinnan näkökulmasta	62
5.4 Asiakas- ja riskinvalinnan haasteet ja kehitysmahdollisuudet LähiTapiolassa	64
5.4.1 Haasteet asiakas- ja riskinvalinnassa.....	64
5.4.1.1 Myynnin palkkiojärjestelmä.....	64
5.4.1.2 Asiakas- ja riskinvalinnan ohjeistuksen noudattaminen alueyhtiöissä	65
5.4.1.3 Järjestelmät ja asiakas- ja riskinvalinta	66
5.4.1.4 Kaskovakuutuksen asiakas- ja riskinvalinnan tekemisen yhteys liikennevakuutuskantaan	67
5.4.2 Asiakas- ja riskinvalinnan kehittäminen LähiTapiolassa	68
5.4.2.1 Kehitys LähiTapiolassa	68
5.4.2.2 Järjestelmäuudistushanke	69
5.4.2.3 Itseohjautuvat autot	70
6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	71
6.1 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen	71
6.1.1 Asiakas- ja riskinvalinta moottoriajoneuvovakuuttamisessa LähiTapiolassa	71
6.1.2 Asiakas- ja riskinvalinnan haasteet moottoriajoneuvovakuuttamisessa LähiTapiolassa	74
6.1.3 Kehitys moottoriajoneuvovakuuttamisen asiakas- ja riskinvalinnassa LähiTapiolassa	76
6.2 Tutkimuksen arviointia ja jatkotutkimusehdotukset	77

LÄHDELUETTELO

LIITE 1: Haastattelukysymykset 1

LIITE 2: Haastattelukysymykset 2

1 JOHDANTO

1.1 Aihealueen esittely

Moottoriajoneuvovakuutukset jaetaan liikenne- ja autovakuutuksiin. Näistä liikennevakuutus kattaa toiselle osapuolelle aiheutuneet vahingot sekä henkilövahingot ja on korvausluonteensa vuoksi lakisääteinen vakuutus kaikille moottoriajoneuvoille (Liikennevakuutuslaki 17.6.2016/460). Autovakuutus on vapaaehtoinen ja sen avulla vakuutuksenottaja voi hankkia turvaa omalle ajoneuvolle erilaisen vahinkojen varalle. Autovakuutuksen turvan laajuus vaihtelee vakuutustuotteen mukaan. (www.lahitapiola.fi 2015)

Vuoden 2017 alussa astui voimaan liikennevakuutuslakiuudistus, jonka johdosta vakuutusyhtiöillä on aiempaa parempi mahdollisuus hyödyntää vakuutuksenottajan henkilökohtaista vahinkohistoriaa liikennevakuutusmaksun muodostamisessa. Jatkossa vakuutusyhtiöt voivat esimerkiksi huomioida yhden ajoneuvon vahinkohistorian useamman ajoneuvon vakuutuksen hinnoittelussa, kun aiemmin tämä ei ollut mahdollista. Vahinkohistorian lisäksi liikennevakuutuksen hinnassa huomioidaan edelleen myös ajoneuvon ja sen pääasialliseen kuljettajaan liittyvät tiedot. Uudistuksen myötä yrityksille tulevat mahdollisiksi ryhmäliikennevakuutukset, joiden avulla yritykset voivat vakuuttaa kaikki ajoneuvonsa yhdellä liikennevakuutuksella. (www.lvk.fi/fi 2017)

Vakuutusliiketoiminnan harjoittamiseen liittyy useita vakuutusriskejä, jotka vakuutuslaitoksen tulee ottaa huomioon toiminnassaan. Tällaisia riskejä ovat esimerkiksi vakuutusmaksuriski ja korvausvastuuriski. Vakuutusmaksuriskejä tarkemmin ovat muun muassa moral hazard eli moraalikato sekä adverse selection eli haitallinen valikoituminen (Harrington&Niehaus, 2003, 183-187). Vakuutusriskit ovat riskejä, jotka toteutuessaan vaarantavat vakuutusmaksutulon riittävyyden suhteessa korvausmenoon (Vakuutusyhtiölaki 18.7.2008/521).

Vakuutustoiminnan riskeihin ja niiden hallintaan liittyen jokaisella vakuutusyhtiöllä on vastuunvalintaperiaatteet, joiden avulla yhtiö määrittelee millaisia riskejä ja millaisilla ehdoilla vakuutusyhtiö haluaa vakuuttaa. Vastuunvalintaperiaatteet liittyvät siis joko vakuutettaviin riskeihin tai asiakkaisiin nimenomaan vapaaehtoisissa vakuutuksissa. Vakuutusyhtiöt voivat

tehdä asiakas- tai riskinvalintaa perustellusti esimerkiksi tehdyn petoksen tai petosepäilyn vuoksi, asiakkaalla on eräänntyneitä velkoja vakuutusyhtiölle tai asiakas on antanut tahallaan vääriä tietoja vakuutusyhtiölle vakuutussopimusta tehtäessä. Asiakasvalinta ei saa liittyä esimerkiksi uskontoon, sukupuoleen, vammaisuuteen, ikään tai seksuaaliseen suuntautumiseen. (Vakuutusyhtiöiden keskusliitto, 2002, 1-2)

Liikennevakuutuksen lakisääteisen luonteen vuoksi vahinkovakuutusyhtiöt eivät voi suoraan tehdä asiakas- ja riskinvalintaa liikennevakuutuksissa, vaan niillä on vakuuttamisvelvollisuus. Vakuutusyhtiöiden on siis myönnettävä liikennevakuutus kaikille sitä hakeville. Kuitenkin yhtiöt pyrkivät kannattavaan liiketoimintaan ja kannattavuutta lakisääteisessä vakuutuksessa on mahdollista hakea esimerkiksi hinnoittelun kautta. Liikennevakuuttamisen kannalta riskit voivat liittyä esimerkiksi kuljettajan ikään ja kokemattomuuteen, vakuutusnottajan asuinpaikkaan ja tästä riippuvaan liikenteen vilkkauteen, ajoneuvon ominaisuuksiin kuten tehokkuuteen sekä vakuutusnottajan aiempaan vahinkohistoriaan. Vakuutusyhtiöt voivat ottaa tällaisia riskiä suurentavia ominaisuuksia huomioon liikennevakuutuksen hinnoittelussa ja tällaisia riskejä omaavien vakuutusmaksut voivat olla korkeampia.

Vapaaehtoisten autovakuutusten osalta asiakas- ja riskinvalinnan tekeminen hyvin suorallakin tavalla on mahdollista vakuutusyhtiöille. Vakuutusyhtiöt voivat valita ne riskit, joita haluavat ottaa ja kieltäytyä vakuuttamasta sellaisia asiakkaita, joiden riskien vakuuttamiseen heillä ei ole halukkuutta perustellusta syystä. Autovakuutusten osalta kannattavuuden hakeminen asiakasvalinnan avulla on näin ollen helpompaa.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

1. Miten LähiTapiola tekee asiakas- ja riskinvalintaa moottoriajoneuvovakuuttamisessa?
2. Mitä haasteita LähiTapiola-ryhmällä on asiakas- ja riskinvalinnan tekemisessä moottoriajoneuvovakuuttamisessa?
3. Miten asiakas- ja riskinvalintaa moottoriajoneuvovakuuttamisessa voisi kehittää ryhmässä?

Tutkimusongelmia on tarkoitus selvittää LähiTapiolan näkökulmasta. Ensimmäisen tutkimusongelman tavoitteena on selvittää, miten LähiTapiola tekee asiakas- ja riskinvalintaa liikennevakuuttamisessa ja vapaaehtoisessa kaskovakuuttamisessa. Liikennevakuutuksessa

yhtiö ei voi tehdä suoraa asiakasvalintaa liikennevakuutuksen lakisääteisyysvuoksi, mutta tarkoituksena on selvittää, onko yhtiöllä esimerkiksi tiettyjä asiakasryhmiä, joita se ei halua kantaansa ja jos on, pyrkiikö yhtiö välttämään näiden asiakkaiden vakuuttamista esimerkiksi hinnoittelun avulla. Tarkoituksena on selvittää myös, onko vuoden 2017 alussa voimaan tullut liikennevakuutuslakiuudistus vaikuttanut liikennevakuuttamisen asiakas- ja riskinvalintaan jollain tavalla LähiTapiolassa.

Ensimmäisen tutkimusongelman tarkoituksena on selvittää myös, millaista asiakas- ja riskinvalintaa LähiTapiola tekee vapaaehtoisessa autovakuuttamisessa. Tutkielmassa on tarkoitus tutkia, näkeekö LähiTapiola jotkut asiakkaat tai heidän riskinsä sellaisina, joita yhtiö erityisesti välttelee ja millä tavoin LähiTapiola konkreettisesti asiakas- ja riskinvalintaa tekee. Tutkimusongelman tavoitteena on selvittää myös, millainen yhteys vapaaehtoisen kaskovakuuttamisen asiakas- ja riskinvalinnalla on liikennevakuutuksen asiakkuuksiin. Tarkoituksena on myös selvittää, onko yhtiöllä olemassa apuvälineitä tai sovelluksia asiakas- ja riskinvalinnan tekemiseen. Ensimmäisen tutkimusongelman tarkoituksena on selvittää lisäksi, miten ja millaista yhteistyötä asiakas- ja riskinvalinta tekee muiden vakuutusriskien hallintakeinojen kanssa moottoriajoneuvovakuuttamisessa LähiTapiolassa.

Toinen tutkimusongelma käsittelee asiakas- ja riskinvalinnan haasteita liikenne- ja kaskovakuuttamisessa LähiTapiolassa. Tarkoituksena on tutkia, liittyykö liikenne- tai kaskovakuuttamiseen yksinään jotain erityisiä haasteita asiakas- ja riskinvalinnan saralla vai ovatko kaikki haasteet yhteisiä molemmille vakuutuslajeille. LähiTapiola-ryhmä koostuu 20 alueyhtiöstä ja näistä jokainen tekee asiakas- ja riskinvalintaa omalla tavallaan ja tähän liittyy varmasti haasteita esimerkiksi sen osalta, miten yhtiöryhmä pystyy valvomaan asiakas- ja riskinvalinnan tekemistä. Jos yhtiöryhmällä ei ole yhtenäistä linjaa asiakas- ja riskinvalinnan tekemiseen, asiakas- ja riskinvalinnan tehokkuus kärsii helposti.

Kolmannen tutkimusongelman tavoitteena on tutkia miten LähiTapiola-ryhmä voisi kehittää tulevaisuudessa ja miten se tällä hetkellä kehittää asiakas- ja riskinvalinnan tekemistä moottoriajoneuvovakuuttamisessa. Tarkoituksena on ensimmäisen ja toisen tutkimusongelman avulla ensin selvittää asiakas- ja riskinvalinnan nykytila ryhmässä ja tämän jälkeen perehtyä siihen, millaisin keinoin asiakas- ja riskinvalinnassa onnistumista LähiTapiolassa seurataan ja onko ryhmässä esimerkiksi henkilöitä, jotka työnkuvansa puolesta aktiivisesti pyrkivät kehittämään asiakas- ja riskinvalintaa moottoriajoneuvovakuuttamisessa. Kolmannen

tutkimusongelman tarkoituksena on myös selvittää, millaisia kehitysprojekteja LähiTapiolalla tällä hetkellä on käynnissä asiakas- ja riskinvalintaan liittyen.

1.3 Keskeiset käsitteet ja rajaukset

1.3.1 Keskeiset käsitteet

Autovakuutus eli kaskovakuutus tai vapaaehtoinen autovakuutus on nimensä mukaisesti vapaaehtoinen vakuutus. Autovakuutuksella on tarkoitus varautua omaa ajoneuvoa koskeviin riskeihin, jotka liittyvät ajoneuvon käyttöön. (Eskuri, 2003, 11)

Itseohjautuvalla autolla tarkoitetaan sellaista ajoneuvoa, joka suoriutuu ajotehtävästä yksinään ilman kuljettajan avustusta tai muuta yhteyttä toisiin ajoneuvoihin tai infrastruktuuriin. Itseohjautuvista autoista käytetään myös nimityksiä robottiauto tai autonominen ajoneuvo. Itseohjautuvissa ajoneuvoissa automaation taso voi vaihdella täyden automaation, korkean automaation ja ehdollisen automaation välillä riippuen siitä, tarvitseeko ajoneuvo joissain tilanteissa ihmisen ohjausta. (Innamaa & Kanner & Rämä & Virtanen, 2015, 2-4)

Moottoriajoneuvovakuutus koskee ajoneuvoa, joka on tarkoitettu kulkemaan mekaanisella voimalla maata pitkin. Moottoriajoneuvoksi lasketaan myös kytketty tai irrallinen perävaunu. (Liikennevakuutuslaki 17.6.2016/460) Moottoriajoneuvovakuutuksia ovat liikennevakuutus (Liikennevakuutuslaki 17.6.2016/460) sekä vapaaehtoinen autovakuutus (Eskuri, 2003, 11).

Riski tarkoittaa yleensä tappion tai vaaran mahdollisuutta, mutta riskin toteutumisella voi olla myös positiivisia vaikutuksia kuten liiketoiminnan voitot (Suominen 2003, 9-13).

Vakuutusriski liittyy riittämättömään hinnoitteluun ja vastuvelkaa koskeviin oletuksiin liittyvään tappioriskiin. Myös vakuutusvastuiden epätoivottu muutos on vakuutusriski. (Vakuutusyhtiölaki 18.7.2008/521)

1.3.2 Tutkimuksen keskeiset rajaukset

Tutkimuksessa keskitytään kaikista vahinkovakuutuslajeista pelkästään liikenne- ja kaskovakuuttamiseen ja kaikki muut vakuutuslajit rajataan tutkimuksen ulkopuolelle. Liikenne- ja kaskovakuuttamisesta tutkimuksessa on tarkastelussa vakuutusriskit ja niiden hallinta. Osa rahoitusmarkkinariskeistä voidaan katsoa kuuluvan vakuutusriskeihin, mutta tässä tutkielmassa rahoitusmarkkinariskit on rajattu ulkopuolelle ja tutkielma keskittyy pelkästään puhtaisiin vakuutusriskeihin. Tutkimuksessa ei syvennytä koko riskienhallintaprosessiin, vaan tarkastelussa on ainoastaan vakuutusriskien hallintakeinot ja niistä erityisesti asiakas- ja riskinvalinta. Näin on mahdollista tutkia asiakas- ja riskinvalintaa sekä sen haasteita ja kehittymismahdollisuuksia yksityiskohtaisemmin. Tärkeä rajaus tutkimuksessa on myös keskittyminen kaikista moottoriajoneuvovakuuttamista tekevistä vahinkovakuutusyhtiöstä ainoastaan LähiTapiolaan. Haastatteluiden perusteella kootun aineiston osalta tutkimus on rajattu LähiTapiola Vahinkovakuutukseen ja yhteen alueyhtiöön. Asiakkaista tutkimuksessa keskitytään erityisesti yksityisasiakkaisiin sekä pieniin yrityksiin.

1.4 Tutkimuksen tieteelliset lähtökohdat

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on sekä kuvailla tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä että kartoittaa tämän ilmiön toimivuutta ja haasteita tutkittavassa ympäristössä. Sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen tutkimusstrategia ovat mahdollisia tutkimusotteita tällaiselle tutkimukselle (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 138,139). Tämän tutkimuksen aineisto on koottu kokonaisvaltaisella tiedonhankinnalla tarkoituksenmukaisesti valitusta kohdejoukosta ja aineiston keruussa on hyödynnetty teemahaastattelua, joka luetaan kuuluvaksi laadullisiin metodeihin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 164). Tutkimuksessa käytettyä aineistoa on tulkittu subjektiivisesti, joka on yksi laadullisen tutkimuksen peruspiirteistä (Eskola & Suoranta, 2003, 14). Tutkimuksen päätelmät on tehty induktiivista analyysistä apuna käyttäen. Näin ollen tämä tutkimus on laadultaan kvalitatiivinen tutkimus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 164)

Vaikka tässä tutkimuksessa onkin pääosin kvalitatiivinen tutkimusote, on tutkimuksessa käytetty apuna myös kvantitatiivisen tutkimusstrategian keinoja. Tutkimuksessa käsitteiden selkeä määrittely ja näiden käsitteiden sekä tutkimusongelmien suhteen analysoiminen luovat

pohjan kvalitatiivisen tutkimuksen onnistumiselle. Aiemmat teorit tutkittavasta aiheesta ovat myös tärkeitä tämän tutkimuksen kannalta ja ne toimivat apuna tälle tapaustutkimukselle. Sekä käsitteiden määrittelyminen että aiempien teorioiden käyttö tutkimuksessa luetaan kuuluviksi kvantitatiiviseen tutkimusotteeseen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 140). Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimusote nähdäänkin nykyään toisiaan täydentävinä tutkimusotteina (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 136) ja niiden yhdistäminen on yleistynyt (Hirsjärvi & Hurme, 2011, 26). Yhdistämisen voidaan katsoa olevan mahdollista sen vuoksi, että tutkimuksen aineisto on kerätty useilla eri tavoilla, jolloin myös usean tutkimusotteen käyttäminen yhdessä mahdollistuu (Hirsjärvi & Hurme, 2011, 27).

1.5 Tutkimusmenetelmät ja –aineisto

1.5.1 Tutkimusmenetelmät

Tämä tutkimus on toteutettu case- eli tapaustutkimuksena ja tutkimus sijoittuu LähiTapiolaan. Tapaustutkimuksen tarkoituksena on yleensä saada yksityiskohtaista ja tarkkaa tietoa tutkittavasta kohteesta ja kuvailla näin tiettyä ilmiötä tai prosessia tutkimuksen kohteena olevasta tapauksesta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 134-135). Tämäkin tapaustutkimus on pääosin kuvaileva tutkimus, mutta osittain tutkimuksen tarkoituksena on myös kartoittaa tutkittavaa ilmiötä. Kuvailevan tutkimuksen tarkoituksena on keskittyä keskeisiin ja kiinnostavimpiin piirteisiin tutkittavasta ilmiöstä ja kuvailla näitä piirteitä tarkasti. Kartoittava tutkimus puolestaan keskittyy tutkimaan ei niin tunnettuja piirteitä tutkittavasta ilmiöstä ja myös löytämään kokonaan uusia piirteitä tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Sekä kuvaileva että kartoittava tutkimus on mahdollista toteuttaa tapaustutkimuksena. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 138-139)

Tutkimukseen on kerätty aineistoa puolistrukturoitujen temahaastattelujen avulla. Haastattelut on tehty yksilohaastatteluina asiantuntijoille. Haastattelu aineistonkeruun menetelmänä on hyvin joustava, sillä haastattelutilanteessa kysymysten ja aiheiden järjestystä on mahdollista muokata. Myös vastausten tulkinta on joustavampaa kuin useissa muissa aineistonkeruun menetelmissä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 204-205) Haastattelu sopii tämän tutkimuksen aineistonkeruun menetelmäksi, sillä tämän tapaustutkimuksen kohteesta tutkittavan aiheen osalta ei löytynyt tarpeeksi kirjallista aineistoa, jonka pohjalta tutkimusta

olisi voinut tehdä. Haastatteluiden avulla tutkimukseen on mahdollista saada lisää syvyyttä ja monitahoisia vastauksia (Hirsjärvi & Hurme, 2011, 35).

Tämän tutkimuksen haastattelut on toteutettu puolistrukturoituina teemahaastatteluina, jotta haastattelutilanteet on saatu mahdollisimman joustaviksi kuitenkin niin, että haastattelujen teemat on määritetty etukäteen. Teemat määritetään perehtymällä tutkittavaan ilmiöön ja luomalla tämän perusteella oletuksia ilmiöstä. Näiden oletusten avulla muodostuvat haastattelun teemat. Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa haastattelun teemat ovat samat kaikille haastateltaville, mutta kysymyksiä on mahdollista muokata haastattelutilanteessa. Haastateltavan vastauksia ei puolistrukturoidussa haastattelussa sidota mihinkään, vaan haastateltavat saavat vastata omin sanoin. (Hirsjärvi & Hurme, 2011, 47-48)

Teemahaastattelussa haastateltavat valitaan niin, että he ovat sidoksissa tutkittavaan ilmiöön. Teemahaastattelun etuna on, että haastattelu ei tapahdu tutkijan näkökulmasta, vaan teemat mahdollistavat sen, että haastateltavien näkökulmat tulevat esiin. (Hirsjärvi & Hurme, 2011, 48) Tutkimuksen haastateltavat on valittu niin, että he edustavat eri näkökulmia tutkittavaan ilmiöön, jotta vastauksista on saatu mahdollisimman monitahoisia.

Haastattelut on toteutettu asiantuntijahaastatteluina valitsemalla haastateltavat tarkasti niin, että heiltä on haastatteluiden avulla saatu lisätietoa tutkittavasta ilmiöstä. Asiantuntijahaastattelussa mielenkiinnon kohteena ei erityisesti ole itse haastateltava, vaan häneltä saatava lisätieto tutkittavasta aiheesta. Asiantuntijahaastattelun tarkoituksena onkin hankkia lisää tietoa tutkittavasta aiheesta ja haastateltavat valitaan perustuen heidän asemaansa tai muuhun osallisuuteen tutkittavassa ilmiössä. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen, 2010, 373) Haastatteluista saatua aineistoa on analysoitu fakta-analyysin ja teemoittelun avulla. Asiantuntijahaastatteluista analysoitaessa päätarkoituksena on erotella haastatteluaineistosta faktoja, jotka usein on tuotettu ja osittain analysoitu jo haastatteluvaiheessa. Asiantuntijahaastattelussa on tärkeää, että haastattelijalla on perehtynyt tutkittavaan ilmiöön hyvin, jotta analysointi onnistuu ja faktojen kerääminen aineistosta on ylipäänsä mahdollista. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen, 2010, 381-389) Teemoittelun avulla puolestaan aineistosta etsitään yhteneviä teemoja ja aiheita, joiden avulla aineiston olennaiset seikat saadaan esiin. Teemoittelun avulla on myös mahdollista erottaa aineistosta eroavia mielipiteitä ja ristiriitoja. (Eskola & Suoranta, 2003, 174-179) Tutkimuksen johtopäätökset on tehty induktiivisen päättelyn avulla.

1.5.2 Tutkimusaineisto

Tutkimuksen aineisto koostuu haastatteluaineistosta sekä tapaustutkimuksen kohteena olevan LähiTapiolan luovuttamasta kirjallisesta materiaalista. Kaikki aineisto on kvalitatiivista. Kvalitatiivisen tutkimuksen tapauksessa aineiston koko ei kerro siitä, kuinka luotettavia ja yleisluontoisia päätelmiä aineiston perusteella voidaan tehdä, vaan suuremmissa roolissa ovat aineiston kylläntyminen ja rajaus. Kylläntymisellä tarkoitetaan sitä, että jokaista tutkittavaa ilmiötä kohden on olemassa jokin tietty määrä aineistoa, jonka avulla tutkittavasta ilmiöstä on mahdollista saada esille sen teoreettinen peruskuvio ja aineiston saavutettua tämän tietyn määränsä lisäaineisto ei enää tuo ilmiöön mitään lisäinformaatiota. Kylläntymisen saavuttamiseksi on kuitenkin oltava selvillä siitä, mitä aineistosta halutaan saada tietää. Joissain tapauksissa kylläntymistä on kuitenkin mahdotonta saavuttaa, joten tällöin onkin tärkeää rajata aineisto mahdollisimman huolellisesti. (Eskola & Suoranta, 2003, 62-64)

Jotta tutkimuksessa voidaan muodostaa yleistyksiä, tulee tutkimuksessa käytettävän aineiston muodostaa eheä kokonaisuus. Haastatteluaineiston osalta tämä tarkoittaa sitä, että haastateltavien henkilöiden kokemusmaailman tulee olla samankaltainen ja haastateltavilla tulee olla sekä tietoa tutkimusongelmasta että mielenkiintoa tutkimuksen aihetta kohtaan. (Eskola & Suoranta, 2003, 65-66) Tässä tutkimuksessa haastateltavat on valittu case-yrityksestä siten, että he kaikki työskentelevät tutkittavan aiheen parissa, joten heillä on tietoa tutkimusongelmasta. Haastateltavat on lisäksi valittu niin, että he ovat erikoistuneet tiettyyn osa-alueeseen tutkittavasta ilmiöstä ja tämä perustelee sitä, että haastateltavilta löytyy mielenkiintoa kyseistä aihetta kohtaan. Lisäksi haastateltavien kokemusmaailmat ovat suhteellisen samankaltaiset, joka käy ilmi haastatteluaineistosta. Haastateltavat on valittu niin, että he kaikki tekevät työtä saman ilmiön parissa ja ovat asiantuntevia, jotta aineiston kylläntyminen on mahdollista.

Tutkimuksessa käytetty kirjallinen aineisto on kerätty kylläntymistä ajatellen niin, että aineistoa on kerätty siihen asti, kunnes uutta tietoa ei ole enää löytynyt kerätystä aineistosta. Aineistona on käytetty erilaisia asiakas- ja riskinvalintaan liittyviä ohjeita, vakuuttamiseen ja riskienhallintaan liittyviä politiikkoja ja kertomuksia, joita tutkimuksen kohteena olevasta yhtiöstä on saatu käyttöön. Sekä kirjallisen että haastattelumateriaalin käyttö on ollut tutkimuksen kannalta pakollista, sillä pelkästään yhden tyyppisen materiaalin käytöllä aineisto

ei olisi kylläntynyt eikä tutkittavasta ilmiöstä olisi saatu riittävän kattavaa kuvaa tutkittavassa ympäristössä.

1.6 Aikaisemmat tutkimukset ja teoreettinen viitekehys

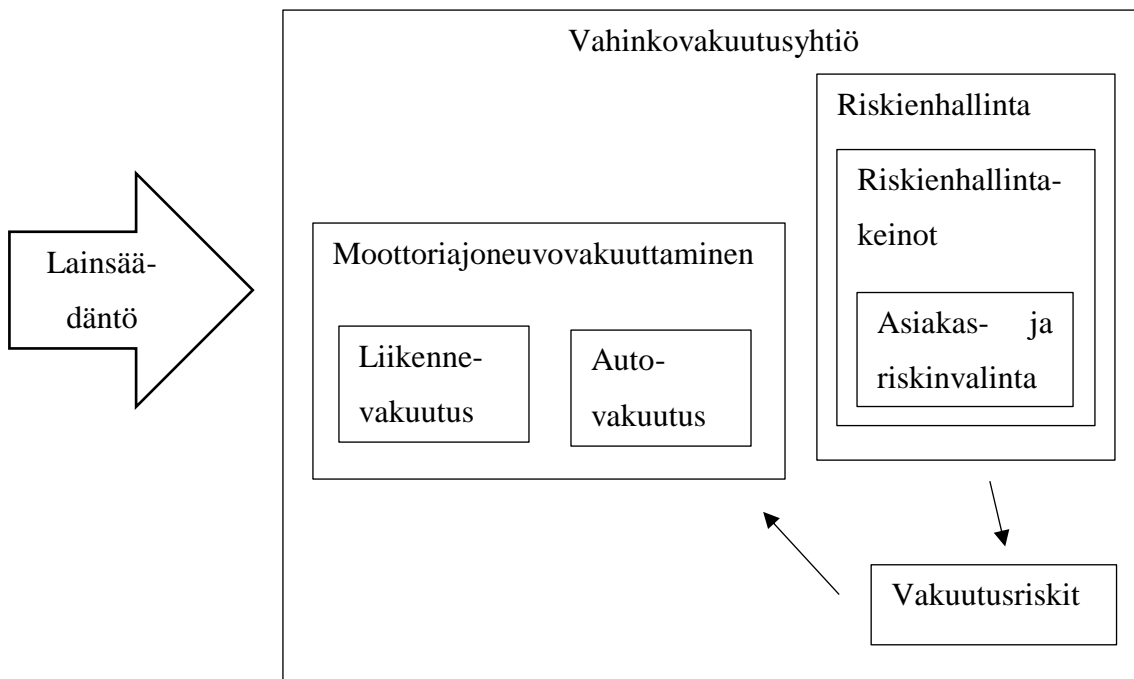
1.6.1 Aikaisemmat tutkimukset

Suomessa asiakas- ja riskinvalinnasta moottoriajoneuvovakuuttamisessa ei ole suuremmin tutkittu ja aiheesta on haastavaa löytää julkaistua materiaalia. Myöskään asiakas- ja riskinvalinnasta ylipäänsä ei löydy juurikaan Suomessa tehtyjä tutkimuksia. Ulkomailta sen sijaan aihetta on tutkittu jonkin verran, mutta ulkomaisistakaan tutkimuksista vain harva käsittelee juuri moottoriajoneuvovakuuttamiseen liittyvää asiakas- ja riskinvalintaa. Asiakas- ja riskinvalinta on yksi vakuutusyhtiöiden kilpailukeinosta ja sisältää paljon salassa pidettävää materiaalia. Tämä selittää julkaistujen tutkimusten vähäisen määrän.

Martina Grundow ja Robert Nuscheler ovat tutkineet Saksan julkisia ja yksityisiä vakuutuslaitoksia ja riskinvalintaa niissä sairaskorvauksen osalta vuonna 2013 julkaistussa tutkimuksessaan. Tutkimus on tehty vuosien 2000-2007 tietoihin perustuen ja sen tarkoituksena on ollut selvittää, miten riskinvalinta toimii julkisten ja yksityisten vakuuttajien kesken. (Grundow & Nuscheler, 2013, 670) Daniela Laasin, Hato Schmeiserin ja Joel Wagnerin tutkimus moottoriajoneuvovakuutusten hinnoittelusta Saksassa, Itävallassa ja Sveitsissä, joka on julkaistu vuonna 2016, liittyy asiakasvalintaan. Tutkimuksessa on keskitytty erityisesti erikoistariffien käyttöön moottoriajoneuvovakuutusten hinnoittelussa, markkinaehtoiseen ja asiakasehtoiseen hinnoitteluun sekä työkaluihin, joita tällaisissa hinnoittelumalleissa käytetään apuna. Lisäksi tutkimuksessa on selvitetty myös, miten yhtiöt raportoivat asiakkaan arvon määrittämisestä. (Laas, Schmeiser & Wagner, 2016, 398) Peter C. Verhoef ja Bas Donkers ovat puolestaan tutkineet asiakkaan arvon määrittämistä vakuutuslalla vuonna 2001 julkaistussa tutkimuksessaan. Tutkimuksessa on selvitetty eroa asiakkaan todellisen arvon ja potentiaalisen arvon välillä ja mietitty strategioita, miten yritykset voisivat käyttää tätä tietoa hyväksi luodakseen jokaiselle asiakkaalle spesifioituja strategioita. (Verhoef & Donkers, 2001, 189) Asiakkaan arvon määrittäminen liittyy läheisesti myös asiakas- ja riskinvalintaan, sillä asiakkaan arvon määrittämällä vakuutusyhtiö voi arvioida onko kyseisen asiakkaan tai hänen riskinsä vakuuttaminen kannattavaa ja toisaalta millä keinoilla kyseisen asiakkaan tai riskin

vakuuttamisesta voidaan tehdä kannattavaa. Osittain samaa aihetta ovat tutkineet myös Vladimir K. Kaishev, Jens Perch Nielsen ja Fredrik Thuring, jotka ovat tehneet tieteellisen artikkelin optimaalisesta asiakasvalinnasta erilaisten finanssituotteiden yhteismyynnissä vuonna 2013. Tutkimuksessa on perehdytty siihen, miten asiakasvalinnan avulla päästään siihen optimaaliseen tilanteeseen, että tulevaisuuden tuotot ovat mahdollisimman suuret ja toisaalta vahinkomenot mahdollisimman pienet tilanteessa, jossa asiakas on ostamassa monta erilaista tuotetta. Tutkimuksessa on esitelty uusi malli, jota voidaan käyttää apuna optimaalisen asiakasvalinnan tekemisessä tällaisissa tilanteissa. (Kaishev, Nielsen & Thuring, 2013, 1748)

1.6.2 Teoreettinen viitekehys



Kuvio 1 Teoreettinen viitekehys

Kuviossa 1 on esitetty tutkielman teoreettinen viitekehys. Vahinkovakuutusyhtiön ydinliiketoimintaa on vakuutustoiminta, kuten moottoriajoneuvovakuuttaminen. Moottoriajoneuvovakuuttaminen muodostuu sekä liikenne- että autovakuuttamisesta, kuten kuviossa 1 näkyy. Vakuuttamiseen liittyy oleellisesti erilaisia vakuutusriskejä, joiden hallintaan vahinkovakuutusyhtiö keskittyy riskienhallintatoimintonsa avulla erilaisten riskienhallintakeinojen muodossa. Riskienhallintakeino valikoituu hallittavan riskin mukaan.

Vakuutustoiminnan harjoittamiseen niin vakuuttamisen kuin vakuutusriskien hallintakeinojen osaltakin liittyy paljon lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä, jonka puitteissa vakuutusyhtiöiden tulee toimintaansa harjoittaa. Tämä on esitetty kuviossa 1 vasemmalla.

Tässä tutkielmassa tutkittavana vahinkovakuutusyhtiönä toimii LähiTapiola ja tutkimuksen kohteena ovat moottoriajoneuvovakuuttamiseen liittyvät vakuutusriskit ja niiden hallinta. Tutkielmassa vakuutusriskien hallintakeinoista keskitytään erityisesti asiakas- ja riskinvalintaan. Tässä tutkielmassa lainsäädäntöön ja muihin viranomaismääräyksiin on keskitytty erityisesti siltä osin, kun ne vaikuttavat moottoriajoneuvovakuuttamiseen tai asiakas- ja riskinvalinnan tekemiseen.

1.7 Tutkielman rakenne

Tutkielma koostuu johdantokappaleesta, kahdesta teoriakappaleesta, kahdesta empiriaa käsittelevästä kappaleesta sekä yhteenvedosta. Johdanto sekä yhteenvedo noudattavat yleistä tieteellistä käytäntöä. Teorialuvut käsittelevät moottoriajoneuvovakuuttamista sekä vakuutusriskien hallintaa, erityisesti asiakas- ja riskinvalintaa vakuutusriskien hallintakeinona. Teoriakappaleissa esitellään myös lainsäädäntöä, joka ohjaa moottoriajoneuvovakuuttamista sekä asiakas- ja riskinvalinnan tekemistä vakuutusyhtiöissä.

Kahdessa empirialuvussa keskitytään LähiTapiolasta kerätyn materiaalin sekä haastatteluista saatujen tietojen käsittelyyn. Empirialuvuissa vastataan johdonmukaisesti tutkimuskysymyksiin selvittämällä ensin, miten LähiTapiola tekee asiakas- ja riskinvalintaa liikenne- ja kaskovakuuttamisen puolella ja tämän jälkeen pohditaan mitä haasteita LähiTapiolalla on asiakas- ja riskinvalinnan tekemisessä moottoriajoneuvovakuuttamisen puolella. Empirialuvuissa on tarkoituksena myös ottaa kantaa siihen, miten LähiTapiola voisi kehittää asiakas- ja riskinvalintaa moottoriajoneuvovakuuttamisen osalta. Empirialuvuista ensimmäinen pohjautuu enemmän LähiTapiolasta saatavaan kirjalliseen materiaaliin, kun taas toisessa luvussa aineistona toimii LähiTapiolaan tehdyt haastattelut.

2 MOOTTORIAJONEUVOVAKUUTTAMINEN

Moottoriajoneuvovakuuttaminen voidaan jakaa liikennevakuuttamiseen ja vapaaehtoiseen autovakuuttamiseen eli kaskovakuuttamiseen. Moottoriajoneuvovakuutus koskee ajoneuvoa, joka on tarkoitettu kulkemaan mekaanisella voimalla maata pitkin. Moottoriajoneuvoksi lasketaan myös kytketty tai irrallinen perävaunu. Moottoriajoneuvovakuuttamista harjoittavat Suomessa vahinkovakuutusyhtiöt ja ajoneuvojen yleisyydestä sekä liikennevakuutuksen pakollisuudesta johtuen moottoriajoneuvovakuuttaminen on hyvin suuri vakuutusala Suomessa.

Tässä luvussa käydään ensin läpi liikenne- ja kaskovakuutuksen pääpiirteitä. Tämän jälkeen perehdytään moottoriajoneuvovakuuttamiseen keskeisesti liittyviin lakeihin ja muihin viranomais määräyksiin. Luvun lopussa käydään läpi vakuutusriskejä, jotka liittyvät moottoriajoneuvovakuuttamiseen.

2.1 Liikennevakuutus

Liikennevakuutus on lakisääteinen ja pakollinen vakuutus kaikille ajoneuvoille, joiden pysyvä kotipaikka on Suomessa. Liikennevakuutus pohjautuu liikennevakuutuslakiin. Liikennevakuutuksen pakollisuuteen on liikennevakuutuslaissa olemassa muutamia poikkeuksia, kuten valtion ajoneuvot sekä ajoneuvot, joita ei tarvitse rekisteröidä ja joita ei käytetä liikenteessä. Liikennevakuutuksella tulee vakuuttaa vain sellaiset ajoneuvot, jotka kulkevat mekaanisella voimalla maata pitkin sekä kytketyt ja irralliset perävaunut. Näin ollen esimerkiksi raiteita pitkin kulkevat ajoneuvot eivät ole liikennevakuutuksella vakuutettavia ajoneuvoja. (Liikennevakuutuslaki 16.6.2016/460)

Liikennevakuutuksesta korvataan moottoriajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä aiheutuneet esine- ja henkilövahingot. Liikennevakuutuslain mukainen liikenteeseen käyttäminen on varsin laaja käsite ja laissa onkin esitetty vain kolme tilannetta, joissa katsotaan, ettei ajoneuvoa ole käytetty liikenteeseen. Ensinnäkin ajoneuvon ei katsota olleen liikennekäytössä, jos sitä on

käytetty oleellisesti muuhun tarkoitukseen kuin henkilöiden tai tavarain kuljettamiseen liikenneväylistä erillisellä alueella. (Liikennevakuutuslaki 16.6.2016/460) Tällainen tilanne on esimerkiksi kyseessä silloin, kun traktori kaivaa kauhallaan ojaa, joka sijaitsee pellolla. Toiseksi ajoneuvoa ei käytetä liikenteeseen, kun sitä säilytetään, pestään, huolletaan tai korjataan liikenneväylistä erillisellä paikalla. Kolmas tilanne, jossa ajoneuvoa ei käytetä liikenteeseen, on ajoneuvon käyttö kilpailu- tai testaustarkoitukseen tai kilpailuun välittömästi liittyvään harjoitteluun liikenteestä eristetyllä alueella. (Liikennevakuutuslaki 16.6.2016/460) Kolmas tilanne on kaikista vaikein näyttää toteen, sillä vain harvoin moottoriajoneuvokilpailut järjestetään sellaisella paikalla, joka on kunnolla eristetty muulta liikenteeltä. Yleensä radalle on mahdollista päästä hyvinkin helposti esimerkiksi jalan ja tällöin ei katsota, että alue olisi liikenteestä eristetty. Laissa käytetty termi liikenneväylä kattaa yleisellä tiellä tapahtuvan liikenteen lisäksi myös moottorikelkkailureitit, yksityistiet, torit ja muut yleisesti liikenteeseen käytetyt alueet (Liikennevakuutuslaki 16.6.2016/460).

Liikennevakuutuksesta korvataan pääsääntöisesti kaikki ajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä aiheutuneet vahingot pois lukien puhtaat varallisuusvahingot, vaikka ajoneuvon omistajalla, matkustajalla tai kuljettajalla ei olisi tuottamusta vahingossa. Vahingot korvataan niin kutsutun objektiivisen vastuun perusteella. Poikkeuksena tähän pääsääntöön ovat kahden tai useamman moottoriajoneuvon väliset liikennevahingot. Tällaisissa tapauksissa vastuuperusteeksi edellytetään ajoneuvon puutteellista kuntoa tai virheellistä kuormausta, liikennesääntöjen vastaista kulkua tai sijaintia tai ajoneuvon omistajan, haltijan tai matkustajan tuottamusta. Ajoneuvon liikennevakuutuksesta ei korvata vahinkoja, jotka ovat aiheutuneet tälle ajoneuvolle, siihen kytkettynä olleelle toiselle ajoneuvolle tai näissä olleelle omaisuudelle. Myöskään kuormauksen, kuorman purkamisen tai muun työsuorituksen aikana liikkumattomassa ajoneuvossa olevalle työsuorittajalle aiheutuneita vahinkoja tai työsuorituksen kohteena olevalle omaisuudelle tai työsuorituksessa osallisena olevalle toiselle ajoneuvolle aiheutuneita vahinkoja ei korvata liikennevakuutuksesta. (Liikennevakuutuslaki 16.6.2016/2016)

Liikennevakuutuksesta maksettavaa korvausta voidaan joissain tapauksissa alentaa tai jopa evätä. Jos henkilö tahallisesti tai myötävaikutuksellaan aiheuttaa itselleen henkilö- tai esinevahingon, korvausta maksetaan vain siltä osin, kuin vahinkoa olisi aiheutunut ilman myötävaikutusta. Tahallisuuden perusteella korvaus voidaan myös evätä kokonaan. Myös ajoneuvon kuljettaminen alkoholin tai huumausaineiden vaikutuksen alaisena oikeuttaa

vakuutusyhtiön alentamaan tai epäämään korvauksen kokonaan vahinkotilanteen muista olosuhteista riippuen. (Liikennevakuutuslaki 16.6.2016/460)

2.2 Autovakuutus

Auto- eli kaskovakuutus on vapaaehtoinen vakuutus, jonka avulla moottoriajoneuvon omistaja tai haltija voi varautua niihin riskeihin, joihin hänen ajoneuvonsa altistuu ajoneuvoa käytettäessä. Autovakuutuksen avulla ajoneuvon haltija voi varautua myös joihinkin ajoneuvon käyttöön läheisesti liittyviin varallisuusvahinkoihin. Autovakuutuksia on markkinoilla hyvin monenlaisia ja ne eroavat toisistaan niin tarjoamansa turvan kuin vakuutusehtojenkin suhteen. Yleensä autovakuutukset koostetaan paketeiksi eri vakuutusosista, joita ovat esimerkiksi kolarointivakuutus, varkausvakuutus, ilkivaltavakuutus, hirvivakuutus, palovakuutus, lasivakuutus, autopalveluvakuutus, keskeytysvakuutus, oikeusturvavakuutus ja moottoriajoneuvon vastuuvakuutus, joista neljä viimeistä ovat varallisuusvahinkojen varalle otettavia osaturvia muiden ollessa esinevakuutuksia. (Eskuri, 2003, 11-12) Autovakuutuksessa on yleensä omavastuu, jonka suuruus voi vaihdella eri. Osaturvista yleensä kolarointivakuutus on bonuksellinen. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 432)

Osaturvista kolarointivakuutus kattaa vahingot, joita ajoneuvolle aiheutuu tieltä suistumisesta tai muusta ulkoapäin äkillisesti aiheutuneesta iskusta (Rantala & Pentikäinen, 2009, 430). Kolarointivakuutuksesta voidaan esimerkiksi kahden ajoneuvon yhteentörmäyksessä korvata sen ajoneuvon vauriot, jonka kuljettajalla on ollut tuottamus vahingossa. Varkausvakuutuksesta korvataan lukitun ajoneuvon anastustapauksessa ajoneuvon lunastus, jollei ajoneuvoa ole vakuutusehdoissa määrätyn karenssiajan kuluessa löytynyt. Varkausvakuutuksesta voidaan korvata myös anastusyrytyksessä ajoneuvon tulleet vauriot. Ilkivaltavakuutus korvaa tahallisesti ajoneuvolle aiheutetut vauriot pois lukien sellaiset vauriot, jotka on aiheutettu toisella ajoneuvolla tai jotka voidaan korvata varkausvakuutuksesta. Hirvivakuutus kattaa nimensä mukaisesti sellaiset ajoneuvon vauriot, jotka ovat aiheutuneet yhteentörmäyksestä hirven tai muun hirvieläimen, kuten poron kanssa. Palovakuutus taas korvaa irti päässeen tulen tai ajoneuvon sähkölaitteiden aiheuttamat vauriot. Autopalveluvakuutuksesta korvataan matkan keskeytymisestä aiheutuneita kustannuksia, kuten ajoneuvon hinaus ja kuljettajan ja matkustajien pääsy kotiin. Keskeytysvakuutuksesta vakuutusyhtiö maksaa korvattavan

esinevahingon lisäksi korvausta vakuutuksenottajalle ajoneuvon menetetyiltä käyttöpäiviltä. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 430)

Koska autovakuutus on vapaaehtoinen vakuutus, vakuutusyhtiöt voivat melko vapaasti päättää vakuutusehdoista ja esimerkiksi korvausrajoituksista. Kuitenkin vakuutusopimuslaki toimii autovakuuttamisen yleislakina ja luo oikeuksia sekä velvollisuuksia niin vakuutusyhtiölle kuin asiakkaallekin. Asiakkaan puolelta tällainen velvollisuus on velvollisuus estää ja rajoittaa vahingon syntymistä. Vakuutusyhtiön oikeudeksi puolestaan voidaan nähdä oikeus alentaa tai evätä vakuutuskorvaus, jos vahinko on aiheutettu tahallisesti. (Eskuri, 2003, 39-85)

2.3 Moottoriajoneuvovakuuttamiseen vaikuttava lainsäädäntö ja muut viranomaisvaatimukset

Moottoriajoneuvovakuuttamisessa keskeisesti vaikuttava laki on vakuutusopimuslaki. Vakuutusopimuslain lisäksi liikennevakuuttamisessa vaikuttaa vahvasti liikennevakuutuslaki, joka ohjaa vakuutusyhtiötä liikennevakuuttamisessa vakuutusopimuslakia paljon tarkemmin. Vakuutusopimuslain ja liikennevakuutuslain ohella hyvä vakuutustapa on myös hyvin oleellinen viranomaisvaatimus, joka ohjaa vakuutusyhtiötä toimimaan asianmukaisesti asiakkaan näkökulmasta. Tässä alaluvussa sekä lait että hyvä vakuutustapa on käsitelty vakuuttamisen näkökulmasta ja muun muassa erilaiset korvauksiin liittyvät määräykset ja ohjeet on jätetty tarkastelun ulkopuolelle.

2.3.1 Vakuutusopimuslaki

Vakuutusopimuslaki on yleislaki, jota pääsääntöisesti sovelletaan vapaaehtoiisiin vakuutuksiin. Kuitenkin vakuutusopimuslakia sovelletaan myös liikennevakuutukseen, jos liikennevakuutuslaissa ei ole toisin säädetty. Vakuutusopimuslain säännökset ovat pakottavia ja näin ollen vakuutusopimusehdot, jotka poikkeavat lain säännöksistä muun vakuutetun, vakuutuskorvaukseen oikeutetun tai kuluttajan tai kuluttajaan rinnastettavan asemassa olevan vakuutuksenottajan vahingoksi ovat mitättömiä. (Vakuutusopimuslaki 28.6.1994/543)

Vakuutuslainsäädännön mukaan vakuutusyhtiön on ennen sopimuksen tekoa annettava vakuutusta harkitsevalle tietoja vakuutusmuodoistaan, vakuutusmaksuistaan ja vakuutusehdoistaan sekä olennaisista rajoituksista, jotta vakuutuksen hakija pystyy arvioimaan vakuutustarpeensa. Lain mukaan vakuutusyhtiön hylätessä kuluttajan tai kuluttajaan rinnastettavan vakuutuksen hakijan vakuutushakemuksen on yhtiön ilmoitettava hylkäysperuste kirjallisesti vakuutuksen hakijalle, jollei kyse ole rahanpesun tai terrorismin rahoituksen estämisestä. Vakuutusyhtiö ei voi mielivaltaisesti hylätä kenenkään vakuutushakemusta, vaan hylkäysperusteen tulee olla lain ja hyvän vakuutustavan mukainen. Jos vakuutusyhtiö on vakuutusta markkinoidessaan antanut vakuutuksen hakijalle virheellistä tietoa tai jättänyt kertomatta tarpeellisia tietoja vakuutuksesta, vakuutus on voimassa sen sisältöisenä, kun vakuutuksenottaja on ymmärtänyt vakuutusta hankkiessaan. (Vakuutuslainsäädännön 28.6.1994/543)

Vakuutuslainsäädännön katsotaan astuneen voimaan, kun vakuutuksenottaja tai vakuutusyhtiö on lähettänyt hyväksyvän vastauksen toisen sopijapuolen tarjoukseen. Kuitenkin vakuutusehdoissa on mahdollista määrätä, että vastuun alkamiseksi vakuutuksenottajan on maksettava vakuutusmaksu. Tätä ei kuitenkaan voida aina määrätä, vaan vakuutusmaksun etukäteen vaatimiselle tulee olla perusteltu syy, joka liittyy esimerkiksi vakuutuksen laatuun. (Vakuutuslainsäädännön 28.6.1994/543) Tällaisia käteismaksuehtoon oikeuttavia syitä voivat olla vakuutuksen lyhytaikaisuus, kuten muutto- tai matkavakuutus. Myös asiakkaan luottohäiriömerkintä tai aikaisempi maksukäyttäytyminen voivat oikeuttaa vakuutusyhtiön käyttämään käteismaksuehtoa. (Pellikka, 2005, 74) Vakuutusyhtiöllä on oikeus irtisanoa myöntämänsä vahinkovakuutus kesken vakuutuskauden tai muuttaa vakuutuksen sopimusehdoja, jos käy ilmi, että vakuutuksenottaja on antanut vakuutusyhtiölle sellaisia vääriä tietoja, jotka tietäessään vakuutusyhtiö ei olisi myöntänyt vakuutusta tai joiden seurauksena vahingonvaara on merkittävästi lisääntynyt. Vakuutusyhtiö voi irtisanoa vakuutuksen kesken vakuutuskauden myös, jos vakuutettu on tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta aiheuttanut vahinkotapahtuman tai laiminlyönyt suojeleohjeen noudattamisen. Myös silloin, kun vakuutettu on vahinkotapahtuman sattumisen jälkeen antanut vakuutusyhtiölle sellaisia virheellisiä tietoja vahinkotapahtumasta, jotka ovat vaikuttaneet vakuutusyhtiön vastuun arviointiin, voi vakuutusyhtiö irtisanoa vakuutuksen kesken vakuutuskauden. Vakuutuksenantaja ei voi kuitenkaan vedota virheellisiin tietoihin, jos se tiesi tai sen olisi pitänyt tietää tiedot virheellisiksi sopimuksen tekovaiheessa. Jatkuvan vahinkovakuutuksen vakuutusyhtiö voi irtisanoa vakuutuskauden päättyessä, kunhan irtisanomisperuste on hyvän

tavan mukainen ja se ilmoitetaan vakuutuksenottajalle kirjallisesti vähintään kuukautta ennen irtisanomisen voimaan tulemistä. Jatkuvan vahinkovakuutuksen tapauksessa vakuutusyhtiö saa myös muuttaa sopimusehtoja tai vakuutusmaksuja yksipuolisesti, jos kyseessä on vähäinen muutos. Muutoksista on lähetettävä tieto vakuutuksenottajalle ja samalla on mainittava, että vakuutuksenottajalla on oikeus irtisanoa vakuutus muutosten johdosta. (Vakuutuslakia 28.6.1994/543)

2.3.2. Liikennevakuutuslaki

Liikennevakuutuslain soveltamisala on liikennekäytössä olevan moottoriajoneuvon käytöstä aiheutuneiden esine- ja henkilövahinkojen korvaaminen. Liikennevakuutuslakiin perustuu liikennevakuutus, joka tulee ottaa jokaiselle Suomessa liikennekäytössä olevalle moottoriajoneuvolle. Suomessa otettu liikennevakuutus on lain mukaan voimassa kaikissa ETA-valtioissa. Liikennevakuutuslaissa säädetään tarkasti siitä, millaisia henkilö- ja esinevahinkoja, jotka ovat aiheutuneet moottoriajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä, korvataan. (Liikennevakuutuslaki 16.6.2016/460)

Liikennevakuutuslain mukaan pääsääntöisesti jokainen moottoriajoneuvo, joka pysyvästi sijaitsee Suomessa, on vakuutettava liikennevakuutuksella. Vakuuttamisvelvollisuuden on kuitenkin laissa muutamia poikkeuksia. Moottoriajoneuvot, työkoneet tai perävaunut, joita ei tarvitse rekisteröidä ei tarvitse vakuuttaa liikennevakuutuksella. Samoin liikennekäytöstä poistetut ajoneuvot ja ajoneuvot, joita ei käytetä liikenteessä, on rajattu vakuuttamisvelvollisuuden ulkopuolelle. Myös Suomen valtion omistamat ajoneuvot sekä sellaiset ajoneuvot, joiden aiheuttamista liikennevahingoista vastaa joku valtio tai muu korvauselin eivät ole vakuuttamisvelvollisuuden piirissä. Liikennevakuutuslain mukaan jokainen liikennevakuutustoimintaa harjoittava vakuutusyhtiö on velvollinen myöntämään ja pitämään voimassa liikennevakuutuksen jokaiselle sitä hakevalle. (Liikennevakuutuslaki 16.6.2016/460)

Ajoneuvon vakuuttamisesta on liikennevakuutuslain mukaan vastuussa ajoneuvon omistaja ja haltija. Jos ajoneuvon on vakuuttanut joku muu henkilö kuin ajoneuvon haltija tai omistaja, liikennevakuutusmaksuista vastaa vakuutuksenottajan lisäksi myös ajoneuvon omistaja ja haltija. Vakuutusyhtiöllä on liikennevakuutuslain mukaan oikeus irtisanoa

liikennevakuutus sopimus, jos sille on tahallisesti ilmoitettu vakuutuksenottajaksi joku muu henkilö, kuin ajoneuvon omistaja tai haltija. (Liikennevakuutuslaki 16.6.2016/460)

Liikennevakuutuslain mukaan vakuutuksenottajalla on oikeus irtisanoa liikennevakuutus, jos hänen vakuuttamisvelvollisuutensa päättyy. Tämän lisäksi vakuuttamisvelvollisella vakuutuksenottajalla on oikeus irtisanoa liikennevakuutus ainoastaan niissä tilanteissa, kun hän on ottanut liikennevakuutuksen jostain toisesta vakuutusyhtiöstä tai hänen vakuuttamansa ajoneuvo on anastettu ja hän tehnyt anastuksesta ilmoituksen poliisille ja vakuutusyhtiölle. Vakuutuksenottajan henkilökohtaisesti tekemän irtisanomisilmoituksen lisäksi vakuutusyhtiö voi katsoa vakuutuksenottajan irtisanomisilmoitukseksi myös Liikenteen turvallisuusviraston, Liikennevakuutuskeskuksen tai toisen vakuutusyhtiön ilmoituksen koskien ajoneuvon lopullista poistoa liikennekäytöstä, ajoneuvon omistajan tai haltijan muutosta oikeustoimen johdosta, liikennevakuutuksen ottamista toisesta vakuutusyhtiöstä tai ajoneuvon hallinnan palauttamista ajoneuvon omistajalle tai ajoneuvon hallinnan siirtämistä toiselle haltijalle. (Liikennevakuutuslaki 16.6.2016/460)

Liikennevakuutuslaissa säädetään vahinkohistoriatiedoista ja niiden luovuttamisesta. Lain mukaan vakuutuksenottajalla on oikeus pyytämällä saada vahinkohistoriatietonsa siltä vakuutusyhtiöltä, jossa hänen ajoneuvonsa on tai on ollut vakuutettuna. Vahinkohistoriatiedot kattavat tiedot vakuutuksen voimassaoloajasta, vakuutettuina olleista ajoneuvoista ja vakuutuksesta korvatuista vahingoista. Vakuutuksenottajan on kuitenkin pyydettävä vahinkohistoriatiedot viimeistään viiden vuoden kuluttua vakuutuksen päättymisestä. Vakuutusyhtiön on myös vakuutuksenottajan pyynnöstä lähetettävä vahinkohistoriatiedot toiseen vakuutusyhtiöön, jos vakuutuksenottaja on siirtänyt vahinkohistoriassa kerrotun ajoneuvon vakuutuksen kyseiseen vakuutusyhtiöön tai jos vakuutuksenottaja on vakuuttanut toisessa yhtiössä laadultaan ja käytöltään samanlaisen ajoneuvon, kuin mitä vahinkohistoria koskee. (Liikennevakuutuslaki 16.6.2016)

Liikennevakuutuslain mukaan jokaisella liikennevakuutuksia myöntävällä vakuutusyhtiöllä on oltava vakuutusmaksujen laskuperusteet. Maksuperusteiden tulee olla yhdenmukaiset kaikille vakuutuksenottajille ja niistä tulee käydä ilmi miten vakuutusmaksut määrätään. Lain mukaan vakuutusmaksujen laskuperusteissa tulee ottaa huomioon vahinkoa kärsineiden ja vakuutettujen etujen turvaavuus, liikennevahinkoriski sekä vahinkohistoriatiedot. Vahinkohistoriatietoja käytetään pääasiallisesti hyväksi laadultaan ja käytöltään samanlaisen ajoneuvon vakuutusmaksujen muodostamisessa, mutta liikennevakuutuslain mukaan

vakuutusyhtiö saa käyttää vahinkohistoriaa myös muunlaisten ajoneuvojen vakuutusmaksun muodostamisessa. Yhden ajoneuvon vahinkohistoriatietojen perusteella on mahdollista muodostaa myös useamman ajoneuvon vakuutusmaksut. Vakuutusmaksujen tulee lain mukaan olla kohtuullisessa suhteessa odotettavissa oleviin kustannuksiin. (Liikennevakuutuslaki 16.6.2016/460)

Liikennevakuutuslakiin on hiljattain tehty kokonaisuudistus ja uusi liikennevakuutuslaki astui voimaan vuoden 2017 alusta. Uudistuksessa maatilatalous otettiin korvattavuuden piiriin, kun vanhassa laissa maatilatalous oli rajattu liikennevakuutuksen vaikutuksen ulkopuolelle. Uudistuksessa muutettiin myös ajoneuvon määritelmää ja uuteen lakiin on kirjattu erikseen kaikki tapaukset, joissa ajoneuvoa ei tarvitse vakuuttaa liikennevakuutuksella. Vanhassa liikennevakuutuslaissa oli tulkittamisen varaa tämän osalta. Uuteen liikennevakuutukseen on myös lisätty säännös siitä, että vakuutusyhtiöllä on oikeus irtisanoa liikennevakuutus, jos vakuutuksenottajaksi on tahallisesti ilmoitettu ajoneuvon haltijan tai omistajan sijaan joku muu henkilö. (Liikennevakuutuslaki 26.6.1959/279; Liikennevakuutuslaki 26.6.2016/460)

Vakuutusyhtiöiden on uuden lain mukaan mahdollisuus hyödyntää vahinkohistoriaa aiempaa laajemmin hinnoittelussaan. Yhteen ajoneuvon perustuvaa vahinkohistoriaa on uuden lain perusteella mahdollista hyödyntää useamman ajoneuvon hinnoittelussa. Vahinkohistoriaa on myös mahdollista hyödyntää käytöltään ja ominaisuuksiltaan erilaiseen ajoneuvoon mitä vahinkohistoria koskee. Uudessa laissa esinevahinkojen enimmäiskorvausmäärä yhdessä liikennevahingossa on nostettu 3,3 miljoonasta eurosta 5 miljoonaan euroon. Erona vanhaan lakiin uudessa laissa luvaton käyttöönotto ei ole enää peruste tehdä hylkäystä korvaushakemukselle. (Liikennevakuutuslaki 26.6.1959/279; Liikennevakuutuslaki 26.6.2016/460)

2.3.3. Hyvä vakuutustapa

Hyvä vakuutustapa on vakuutuslalla yleisesti käytössä oleva ohje ja vaatimus, mutta sille ei silti ole olemassa tarkkaa määrittelyä eikä sitä ole erikseen määritelty esimerkiksi missään laissa. Hyvää vakuutustapaa käsitellään kuluttajansuojaa käsittelevissä säännöksessä sekä määräyksissä, joita vakuutusyhtiöille on annettu erinäisiltä tahoilta, kuten sosiaali- ja terveysministeriöltä. Hyvää vakuutustapaa on mahdollista määrittää myös

Vakuutuslautakunnan ja Kuluttajavalituslautakunnan tekemien ratkaisujen avulla. (Pellikka, 2005, 20)

Hyvä vakuutustapa tarkoittaa sellaisia vakuutusyhtiön toimintatapoja, joiden avulla vakuutusyhtiö kunnioittaa tasapuolisesti vakuutus sopimuksen osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia ja joiden avulla pyritään kohtuulliseen lopputulokseen. Hyvässä vakuutustavassa ei ole kyse siitä, miten vakuutusyhtiöt toimivat, vaikka kaikki toimisivat täysin samalla tavalla. Sen sijaan hyvässä vakuutustavassa on kyse siitä, miten vakuutusyhtiöiden tulisi toimia, jotta menettely olisi asianmukaista asiakkaiden näkökulmasta. Asianmukaisuus kattaa muun muassa hinnoittelun asianmukaisuuden sekä eri vakuutuksenottajaryhmien samanarvoisen ja oikeudenmukaisen kohtelun vakuutusyhtiön toimesta. (Pellikka, 2005, 20)

Hyvään vakuutustapaan kuuluu tietosuoja ja vaitiolovelvollisuus. Vakuutusyhtiö ei saa luovuttaa asiakkaan tietoja muille kuin asiakkaalle itselleen sekä asiakkaan erikseen valtuuttamille henkilöille. Asiakkaan tulee voida luottaa, että hänen vakuutusyhtiölle antamansa taloudellista asemaa, liike- tai ammattisalaisuutta tai terveydentilaa koskevat tiedot eivät leviä vakuutusyhtiöstä minnekään. Asiakkaan tietoja ei saa jakaa edes vakuutusyhtiön sisällä sellaisille henkilöille, jotka eivät työtehtäviensä puolesta niitä tarvitse. Myöskään asiakkaan avio- tai avopuoliso ei ole oikeutettu saamaan asiakkaaseen liittyviä tietoja vakuutusyhtiöstä ilman asiakkaan tekemää valtuutusta. Tietosuojan piirissä ovat kaikki vakuutusyhtiön kanssa jonkinlaisessa suhteessa olevat, eli tietosuoja koskee vakuutuksenottajan lisäksi myös vakuutettua, vahingonkärsinyttä ja esimerkiksi yrityksiä, jotka ovat asiakassuhteessa vakuutusyhtiön kanssa. Tietosuojaan ei vaikuta se, onko asiakas tällä hetkellä asiakassuhteessa vakuutusyhtiön kanssa vai onko esimerkiksi hänen vakuutuksensa jo päättynyt. Poikkeuksena vaitiolovelvollisuuteen vakuutusyhtiöt saavat luovuttaa asiakkaan tietoja eräille viranomaistahoille, kuten poliisille ja Kansaneläkelaitokselle. Vakuutus sopimuslain mukaisesti vakuutusyhtiö voi myös luovuttaa tietoja sille, jolla on vakuutustapahtuman satuttua oikeus hakea korvausta vakuutusyhtiöltä. (Pellikka, 2005, 21)

Hyvään vakuutustapaan oleellisena asiana liittyy myös asiakkaan tunnistaminen. Asiakas on tunnistettava jo siinä vaiheessa, kun vakuutushakemusta tai tarjousta vasta tehdään. Sekä fyysiset että juridiset asiakkaat, kuten yritykset tulee tunnistaa. Myös sopimusvapaus on osa hyvää vakuutustapaa. Vapaaehtoisissa vakuutuksissa vakuutusyhtiöllä ei ole sopimuspakkoa, vaan se saa valita, kenen kanssa vakuutus sopimuksen solmii. Kuitenkin vakuutus sopimuksen tekemisestä kieltäytyessään vakuutusyhtiön tulee ilmoittaa lain ja hyvän vakuutustavan

mukainen peruste sopimuksesta kieltäytymiselle. Tällainen peruste voi esimerkiksi olla vakuutusintressin puuttuminen tilanteessa, jossa vakuutusta hakee henkilö, joka ei omista vakuutettavaa omaisuutta. (Pellikka, 2005, 22)

Hyvään vakuutustapaan kuuluu, että vakuutusmaksu vastaa vakuutettavaa riskiä. Vakuutuksiin liittyen vakuutusyhtiöillä on erilaisia riskiryhmiä ja vakuutuksista aiheutuvat kustannukset tulee jakaa oikeudenmukaisesti näiden riskiryhmien kesken. Pysyvät tulonsiirrot riskiryhmien tai eri vakuutuslajin kesken eivät hyvän vakuutustavan mukaan ole sallittuja. Hyvän vakuutustavan mukaan myös vakuutusehtojen tulee olla kohtuulliset ja vakuutuksesta annettavat tiedot tulee antaa asiakkaan äidinkielellä, jos se on suomi tai ruotsi. Korvaustoiminnassa hyvään vakuutustapaan kuuluu se, että korvaukset maksetaan vakuutusehtojen mukaan. Esimerkiksi korvauspiirin laajentaminen vakuutusehtoja suuremmaksi ei ole hyvän vakuutustavan mukaista. (Pellikka, 2005, 22)

2.4 Vahinkovakuuttamiseen liittyvät vakuutusriskit

Vakuuttaminen on vakuutusyhtiöiden perusliiketoimintaa ja siihen liittyy useita riskejä - vakuutusriskejä, jotka vakuutusyhtiöiden tulee ottaa huomioon toiminnassaan. Vakuutusriskit liittyvät vakuutettaviin riskeihin, vakuutusmaksuihin, vakuutettujen tai vakuutuksenottajien käyttäytymiseen, korvausvastuuseen, jälleenvakuutussuojan asianmukaisuuteen ja suurvahinkoihin. Myös muutamat rahoitusmarkkinariskit, kuten inflaatio, korkotason vaihtelu ja diskonttokorko ovat osa vakuutusriskejä, sillä ne vaikuttavat vakuutustekniseen vastuuelkaan ja näin ollen muun muassa vakuutusyhtiön korvausvastuusta suoriutumiseen. (www.fennia.fi 2016; www.sampo.com 2017) Rahoitusmarkkinariskejä ei kuitenkaan käsitellä tässä erikseen. Vakuutusriskit voidaan jakaa vakuutusmaksuriskeihin, korvausvastuuriskeihin ja katastrofiriskeihin (www.fennia.fi 2016; www.sampo.com 2017).

2.4.1. Vakuutusmaksuriski

Vakuutusmaksuriskeille olennaista on, että vakuutustapahtumista aiheutuvat korvauskustannukset ovat suuremmat kuin mihin vakuutusyhtiö on varautunut eli toisin sanoen yhtiö on määrittänyt vakuutusmaksut liian alhaiselle tasolle. Vakuutusmaksuriskien

toteutumiseen vaikuttavat vakuutettavien riskien valinta, hinnoittelu, riskikeskittymät, jälleenvakuutusuojan taso, vahinkotapahtumien toteutumistiheys ja korvauskustannusten suuruuden vaihtelu. (www.fennia.fi 2016; www.sampo.com 2017) Vakuutusmaksuriskiin liittyy olennaisesti vakuutusmaksuvastuun riittävyys. Vakuutusmaksuvastuu muodostuu, kun vakuutuskausi ei ole yhteneväinen vakuutusyhtiön tilikauden kanssa. Esimerkiksi vakuutuskauden alkaessa kesäkuussa vakuutuskausi jatkuu edelleen, vaikka tilikausi päättyy vuoden lopussa. Kuitenkin vakuutusmaksutulo, jonka yhtiö vakuutuskauden alkaessa saa, kirjataan sille tilikaudelle, jonka aikana vakuutuskausi alkaa. Kun tilikausi päättyy, se osa vakuutusmaksutulosta, joka kuuluu tilikauden ylittävälle osalle, kirjataan vakuutustekniseen vastuuvelkaan vakuutusmaksuvastuuna. Vakuutusmaksuvastuun laskutapa voi vaihdella, mutta laskutavasta riippumatta vakuutusmaksuvastuun tulee vastata korvausmenoa. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 174-175)

Vakuutusmaksuriskin toteutumiseen liittyy useita muita vakuutusriskejä. Tällaisia riskejä ovat esimerkiksi korvausmenon satunnaisheilahtelu, huojunta, aaltoilu ja trendit. Kaikki edellä mainituista riskeistä vaikuttavat vakuutusmaksutulon ja näin myös vakuutusmaksuvastuun riittävyteen. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 149-158) Vakuutusmaksuriskiä ja sen toteutumiseen vaikuttavat myös asiakkaan käyttäytymiseen liittyvät adverse selection eli haitallinen valikoituminen ja moral hazard eli moraalikato (Harrington & Niehaus, 2003, 183-187).

2.4.1.1 Puhdas satunnaisheilahtelu

Satunnaisheilahtelu liittyy siihen, että vakuutusmaksuista ja sijoitustoiminnasta saatavat tuotot sekä vahingonkorvauksista ja toiminnan järjestämisestä aiheutuvat menot eivät ole koskaan tarkasti ennustettavissa, erityisesti sijoitustoiminnan ja korvausmenon osalta. Näin ollen vakuutuslaitosten vahinkosuhte eli vahinkomenon suhde vakuutusmaksuihin vaihtelee vuosittain. Puhtaassa satunnaisheilahtelussa on pitkälti kyse hyvän ja huonon onnen vaihtelusta vuosittain. Vahinkosuhteen heilahtelu on kuitenkin suurten lukujen lain mukaisesti sitä pienempää, mitä suurempi vakuutuskanta on kyseessä. Vahinkosuhteen satunnaisvaihtelua tarkkaillaan vakuutusyhtiössä ja vakuutustoiminnan turvallisuus riippuu siitä, missä rajoissa satunnaisvaihtelu vuosittain tapahtuu. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 149-150)

2.4.1.2 Huojunta

Huojunta on vahinkomenon satunnaisheilahtelua suurempaa kausiluonteista vaihtelua vahinkomenossa, ja se johtuu usein esimerkiksi sääolosuhteista, kuten kylmästä talvesta ja sen vaikutuksista autopalveluvahinkojen määrään. Huojunta on ilmiönä koko vakuutuslajia koskeva ja huojunnan tapauksessa vahingon sattumistodennäköisyys siis muuttuu koko vakuutuslajissa. Huojunnan tapauksessa suurten lukujen laki ei päde eikä vakuutusten lukumäärä siis vaikuta siihen, kuinka suurta huojunta on. Huojunta kuitenkin yleensä tasoittuu pitkän aikavälin kuluessa, sillä esimerkiksi sääolosuhteet voivat jonain vuonna aiheuttaa paljon autopalveluvahinkoja ja taas seuraavana vuonna sääolosuhteet ovat erilaiset eikä autopalveluvahinkoja satu juuri lainkaan. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 150)

2.4.1.3. Aaltoilu eli syklit

Aaltoilu eli syklit johtuvat usein markkinasykleistä tai aikaviipeistä, jotka johtuvat vakuutusmaksujen määrittämisen mekaniikasta. Markkinasyklit ovat yhteisiä kaikille vakuutusyhtiöille, kun taas aikaviipeet vaikuttavat vain yhteen yhtiöön. Syklien kesto on yleensä useita vuosia ja syklien seurauksena vakuutusyhtiöiden tulos vaihtelee vuosittain. Markkinasykleistä tärkein on kansantalouden suhdanteiden vaikutus vahinkomenoon, mutta myös muut yleiset suhdanteet, kuten ajokilometrien suhde liikennevahinkoihin aiheuttavat aaltoilua. Myös vakuutusalan omat markkinat aiheuttavat syklejä hyvien liiketulosten, niistä aiheutuvan kilpailun ja kilpailusta aiheutuvien huonompien liiketulosten vaikutuksesta. Vakuutusmaksujen määrittämisen mekaniikasta aiheutuvat aikaviipeet taas johtuvat siitä, että vakuutustoiminnan tulos nähdään aina jälkikäteen ja jos tuloksen seurauksena maksuja on syytä muuttaa, tämäkin voidaan tehdä vasta vakuutusmaksujen seuraavana maksupäivänä vakuutuskauden vaihtuessa. Aikaviipeet kerryttävät yhtiölle voittoa tai tappiota joka näkyy syklin korkeudessa tai pituudessa. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 154-157)

2.4.1.4 Trendit

Trendit muuttavat vakuutustapahtumien todennäköisyyttä pysyvästi pitkien aikavälien kuluessa. Esimerkiksi rakennustavan muuttuminen ja vahingontorjunnan kehittyminen vaikuttavat palovahinkojen todennäköisyyteen pienentävästi. Trendit vaikuttavat yhtä lailla kaikkiin vakuutusyhtiöihin ja niiden ennustaminen voi olla vakuutusyhtiöille haastavaa. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 157)

2.4.1.5 Moral hazard

Moral hazard eli moraalikato tarkoittaa ilmiötä, jossa vakuutuksenottaja ei vakuutuksen otettuaan enää pyri toimillaan vähentämään mahdollisesti sattuvan vahingon suuruutta. (Harrington & Niehaus, 2003, 183) Esimerkiksi, jos vakuutuksenottaja muistaa, että hän unohti lukita 10 kilometrin päässä sijaitsevan varastonsa, jossa hän säilyttää ajoneuvonsa kesärenkaita, vakuutuksenottaja punnitsee varaston lukitsemiseen kuluvaan aikaan sekä ylimääräisiä kuluja ja vakuutuksesta maksettavan korvauksen suuruutta, jos renkaat varastetaan, miettiessään lähteekö hän lukitsemaan varaston. Todennäköisempää on, että vakuutuksenottaja ei lähde lukitsemaan varastoa. Moral hazard johtuu siitä, että vakuutuksenottajan tekemistä ylimääräisistä vahingontorjuntatoimista aiheutuneet kustannukset tulevat kokonaan hänelle itselleen maksettavaksi ja vahingontorjuntatoimista rahallisesti hyötyy ainoastaan vakuutusyhtiö alemman korvausmenon muodossa. Tästä johtuen vakuutuksenottaja voi jättää tekemättä toimia, jotka voisivat estää vahingon aiheutumisen ja näin vakuutuksenottaja itse asiassa jopa lisää vahingon sattumisen todennäköisyyttä. (Harrington & Niehaus, 2003, 183)

2.4.1.6 Adverse selection

Adverse selection eli haitallinen valikoituminen liittyy vakuutusten hinnoitteluun ja vakuutettujen erilaisiin vahinkotiheyksiin. Adverse selection tarkoittaa, että jos vakuutuksenantaja ei erottele vakuutuksenottajiaan erilaisten vahinkotiheyksien mukaan hinnoittelun keinoin, vaan kaikki vakuutuksenottajat maksavat vakuutuksistaan samaa hintaa, vakuutus on suhteessa kalliimpi alhaisen vahinkotiheyden omaaville vakuutuksenottajille.

Tämän seurauksena, kun alhaisen vahinkotiheyden omaavat vakuutuksenottajat tiedostavat maksavansa vakuutuksesta liian korkeita vakuutusmaksuja, he irtisanovat vakuutuksensa, kun taas korkean vahinkotiheyden omaavat jäävät yhtiöön, koska he ovat saaneet vakuutuksensa sieltä halvalla vahinkojensa määrään nähden. Näin vakuutuksenantajan liiketoiminta muuttuu helposti kannattamattomaksi. (Harrington & Niehaus, 2003, 186-187)

Adverse selection ilmiönä muodostuu, koska vakuutusyhtiöille on liian kallista eritellä jokaisen vakuutuksenottajan vahinkotiheys ja muodostaa vakuutusmaksu vastaamaan tarkasti tätä vahinkotiheyttä. Tämän vuoksi vakuutusyhtiöt muodostavat vakuutusmaksut ja vakuutusehdot adverse selectionin mielessä pitäen. Jos jokaisen vakuutuksenottajan vakuutusmaksu vastaisi täydellisesti hänen vahinkotiheyttään, adverse selectionia ei tapahtuisi. Lisäksi, vaikka vakuutuksenottaja ei vaihtaisi vakuutusyhtiötä ilmiön vuoksi, hän hankkii itselleen alhaisemman vakuutusturvan kuin tilanteessa, jossa hänen vahinkotiheydensä olisi otettu tarkasti huomioon. (Harrington & Niehaus, 2003, 186-187)

2.4.2. Korvausvastuuriski

Korvausvastuuriskillä tarkoitetaan riskiä siitä, että vakuutustekniseen vastuovelkaan kuuluva korvausvastuu ei riitä kattamaan kaikkia korvauskuluja (www.sampo.com). Korvausvastuu muodostuu, kun vakuutustapahtuma sattuu meneillään olevan tilikauden aikana, mutta vahingosta tullaan maksamaan korvauksia myös seuraavien tilikausien aikana. Tällöin vakuutusyhtiön tulee varata vakuutustekniseen vastuovelkaan korvausvastuuseen varoja näitä tulevia korvauksia varten. Pienten vahinkojen osalta vakuutusyhtiön ei tarvitse laskea korvausvastuuta erikseen jokaiselle vahingolle, vaan se voi määrittää korvausvastuun tilastollisesti tunnettujen vahinkojen osalta. Suurten vahinkojen osalta korvausvastuun määrittäminen on hankalampaa, sillä tulevaa korvausmenoa on mahdotonta tietää etukäteen. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 176-177) Esimerkiksi liikennevahingossa pahasti loukkaantuneelle henkilölle voidaan maksaa eläkettä liikennevakuutuksesta, mutta henkilön elinikää ei voida etukäteen ennustaa. Kuitenkin korvausvastuuseen tulee varata kaikki henkilölle tulevaisuudessa maksettavat eläkkeet sinä tilivuonna, kun vakuutustapahtuma sattuu (Rantala & Pentikäinen, 2009, 176).

Korvausmäärän epävarmuuden lisäksi korvausvastuuriskin toteutumiseen vaikuttaa myös vakuutuskorvausten maksun ajoitus (www.sampo.com 2017). Vakuutusyhtiö ei välttämättä heti

vakuutustapahtuman satuttua saa tietoa sattuneesta vahinkotapahtumasta ja vahinkoilmoituksen saamisen jälkeen vahingon selvittäminen ja korvattavuuden ratkaiseminen voi viedä aikaa vakuutusyhtiössä. Näin korvauksia ei välttämättä saada maksettua sillä tilikaudella, jonka aikana vakuutustapahtuma on sattunut. Korvausvastuuriski on suurin uusissa vakuutuksissa, joissa vakuutusyhtiöllä ei ole vielä olemassa kattavia tilastoja korvausvastuun määrittämiseksi sekä vakuutuksissa, joissa vahinko ilmoitetaan vakuutusyhtiölle viiveellä tai vahingon selvittäminen vie aikaa yhtiössä. Tällainen vakuutus on esimerkiksi liikennevakuutus. (www.sampo.com 2017)

2.4.3. Katastrofiriski

Katastrofiriski on riski siitä, että tapahtuu suuri vahinkotapahtuma, jota ei riittävästi ole otettu huomioon vakuutusmaksu- ja korvausvastuuriskissä. Katastrofilla tarkoitetaan harvoin sattuvaa tapahtumaa, jonka seurauksena korvausmenot voivat nousta todella korkeiksi. (www.sampo.com 2017) Katastrofin aiheuttajana voi olla esimerkiksi hirmumyrsky, maanjäristys, öljyvuoto tai ympäristön pilaantuminen pitkänkin aikavälin kuluessa. Katastrofi voikin vaikuttaa vakuutusyhtiön jo selvitettyksi uskottuihin liiketuloksiin monenkin vuoden taakse, jos kyseessä on vasta itse vahinkotapahtumasta pitkän ajan päästä ilmenevä vahinko. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 158) Katastrofin toteutuessa seurauksena on usein sekä vahinko- että henkivakuutuksen korvausmenon kasvaminen, sillä esimerkiksi hirmumyrskyssä tuhoutuu paljon ihmisten omaisuutta, kuten taloja ja ajoneuvoja, mutta samalla myös ihmisille tulee vammoja.

3 VAKUUTUSRISKIEN HALLINTA

Tässä luvussa käydään läpi vakuutusriskien hallintakeinoja. Tämän jälkeen perehdytään erityisesti asiakas- ja riskinvalintaan vakuutusriskien hallintakeinona moottoriajoneuvovakuuttamisessa. Luvun lopussa käydään läpi lainsäädäntöä ja muita

viranomais määräyksiä, jotka liittyvät asiakas- ja riskinvalintaan ja jotka vakuutusyhtiön tulee huomioida asiakas- ja riskinvalintaa tehdessään.

3.1 Vakuutusriskien hallintakeinot

Vakuutusriskien hallintakeinot voidaan jakaa riskin välttämiseen tai pienentämiseen ja riskin seurausten siirtoon. Seuraavaksi käsiteltävistä hallintakeinoista vakuutusteknisen vastuuvelan huolellinen määrittely, vakuutusten hinnoittelu, vakuutusehtojen huolellinen määrittely sekä asiakas- ja riskinvalinta ovat keinoina vakuutusriskiä pienentäviä tai välttäviä, kun taas poolit ja jälleenvakuuttaminen siirtävät vakuutusriskin seurauksia. Usein samalla hallintakeinolla voidaan varautua useaan vakuutusriskiin kerralla, mutta tärkeää onnistuneelle vakuutusriskien hallinnalle on, että vakuutusyhtiö tuntee vakuutusriskit ja niiden toteutumisen seuraukset kunnolla ennen hallintakeinon valitsemista.

3.1.1 Poolit

Pooli on vakuutusyhtiöiden yhteenliittymä, jonka tarkoituksena on jakaa riskiä vakuutusyhtiöiden kesken. Poolit liittyvät yleensä hyvin suuriin ja katastrofialttiisiin riskeihin. (Pellikka, 2005, 445) Poolilla ei tarkoiteta vakuutuslaitosta, vaan se on sopimus, jonka avulla vakuutusyhtiöt jakavat tiettyihin vakuutuksiin liittyviä vastuuta. Pooli itsessään ei näin ollen vastaa sitoumuksista eikä sillä ole omaa varallisuutta. Poolit ovat vakuutuslajikohtaisia, esimerkkinä potilasvakuutuspooli. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 504-505)

Vakuutusyhtiöt voivat poolien avulla varautua myös suurvahinkoihin. Pooliin kuuluvat vastaavat suurvahingosta tietyn rajan ylittävältä osalta sovitun jakoperusteen mukaisesti. Jakoperusteena on useimmiten kyseisen vakuutuslajin maksutulon jakautuminen pooliin osallistuvien yhtiöiden kesken. Esimerkkinä suurvahinkopoolista voidaan mainita liikennevakuutuksen suurvahinkopooli. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 504-505)

Poolit vähentävät yhtiöiden jälleenvakuutustarvetta ja vaikuttavat näin ollen sen vakuutuslajin kustannuksiin, jonka poolista on kyse. Vakuutusyhtiöillä ei kuitenkaan ole mitään

velvollisuutta kuulua pooleihin, vaan niihin liittyminen on vapaaehtoista. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 505)

3.1.2 Vakuutusteknisen vastuuelan huolellinen määrittely

Vakuutusteknisen vastuuelan ja vielä erityisesti tasoitusmäärä huolellinen määrittely on yksi tärkeä vakuutusriskien hallintakeino. Vahinkovakuutusyhtiössä vakuutustekninen vastuuelka koostuu jo aiemmin luvussa 2 esitellyistä vakuutusmaksuvastuusta ja korvausvastuusta sekä nyt käsiteltävistä tasoitusvastuusta tai tasoitusmäärästä. Lisäksi vakuutusyhtiön tilinpäätöksessä vakuutustekniseen vastuuelkaan lasketaan vahinkovakuutusyhtiössä kuuluvaksi myös vahinkovakuutuksen yhteistakuuerä ja jälleenvakuuttajien osuudet sekä vakuutusmaksuvastuusta että korvausvastuusta. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 174-191)

Korvauskulut vaihtelevat vakuutusyhtiöissä vuosittain huomattavankin paljon satunnaisheilahtelun vuoksi ja näin ollen vakuutusyhtiön kokonaistulosta on vaikea saada selville vain yhtä vuotta tarkastelemalla. Jos kaikki korvauskulut merkittäisiin vakuutusyhtiön tilinpäätökseen suoraan, vakuutusyhtiön tulos heilahtelisi vuosittain suurestikin positiivisen tai negatiivisen puolelle. Tämän vuoksi vakuutusyhtiölaissa on määrätty tasoitusmäärän käytöstä osana korvausvastuuta. Tasoitusmäärä kirjanpidossa tasaa vahinkoyhtiön tulosta eikä vahinkosuhteen (korvauskulut jaettuna vakuutusmaksutuotoilla) vuosittainen heilahtelu ole niin suurta. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 178)

Tasoitusmäärää käytetään laskemalla liukuva keskiarvo esimerkiksi 10 vuoden vahinkosuhteista. Tilinpäätöstä tehdessä toteutunutta vahinkosuhdetta verrataan liukuvaan keskiarvoon ja jos tilikauden vahinkosuhte alittaa keskiarvon, erotusta vastaava tulos siirretään tasoitusmäärään. Vastaavasti, jos toteutunut vahinkosuhte ylittää keskiarvon, erotus puretaan tasoitusmäärästä. Näin vahinkovakuutusyhtiön tulos saadaan asettumaan vuosittain keskiarvon kanssa samalle tasolle. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 179)

Vahinkovakuutusyhtiön tulee määrittää laskuperusteet tasoitusmäärälle sekä tasoitusmäärän ylä- ja alarajalle. Tämän jälkeen Finanssivalvonta vahvistaa laskuperusteet. Tasoitusmäärän yläraja on tasoitusmäärän suuruus, jonka yhdessä jälleenvakuutuksen ja muiden riskinsiirtomenetelmien kanssa katsotaan olevan perustelua ylläpitää, jotta vakuutustoiminta jatkuu. Tasoitusmäärän alarajalla puolestaan tarkoitetaan vähimmäisvaatimusta, jolla

vakuutettujen edut saadaan turvattua. Vakuutusyhtiö määrittää ylä- ja alarajan väliin tavoitetason, jossa se pyrkii tasoitusmäärän pitämään. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 179-180)

Tasoitusmäärän huolellisen määrittelyn avulla varaudutaan korvausmenon satunnaisheilahtelun lisäksi myös huojuntaan, sillä liukuvaa keskiarvoa laskettaessa mukana on yleensä eri suuntiin poikkeavia huojuntoja. Tasoitusmäärä auttaa suojautumaan myös syklejä vastaan, sillä syklien edullisessa vaiheessa tasoitusmäärän kartuttaminen auttaa syklien epäedullisessa vaiheessa, kun tasoitusmäärää voidaan purkaa tappioiden peittämiseksi. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 150-157)

3.1.3 Hinnoittelu

Esimerkiksi moottoriajoneuvovakuuttamisessa vakuutusriskit yksittäisen asiakkaan kohdalla voivat liittyä muun muassa kuljettajan ikään ja tätä kautta kokemattomuuteen, vakuutuksenottajan asuinpaikkaan ja tästä riippuvaan liikenteen vilkkauteen, ajoneuvon ominaisuuksiin kuten tehokkuuteen, vakuutuksenottajan aiempaan vahinkohistoriaan ja ajoneuvon käyttötarkoitukseen. Vakuutusyhtiöt voivat ottaa tällaisia riskiä suurentavia ominaisuuksia huomioon liikenne- ja kaskovakuutuksen hinnoittelussa ja tällaisia riskejä omaavien vakuutusmaksut voivat olla korkeampia, jotta vakuutusmaksuilla saadaan katettua tulevat korvausmenot. Vakuutusmaksujen onnistuneella hinnoittelulla myös adverse selection ja moral hazard pysyvät vakuutusyhtiöillä hallinnassa. Vakuutusyhtiöt eivät kuitenkaan voi määrätä vakuutusmaksuja täysin mielivaltaisesti, vaan hinnoittelussa on huomioitava hyvä vakuutustapa. Seuraavassa kuvataan vakuutusmaksun muodostamista massavahinkovakuutusten, kuten liikenne- ja autovakuutusten näkökulmasta.

Vakuutusmaksun on tarkoitus kattaa vakuutuksen perusteella maksettavien korvausten lisäksi myös vakuutuksen sekä siitä maksettavien korvausten hoidosta aiheutuneet kulut. Lisäksi vakuutusmaksuun lisätään myös kustannus vakuutuksen vaatimasta vakavaraisuuspääomasta. Vakuutusmaksu voidaan jakaa edellä olevan mukaisesti kolmeen osaan; riskimaksuun, hoitokulukuormitukseen ja riskilisään. Lisäksi vakuutusmaksussa huomioidaan kyseisen vakuutuslajin markkinatilanne ja esimerkiksi vahinkovakuutuksissa vakuutusmaksuvero. Kuitenkin varsinkin pitkäkestoisissa vakuutuksissa vakuutusyhtiön ei ole mahdollista kattaa kaikkia kuluja vakuutusmaksuilla, sillä muuten vakuutusmaksut nousisivat liian korkeiksi.

Tämän vuoksi vakuutusyhtiöt ottavat hinnoittelussa huomioon myös sijoitustoiminnasta saatavat tuotot. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 220-221)

Vakuutusyhtiö muodostaa vakuutusmaksun riskimaksun yleensä kolmivaiheisesti. Näitä vaihteita ovat riskianalyysi, tariffimallin valinta ja tariffien numeerinen määrittäminen. Riskianalyysissä vakuutusyhtiö analysoi riskikohteet löytääkseen tekijät, jotka ovat merkittävimpiä riskin suuruuden kannalta. Tällaisia tekijöitä ovat moottoriajoneuvovakuuttamisessa esimerkiksi kuljettajan kokemattomuus ja asuinpaikka. Riskianalyysivaiheessa vakuutusyhtiö jakaa vakuutuskannan ryhmiin niin, että jokaisessa ryhmässä on suurin piirtein samanlaisia riskejä. Kun vakuutuskanta on jaettu ryhmiin, vakuutusyhtiö määrittelee jokaiselle ryhmälle oman tariffin, jossa otetaan huomioon ryhmän riskitekijät. Tässä vaiheessa vakuutusyhtiön tulee huomioida hyvän vakuutustavan syrjimättömyysperusteet sekä se, miten helppo kyseisiä riskitekijöitä on selvittää käytännössä. Esimerkiksi kuljettajan iän käyttäminen tariffitekijänä on haasteellista, sillä ajoneuvoa saattaa kuljettaa joku toinen henkilö samasta taloudesta. Riskianalyysin ja tariffimallin valinnan jälkeen vakuutusyhtiö määrittää lopullisen vakuutusmaksun tilastojen ja muun kokemuksen perusteella. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 222-224)

Vakuutusyhtiö ottaa tariffissa riskimaksun lisäksi huomioon myös hoitokulukuormituksen ja riskilisän. Hoitokulukuormituksen osalta vakuutusyhtiö huomioi vakuutuslajeittain paljonko uuden vakuutuksen voimaan saattaminen maksaa, paljonko vakuutuksen normaali hoito kustantaa, miten paljon kuluja korvauskäsittelystä aiheutuu sekä minkä suuruisia muuttuvia kustannuksia esimerkiksi kyseisen lajin vaatima työmäärä aiheuttaa vakuutusyhtiölle. Myös vakuutusyhtiön yleiskustannukset, joihin luetaan muun muassa johdon ja yleisilmoittelun kustannukset vakuutusyhtiö jakaa kuormittamaan eri vakuutuslajeja. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 224-225)

Vakuutusliikkeen tuloksen vuosittaisen heilahtelun, esimerkiksi satunnaisheilahtelun tai huojunnan vuoksi vakuutusyhtiöillä on käytössään riskilisä, joka lisätään vakuutusmaksuun. Riskilisän avulla vakuutusyhtiöt pitävät yllä vakavaraisuuspääomaa sekä tasoitusmäärää. Ylläpidoksi oman pääoman osalta katsotaan myös voitonjako yhtiön omistajille, osakkeenomistajille tai keskinäisessä vakuutusyhtiössä vakuutuksenottajille. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 226)

Vakuutuslajeissa, joissa vahinkomeno muodostuu suhteellisen pienistä, mutta lukuisista vahingoista, vakuutusyhtiön on jo melko lyhyen ajan perusteella mahdollista muodostaa kuva

vahingonvaarasta. Tällaisissa vakuutuslajeissa vakuutusyhtiö voi sitoa vakuutusmaksun vakuutuksen omaan tilastoon. Näin vakuutusmaksu liikuu ylös ja alas vahinkotiheyden mukaan. Tällaista liukutariffia käytetään esimerkiksi suurten työnantajien tapaturmavakuutuksissa mutta myös liikenne- ja autovakuutuksessa bonusjärjestelmän muodossa. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 227) Bonusjärjestelmässä vakuutuksenottaja sijoitetaan bonusluokkataulukkaan tai vastaavaan järjestelmään, josta näkyy miten vahingot ja vastaavasti vahingottomat vuodet vaikuttavat vakuutusmaksuun (Rantala & Pentikäinen, 2009, 374). Liikennevakuutuksen osalta bonusjärjestelmä on lakisääteinen yksityisillä henkilöillä, mutta vapaaehtoisen autovakuutuksen osalta vakuutusyhtiö voi itse määrittää käyttääkö bonusjärjestelmää. Vapaaehtoisessa autovakuutuksessa mahdollista on esimerkiksi, että vain osa vakuutusturvista on bonuksellisia. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 374-432) Bonusjärjestelmän avulla vakuutusyhtiö voi pienentää moral hazardin toteutumista, sillä vakuutuksenottajat toimivat huolellisemmin, kun he tietävät, että korvattu vahinko näkyy heidän vakuutusmaksuissaan korotuksena.

Osassa vakuutuslajeista vakuutusmaksuun liittyy olennaisesti myös omavastuu. Omavastuun avulla vakuutusyhtiö voi siirtää pienimmät vahingot kokonaan vakuutuksenottajan kannettaviksi tai isompien vahinkojen osalta vakuutusyhtiö korvaa vahingon vain omavastuun ylimenevältä osalta. Omavastuun etuna on, että vakuutusyhtiöltä säästyy vahinkojen selvittelykuluja pienimpien vahinkojen ollessa vakuutuksenottajan itsensä vastuulla. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 83) Näin esimerkiksi vapaaehtoisessa autovakuutuksessa, jossa pieniä vahinkoja sattuu lukumääräisesti hyvin paljon vakuutusyhtiö säästää selvittelykuluissa huomattavasti, jolloin myös vakuutusmaksut saadaan asetettua alemmalle tasolle kuin ilman omavastuuta. Omavastuut auttavat vakuutusyhtiötä suojautumaan vakuutuksenottajien moral hazardilta, kun vakuutuksenottajat toimivat huolellisemmin, jotta vahinkoa ei sattuisi ja toisaalta vahingon satuttua pyrkivät rajaamaan vahinkoa. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 218-219)

Vakuutusyhtiöillä on käytössään erilaisia omavastuutyyppejä. Tavallisin on euromääräinen vähimmäisraja, joka tarkoittaa, että vakuutuskorvausta ei makseta ollenkaan, jos vahingon määrä jää alle tietyn omavastuumäärän, esimerkiksi 200 euroa. Korvauksen ylittäessä tämän alarajan vakuutusyhtiö maksaa korvauksen kyseisellä omavastuulla vähennettynä. Esimerkiksi vapaaehtoisessa autovakuutuksessa on yleensä käytössä euromääräinen vähimmäisraja. Suhteellisessa omavastuussa omavastuu ulottuu myös euromääräisen omavastuun ylittävään osaan niin, että vakuutuksenottajan vastuulle jää esimerkiksi sovittu prosenttiosuus vahingon

kustannuksista. Ehdollisen omavastuun tapauksessa korvausta ei makseta, jos se jää omavastuurajan alle, mutta se maksetaan kokonaisuudessaan, jos korvaus ylittää omavastuurajan. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 219)

3.1.4 Vakuutusehtojen huolellinen määrittely

Vakuutusehdot ovat osa vakuutussopimusta, jonka asiakas ja vakuutusyhtiö solmivat. Vakuutusehtojen määrittelystä vastaa vakuutusyhtiö ja ehtojen avulla yhtiö pyrkii määrittelemään mitä riskejä varten vakuutus on voimassa ja millä ehdoilla vakuutuksesta maksetaan korvauksia. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 264) Vakuutusehdoissa on yksityiskohtaisesti kerrottu vakuutuksen sisältö sekä vakuutusyhtiön ja vakuutetun oikeudet ja velvollisuudet (Pellikka, 2005, 76). Vakuutusehdoissa on mukana myös suojeluohjeet. Vapaaehtoisten vakuutusten osalta vakuutusyhtiöillä on vapaus määrittää vakuutusehdot, lakisääteisten vakuutusten osalta ehdot määräytyvät hyvin pitkälti lain mukaan. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 264-265) Esimerkiksi liikennevakuutuksessa liikennevakuutuslaki toimii ehtojen pohjana eikä vakuutusyhtiöillä ole suurta mahdollisuutta vaikuttaa ehtojen sisältöön. Myös vakuutussopimuslaissa on määräyksiä sen suhteen, millaisiksi vakuutusyhtiö voi ehdot muokata erityisesti sen suhteen, että kuluttajan asemaa ei heikennetä ehdoilla. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 265) Vapaaehtoisissa vakuutuksissa vakuutusyhtiöt käyttävät paljon laatimiaan vakioehtoja, mutta myös erityisehtojen soveltaminen on mahdollista, jos vakuutettavan kohteen riski niin vakuutusyhtiön mielestä vaatii. Erityisehdot ovat vakioehtoja tarkempia ja niissä voidaan määrittää turvan sisällön lisäksi vakuutusyhtiön vastuun rajoituksia, erityisiä omavastuita ja erillisiä suojeluohjeita. (Pellikka, 2005, 76)

Vakuutusehtoihin tulee sisältyä tietyt vakio-osat vakuutussopimuksen syntymiseksi. Näitä osia ovat lajiosa, suojeluohjeet, korvaussäännöt ja yleiset sopimusehdot. Näistä yleiset sopimusehdot perustuvat pitkälti vakuutussopimuslakiin. Sen sijaan lajiosa, suojeluohjeet ja korvaussäännöt ovat osia, joihin vakuutusyhtiö voi itse varsinkin vapaaehtoisten vakuutusten osalta vaikuttaa. Lajiosassa määritetään kenen tai minkä hyväksi ja missä vakuutus on voimassa, mitä vakuutuksen kohteena on ja mitä vakuutuksesta korvataan tai ei korvata. (Pellikka, 2005, 109) Lajiosassa vakuutusyhtiö voi rajata tiettyjä riskejä pois vakuutuksen piiristä liittyen joko vakuutuksen kohteeseen, sijaintiin tai vahinkotyyppiin. Lajiosassa voidaan

esimerkiksi määrätä, että vapaaehtoisesta autovakuutuksesta korvataan vain ajoneuvon esinevahingot ja esimerkiksi varallisuusvahingot jäävät korvauspiirin ulkopuolelle.

Korvaussäännöissä vakuutusyhtiö voi määrittellä ne perusteet, joiden mukaan korvaus maksetaan. Korvaussäännöissä voi olla korvauksen arviointiperusteita, ikävähennyksiä, omavastuita sekä korvaamisvaihtoehtoja koskevia sääntöjä. (Pellikka, 2005, 109) Korvaussääntöjen perusteella yhtiö voi määrittää korvauksen mahdollisimman oikeaksi ja välttää liian suurien korvausten maksamiselta. Toisaalta korvaussääntöjen avulla myös vakuutettu näkee mihin hänelle maksettu korvaus perustuu.

Suojeluohjeet ovat määräyksiä menettelytavoista, laitteista tai muista järjestelyistä ja niiden tarkoituksena on estää tai rajoittaa vahingon syntymistä. Suojeluohjeissa voidaan määrätä myös tietystä kelpoisuudesta, joka vakuutuksen kohteen käyttäjän tai siitä huolehtivan tulee täyttää. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 277) Esimerkiksi LähiTapiolan vapaaehtoisesta autovakuutuksen suojeluohjeissa määrätään, että ajoneuvon kuljettajalla tulee olla ajokortti, joka oikeuttaa kuljettamaan kyseistä ajoneuvoluokkaa. Suojeluohjeissa määrätään myös, että ajoneuvon täytyy olla ajoneuvolain määräysten mukaisessa kunnossa, ajoneuvon käyttäminen tiellä tulee olla sallittua ja ajoneuvon tulee olla katsastettu. Lisäksi suojeluohjeissa on useita määräyksiä paloturvallisuuden suhteen ja lopuksi suojeluohjeissa käydään läpi ohjeita sattuneen tai uhkaavan vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi. Näissä ohjeissa kerrotaan esimerkiksi vakuutuksenottajan velvollisuudesta selvittää vahingon aiheuttaja. (LähiTapiola, 2005, 25-27) Vakuutusyhtiön tulee korvata pelastamisvelvollisuuden täyttämiseksi aiheutuneet kohtuulliset kustannukset pelastamisvelvollisuuden täyttäjälle huolimatta siitä, ylittyykö vakuutusmäärä (Rantala & Pentikäinen, 2009, 279).

Vakuutusyhtiöiden tulee määrittää suojeluohjeet niin selkeiksi, että vakuutetulle on täysin selvää, miten hänen tulee menetellä. Vakuutusyhtiö ei voi velvoittaa vakuutettua noudattamaan täysin yleisluonteista ohjetta. Suojeluohjeiden noudattaminen on pakollista ja suojeluohjeiden tahallaan tai vähäistä suuremmasta huolimattomuudesta noudattamatta jättämisestä seuraa, että vakuutusyhtiö voi alentaa tai evätä kokonaan korvauksen, jota vakuutettu on hakenut. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 277-278) Vakuutettuun samaistetaan henkilöt, jotka yhdessä omistavat vakuutetun omaisuuden hänen kanssaan ja jotka käyttävät kyseistä omaisuutta (Rantala & Pentikäinen, 2009, 442).

Vakuutusehdoissa olevien korvausrajoitusten ja suojeluohjeiden sisältäessä saman määräyksen kyseisen määräyksen katsotaan olevan yksinomaan suojeluohje (Rantala & Pentikäinen, 2009,

278). Tällä tavoin pyritään suojaamaan vakuutuksenottajaa tai vakuutettua, sillä suojeleuhjeen noudattamatta jättämisen seuraukset ovat usein pienemmät kuin rajoitusehdon määräämä rajoitus. Vakuutusehtojen huolellisella määrittelyllä vakuutusyhtiö voi pienentää tai välttää moral hazardia ja adverse selectionia.

3.1.5 Jälleenvakuuttaminen

Tavallisesti vakuutustoiminnassa pätee suurten lukujen laki eli tarkasteltavassa vakuutuslajissa tapahtuneiden vahinkojen määrä ja suuruus tasoittuvat, kun vakuutuslajia tutkitaan usealta vuodelta. Se kuinka suurta vahinkojen määrän ja suuruuden heilahtelu lopulta on, riippuu vakuutuskannan koosta; mitä suurempi kanta on, sitä pienempää on heilahtelu. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 57) Kuitenkin joissain vakuutuslajeissa vakuutuskohteet voivat olla keskenään hyvin erilaisia riskin suuruuden sekä laadun osalta. Näissä tapauksissa suurten lukujen laki ei toteudu eikä tällaisten kohteiden vakuuttaminen ole vakuutusyhtiölle yksinään kannattavaa. Jälleenvakuuttamisen avulla vakuutusyhtiö voi kuitenkin ottaa vastuulleen tällaisia huomattavankin suurten vakuutusarvojen vakuutuskohteita. (Pellikka, 2005, 443) Jälleenvakuutuksessa ensivakuuttaja jakaa riskiä ja vastuuta toisille vakuutusyhtiöille tai ammattimaisille jälleenvakuutusyhtiöille eli jälleenvakuuttajille vakuuttamalla kyseisissä yhtiöissä sen osan vakuutusliikkeestä, jota se ei pysty tai halua itse kantaa (Rantala & Pentikäinen, 2009, 493). Näin vakuutusyhtiö ei ole yksinään vastuussa vakuutuskohteesta. Jälleenvakuuttamisessa vakuutusyhtiön ja vakuutuksenottajan välinen sopimus ei muutu, vaan säilyy ennallaan. Sen sijaan jälleenvakuutus mahdollistaa vakuutusyhtiölle sellaisten kohteiden vakuuttamisen, joille tapahtunut vahinko voisi vaarantaa vakuutusyhtiön vakavaraisuuden, jos vakuutusyhtiö olisi yksin vastuussa kohteesta. (Pellikka, 2005, 443) Suurten riskien tapauksessa vastuu voidaan jakaa satojen vakuutuslaitosten kannettavaksi ja jälleenvakuutusverkosto voi käsittää koko maapallon (Rantala & Pentikäinen, 2009, 32)

Jälleenvakuutustoiminta toimii niin, että ensivakuuttaja siirtää jälleenvakuuttajalle jokaisesta riskistä ensivakuuttajan omavastuun ylittävän osan. Näin ensivakuuttajan omalla vastuulla oleva osa on homogeenisempi yhtiön muiden vastuiden kanssa. Jälleenvakuutuksesta on olemassa eri muotoja ja ne eroavat toisistaan sen suhteen, miten vastuu jaetaan ensi- ja jälleenvakuuttajan kesken. Ensinnäkin jälleenvakuutus voidaan jakaa suhteelliseen ja ei-suhteelliseen jälleenvakuutukseen. Suhteellisessa eli proportionaalisessa jälleenvakuutuksessa

jokainen jälleenvakuutettava kohde jaetaan vakuutusmäärän mukaan ensivakuuttajan ja jälleenvakuuttajan kesken. Näin ollen jokaisen kohteen suurin mahdollinen vahinko eli EML (Estimated Maximum Loss) tulee arvioida. Ei-suhteellisessa eli nonproportinaalisessa jälleenvakuutuksessa jako tapahtuu vahingon määrän perusteella niin, että tietyn omavastuun ylittävä osuus jokaisesta vahingosta on jälleenvakuuttajan vastuulla. (Pellikka, 2005, 444) Toiseksi ei-suhteellisesta jälleenvakuutuksesta on olemassa monia eri muotoja.

SL-jälleenvakuutus (Stop Loss) on ei-suhteellisen jälleenvakuutuksen muoto ja siinä ensivakuuttajan ja jälleenvakuuttajan vastuut perustuvat jälleenvakuutettavan liikkeen kokonaistulokseen. SL- jälleenvakuutuksessa vakuutetaan tietyn ajanjakson vahinkojen yhteismäärää. Yhteismäärä voidaan laskea ensivakuuttajan koko liikkeestä tai vain tietystä vakuutuslajista. Jälleenvakuuttajan vastuulle kuuluu kokonaistuloksesta tietty prosenttiosuus, kuitenkin jälleenvakuuttajan vastuulla on usein myös yläraja. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 497-502). Ei-suhteellista jälleenvakuuttamista edustaa myös XL-jälleenvakuutus (Excess of Loss). XL-jälleenvakuutuksessa vastuu jaetaan vahinkomäärän perusteella niin, että ensivakuuttaja maksaa vahingosta omavastuuosuuden ja jälleenvakuuttaja loput, jollei jälleenvakuuttajan vastuulle ole asetettu ylärajaa. XL-jälleenvakuutus voi olla joko vahinkotapahtumapohjaista, eli saman vahingon aiheuttajan aiheuttamat vahingot yhdistetään ja vastuu jaetaan tästä muodostuvasta yhteismäärästä tai riskipohjaista, jolloin ensivakuuttaja maksaa omavastuun jokaisesta yksittäisestä riskikohteesta erikseen. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 501)

Sen lisäksi, että jälleenvakuutus voi muunnella sen suhteen, miten vastuu jakautuu ensi- ja jälleenvakuuttajan kesken, muuntelua on myös siinä, onko jälleenvakuutus pakollista, valinnaista tai valinnais-pakollista vakuutusyhtiölle. Pakollisen jälleenvakuutuksen tapauksessa kaikki jälleenvakuutussopimuksessa määritellyt riskit ovat automaattisesti jälleenvakuutettuja eikä ensivakuuttajan tarvitse erikseen ilmoittaa niistä jälleenvakuuttajalle. Jälleenvakuuttajalla ei myöskään ole oikeutta kieltäytyä jälleenvakuuttamasta jotain riskiä, jos se on määritelty jälleenvakuutussopimuksessa kuuluvaksi jälleenvakuutuksen piiriin. Valinnaisessa jälleenvakuuttamisessa ensivakuuttaja puolestaan voi valita, mitkä riskit se haluaa jälleenvakuuttaa. Samoin jälleenvakuuttajalla on vapaus valita, mitkä riskit se suostuu vakuuttamaan. Valinnais-pakollisessa jälleenvakuutuksessa kyse on siitä, että ensivakuuttajalla on vapaus harkita, mitkä riskit se haluaa jälleenvakuuttaa, mutta jälleenvakuuttajalla ei ole samaa vapautta, vaan sen tulee hyväksyä kaikki riskit, jotka ensivakuuttaja haluaa jälleenvakuuttaa. (Rantala & Pentikäinen, 2009, 497)

Jälleenvakuuttamisen liittyy myös rinnakkaisvakuutus. Rinnakkaisvakuutuksen tarkoituksena on jälleenvakuutuksen tapaan parantaa vakuutuskannan homogeenisuutta vakuutusyhtiössä. Rinnakkaisvakuutus eroaa varsinaisesta jälleenvakuutuksesta siinä, että rinnakkaisvakuutuksessa useat vakuutusyhtiöt vakuuttavat vakuutuskohteen rinnan eli jokainen rinnakkaisvakuutusyhtiö on ensivakuuttaja. Kuitenkin yksi vakuutusyhtiöistä on niin kutsuttu johtava yhtiö, joka tekee vakuutus sopimuksen vakuutuksenottajan kanssa. Johtava yhtiö myös pitää yllä asiakassuhdetta vakuutuksenottajan kanssa. Jokainen yhtiö kuitenkin vastaa vakuutuskohteesta vain vakuutus sopimuksessa määritellyn osuutensa perusteella. Rinnakkaisvakuutusta käytetään yleensä silloin, kun yksi vakuutusyhtiö ei edes jälleenvakuutuksen avulla kykene vakuuttamaan vakuutuskohtetta riskin suuruuden vuoksi. (Pellikka, 2005, 444-445) Rinnakkaisvakuutuksen ongelmana on jälleenvakuuttajille syntyvät kumuulit, sillä jälleenvakuuttajat voivat saada rinnakkaisvakuutuksen vuoksi samaa riskiä monen jälleenvakuuttajan kautta (Rantala & Pentikäinen, 2009, 504).

3.1.6 Asiakas- ja riskinvalinta

Omaisuu den vakuuttaminen liikennevakuutusta lukuun ottamatta on vapaaehtoista vakuutustoimintaa ja perustuu sopimukseen. Näin ollen sekä vakuutusyhtiöllä että asiakkaalla on oikeus valita sopimuskumppaninsa, eikä esimerkiksi vakuutusyhtiöllä ole velvollisuutta tehdä vakuutus sopimusta jokaisen vakuutusta hakevan asiakkaan kanssa. Kuitenkin vakuutusyhtiöiden liiketoiminta perustuu vakuutusten myymiseen ja vakuutus alalla vallitsee kilpailu, joten vakuutusyhtiöt miettivät hyvin tarkkaan ennen kuin päätyvät epäämään vakuutushakemuksen. (Pellikka, 2005, 49) Onnistuneella asiakas- ja riskinvalinnalla vakuutusyhtiö voi pienentää tai välttää muun muassa adverse selectionia.

Yksi vakuutusyhtiöiden yleisimmistä vakuutuksen epäysperusteista on vakuutettavan riskin suuruus. Vakuutusyhtiöt arvioivat jokaisen riskin kohdalla onko riskin vakuuttaminen yhtiölle liiketaloudellisesti kannattavaa ja päivittäin vakuutusyhtiöille tulee vastaan riskejä, jotka ovat liian suuria vakuutettaviksi. Vakuutusyhtiö ottaa riskin suuruutta arvioidessaan huomioon asiakkaan vahinkokehityksen. Jos asiakkaalla on ollut paljon esimerkiksi vapaaehtoisen autovakuutukseen liittyviä vahinkoja, vakuutusyhtiö voi evätä asiakkaan vakuutushakemuksen, koska todennäköisyys uusien vahinkojen sattumiselle on suuri. (Pellikka, 2005, 49-52)

Myös asiakkaalla olevat velat vakuutusyhtiölle on yleinen epäysperuste. Asiakkaalta on voinut jäädä maksamatta vakuutusmaksuja tai asiakkaalle on kertynyt velkaa vakuutusyhtiölle esimerkiksi maksamattomien vuokrien muodossa. Asiakkaan velat osoittavat vakuutusyhtiölle, että asiakas on jättänyt sopimusvelvoitteen täyttämättä eikä yhtiö näin ollen halua muodostaa uutta sopimusta asiakkaan kanssa vakuutussopimuksen muodossa. Asiakkaan velkoihin perustuva epäysperuste yleensä poistuu, kun asiakas maksaa velkansa takaisin ja näin vakuutussopimus voidaan saattaa voimaan. (Pellikka, 2005, 49-50)

Vakuutusyhtiö ei voi tehdä asiakasvalintaa asiakkaan velkaan perustuen, jos kyseessä on vakuutusta hakevan henkilön perheenjäsenen velka vakuutusyhtiölle. Velkaa tulee siis olla nimenomaisesti sen henkilön, joka vakuutusta hakee. Kuitenkin kotivakuutuksen tapauksessa puolisoista toisen jättäessä maksamatta nimissään olevan kotivakuutuksen vakuutusmaksut, uusi kotivakuutus voidaan evätä myös toiselta puolisoilta. Velkaa tarkasteltaessa ei oteta huomioon onko velka kertynyt lakisääteisestä vai vapaaehtoisesta vakuutuksesta, vaan esimerkiksi vapaaehtoista autovakuutusta koskeva vakuutushakemus voidaan evätä, jos vakuutusta hakeva on jättänyt lakisääteisen liikennevakuutuksen maksut maksamatta. Kuitenkin lakisääteinen vakuutus tulee myöntää asiakkaalle velasta huolimatta. Näissä tapauksissa vakuutusyhtiö voi määrätä vakuutukseen käteismaksuehdon, jolla se varmistuu, että vakuutuksenottaja maksaa kyseessä olevan vakuutuksen vakuutusmaksun. (Pellikka, 2005, 50)

Vakuutusyhtiö voi edellyttää käteismaksuehtoa myös sellaisissa tapauksissa, kun vakuutusta hakevalla asiakkaalla on luottotietorekisterissä oleva maksuhäiriömerkintä. Kyseinen maksuhäiriömerkintä ei kuitenkaan yleensä ole peruste vakuutuksen epäämiselle, jollei vakuutusyhtiö voi merkinnän perusteella objektiivisesti olettaa, että asiakas ei tule tulevaisuudessa maksamaan vakuutusmaksujaan. Yleensä tällaisissa tilanteissa vakuutusyhtiö käy asiakkaan kanssa läpi vakuutuksen myöntämisen edellytykset. (Pellikka, 2005, 50)

Jos asiakas on konkurssissa tai konkurssimenettely on vireillä, vakuutusyhtiö ei myönnä asiakkaalle uusia vakuutuksia ennen vanhojen vakuutusmaksujen maksamista. Sama koskee myös velkajärjestelyssä tai yrityssaneerauksessa olevaa asiakasta. Tämä johtuu siitä, että yleensä konkurssiin asetetulla on ollut maksuvaikeuksia ja hänen velkansa ylittävät varat. Vakuutusyhtiöllä on siis syytä olettaa, ettei asiakkaalla ole varaa maksaa uuden vakuutuksen vakuutusmaksuja. Vakuutusyhtiö voi kuitenkin myöntää uusia vakuutuksia konkurssipesälle. Konkurssin rautessa varojen puutteessa vakuutusyhtiö voi yleensä myöntää uusia vakuutuksia asiakkaalle, jos asiakkaalla ei ole velkoja vakuutusyhtiölle. (Pellikka, 2005, 51)

Asiakkaan vakuutusyhtiölle olevien velkojen tapauksessa huomioitavaa on, että vakuutusyhtiön vakuutusmaksusaatavat vanhenevat kolmessa vuodessa niiden eräpäivästä laskien. Tämä ei kuitenkaan päde, jos vakuutusyhtiö on tuon kolmen vuoden aikana perinyt saatavaansa. Vakuutusyhtiön haettua saamistaan laillisesti, vanhentumisaika on viisi vuotta. Kuitenkin vakuutusyhtiö voi vedota vakuutusmaksujen maksamattomuuteen vakuutusta evätessään, vaikka vanhentumisaika olisi jo kulunut loppuun. Tämä on sallittua, sillä asiakas on toiminnallaan osoittanut, ettei ole hyvä sopimuskumppani vakuutusyhtiölle jättämällä vakuutusmaksut maksamatta ja aiheuttamalla suuret perintäkulut vakuutusyhtiölle. Vanhentuneisiin vakuutusmaksusaataviin ei kuitenkaan ole hyvän tavan mukaista vedota, jos kyse on vain yksittäisestä vakuutusmaksusaatavasta. (Pellikka, 2005, 52)

Vakuutusyhtiö voi tehdä asiakas- ja riskinvalintaa myös väärinkäytösrekisteristä saamiensa tietojen perusteella. Väärinkäytösrekisteri perustuu vakuutusyhtiöiden tekemiin ilmoituksiin asiakkaista, jotka on tuomittu rikoksista vakuutuslaitoksia vastaan. Vakuutusyhtiöt voivat ilmoittaa rekisteriin myös asiakkaista, joista yhtiö on tehnyt rikosilmoituksen tai tutkintapyyntöä poliisille. Jos vakuutushakemuksen epääminen perustuu väärinkäytösrekisterin tietoihin, asiakkaalle tulee ilmoittaa, että epäspäätöstä tehdessä on käytetty väärinkäytösrekisterin tietoja ja mistä tiedot on saatu. (Pellikka, 2005, 52) Väärinkäytösrekisterissä voi olla tietoja esimerkiksi asiakkaiden tekemistä petoksista tai petosepäilyistä.

Asiakas- ja riskinvalintaan liittyen jokaisella vakuutusyhtiöllä on vastuunvalintaperiaatteet, joiden avulla yhtiö määrittelee millaisia riskejä ja millaisilla ehdoilla vakuutusyhtiö haluaa vakuuttaa. Vastuunvalintaperiaatteet liittyvät siis joko vakuutettaviin riskeihin tai asiakkaisiin nimenomaan vapaaehtoisissa vakuutuksissa. Vakuutusyhtiöt voivat tehdä asiakas- tai riskinvalintaa perustellusti aiemmin mainittujen syiden lisäksi esimerkiksi, jos asiakas on antanut tahallaan vääriä tietoja vakuutusyhtiölle vakuutus sopimusta tehtäessä. Asiakasvalinta ei saa liittyä esimerkiksi uskontoon, sukupuoleen, vammaisuuteen, ikään tai seksuaaliseen suuntautumiseen. (Vakuutusyhtiöiden keskusliitto, 2002, 1-2)

3.2 Asiakas- ja riskinvalinta moottoriajoneuvovakuuttamisessa

Liikennevakuutuksessa ja vapaaehtoisessa autovakuutuksessa vakuutusyhtiö ottaa useita asioita huomioon arvioidessaan asiakasta ja vakuutettavan riskin suuruutta. Jokaisella

vakuutusyhtiöllä on omat vastuunvalintaperiaatteensa eivätkä kaikki yhtiöt näin huomioi täysin samoja asioita asiakas- ja riskinvalintaa tehdessään. Mahdollisia asiakas- ja riskinvalinnassa huomioitavia asioita on monia.

Vakuutuksenottajan ikä vaikuttaa siihen kuinka kokenut kuljettaja vakuutuksenottaja on (www.fine.fi 2017). Yleisesti ajateltuna mitä vanhempi kuljettaja on, sitä enemmän hänellä on kokemusta ajoneuvon kuljettamisesta ja sitä parempi kuljettaja hän myös on. Kuitenkin vanhuksilla havainnointi- ja reagointikyky ei välttämättä ole yhtä hyvä kuin nuoremmilla kuljettajilla. Iän huomioiminen asiakas- ja riskinvalinnassa edellyttää sitä, että ajoneuvoa tosiasiaassa kuljettaa vakuutuksenottaja. Jos ajoneuvo on pääasiallisesti käytössä jollain muulla henkilöllä kuin vakuutuksenottajalla, vakuutuksenottajan iän käyttäminen asiakas- ja riskinvalinnassa ei ole kovin perusteltua.

Iän lisäksi myös vakuutuksenottajan vahinkohistoria on oleellinen tieto vakuutusyhtiölle asiakas- ja riskinvalinnassa (www.fine.fi 2017). Vahinkohistoria kertoo osaltaan vakuutuksenottajan ajotaidoista ja vakuutusyhtiö voi vahinkohistorian perusteella päätellä myös asiakkaan tulevien vahinkojen määrää. Vahinkohistoriasta vakuutusyhtiö voi nähdä vakuutuksenottajan vahinkojen tyyppin ja tehdä johtopäätöksiä esimerkiksi siitä, ovatko vahingot johtuneet asiakkaan ajotaidosta vai enemmänkin vakuutettavan ajoneuvon kunnosta, kuten usein on autopalveluvahinkojen kohdalla.

Paikkakunta, jolla ajoneuvoa pääasiallisesti käytetään, kertoo vakuutusyhtiölle siitä, kuinka vilkkaassa liikenteessä ajoneuvoa käytetään (www.fine.fi 2017). Vilkkaassa liikenteessä vahinkotilanteita syntyy usein helpommin, sillä ajoneuvoja ja eritasoisia kuljettajia on paljon. Esimerkiksi parkkipaikoilla voi olla täydempää kuin pienemmän asutuksen alueilla ja tämän seurauksena ahtaissa väleissä vahinkoja voi sattua enemmän. Vilkasliikenteisillä alueilla huomiota täytyy myös kiinnittää useampiin asioihin kerrallaan, jolloin joku asia voi jäädä vähemmälle huomiolle ja tästä voi seurata vahinkotapahtuma.

Ajoneuvon käyttötarkoitus on tärkeä tieto vakuutusyhtiölle (www.fine.fi 2017), sillä yleensä ammattiajossa käytössä olevaa ajoneuvoa käytetään paljon enemmän kuin yksityisessä käytössä olevaa ajoneuvoa. Esimerkiksi ajoneuvoyhdistelmää usein käytetään myös useilla eri paikkakunnilla, jolloin ajoneuvo altistuu erilaisille liikenteen vilkkauksille. Ajoneuvon käyttötarkoituksesta vakuutusyhtiö voi myös päätellä kuljettajien lukumäärän. Esimerkiksi ajoneuvoja vuokraavan yhtiön ajoneuvoilla voi vaihtua kuljettaja jopa päivittäin ja kuljettajien ajotaito voi poiketa toisistaan paljonkin.

Ajoneuvon tiedot antavat tärkeää informaatiota vakuutusyhtiölle (www.fine.fi 2017). Muun muassa ajoneuvoluokka, ajoneuvon malli, ikä, merkki, arvo, moottorin tehokkuus ja sylinteritilavuus voivat olla hinnoitteluun ja asiakas- ja riskinvalintaan vaikuttavia tekijöitä (Salo, 2017, 4) Kyseiset tekijät vaikuttavat siihen, miten kallista ajoneuvon korjaaminen tai lunastaminen on. Ammattiajossa käytettävien ajoneuvoyhdistelmien arvo on suurempi ja niiden korjaaminen on usein kalliimpaa kuin tavallisten henkilöautojen. Harvinaisiin malleihin voi myös olla hankalampaa löytää varaosia, jolloin vapaaehtoisen autovakuutuksen sijaisauto- tai keskeytysvakuutuksen korvaukset voivat nousta suuriksi, kun ajoneuvon seisonta-aika korjaamolla on pitkä. Vanhoissa ajoneuvoissa teknisten vikojen määrä voi olla suurempi, jolloin riski, että ajoneuvo jättää tien päälle kasvaa ja autopalveluvahinkojen määrä on isompi kuin uusilla ajoneuvoilla.

Asiakas- ja riskinvalinnan tekeminen huolella moottoriajoneuvovakuuttamisessa on perusteltua, sillä sekä liikenne- että vapaaehtoisen autovakuutuksen irtisanominen vakuutusyhtiön toimesta on haasteellista. Liikennevakuutuksen osalta vakuutusyhtiöllä on oikeus irtisanoa vakuutus vain, jos vakuutuksenottajaksi on merkitty henkilö, joka ei ole lain mukaan vakuuttamisvelvollinen. Tällaisia henkilöitä ovat muut kuin ajoneuvon haltija tai omistaja. (Liikennevakuutuslaki 26.6.2016/460) Vapaaehtoisen autovakuutuksen vakuutusyhtiö voi irtisanoa vakuutuskauden aikana, jos vakuutuksenottaja tai vakuutettu on antanut vakuutusyhtiölle vääriä tai puutteellisia tietoja vakuutussovituksen solmimisvaiheessa eikä vakuutusyhtiö olisi myöntänyt vakuutusta lainkaan, jos sillä olisi ollut tiedossa oikeat tiedot tai vakuutuksenottajan tai vakuutetun vakuutusyhtiölle ilmoittamat olosuhteet ovat muuttuneet vakuutuskauden aikana niin, että vakuutusyhtiö ei muuttuneilla tiedoilla olisi myöntänyt vakuutusta. Vakuutusyhtiö voi irtisanoa vapaaehtoisen autovakuutuksen vakuutuskauden aikana myös, jos vakuutettu ei tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta ole noudattanut suojeluohjetta, jos vakuutettu on tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta aiheuttanut vakuutustapahtuman tai jos vakuutettu on vakuutustapahtuman sattumisen jälkeen antanut vakuutusyhtiölle vääriä tietoja vahinkotapahtumasta ja nämä tiedot ovat vaikuttaneet vakuutusyhtiön vastuun arviointiin. (Eskuri, 2003, 148) Vakuutuskauden lopussa vakuutusyhtiöllä on oikeus irtisanoa vapaaehtoinen autovakuutus ilman painavaa syytä, kunhan se ilmoittaa irtisanomisesta vakuutuksenottajalle kirjallisesti vähintään kuukausi ennen irtisanomista (Eskuri, 2003, 152). On siis parempi, että vakuutusyhtiöt arvioivat asiakkaan ja vakuutettavan riskin huolella ennen vakuutussovituksen solmimista, sillä myöhemmässä

vaiheessa vakuutusyhtiön kannalta ”huonosta” asiakkaasta on vaikeampaa päästä eroon, kun adverse selection on tapahtunut.

3.3 Asiakas- ja riskinvalintaan vaikuttava lainsäädäntö ja muut viranomaisvaatimukset

Asiakas- ja riskinvalintaan vaikuttavat oleellisesti vakuutusyhtiölaki, Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton määrittämät yleiset vastuunvalintaperiaatteet sekä jo aiemmin luvussa 2 käsitelty hyvä vakuutustapa. Vakuutusyhtiölaissa on yleisellä tasolla muutamia määräyksiä siitä, miten vakuutusyhtiön tulee toimia asiakkaan näkökulmasta ja mihin vakuutusyhtiö voi riskinarviointinsa perustaa. Yleisissä vastuunvalintaperiaatteissa on koottu yhteen lakiin ja hyvään vakuutustapaan kuuluvia määräyksiä siitä, miten vakuutusyhtiö saa tehdä asiakas- ja riskinvalintaa erityisesti vapaaehtoisten vakuutusten puolella. Jokainen vakuutusyhtiö saa itse määrittää, miten se tekee asiakas- ja riskinvalintaa, mutta yleiset vastuunvalintaperiaatteet toimivat vakuutusyhtiön raamina sen omien vastuunvalintaperiaatteiden määrittämisessä.

3.3.1 Vakuutusyhtiölaki

Vakuutusyhtiölaissa on määritelty, että vakuutusyhtiön toiminnan tarkoitus on tuottaa voittoa osakeyhtiömuotoisessa vakuutusyhtiössä osakkeenomistajille ja keskinäisessä yhtiössä osakkaille. Kuitenkin voittoa tai muuta taloudellista etua tavoitellessaan vakuutusyhtiön on otettava toiminnassaan huomioon vakuutettujen etujen turvaaminen. Tähän liittyy läheisesti lain turvaavuusperiaate, jonka mukaan vakuutusyhtiön vakavaraisuus tulee järjestää niin, että siinä on otettu huomioon epävarmuustekijät, kuten tuottojen ja kulujen todennäköinen vaihtelu. (Vakuutusyhtiölaki 18.7.2008/521)

Vakuutusyhtiössä on vakuutusyhtiölain mukaan oltava riskienhallintatoiminto, joka kattaa vakuutustoiminnan harjoittamiseen liittyvät osa-alueet, kuten vakuutusten myöntämisen. Vakuutusyhtiön tulee lain mukaan tunnistaa ja hallita vakuutusten myöntämisen vaiheeseen liittyvät riskit ja tähän liittyen laissa on erikseen pykälä asiakkaan tuntemisesta. Vakuutusyhtiölain mukaan vakuutusyhtiön tulee tuntea asiakkaansa erilaisin

riskienhallintajärjestelmin, jotta se voi tunnistaa esimerkiksi rahanpesun tai terrorismin rahoittamisen riskit. (Vakuutusyhtiölaki 18.7.2008/521)

Vakuutusyhtiölaissa on määrätty siitä, miten vakuutusyhtiö voi käyttää sukupuolta riskinarvioinnissa. Lain mukaan vakuutusyhtiö ei voi kuluttajille myönnettävissä vakuutuksissa erotella sukupuolia niin, että vakuutusmaksut tai vakuutuksesta saatavat etuudet eroaisivat sukupuolten välillä. Muissa kuin kuluttajille myönnettävissä vakuutuksissa vakuutusyhtiö voi käyttää sukupuolta riskinarvioinnissa vain, jos kyseessä on tilastollisesti tai vakuutusmatemaattisesti merkittävä eroavuus sukupuolten välillä. Vakuutusyhtiö voi tehdä sukupuoleen perustuvaa riskinarviointia vakuutusyhtiöiden tai vakuutusyhdistysten vakuutuskannoista muodostettuun yhteiseen tilastoon tai muuhun yleiseen vakuutettavaa riskiä kuvaavaan luotettavaan tilastoon perustuen. Riskinarviointi voi perustua myös vakuutusyhtiön omaan vakuutuskantaan perustuvaan tilastoon, jos tilasto on tarpeeksi laaja. Vakuutusyhtiön tulee riskinarvioinnissa tehdä selväksi miten sukupuoli on yhteydessä vakuutettavaan riskiin ja mikä sukupuolten välinen suhteellinen ero on kyseisen riskin arvioinnissa. (Vakuutusyhtiölaki 18.7.2008/521)

3.3.2 Vastuunvalinnan yleiset periaatteet

Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto on vuonna 2002 muodostanut vakuutusyhtiöille vastuunvalinnan yleiset periaatteet, joita vakuutusyhtiöiden tulee noudattaa toiminnassaan. Vastuunvalintaperiaatteiden tarkoituksena on konkreettisemmin määrittellä, miten vakuutusyhtiöiden tulee toimia tehdessään ja irtisanoessaan kuluttajien kanssa vapaaehtoisia vakuutussopimuksia, jotta toiminta on hyvän vakuutustavan ja lain mukaista. Vastuunvalinnan yleiset periaatteet toimivat kehikkona, jonka sisällä jokainen vakuutusyhtiö voi tarkemmin määrittää omat vastuunvalintaperiaatteensa. Yhtiön omien vastuunvalintaperiaatteiden tarkoituksena on selvittää, miten yhtiö tekee asiakas- ja riskinvalintaa eli millaisia riskejä ja millaisilla ehdoilla vakuutusyhtiö haluaa vakuuttaa. (Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto, 2002, 1)

Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton yleisissä vastuunvalintaperiaateissa on määritetty yleiset periaatteet, joita vakuutusyhtiöiden tulee noudattaa omissa vastuunvalintaperiaateissaan. Yleisten vastuunvalintaperiaatteiden mukaan vakuutusyhtiöt eivät saa asettaa henkilöitä eriarvoiseen tai muita huonompaan asemaan esimerkiksi henkilön iän, sukupuolen, etnisen alkuperän, uskonnon tai sukupuolisen suuntautumisen perusteella.

Vakuutuslalla on kuitenkin yleisesti käytössä joitain hyväksyttäviä syitä, joiden mukaan henkilöt voidaan asettaa eriarvoiseen asemaan. (Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto, 2002, 1) Esimerkiksi nuorten kuljettajien vakuutusmaksut voivat olla suurempia, kuin vanhemmilla kuljettajilla johtuen nuorten kuljettajien kokemattomuudesta liikenteessä. Tällaisten yleisesti käytössä olevien perusteiden käyttö on hyväksyttyä vakuutusyhtiöiden vastuunvalintaperiaatteissa.

Yleisissä vastuunvalintaperiaatteissa on otettu kantaa myös henkilön terveystietojen käyttämiseen vastuunvalinnassa. Yleisten vastuunvalintaperiaatteiden mukaan on hyväksyttävää periä asiakkaalta korkeampia vakuutusmaksuja, liittää vakuutukseen rajoitusehtoja tai evätä vakuutushakemus kokonaan, kun kyse on henkilövakuutuksesta. Vastuunvalinta terveydentilan perusteella henkilövakuutuksissa on perusteltua, sillä henkilövakuutustoiminnassa riski perustuu olennaisesti asiakkaan terveydentilaan. (Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto, 2002, 1)

Henkilön kotipaikan, vakuutusten lukumäärän, vakuutusturvan laajuuden, vakuutusmäärän, vakuutettavan kohteen ja sen sijainnin sekä käyttötarkoituksen käyttäminen vastuunvalinnassa on yleisten periaatteiden mukaan sallittua (Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto, 2002, 1). Näin ollen esimerkiksi moottoriajoneuvovakuutuksissa vakuutusmaksun suuruus voi perustua siihen, millä paikkakunnalla vakuutettua ajoneuvoa pääsääntöisesti käytetään ja onko ajoneuvo yksityiskäytössä vai ajetaanko sillä ammattiajoja.

Joissain tapauksissa vakuutusyhtiön ei ole kannattavaa tehdä vakuutussopimusta minkäänlaisilla vakuutusehdoilla tai vakuutusmaksuilla asiakkaan kanssa. Yleisissä vastuunvalintaperiaatteissa on määritelty mitä syitä vakuutusyhtiö voi perustellusti käyttää vakuutussopimuksen epäämiseen. Pääsääntöisesti, jos asiakkaan ja vakuutusyhtiön välillä ei vallitse luottamusta perustellusta syystä, vakuutusyhtiön ei tarvitse myöntää vakuutusta asiakkaalle. Tällainen syy voi olla esimerkiksi asiakkaan toistuva vakuutusmaksujen maksamatta jättäminen tai asiakas on vakuutusta tehdessään antanut vakuutusyhtiölle väärä tai puutteellisia tietoja vakuutuksen kohteesta tai terveydentilastaan. Luottamuksen puuttumisen lisäksi vakuutusyhtiö voi kieltäytyä vakuutussopimuksen tekemisestä, jos kyseessä on rahanpesun tai vakuutusrikollisuuden torjuminen. Vakuutusyhtiöllä on henkilötietolain mukaan oikeus käyttää henkilön luottotietoja harkitessaan vakuutuksen myöntämistä. Luottotiedot eivät tavallisesti ole peruste vakuutuksen epäämiseksi, mutta oikeuttavat vakuutusyhtiön käyttämään käteismaksuehtoa. Kuitenkin, jos vakuutusyhtiö objektiivisesti arvioidessaan päätyy siihen, että

asiakas ei tule maksamaan vakuutusmaksuja, se voi evätä vakuutushakemuksen. (Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto, 2002, 1-2)

4 ASIAKAS- JA RISKINVALINTA MOOTTORIAJONEUVOVAKUUTTAMISESSA LÄHITAPIOLASSA

Tässä luvussa käydään läpi LähiTapiolasta kerättyä kirjallista asiakas- ja riskinvalintaan liittyvää aineistoa. Alussa tutustutaan lyhyesti tutkimuksen kohteena olevaan LähiTapiola-ryhmään ja tämän jälkeen kuvataan aineistoa, jota tämän luvun pohjana on käytetty. Asiakas- ja riskinvalinnan osalta luvussa perehdytään ensin siihen, millaiset dokumentit asiakas- ja riskinvalintaa LähiTapiolassa moottoriajoneuvovakuuttamisessa ohjaavat. Lisäksi luvussa perehdytään siihen, miten asiakas- ja riskinvalintaa LähiTapiolassa moottoriajoneuvovakuuttamisen osalta ohjataan ja miten asiakas- ja riskinvalinta on yhtiöryhmässä järjestetty sekä kuka asiakas- ja riskinvalinnasta vastaa. Luvussa keskitytään siihen, miten ja millä perusteilla LähiTapiolassa tehdään asiakas- ja riskinvalintaa moottoriajoneuvovakuuttamisessa, millaisia asiakkaita yhtiöryhmä mielellään vakuuttaa ja millaiset asiakasryhmät LähiTapiola kokee kannattamattomiksi vakuuttaa ja joita yhtiöryhmä välttelee. Luvun lopussa perehdytään muihin vakuutusriskien hallintakeinoihin moottoriajoneuvovakuuttamisessa sekä siihen, miten nämä hallintakeinot ovat yhteydessä asiakas- ja riskinvalintaan moottoriajoneuvovakuuttamisessa.

4.1 LähiTapiolan esittely

LähiTapiola-ryhmä, jatkossa LähiTapiola koostuu 20 alueyhtiöstä, LähiTapiola Henkiyhtiöstä, LähiTapiola Vahinkovakuutuksesta, LähiTapiola Varainhoidosta ja LähiTapiola Kiinteistövarainhoidosta. LähiTapiola tekee yhteistyötä S-Pankin kanssa ja näin ollen LähiTapiolan asiakkaiden pankkiasiat hoidetaan S-Pankissa. Lakisääteistä työeläketurvaa LähiTapiola tarjoaa yhteistyökumppaninsa Elon kautta. (www.lahitapiola.fi 2017)

LähiTapiola aloitti toimintansa vuonna 2013 Lähivakuutuksen ja Tapiolan fuusioituttua. LähiTapiola on keskinäinen vakuutusyhtiö ja se palvelee niin henkilö-, maatila-, yrittäjä-, yritys- kuin yhteisöasiakkaitakin. (www.lahitapiola.fi 2017) Vuonna 2016 yhtiöryhmällä oli lähes 1,6 miljoonaa omistaja-asiakasta ja yhtiöryhmän ensivakuutuksen maksutulo oli 1118,8 miljoonaa euroa. Vuonna 2016 LähiTapiola oli liikennevakuuttamisen markkinajohtaja. (LähiTapiola, 2016a, 2-9)

Yhtiöryhmän visiona vuosina 2016-2018 on tarjota ihmisille terveempää ja turvallisempaa elämää kokonaisvaltaisen ja ennakoivan palvelun avulla. LähiTapiola tähtää siihen, että tulevaisuudessa se on elämänturvayhtiö perinteisen vakuutusyhtiön sijaan. Elämänturvayhtiöllä LähiTapiola tarkoittaa kokonaisvaltaista huolehtimista asiakkaista niin turvallisuuden, terveyden kuin taloudellisen menestymisenkin näkökulmasta. LähiTapiolan arvot vuosille 2016-2018 ovat yhteistyöllä onnistuminen, yrittäjähenkinen toiminta ja omistaja-asiakkaiden edun edistäminen. (www.lahitapiola.fi 2017)

Vuonna 2017 LähiTapiolassa toteutettiin kaksi merkittävää uudistusta liikennevakuuttamiseen liittyen. Liikennevakuutuslain uudistuttua tammikuussa 2017 LähiTapiola kehitti kokonaan uuden liikennevakuutustuotteen, jossa bonus uudistettiin täysin. Bonuksen uudistamisen yhteydessä LähiTapiola kehitti uuteen liikennevakuutukseen myös uuden hinnoittelumallin. (www.lahitapiola.fi 2016) Uuden liikennevakuutustuotteen lisäksi LähiTapiola toteutti heinäkuussa 2017 liikennevakuutuksen kannansiirron, jossa liikennevakuutuksen kanta siirrettiin vastuineen LähiTapiola Vahinkovakuutuksesta 20 alueyhtiön kantaan. Kannansiirron tavoitteena LähiTapiolalla oli kilpailukyvyn parantaminen tuomalla kokonaisvaltainen asiakaspalvelu lähelle asiakasta. Myös hinnoittelu saatiin joustavammaksi kannansiirron avulla. Kannansiirron tavoitteena oli myös saada koko moottoriajoneuvovakuuttamisen prosessia yhtenäisemmäksi, sillä ennen kannansiirtoa kaskovakuutuskanta oli jaettuna alueyhtiöihin, mutta liikennevakuutukset olivat LähiTapiola Vahinkovakuutuksen kannassa. Näin ollen esimerkiksi laskut ja vakuutuskirjat tulivat asiakkaille molemmista tuotteista erikseen. Liikenne- ja kaskovakuutuksiin liittyvät asiat käsiteltiin ennen kannansiirtoa fyysisesti eri paikoissa ja tämä vaikutti suuresti prosessin sujuvuuteen asiakkaan näkökulmasta. (LähiTapiola, 2017c, 1)

4.2 Aineiston kuvaus

Tämä luku pohjautuu aineistoon, jota on kerätty LähiTapiolan Internet-sivuilta. Tällaista aineistoa ovat esimerkiksi vakavaraisuuskertomukset ja vuosikertomukset. Lisäksi aineistona on käytetty LähiTapiolan lähiverkosta kerättyjä ohjeistuksia ja dokumentteja asiakas- ja riskinvalintaan sekä muihin vakuutusriskien hallintakeinoihin liittyen moottoriajoneuvovakuuttamisessa. Lähiverkosta kerätyn aineiston osalta tutkimus on tarkastutettu LähiTapiolassa moottoriajoneuvovakuuttamisen asiakas- ja riskinvalinnasta vastaavalla henkilöllä, jotta salassa pidettävän materiaalin julkaisemiselta vältytään.

4.3 Moottoriajoneuvovakuuttamisen asiakas- ja riskinvalinta

LähiTapiolassa

4.3.1 Riskienhallintapolitiikka

Asiakas- ja riskinvalinta on osa riskienhallintaa. Tästä johtuen LähiTapiolan riskienhallintapolitiikka määrittää ylimmät suuntaviivat ja toimintaohjeet sille, miten asiakas- ja riskinvalinta tulee yhtiössä järjestää. LähiTapiolan riskienhallintapolitiikan on laatinut ja hyväksynyt ryhmän riskienhallintapalvelut, riskienhallintakomitea, LähiTapiola Vahinkovakuutuksen hallitus sekä yhtiöiden johtoryhmät. Ryhmän riskienhallintapolitiikassa on määritetty riskiluokat erilaisille riskeille ja tämän luokkajaon mukaan asiakas- ja riskinvalinta kuuluu taloudellisten riskien pääluokkaan ja vakuutusriskien alaluokkaan. LähiTapiolan määritelmä vakuutusriskille on riski, joka liittyy vakuutussopimukseen ja joka johtuu asiakas-, riskin- sekä vastuunvalintaan liittyvästä riskistä tai vakuutusmaksutulon ja vastuunvelan riittävyteen liittyvästä riskistä. Riskienhallintapolitiikan mukaan riskiluokituksen tarkoituksena on auttaa riskienhallinnan järjestämisessä, mutta käytännön riskienhallintatyössä yhtiö käyttää vielä tarkempia riskiluokituksia. (LähiTapiola, 2016b, 1-7)

LähiTapiolan riskinottohalukkuus ohjaa sitä, millaisia riskienhallintatoimenpiteitä yhtiöryhmässä määritetään ja toteutetaan. Riskienhallintapolitiikassa taloudellisten riskien riskinottohalukkuus määritetään ryhmä- ja yhtiökohtaisesti vakavaraisuustavoitteen mukaan. Myös muut liiketoiminta-aluekohtaiset taloudellisten riskien tavoitteet mittaavat osaltaan

riskinottohalukkuutta. Ryhmätasolla taloudellisten riskien riskinottohalukkuus määritetään ryhmän vakavaraisuussuunnitelmassa ja yhtiötasolla yhtiön riskienhallintasuunnitelmassa. Vakavaraisuustavoitteen tarkoituksena on toimia vakavaraisuuspääoman rajana, jonka yläpuolella riskin ottaminen ”normaalilla” tavalla liiketoimintasuunnitelmien mukaisesti on liiketoiminnassa mahdollista. (LähiTapiola, 2016b, 6-7)

LähiTapiola-ryhmän riskienhallintapolitiikassa on määritetty vakuutusten myöntämiseen ja vastuuelkaan merkitsemiseen liittyvän riskin hallintaa koskevat periaatteet. Periaatteiden mukaan vakuutusriskien hallinnan lähtökohtana toimivat ryhmän ja yhtiöiden strategiat, taloudelliset tunnusluvut, sisäiset jälleenvakuutusjärjestelyt sekä lainsäädäntö. Periaatteiden mukaan vakuuttamispolitiikka antaa tarkempaa tietoa vakuutusriskien hallinnan toimintamalleista sekä ohjeistuksista. LähiTapiolassa on riskienhallintapolitiikan mukaan olemassa myös yhtiökohtaisia ohjeistuksia, jotka määrittävät vakuutusriskien hallintaa. (LähiTapiola, 2016b, 12)

LähiTapiolassa riskienhallinnan ja näin myös asiakas- ja riskinvalinnan toteuttaminen ja valvonta on jaettu kolmeen tasoon. Ensimmäinen taso on liiketoiminta, ja siinä riskienhallinnasta vastaavat toimitusjohtajat ja liiketoimintayksiköt. Ensimmäisen tason tavoitteena on liiketoiminnan riskien hallitseminen lainsäädännön ja toimintapolitiikkojen mukaisesti. Toinen taso koskee tuki- ja kontrollitoimintoja, jossa riskienhallinnasta vastaa ryhmän riskienhallintapalvelut, vahinko- ja henkivakuutuksen aktuaaripalvelut, lakiasiat ja compliance, ryhmän ja yhtiöiden talouspalvelut sekä nimetyt vastuuhenkilöt. Toisen tason tavoitteena on tukea riskienhallintaprosessien toteuttamista ensimmäisessä tasossa ja kehittää riskienhallinnan valmiuksia sekä valvoa ja raportoida hallituksille ja johdolle riskeistä ja vakavaraisuusasemasta. Kolmas taso on sisäinen varmennustoiminto, josta vastaa sisäinen tarkastus. Kolmannen tason tarkoituksena on varmistaa, että riskinhallintaprosessi toimii LähiTapiolan toimintapolitiikkojen ja lainsäädännön mukaisesti. (LähiTapiola, 2016b, 16-17)

Riskienhallinnan kolmen tason lisäksi LähiTapiolan hallituksilla on kokonaisvastuu riskienhallinnan järjestämisestä. Hallitukset määrittelevät riskienhallinnan tavoitteet, riskinottohalukkuuden, riskinoton rajat, vastuut, mittarit ja valvontaperiaatteet. Hallitukset myös vahvistavat vuosittain yhtiöiden riskienhallintasuunnitelmat ja valvovat, että suunnitelmia toteutetaan ja noudatetaan. Hallitukset valvovat myös keskeisimpien riskien kehittymistä. (LähiTapiola, 2016b, 16)

4.3.2 Vahinkovakuuttamisen vakuuttamispolitiikka

LähiTapiolan vahinkovakuuttamisen vakuuttamispolitiikka kokoaa yhteen ja kuvaa ryhmän vahinkovakuuttamisen ja underwriting-toiminnon toimintaperiaatteet ja toimii keskeisenä vakuutusriskien hallintaa ohjaavana dokumenttina. Vakuuttamispolitiikan avulla ryhmä ohjaa vahinkovakuutusyhtiöiden vakuuttamiseen liittyvää riskinottoa niin, että yhtiöt saavuttavat taloudelliset tavoitteensa. Tämän lisäksi vahinkovakuuttamisen vakuuttamispolitiikka toimii toimintaperiaatteiden ohjenuorana hallitukselle, esimiehille ja henkilöstölle vakuuttamiseen liittyen. Vahinkovakuuttamisen vakuuttamispolitiikka toimii pohjana vahinkovakuutusyhtiöiden yksityiskohtaisemmille ohjeistuksille ja toimintamalleille ja se tukee näin osaltaan vahinkovakuutusyhtiöiden hallituksia, johtoa ja esimiehiä heidän omassa vastuissaan. (LähiTapiola, 2016c, 3)

Vahinkovakuutusyhtiöiden työntekijöiden lisäksi vahinkovakuuttamisen vakuuttamispolitiikka koskee kaikkia yhtiöiden lukuun toimivia henkilöitä, kuten asiamiehiä, jotka osallistuvat vahinkoyhtiöiden vakuuttamistoimintaan. Viranomaissäädösten mukaan vakuutusyhtiöillä on oltava toimintaperiaatteet vakuutusten myöntämiseen ja vastuuelkaan merkitsemiseen liittyvien riskien, kuten asiakas- ja riskinvalintaan, hinnoitteluun, vastuuelan riittävyteen ja suurvahinkoihin liittyvien riskien oleellisten tietojen merkitsemiseen ja vahinkovakuuttamisen vakuuttamispolitiikan yhtenä tarkoituksena on vastata tähän vaatimukseen. (LähiTapiola, 2016c, 3)

LähiTapiolan vahinkovakuuttamisen vakuuttamispolitiikka koostuu useista vakuuttamiseen ja vakuutusriskien hallintaan liittyvistä dokumenteista ja politiikka määrittääkin kokonaiskuvan ryhmän toimintamalleista ja ohjeista vakuuttamiseen liittyen. Vakuuttamispolitiikan määrittämiseen liittyvät läheisesti niin ryhmän kuin yhtiöidenkin strategiat, taloudelliset tunnusluvut, lainsäädäntö sekä sisäiset jälleenvakuutusjärjestelyt. LähiTapiolan vahinkovakuuttamisen vakuuttamispolitiikan pohja muodostuu eri vakuutuslajien vakuutusehdoista ja merkintäpolitiikoista. Asiakas- ja riskinvalintaa ja vakuutusten myöntämistä koskevat ohjeistukset täydentävät merkintäpolitiikkoja ja vakuutusprosessit puolestaan toimivat vakuuttamisen käytännön toteuttamisen ohjaajina. Tämän lisäksi LähiTapiolan alueyhtiöillä on mahdollista olla omia vakuuttamista koskevia ohjeistuksia, jotka tarkentavat ryhmätason toimintaohjeita. (LähiTapiola, 2016c, 3-4)

Vakuutusehdot ja niiden valmistelu on vahinkoyhtiöiden tai yhtiöryhmän yhteisten palveluiden vastuulla. Kuitenkin lakisääteisten vakuutusten vakuutusehtojen osalta LähiTapiolan Vahinkovakuutuksen johtoryhmä on vastuussa ehtomuutosten hyväksymisestä. Ensivakuutuksen merkintäpolitiikoista puolestaan vastaa LähiTapiola Vahinkovakuutus ja merkintäpolitiikat toimivat ohjeina lähinnä yritys vakuutusten merkintäperiaatteille ja –valtuuksille vakuuttamisessa ja niitä noudatetaan tehtäessä uusia tarjouksia tai uudistettaessa jo voimassa olevia vakuutuksia, jos uudistukset ovat merkittäviä vakuutusturvan laajuuden tai vakuutusmäärien puolesta. LähiTapiolan merkintäpolitiikassa on ohjeita esimerkiksi dokumentoinnin tasosta ja vakuutusprosessissa huomioitavista asioista. Jälleenvakuutuksen merkintäpolitiikasta vastuussa on LähiTapiola Vahinkovakuutus ja siinä määritellään ohjeita sisäisen jälleenvakuutuksen järjestämisestä muun muassa päätöksentekovaltuuksien ja jälleenvakuutuksen hajautetun sijoittamisen suhteen. Jälleenvakuutuspolitiikassa on sisäisen jälleenvakuutuksen lisäksi myös määritetty merkintävaltuudet tulevassa ulkoisessa jälleenvakuutuksessa. (LähiTapiola, 2016c, 5)

Vakuuttamispolitiikkaan liittyvät asiakasvalinnan toimintaohjeet koskevat asiakkaan tunnistamista ja henkilöllisyyden todentamista, rahanpesun ja terrorismin estämistä sekä Finanssialan keskusliiton vastuunvalinnan yleisiä periaatteita ja niiden noudattamista vakuutus sopimusten solmimisessa ja irtisanomisessa. Näiden lisäksi asiakasvalinnan toimintaohjeisiin kuuluu asiakasryhmäkohtaisia sisäisiä ohjeistuksia, jotka liittyvät esimerkiksi hinnoitteluun, asiakkaan luottotietoihin tai toimialaan. Vakuuttamispolitiikkaan kuuluvat riskinvalintaohjeet tarkentavat merkintäpolitiikkaa niin, että ryhmä ei vakuuta kannattamattomia riskejä ja toisaalta, että ryhmä osaa vakuuttaa kohteen sopivalla vakuutusturvalla. Tämän lisäksi riskinvalintaohjeiden tarkoituksena on saada ryhmän vakuutuskanta pysymään riskien suhteen tasapainossa. Riskinvalintaohjeet ovat lakisääteisten vakuutusten tai sisäisen jälleenvakuutuksen kohdalla pakottavia ja muissa tapauksissa ohjeellisia. Riskinvalintaohjeet sisältävät paljon taustatietoa ja ohjeita, jotka auttavat myyntiä. (LähiTapiola, 2016c, 6)

Vakuuttamispolitiikkaan kuuluvat myöntösäännöt kertovat vakuutuksen myöntämiseen liittyvät säännöt ja rajoitukset. Myöntösääntöjen lisäksi yhtiöryhmällä on erillisiä ohjeistuksia vakuutusten myöntämiseen liittyen. Vakuuttamispolitiikan vakuutusprosessien tarkoituksena taas on määrittää tapa vakuuttamisen käytännön toteuttamiseen. (LähiTapiola, 2016c, 6) Edellä mainittujen lisäksi LähiTapiolan vahinkovakuuttamisen vakuuttamispolitiikka määrittää

ohjeita jälleenvakuutus sopimukseen, hinnoittelun periaatteisiin, vastuovelkaan merkitsemisen periaatteisiin ja uuden tuotteen hyväksymismenettelyyn. (LähiTapiola, 2016c, 6)

4.3.3 Moottoriajoneuvovakuuttamisen merkintäpolitiikka

LähiTapiolalla on moottoriajoneuvovakuuttamisessa käytössä merkintäpolitiikka, jonka perusteella ryhmä voi myöntää valtuuksia merkitä moottoriajoneuvoriskejä. Merkintäpolitiikassa myös määritellään dokumentaation taso, jota merkintäprosessissa tulee noudattaa. Merkinnällä tarkoitetaan vakuutuksen tarjoamista, myöntämistä tai uudistamista. Merkintäpolitiikan muutokset hyväksytetään LähiTapiola-ryhmän johtoryhmällä ja uusien tuotteiden merkintäpolitiikkojen hyväksymisestä vastaa LähiTapiola Vahinkovakuutuksen hallitus. LähiTapiolassa merkintäpolitiikan noudattamista valvovat alueyhtiöiden underwriterit ja LähiTapiola Vahinkovakuutuksen chief underwriter. LähiTapiola Vahinkovakuutuksen toimitusjohtaja vastaa merkintäpolitiikan tulkinnasta ja hän myöntää myös luvat poiketa merkintäpolitiikasta. (LähiTapiola, 2017a, 1-6)

Moottoriajoneuvovakuutusten merkintäpolitiikka on liikennevakuutusten osalta velvoittava, mutta vapaaehtoisten autovakuutusten osalta suositus, sillä jokainen alueyhtiö vastaa lähtökohtaisesti itse siitä, mitä riskejä se haluaa merkitä. Ryhmän moottoriajoneuvovakuutusten merkintäpolitiikka velvoittaa, että jokaisella tehdyllä merkinnällä tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa merkinnästä ja riskistä. Merkintäpolitiikka ja merkintävaltuudet koskettavat LähiTapiolassa niin henkilö- kuin yritysasiakkaitakin, mutta useammin niitä sovelletaan yritysasiakkaiden kohdalla. (LähiTapiola, 2017a, 1) LähiTapiolan moottoriajoneuvovakuutusten merkintäpolitiikan merkintäperiaatteet koostuvat riskin laadun arvioinnista, vahinkohistorian apuna käyttämisestä, vakuutusehtojen huolellisesta määrittelystä, riskiä vastaavasta ja kannattavuustavoitteiden mukaisesta hinnoittelusta, rinnakkaisvakuutusten tekemisestä ja riskien jälleenvakuuttamisesta sekä ulkomaankohteiden vakuuttamisesta. Riskin laadun arviointi tapahtuu asiakkaan haastatteluita sekä asiakkaan toimittamia dokumentteja apuna käyttäen riskinarviointityökaluilla. Riskin laadun arvioinnissa LähiTapiolan on noudatettava ryhmässä määriteltyä asiakasvalintastrategiaa. Ennen kuin tarjous annetaan, riskin merkinnästä vastaavalla tulee olla hyvä käsitys riskistä ja sen laadusta. (LähiTapiola, 2017a, 2-5)

Merkintäpolitiikan mukaan LähiTapiolan tulee hyödyntää henkilöasiakkaan vahinkohistoriatietoja liikennevakuutusta merkitessään lainsäädännön sekä LähiTapiolan liikennevakuutusehtojen mukaisesti. Merkintää tehdessä merkinnästä vastaavan henkilön tulee varmistua siitä, että vahinkohistoria ja tarjottava vakuutusturva vastaavat toisiaan omavastuiden ja turvan laajuuden suhteen. (LähiTapiola, 2017a, 2-3) LähiTapiola tarjoaa vakuutusturvaa pääosin omilla ehdoillaan, mutta liikennevakuutusehdoissa ryhmällä ei ole mahdollisuutta tehdä ehtopoikkeuksia yksittäisten asiakkaiden kohdalla vakuutuksen lakisääteisyden vuoksi. Kuitenkin ehtopoikkeamien tekeminen on sallittua yksittäistapauksissa, jos poikkeamalle on olemassa perusteltu syy ja poikkeamaa on tarkoin harkittu. Tällöinkin poikkeaman voi tehdä vain riittävät myöntövaltuudet omaava henkilö. (LähiTapiola, 2017a, 3)

4.3.4 Ajoneuvovakuutusten riskinvalintaohjeet

LähiTapiolassa moottoriajoneuvovakuuttamisen asiakas- ja riskinvalintaohjeet on jaettu neljään osaan. Riskinvalintaa tehdään asiakaskohtaisesti, toimialakohtaisesti, kohdekohtaisesti ja lisäksi erikoistuotteissa erillisten ohjeiden mukaisesti. Kaikki neljä ohjetta ovat velvoittavia liikenne- ja kaskovakuuttamisessa LähiTapiolassa ja poikkeuksia kaskovakuuttamisen osalta voi tehdä vain merkintäpolitiikan mukaisesti. Liikennevakuuttamisen puolella poikkeuksia riskinvalintaohjeisiin saa tehdä ainoastaan LähiTapiola Vahinkovakuutus. Kaikki edellä mainitut riskinvalintaohjeet on laadittu LähiTapiola Vahinkovakuutuksessa ajoneuvovakuutusten yksikössä. (LähiTapiola, 2016d, 1; LähiTapiola, 2016e, 1; LähiTapiola, 2017b, 1; LähiTapiola, 2016f, 1)

Asiakaskohtaisen riskienvalinnan tavoitteena on tukea LähiTapiolan kannattavaa kasvua ja ohjeita hyödynnetään uusien asiakkaiden lisäksi myös nykyisissä asiakkuuksissa. Asiakaskohtaisessa riskinvalintaohjeessa LähiTapiola on määrittänyt muutamia tilanteita, joissa asiakkaalle ei myönnetä moottoriajoneuvovakuutusta kuin erityistä harkintaa käyttäen. Tällaisia asiakasvalintarajoituksia ovat esimerkiksi tilanteet, joissa vakuutuksenottaja ei ole eikä häntä tulla rekisteröimään vakuutettavaan ajoneuvon omistajaksi tai haltijaksi sekä tilanteet, joissa vakuutuksenhakija tunnustetaan bulvaaniksi vakuutuksentekohetkellä. Asiakaskohtaisessa riskinvalintaohjeessa on lisäksi määritetty tilanteita, joissa lakisääteistä vakuutusta ei saa myöntää ilman käteismaksuehtoa. Tällaisiin tilanteisiin lukeutuvat muun muassa maksuhäiriömerkintäiset asiakkaat sekä välttävä tai heikko luottoluokitus

yritysassiakkailla. (LähiTapiola, 2016d, 1-2) Kuten jo aiemmin luvussa 3.1.6 on todettu, myös esimerkiksi suuri vahinkojen määrä vapaaehtoisen autovakuutuksen puolella voi olla vakuutusyhtiölle syy evätä asiakkaan vakuutushakemus, sillä uusien vahinkojen sattumistodennäköisyys on asiakkaan vahinkohistorian perusteella suuri. Luvun 3.2 mukaisesti myös vakuutuksenottajan ikä voi vaikuttaa vakuutusyhtiön asiakas- ja riskinvalintaan hinnoittelun osalta.

Toimialakohtaisessa riskinvalintaohjeessa LähiTapiola on määrittänyt riskialttiimmiksi sellaiset toimialat, joiden liiketoimintaan ajoneuvot olennaisesti liittyvät. Tämä perustuu siihen, että joko yrityksen toiminta tai toimintaedellytykset ovat kiinni ajoneuvoista tai toimialaan liittyy korostunut suurvahinkoriski, jolloin riskiä vastaava vakuutusmaksu on mahdotonta muodostaa tai vakuutusyhtiöiden kilpailutilanne estää riskiä vastaavan vakuutusmaksun veloittamisen. Toimialakohtaisessa riskinvalintaohjeessa toimialat on jaettu eri ryhmiin sen mukaan, kuinka kannattavaa moottoriajoneuvovakuutusten myöntäminen kyseiselle toimialalle on. (LähiTapiola, 2016e, 1-2) Luvun 3.2 mukaisesti myös toimialat, joiden ajoneuvoilla on useita eri kuljettajia voivat olla vakuutusyhtiön näkökulmasta suuremman riskin omaavia toimialoja.

Kohdekohtaisessa riskinvalintaohjeessa on kiinnitetty huomiota ajoneuvon ominaisuuksiin, esimerkiksi ajoneuvon ikään ja turvavarusteisiin (LähiTapiola, 2017b, 1-6). Lisäksi luvussa 3.2 mainitut ajoneuvoluokka, ajoneuvon malli, merkki, arvo, moottorin tehokkuus ja sylinteritilavuus ovat asioita, joita vakuutusyhtiö voi ottaa huomioon kohdekohtaisessa riskinvalinnassaan. Ajoneuvon ominaisuudet vaikuttavat siihen minkä suuruisia riskejä ajoneuvoon liittyy esimerkiksi kaskovahinkojen tai liikenteen henkilövahinkojen osalta (LähiTapiola, 2017b, 1-6). Erikoistuotteiksi luetaan muun muassa museoajoneuvot, harrasteajoneuvot sekä ryhmävakuutukset autoliikkeille. Näitä erikoistuotteita varten LähiTapiolalla on oma riskinvalintaohje, sillä erikoistuotteiden vakuuttamisessa usein kannattavuuden ja kilpailukyvyn säilyttäminen on erityisen haastavaa. (LähiTapiola, 2016f, 1-2)

4.4 Muiden vakuutusriskien hallintakeinojen vaikutus asiakas- ja riskinvalintaan LähiTapiolassa

Asiakas- ja riskinvalintaan liittyvät olennaisesti myös muut vakuutusriskien hallintakeinot ja onnistunut asiakas- ja riskinvalinta toteutetaankin yhteistyössä muiden vakuutusriskien hallintakeinojen, kuten hinnoittelun ja vakuutusehtojen huolellisen määrittelyn kanssa. Tässä luvussa käydään läpi asiakas- ja riskinvalinnan suhdetta muihin vakuutusriskien hallintakeinoihin ja perehdytään siihen, miten näiden eri hallintakeinojen käyttö helpottaa ja tehostaa asiakas- ja riskinvalintaa. Asiakas- ja riskinvalinnan ja muiden vakuutusriskien hallintakeinojen yhteistyötä käydään läpi myös luvussa 5.3.1 haastatteluaineistoon perustuen niiltä osin, kun tietoja ei ollut saatavilla kirjallisesta materiaalista.

4.4.1 Vakuutustekninen vastuovelka ja asiakasvalinta

Liikenne- ja vapaaehtoisen autovakuutuksen osuus vastuovelasta on noin puolet koko vahinkovakuutuslajien vastuuelan nettomäärästä LähiTapiolassa (LähiTapiola, 2016g, 4). LähiTapiolassa vastuuelan laskeminen tapahtuu riskimarginaalin ja vastuisiin liittyvien tulevaisuuden kassavirtojen parhaan arvion perusteella. Korvausvastuussa arvioidaan vahinkokohtaiset varaukset tunnetuille isoille varauksille ja kollektiivivaraukset muille tunnetuille ja tuntemattomille sattuneille vahingoille. Lisäksi korvausvastuuseen lasketaan mukaan vahinkojen käsittelykuluvaraus ja vastuuelan sijoitustoiminnan kulut. (LähiTapiola, 2016g, 56). Näin ollen asiakas- ja riskinvalinta liittyy olennaisesti vastuuelan onnistuneeseen arviointiin, sillä epäonnistunut asiakas- ja riskinvalinta johtaa helposti kasvaviin korvausmenoihin ja voi vaarantaa korvausvastuun riittävyden.

Vakuutusmaksuvastuu arvioidaan LähiTapiolassa tulevien vakuutustapahtumien korvausten ja niihin liittyvien toimintakulujen sekä liikekulujen parhaan arvion mukaan. Näistä luetaan pois vakuutusten hankintaan liittyvät menot. Paras arvio muodostetaan odotetun riskisuhteen avulla. Vakuutusmaksuvastuuseen lasketaan LähiTapiolassa mukaan nykyisten vakuutus sopimusten lisäksi myös tulevat vakuutus sopimukset, jotka on solmittu, mutta joiden vakuutuskausi ei ole vielä alkanut. Vakuutusmaksuvastuussa huomioidaan myös arvio vakuutusten raukeamisesta. (LähiTapiola, 2016g, 57) Tulevien vakuutustapahtumien korvausten arviointi edellyttää

onnistunutta asiakas- ja riskinvalintaa, sillä liian riskisten kohteiden vakuuttaminen vaikuttaa negatiivisesti vakuutusmaksuvastuun riittävyteen.

4.4.2 Hinnoittelun vaikutus asiakas- ja riskinvalinnan tekemiseen

LähiTapiolan moottoriajoneuvovakuuttamisessa on nähtävissä suora yhteys hinnoittelun ja asiakas- ja riskinvalinnan välillä. Yksityisasiakkaiden puolella vapaaehtoinen autovakuutus hinnoitellaan ajoneuvon ominaisuuksien, kuten merkin, mallin, iän ja tehon perusteella (LähiTapiola, 2016h, 2) ja asiakas- ja riskinvalintaa tehdään kohdekohtaisesti hyvin samoin perustein (LähiTapiola, 2017b, 1-3). Yrityisasiakkaiden kohdalla vapaaehtoisissa vakuutuksissa hinnoittelu perustuu pitkälti yrityksen toimialaan (LähiTapiola, 2017e, 6) ja asiakas- ja riskinvalinta tehdään toimialakohtaisesti täysin samoin perustein (LähiTapiola, 2016e, 1-4).

Liikennevakuutuksen puolella LähiTapiola pyrkii liikennevakuutuslain vaatimusten mukaisesti mahdollisimman riskivastaavaan hinnoitteluun. Tämä tarkoittaa, että vakuutusmaksun määrittelyssä otetaan huomioon vakuutettujen ja vahingonkärsineiden etujen turvaaminen sekä liikennevahinkoriski eli toisin sanoen vakuutusmaksussa näkyy se, kuinka paljon vahinkoja kullekin kohteelle sattuu. Riskivastaava hinnoittelu parantaa asiakas- ja riskinvalinnan tehokkuutta, sillä korkeamman riskin omaavat kohteet hinnoitellaan korkeammin. (LähiTapiola, 2017d, 1). Yrityisasiakkaiden osalta hinnoittelussa pyritään myös riskivastaavuuteen ja lisäksi huomioon otetaan muun muassa vakuutettavien ajoneuvojen määrä ja toimiala eli asiakas- ja riskinvalinnassa käytettävät rajoitukset (LähiTapiola, 2017e, 1-2).

4.4.3 Jälleenvakuuttaminen asiakas- ja riskinvalinnan apukeinona

LähiTapiolassa päätetään vuosittain hallituksen toimesta maksimiomavastuut jokaiselle vakuutuslajille (LähiTapiola, 2014, 1). Jokainen maksimiomavastuu määritetään riskiprofiilia ja vakuutuskannan kokoa vastaavaksi siten, että huomioon otetaan jälleenvakuutuksen kustannukset, omalle vastuulle jäävät riskit sekä vakavaraisuusasema (LähiTapiola, 2016g, 41). Tämän lisäksi hallitus vahvistaa jälleenvakuutusosaston jälleenvakuutuspolitiikan, jota jälleenvakuutusosaston tulee noudattaa jälleenvakuutuksia hankkiessaan ja merkitessään. LähiTapiola käyttää jälleenvakuutusta paitsi keinona vakuuttaa isojakin riskejä myös tuloksen

tasaajana. Omien riskien jälleenvakuuttamisen lisäksi LähiTapiola toimii jälleenvakuuttajana noin 40 kotimaiselle ja ulkomaiselle vakuutusyhtiölle. Ulkoisten jälleenvakuuttajien lisäksi LähiTapiola käyttää myös sisäisiä jälleenvakuuttajia vakuuttaessaan isoja riskejä. Pääosin tämä tapahtuu alueyhtiöiden toimesta, jotka jälleenvakuuttavat isoja riskejään LähiTapiolan keskusyhtiöllä. (LähiTapiola, 2014, 1-2)

LähiTapiola käyttää jälleenvakuutus sopimuksia apuna riskinvalinnassaan sisällyttämällä jälleenvakuutus sopimustensa rajoitusehdot ensivakuutusten rajoitusehtoihin. Näin yhtiöryhmä varmistaa, ettei sen omalle vastuulle jää sellaisia riskejä, joita se ei halua omalla vastuullaan pitää. Lisäksi sisäisen jälleenvakuutuksen sopimuksilla ryhmä voi sulkea vakuutusportfoliostaan pois sellaisia riskejä, joita siihen ei haluta sisällyttää. (LähiTapiola, 2016c, 6) LähiTapiolan asiakas- ja riskinvalintaohjeet ohjaavat sisäistä jälleenvakuutusta siltä osin, että jos riskejä on merkitty voimassa olevien asiakas- ja riskinvalintaohjeiden ohi alueyhtiöissä, kyseiset riskit ovat alueyhtiön omalla vastuulla kokonaisuudessaan (LähiTapiola, 2017a, 4).

5 TUTKIMUSHAASTATTELUIEN TULOKSET

5.1 Aineiston kuvaus, keruu ja analyysi

Tämän tutkimuksen tärkein ja olennaisin aineisto koostuu puolistrukturoitujen teemahaastattelujen avulla kerätystä aiheistosta. Haastatteluja tehtiin yhteensä neljä ja niistä kolme käsitteli samoja teemoja. Yhdessä haastattelussa osa teemoista erosi muista haastatteluista johtuen haastateltavan erilaisesta asiantuntemuksesta. Aineiston keruu aloitettiin valitsemalla haastateltavat case-yrityksestä LähiTapiolasta. Haastateltavat valittiin henkilöiden työtehtävien ja asiantuntemuksen mukaan niin, että mukaan saatiin useita eri näkökulmia tutkittavasta aiheesta. Haastateltaviksi valikoitui henkilöitä niin LähiTapiolan aktuaaripuolelta, Vahinkovakuutuksen moottoriajoneuvovakuuttamispuolelta kuin yhdestä alueyhtiöstäkin. Näin mukaan saatiin näkökulmia sekä asiakas- ja riskinvalinnan ohjeiden tekijöiltä ja asiakas- ja

lajikannattavuudesta vastaavilta henkilöiltä että henkilöiltä, jotka käytännössä tekevät asiakas- ja riskinvalintaa. Haastateltavilta toivottiin monen vuoden kokemusta työskentelystä asiakas- ja riskinvalinnan sekä moottoriajoneuvovakuuttamisen parissa. Lisäksi haastateltavat valittiin niin, että heillä oli laaja näkemys vakuutusalaista ja vahinkovakuuttamisesta ylipäänsä. Haastateltavat valittiin kesäkuussa 2017 ja haastattelut pidettiin elokuun 2017 aikana. Ennen haastatteluja tutkimuksesta tehtiin valmiiksi teoriaosuus ja se osa empiriasta, joka oli mahdollista tehdä kirjallisen materiaalin perusteella. Haastattelut toteutettiin tutkimuksen loppuvaiheessa, jotta haastattelijalla oli mahdollisimman laaja näkemys tutkittavasta aiheesta haastatteluissa. Haastattelujen sijoittaminen tutkimuksen loppuvaiheeseen mahdollisti myös haastatteluteemojen valmistelemisen ja muokkaamisen sellaisiksi, että haastatteluissa päästiin pureutumaan aiheisiin, joista kirjallisen materiaalin jälkeen edelleen haluttiin lisää tietoa. Haastattelujen tarkoituksena oli erityisesti nostaa esille haasteita ja kehityskohteita tutkittavasta aiheesta.

Kolme haastatteluista perustui samoihin haastatteluteemoihin, joita olivat hinnoittelu ja sen yhteys asiakas- ja riskinvalintaan, yhteistyö niin alueyhtiö-Vahinkovakuutusyhtiöjaon, vakuutusriskien hallintakeinojen kuin eri toimintojenkin näkökulmasta, asiakas- ja riskinvalinnan haasteet sekä asiakas- ja riskinvalinnan kehittäminen (Liite 1). Neljäs, matemaatikolle tehty haastattelu käsitteli samoja teemoja, mutta enemmän hinnoittelun kuin asiakas- ja riskinvalinnan näkökulmasta (Liite 2). Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, jotta haastateltavilla oli mahdollisuus keskittyä ja tuoda esille juuri heidän tärkeinä pitämiään seikkoja tutkittavasta aiheesta.

Haastateltavat eivät tutustuneet teemoihin etukäteen eikä heitä muutenkaan pyydetty valmistautumaan haastatteluihin erityisesti. Yksi haastateltavista esitti haastattelun aikana lisämateriaalia, jonka avulla hän havainnollisti vastauksiaan. Haastattelut suoritettiin keskustelemalla ja ne etenivät sen mukaan, mitä asioita haastateltavat nostivat teemojen perusteella esille ja mistä asioista haastatteliija esitti jatkokysymyksiä. Jatkokysymykset muodostuivat sekä haastateltavien vastausten että haastattelijan pyytämien muiden tarkennusten mukaan perustuen pitkälti auki jääneisiin kysymyksiin jo tutkimuksen aiemmin tehdystä osuudesta. Haastattelut toteutettiin haastateltavien kanssa sopivina aikoina haastateltaville sopivissa paikoissa. Yksi haastatteluista tehtiin puhelinhaastatteluna. Kaikki haastattelut äänitettiin, jotta haastattelijalla oli parempi mahdollisuus keskittyä keskustelemaan ja muodostamaan jatkokysymyksiä haastateltavien vastausten perusteella.

Haastatteluissa tehdyt äänitteet litteroitiin tekstiksi haastattelujen jälkeen. Litteroinnin jälkeen tekstimuotoinen aineisto jaettiin osiin ensin teemojen mukaan ja tämän jälkeen kukin teema jaettiin vielä pienempiin osiin sen mukaan, mihin asioihin haastateltavat olivat erityisesti tarttuneet tai mitä asioita haastateltavat olivat nostaneet esille. Teemoja jaettiin pienempiin osiin myös sen mukaan, miten vastauksista löytyi materiaalia tutkimuskysymyksiin vastaamiseen. Teemoista etsittiin pienempiä teemoja, jotka muodostuivat haastateltavien yhtenäisistä tai eriävistä vastauksista. Teemojen muodostamisen jälkeen aineisto järjestettiin niin, että niistä saatiin muodostettua luvut 5.2-5.5. Luvut on muodostettu isojen haastatteluteemojen perusteella. Asiakas- ja riskinvalinnan haasteet sekä asiakas- ja riskinvalinnan kehitys olivat pääteemoja haastatteluissa ja ne on tässä tutkimuksessa yhdistetty luvuksi 5.5, jotta rakenteesta saatiin mahdollisimman looginen. Jokainen luku on jaettu edelleen alalukuihin sen mukaan, millaisia pienempiä teemoja haastattelumateriaalista nousi esille.

5.2 Hinnoittelu asiakas- ja riskinvalinnan keinona

5.2.1 Hinnoittelu ja asiakas- ja riskinvalinta

Haastateltavien mukaan asiakas- ja riskinvalinta moottoriajoneuvovakuuttamisessa varsinkin yksityisasiakkaiden kohdalla perustuu hyvin pitkälti hinnoitteluun. Asiakas- ja riskinvalintaa tehdään hinnoittelun keinoin, sillä moottoriajoneuvovakuuttaminen on massalaji, joten riskiä arvioidaan keräämällä paljon dataa ja luomalla siitä erilaisia riskiprofiileja ja hintaluokkia. Dataa kerätään kaskovakuutuksen osalta noin kolmen vuoden ajalta ja liikennevakuutuksessa noin kolmen, korkeintaan viiden vuoden ajalta. Haastateltu matemaatikko kertoi haastattelussaan, että datasta yritetään ensin saada selville tekijöitä, jotka vaikuttavat riskiin ja tämän jälkeen arvioidaan, mikä kunkin tekijän vaikutus riskiin on. Tämän jälkeen aktuaarit tekevät ehdotuksen hinnasta ja yhdessä liiketoiminnan kanssa hinta muokataan markkinahinnaksi. Haastateltavien mukaan moottoriajoneuvovakuuttamisessa asiakas- ja riskinvalinta varsinkin henkilöasiakkaiden kohdalla on mahdotonta tehdä luomalla henkilökohtainen riskiprofiili jokaiselle asiakkaalle ja tämän vuoksi hintaluokat ja datan avulla luodut riskiprofiilit ohjaavat hyvin paljon asiakas- ja riskinvalinnan tekemistä moottoriajoneuvovakuuttamisessa.

Haastatteluisa kävi ilmi, että koska liikennevakuutus täytyy liikennevakuutuslain mukaan hinnoitella riskivastaavasti niin, että hinnoittelu tapahtuu kohtuullisuusperiaatteen mukaisesti, niin hinnalla pelataankin hyvin paljon asiakas- ja riskinvalinnan näkökulmasta kaskovakuuttamisen puolella. Erään haastateltavan mukaan portfoliohinnoittelu ohjaa asiakas- ja riskinvalintaa jo itsessään, mutta lisäksi joissain tapauksissa, esimerkiksi arvoajoneuvojen kohdalla hinnoittelua käytetään tavallista enemmän asiakas- ja riskinvalinnan keinona. Tällaisissa tapauksissa kaskovakuutuksen hintaan lisätään isompi kerroin, jotta hinta saadaan korkeammaksi. Näin vakuuttamisesta ei välttämättä kieltäydytä kokonaan, mutta hinta voi ohjata asiakkaan siirtymään toisaalle. Haastatteluisa selvisi myös, että kaskovakuutuksen hinnoittelu vaikuttaa välillisesti myös liikennevakuutuskantaan, sillä usein asiakkaat toivovat saavansa sekä kasko- että liikennevakuutuksen ajoneuvoonsa. Näin ollen, jos kaskon hinta määräytyy kovin korkeaksi, voi asiakas ohjautua kokonaan toiseen vakuutusyhtiöön.

5.2.2 Hinnoittelussa ja asiakas- ja riskinvalinnassa onnistuminen

Haastattelujen perusteella asiakas- ja riskinvalinnassa onnistumista on melko haasteellista yksiselitteisesti seurata. Asiakas- ja riskinvalinnassa onnistumista on mahdollista seurata kannattavuuslukujen kautta, mutta huomioon on tällöin otettava, että kannattavuuteen vaikuttaa asiakas- ja riskinvalinnan lisäksi hyvin moni muukin asia, kuten vakuutusehdot. Lisäksi kannattavuuteen on voinut vaikuttaa yksittäinen suurvahinko, jonka aiheutuminen ei kuitenkaan suoraan kerro asiakas- ja riskinvalinnassa onnistumisesta. Asiakas- ja riskinvalinnassa onnistumisen seurantaan vaikuttaa haastateltavien mukaan myös se, tutkitaanko isoa henkilöautokantaa ja siinä onnistumista vai esimerkiksi pienempää ajoneuvolajia tai toimialaa. Pienemmästä kannasta on helpompi nähdä yksittäisten toimien vaikutus kannattavuuteen, kun taas isosta vakuutuskannasta eri toimintojen erottelu on haasteellisempää ja liki mahdotonta haastateltavien mielestä.

Haastateltavien mukaan asiakas- ja riskinvalinnassa onnistumista voidaan isossa vakuutuskannassa seurata osittain riskisuhteiden avulla, koska jos kannattavuus on riskisuhteiden osalta kunnossa, ei asiakas- ja riskinvalinnassa luultavimmin ole kovin suuria ongelmia. Haastateltavat kertoivat, että jos kannasta huomataan esimerkiksi yksittäisen asiakkaan kohdalla, että asiakas- ja riskinvalintaohjeita ei ole noudatettu tai asiakas- ja riskinvalinnassa ei ole muuten onnistuttu, on vakuutusyhtiöllä mahdollisuus korjata kyseisen

vakuutuksen hintaa riskivastaavammaksi. Hinnan muokkaaminen voi kuitenkin tapahtua vasta vakuutuskauden vaihtuessa ja tällöinkin vain pienet muutokset ovat sallittuja vakuutusopimuslain mukaisesti. Lisäksi kyseessä on tällöin aina yksittäinen toimenpide eikä suuremmassa kuvassa tällaisilla toimilla ole juuri merkitystä. Jotta korjausliikkeet saataisiin vaikuttamaan koko kannan kannattavuuteen ja asiakas- ja riskinvalinnassa onnistumiseen, tulisi koko kanta käydä läpi 20 eri alueyhtiössä, mikä on haastavaa. Haastatellun matemaatikon mukaan moottoriajoneuvovakuutuskanta käydään vähintään kerran vuodessa läpi tuotteittain ja ajoneuvoittain kannattavuuden osalta. Jos jossain tuotteessa ilmenee ongelmia kannattavuuden kanssa, kyseisestä tuotteesta analysoidaan lisää ja matemaattisten mallien avulla on mahdollista tutkia, onko asiakas- ja riskinvalinta hinnoittelun osalta kunnossa. Muutoin tällä hetkellä vakuutuskantaa ja asiakas- ja riskinvalinnassa onnistumista seurataan haastateltavien mukaan satunnaisotannan avulla, mutta siinä ongelmana on, että satunnaisotannassa ei välttämättä nouse esiin kaikki ongelmakohdat, joissa on suoraan toimittu väärin tai joissa muuten on kannattavuusongelmaa asiakas- ja riskinvalinnan osalta.

Alueyhtiön näkökulmasta haastatteluissa selvisi, että asiakas- ja riskinvalinnassa onnistumista seurataan liian vähän. Tällä hetkellä asiakas- ja riskinvalinnassa luotetaan hyvin paljon etukäteisvalvontaan eli siihen, että myyntitilanteessa ohjeita noudatetaan ja vakuutuskantaan ei oteta huonoa riskiä. Lisäksi alueyhtiön haastateltava korostaa, että korvauspuolen raportointi vakuutusten väärinkäytöksistä, yllättäen kasvaneista vahinkomääristä tai muista silmiin pistävistä asioista underwriter-toimintoon on erittäin tärkeää, sillä näiden raportointien avulla alueyhtiö voi osaltaan hoitaa vakuutuskantaa ja reagoida kannan sisältämään huonoon riskiin esimerkiksi irtisanomalla vapaaehtoiset vakuutukset.

5.2.3 Liikennevakuutuslakiuudistus ja sen vaikutus hinnoitteluun

Tammikuussa 2017 voimaan tullut liikennevakuutuslakiuudistus antoi LähiTapiolalle mahdollisuuden muuttaa hinnoittelumalliaan liikennevakuutuksessa ja luoda tätä kautta kokonaan uuden liikennevakuutustuotteen. Haastatellun matemaatikon mukaan lakiuudistus itsessään toi muutoksia vain liikennevakuutuksen bonukseen muuttamalla ajoneuvokohtaisen bonuksen henkilökohtaiseksi. Lisäksi lakiuudistus vahvisti ajatusta, että liikennevakuutus tulee hinnoitella täysin riskivastaavasti. Tämän lakiuudistuksen kautta LähiTapiolassa uudistettiin liikennevakuutuksen bonusmalli, joka vaikuttaa myös liikennevakuutuksen hintaan.

Haastateltujen mukaan LähiTapiolassa oltiin jo pitkään tiedostettu puutteita liikennevakuutuksen hinnoittelussa, mutta hinnoittelua ei oltu aiemmin pystytty muuttamaan kovin radikaalisti, sillä muutokset olisivat vaikuttaneet myös silloiseen vakuutuskantaan, eikä vanhojen asiakkaiden hintoja voi vakuutusyhtiön toimesta muuttaa vähäistä suurempaa määrää vakuutusyhtiölain (28.6.1994/543) mukaisesti. Liikennevakuutuslakiuudistus toi kuitenkin LähiTapiolalle mahdollisuuden uudistaa koko liikennevakuutustuote ja sitä kautta myös hinnoittelumallia voitiin parantaa. Haastatellun matemaatikon mukaan oli hyvä, että lakiuudistuksen myötä bonusmalli uudistui, jolloin uuteen tuotteeseen voitiin luoda uusiksi sekä bonus- että hinnoittelumallit. Yksittäin vain toisen muuttaminen olisi ollut haastatellun matemaatikon mukaan hankalampaa.

Haastatellun matemaatikon mukaan hinnoittelumallin uudistamisen yhteydessä otettiin käyttöön uusia hinnoittelutekijöitä henkilöasiakkaiden kohdalla. Uudessa hinnoittelumallissa otetaan paremmin huomioon ajoneuvon ominaisuudet ja vakuutetun kotipaikkakunnan vaikutusta hintaan on tarkennettu. Lisäksi hinnoittelumallissa on muutettu niin ajoneuvon kuin ajoneuvon käyttäjänkin iän vaikutusta hintaan.

Bonusmuutosten lisäksi toinen liikennevakuutuslain uudistuksen tuoma muutos oli, että vakuutusnottaja voi päättää ajoneuvon vakuutukset, jos ajoneuvo on liikennekäytöstä poistettu ja liikennekäytöstä poiston voi tehdä kaikille ajoneuvoille (Liikennevakuutuslaki 460/2016). Haastatellun matemaatikon mukaan tämä toi liikennevakuutuksen hinnoitteluun haasteita, sillä nyt, vaikka hinnoittelumalli olisi täysin oikea ja riskivastaava, eivät vakuutusnottajan maksamat vakuutusmaksut täysin vastaa riskiä, jos vakuutettu ajoneuvo on kesken vakuutuskauden poistettu välillä liikenteestä. Tämä johtuu siitä, että riski ei enää jakaudu koko vuodelle. Tällaisissa tilanteissa riski säilyy samana, mutta vakuutusmaksutulo on pienempi. Haastatellun matemaatikon mukaan LähiTapiolassa on edelleen haasteena löytää ratkaisu liikennekäytöstä poistojen aiheuttamaan vakuutusmaksutulon pienentymään.

5.2.4 Vakuutusten hinnoittelu suurempiriskisten asiakkaiden tapauksessa

LähiTapiolassa asiakas- ja riskinvalintaohjeista nousee esiin paljon asiakasryhmiä, joiden osalta päätös vakuuttamisesta tai vakuuttamatta jättämisestä vapaaehtoisen autovakuutuksen osalta on jätetty ohjeen käyttäjän vastuulle. Kyseessä ovat sellaiset asiakkaat, joihin liittyy tavallista suurempi riski, mutta jotka eivät kuitenkaan ole niin suuririskisiä, että niiden

vakuuttaminen olisi suoraan kielletty ohjeissa. (LähiTapiola, 2016d, 1-2; LähiTapiola, 2016e, 1-2; LähiTapiola, 2017b, 1-2; LähiTapiola, 2016f, 1-2) Haastattelujen perusteella tällaisten asiakkaiden vakuuttamiseen ei LähiTapiolassa ole mitään yhtenäistä linjaa, vaan jokainen tapaus käsitellään erikseen ja päätökseen vakuuttamisesta tai vakuuttamatta jättämisestä voi vaikuttaa useat eri taustatekijät, kuten asiakkuuden tärkeys tai kunkin alueyhtiön koko, taloudellinen tilanne, tavoitteet ja vakuutuskanta. Jos vakuutuskanta on melko pieni eikä sisällä valmiiksi yhtään kyseisenlaista riskiä, voi alueyhtiöllä olla haasteita riskin arvioinnissa ja hinnan määrittämisessä. LähiTapiola Vahinkovakuutuksen näkökulmasta tällaisten asiakkaiden vakuuttaminen ei näin ollen tapahdu haastattelujen mukaan kovinkaan yhteneväisesti tai samojen periaatteiden mukaisesti.

Haastattelujen mukaan hinnoittelun näkökulmasta tällaisten haastavampien asiakkaiden vakuuttaminen ei myöskään tapahdu yhtä helposti kuin muiden asiakkaiden kohdalla. Tällaisille esimerkiksi toimialansa perusteella suuremman riskin omaaville kohteille ei ole valmiiksi määritetty hinnoittelumallia, vaan hinnoittelu tapahtuu asiantuntijan avulla jokaiselle kohteelle erikseen. Hinnoittelun apuna käytetään kuitenkin valmiiksi määritettyjä pohjahintoja. Alueyhtiön puolelta haastateltu kertoi, että heidän tavoitteenaan on tällaisten haastavampien kohteiden kohdalla käyttää LähiTapiola Vahinkovakuutuksen määrittämiä riskikertoimia hinnan muodostuksessa, mutta tähän ei olla täysin vielä päästy, osin käytössä olevien järjestelmien, osin myyntihenkilöstön vuoksi. Kyseisessä alueyhtiössä on kuitenkin tiedossa, että vakuutukset tulisi hinnoitella riskitasolle, jotta tilastot eivät vääristyisi ja jotta alueyhtiö pystyisi tarkastelemaan missä tilassa sen riskinarviointi on. Lisäksi hinnoittelu pitäisi olla riskiä vastaavaa myös liikennevakuutuslain mukaan. Alueyhtiön haastatellun mukaan sisäinen tarkastus huomauttaa aika ajoin tilanteista, joissa haastavampaa kohdetta ei ole hinnoiteltu riskitasolle, mutta edelleen tällaisten suurempiriskisten kohteidenhinnoittelun kanssa on haasteita.

5.3 Yhteistyö asiakas- ja riskinvalinnan näkökulmasta

5.3.1 Vakuutusriskien hallintakeinojen toimiminen yhteen ja yhteistyö

Haastattelujen perusteella moottoriajoneuvovakuuttamisen puolella eri vakuutusriskien hallintakeinot toimivat hyvin yhteen ja tekevät yhteistyötä keskenään. Tämä johtuu osittain jo

siitä, että samat henkilöt ovat usein tekemisissä monen eri vakuutusriskin hallintakeinon kanssa työnkuvansa vuoksi ja ymmärtävät näin hyvin kokonaiskuvan vakuutusriskien hallintakeinojen näkökulmasta. Kuitenkin vakuutusriskien hallintakeinot on haastateltavien mukaan eriytetty eri toimintoihin LähiTapiolassa, jotta yksi ihminen ei vastaisi koko vakuutusriskien hallinnasta ja muodostaisi näin mahdollisuutta riskikehittymälle.

Vakuutusehtojen määrittäminen tapahtuu LähiTapiolassa haastateltujen mukaan kehityspäälliköiden toimesta, sillä he tuntevat vakuutustuotteen parhaiten ja tietävät muun työnkuvansa perusteella hyvin millaisia asioita ehdoissa pitää olla. Vakuutusehtojen määrittämiseen osallistuvat osaltaan palautteen muodossa myös vakuutusten myyntihenkilöstö ja korvauspuoli, tosin alueyhtiön haastateltavan mukaan tällaista yhteistyötä eri organisaatioiden välillä on liian vähän. Tuotepäälliköt kuitenkin muodostavat lopullisen kokonaiskuvan palautteiden avulla ja muokkaavat vakuutusehdot lopullisiksi. Tuotepäälliköt tekevät työtä myös muiden vakuutusriskien hallintakeinojen, kuten asiakas- ja riskinvalinnan parissa.

Moottoriajoneuvovakuutusten hinnoittelu tapahtuu myös haastattelujen perusteella LähiTapiolassa yhteistyössä muiden vakuutusriskien hallintakeinojen kanssa. Moottoriajoneuvovakuuttamisessa asiakas- ja riskinvalinta tapahtuu pitkälti asiakas- ja riskinvalinnan perusteella, mutta lisäksi hinnoittelupuolella otetaan kantaa myös erilaisiin vakuutusehtomuutoksiin ja niiden vaikutuksiin korvausmenoon ja vakuutusten hintaan.

5.3.2 Moottoriajoneuvovakuuttamisen, vakuutusten myyntipuolen ja korvausyksikön yhteistyö asiakas- ja riskinvalinnan näkökulmasta

Haastatteluissa kävi selvästi ilmi, että moottoriajoneuvovakuuttamisessa vakuutus-, myynti- ja korvauspuolten välillä ei kovin paljon tehdä yhteistyötä asiakas- ja riskinvalinnan näkökulmasta. Yhtenä syynä tähän mainittiin se, että kyseessä on iso yritys, jolloin eri yksiköt eivät välttämättä ole selvillä siitä, millaista palautetta ja minne he voisivat antaa ja mistä tiedosta olisi hyötyä kullekin yksikölle. Niin LähiTapiola Vahinkovakuutuksessa kuin alueyhtiössäkkin kuitenkin tunnustetaan, että tällaisessa yhteistyössä olisi paljon potentiaalia. Esimerkiksi korvauspuolella tulee paljon vastaan asiakkaiden vahinkohistoriaan tai erikoiseen vahinkokehitykseen liittyviä asioita sekä vakuutusten väärinkäytösepäilyjä. Tällaiset tiedot kaikki haastateltavat mainitsivat erityisen tärkeiksi asiakas- ja riskinvalinnan kannalta, sillä

korvauspuolen raportointien avulla alueyhtiöiden asiakas- ja riskinvalinnasta vastaavat henkilöt kykenisivät hyvin seuraamaan asiakaskohtaista kannattavuutta. Alueyhtiön haastateltavan mukaan heidän alueyhtiössään tällainen yhteistyö toimii oikein hyvin ja korvauspuoli raportoi alueyhtiön ohjeistuksen mukaisesti suoraan alueyhtiön underwriterille aina, kun huomaa jotain poikkeavaa korvaustilanteessa vakuutettuun liittyen. LähiTapiola Vahinkovakuutuksen haastateltavien mukaan kuitenkin kaikissa alueyhtiöissä tilanne ei ole yhtä hyvä, vaan yhteistyötä pitäisi saada kehitettyä paremmaksi ja raportointia automaattisemmaksi. Lisäksi haastateltavien mukaan eri yksiköiden ymmärrystä asiakkuudesta kokonaisuutena pitäisi parantaa, jotta vakuutuksen elinkaaren eri vaiheissa osattaisiin paremmin puuttua poikkeavuuksiin ja raportoida niistä paremmin. Tällä hetkellä haastateltavien mukaan yksiköt usein hoitavat vain oman osuutensa asiakkuudesta, esimerkiksi yksittäisen vahingon käsittelyn ja jättävät muut asiat, esimerkiksi asiakkuuden kannattavuuden vakuutusyhtiölle huomioimatta.

Toisena syynä yhteistyön puuttumiselle nähdään haastateltavien mukaan se, että tavoitteet ovat esimerkiksi myyntipuolella hyvin erilaiset verrattuna moottoriajoneuvovakuuttamisen tavoitteisiin. Myyntipuolella halutaan mahdollisimman paljon myyntiä, kun taas vakuuttamispuolella toivotaan mahdollisimman hyvää vakuutuskantaa, joka aiheuttaa rajoitteita myynnille. Myyntipuolenkin osalta raportointia asiakas- ja riskinvalintaan liittyen on liian vähän niin LähiTapiola Vahinkovakuutuksen kuin alueyhtiönkin haastateltavien mielestä. Alueyhtiön haastateltavan mukaan yhteistyö on heidän alueyhtiössään toiminut joskus paremmin ja tällä hetkellä heillä on suunnitelmissa kehittää yhteistyötä uudelleen parempaan suuntaan.

Haastateltavien mukaan parempi yhteistyö eri yksiköiden välillä olisi toivottavaa myös kehittämisen kannalta. Tällä hetkellä haasteena nähdään muun muassa se, että korvauspuolelta ei raportoida riittävästi moottoriajoneuvovakuuttamisen puolelle havaituista trendeistä tai poikkeamista vahinkoihin liittyen, jolloin kehittämisvaiheessa ei välttämättä osata reagoida tällaisiin asioihin lainkaan. Yhden haastateltavan mukaan tällaista raportointia on ollut aiemmin enemmän, mutta viime aikoina se on vähentynyt.

5.4 Asiakas- ja riskinvalinnan haasteet ja kehittymismahdollisuudet LähiTapiolassa

5.4.1 Haasteet asiakas- ja riskinvalinnassa

Haastatteluissa nousi esiin monenlaisia haasteita asiakas- ja riskinvalintaan liittyen. Seuraaviin alalukuihin on poimittu näistä haasteista tutkijan mielestä oleellimmat.

5.4.1.1 Myynnin palkkiojärjestelmä

Haastatteluissa nousi esiin myyntihenkilöstön haaste noudattaa asiakas- ja riskinvalinnan ohjeistusta johtuen siitä, että myynnin palkkiojärjestelmä ei kannusta asiakas- ja riskinvalintaohjeiden noudattamiseen. Alueyhtiön haastateltavan mukaan myyjät joutuvat jopa paradoksaaliseen tilanteeseen, kun toisaalta asiakas- ja riskinvalinnan ohjeistus ohjaa myyntihenkilöstöä laadukkaaseen työhön, mutta samalla myyjien palkkio perustuu siihen, kuinka paljon myyntiä he onnistuvat tekemään. Näin ollen asiakas- ja riskinvalinnan ohjeistuksen noudattaminen voi alueyhtiön haastateltavan mukaan johtaa siihen, että myyntihenkilöstö joutuu tinkimään omista tavoitteistaan ja palkastaan.

Myös LähiTapiola Vahinkovakuutuksen haastateltavat näkevät myyntihenkilöstön palkkiojärjestelmän haasteena asiakas- ja riskinvalinnan onnistumiselle. Haastatteluissa nousi esiin toive, että myyntipuolella kiinnitettäisiin enemmän huomiota LähiTapiola-ryhmän yhteisiin tavoitteisiin, kuten määritettyihin politiikkoihin, riskinhallinnassa. Haastateltavien mukaan tällä hetkellä vaikuttaa ajoittain siltä, että myyntihenkilöstö tekee tarjouksia sellaisillekin asiakkaille, joille vakuutuksia ei voida myöntää. Tämä on vastaan moottoriajoneuvovakuuttamisen merkintäpolitiikkaa, jonka mukaan tarjous voidaan antaa vasta, kun merkinnästä vastaava henkilö tuntee vakuutettavan riskin tarpeeksi hyvin (LähiTapiola, 2017a, 5).

Alueyhtiön haastateltavan mukaan myyntihenkilöstön palkkiojärjestelmään liittyvä haaste asiakas- ja riskinvalinnan näkökulmasta on tunnistettu, mutta siihen ole hänen käsityksensä mukaan suunnitteilla muutosta. Tämä liittyy haastateltavan mukaan luultavasti osittain siihen, että vakuutuslalla ylipäänsä määrän mittaaminen on paljon laadun mittaamista helpompaa.

Näin ollen olisi hankalaa luoda myyntihenkilöstölle palkkiomalli, jossa pystyttäisiin mittaamaan tehdyn myynnin laatua eikä määrää.

5.4.1.2 Asiakas- ja riskinvalinnan ohjeistuksen noudattaminen alueyhtiöissä

Alueyhtiön haastateltavan mukaan on hyvä, että asiakas- ja riskinvalintaa johdetaan LähiTapiola Vahinkovakuutuksesta käsin ja että Vahinkovakuutuksesta tulee yhteiset asiakas- ja riskinvalintaan liittyvät ohjeistukset alueyhtiöille. Ohjeistukset on alueyhtiön haastateltavan mukaan muodostettu LähiTapiola Vahinkovakuutuksessa hyvin, eikä ainakaan hänen edustamassaan alueyhtiössä ole ollut tarvetta lisätä ohjeisiin omia tarkennuksia tai lisäohjeita. Alueyhtiön haastateltava kertoo myös ymmärtävänsä yhtenäisten ohjeiden merkityksen jälleenvakuuttamisen näkökulmasta, sillä kun LähiTapiola Vahinkovakuutus toimii alueyhtiöiden jälleenvakuuttajana, on vain järkevää, että Vahinkovakuutus saa määrittää raamit sille, millaisia riskejä vakuutetaan. LähiTapiola Vahinkovakuutuksen haastateltavien mukaan yhteisiä ohjeistuksia on myös pyritty kaiken aikaa selkeyttämään ja avaamaan, jotta ohjeiden lukijalle kävisi ohjetta lukiessa selväksi, miksi asiakas- ja riskinvalintaa täytyy tehdä ohjeiden mukaisesti. Lisäohjeiden luominen 20 eri alueyhtiössä luo alueyhtiön haastateltavan mukaan helposti enemmän haasteita kuin hyötyjä asiakas- ja riskinvalinnan tekemiseen ja lisäksi tällainen toisista alueyhtiöistä poikkeava asiakas- ja riskinvalinnan tekeminen näyttäytyy asiakkaille usein sekavuutena esimerkiksi heidän vaihtaessa alueyhtiötä. Alueyhtiön haastateltava näkee järkevämpänä yhteisten ohjeiden kehittämisen kuin omien lisäohjeiden luomisen. Haastateltavan alueyhtiössä on kuitenkin kiinnitetty huomioita LähiTapiola Vahinkovakuutuksesta saatujen asiakas- ja riskinvalinnan ohjeistusten yhdistämiseen ja kyseisessä alueyhtiössä ohjeet onkin hyvin pitkälti koottu yhteen excel-taulukkaan monien erillisten ohjeiden sijaan.

Vaikka alueyhtiön näkökulmasta yhtenäisten ohjeiden saaminen LähiTapiola Vahinkovakuutuksesta onkin positiivinen asia, ohjeiden noudattaminen ei haastattelujen perusteella toteudu täysin ilman haasteita lukuun ottamatta ulkoisia myyntikanavia, kuten autoliikkeitä ja Internetiä, joissa myynnissä käytetään järjestelmää, jossa on suoraan estetty ohjeiden ohi vakuuttaminen. Osittain ohjeiden noudattamiseen liittyvät haasteet johtuvat jo aiemmin luvussa 5.4.1.1 kerrotusta myynnin palkkiojärjestelmästä, jonka seurauksena myyntihenkilöstö ei noudata asiakas- ja riskinvalinnan ohjeita esimerkiksi jättämällä huomiotta

vaikkapa toimialaan liittyvän riskinvalintaohjeistuksen, jotta vakuutuksen myyminen kyseisen toimialan edustajalle on mahdollista. Kuitenkin ohjeistuksen noudattamatta jättämiseen on myös muita syitä haastateltavien mukaan. Yhtenä syynä asiakas- ja riskinvalintaohjeistuksesta poikkeamiseen nähtiin haastateltujen keskuudessa se, että myyntihenkilöstö ei välttämättä ole lukenut asiakas- ja riskinvalintaohjeistuksia tai ei ole sisäistänyt ohjeistusten keskeisiä asioita, jolloin riskien tunnistaminen varsinkin yritysasiakkaiden kohdalla on haastavampaa. Myös ohjeistusten löytyminen monesta eri paikasta ja ylipäänsä monet erilliset ohjeet vaikuttavat haastateltavien mukaan siihen, miten ohjeistuksia noudatetaan. Tämän ongelman kuitenkin esimerkiksi haastatellun edustama alueyhtiö on ratkaissut yhdistämällä ohjeet yhteen paikkaan.

Haastateltavien mukaan myös myyntihenkilöstön kiire vaikuttaa siihen, että virheitä ohjeistusten noudattamisen kanssa tapahtuu. Lisäksi haastatteluissa nousi esiin, että myyntihenkilöstö työskentelee usein kasvokkain asiakkaiden kanssa, jolloin esimerkiksi vakuuttamisesta kieltäytyminen tai hinnan korottaminen ohjeistuksia vastaavaksi on haastavampaa asiakkaiden luoman paineen vuoksi.

5.4.1.3 Järjestelmät ja asiakas- ja riskinvalinta

LähiTapiolassa käytössä olevat myyntijärjestelmät eivät haastattelujen perusteella erityisesti tue asiakas- ja riskinvalinnan tekemistä ja ohjeistusten noudattamista. Erään haastatellun mukaan asiakastiedoista näkee asiakkaan mahdolliset taustatiedot taloudelliseen tilaan tai riskivakuuttamisen kieltoihin liittyen, mutta itse myyntisovelluksista ei apua asiakas- ja riskinvalinnan tekemiseen saa. Yksi nykyisten myyntisovellusten suuri puute on haastateltujen mukaan se, että järjestelmät sallivat asiakas- ja riskinvalintaohjeiden ohi vakuuttamisen ilman huomautuksia. Tällaista puutetta ei ole ulkoisten myyntikanavien käytössä olevissa sovelluksissa, joissa ohjeiden ohi vakuuttaminen on suoraan estetty ja asiakasta esimerkiksi pyydetään LähiTapiolan toimistolle vakuutuksen voimaan saattamiseksi, jos asiakkuudessa havaitaan järjestelmien puolesta suurempaa riskiä. Kuitenkaan toimistoilla järjestelmät eivät toimi samoin, jolloin esimerkiksi myyjän tekemään inhimilliseen virheeseen asiakas- ja riskinvalintaohjeiden noudattamisessa ei puututa järjestelmien puolesta ja asiakkaalle voidaan muun muassa myöntää vakuutus, vaikka se ei ohjeistusten mukaan olisi sallittua.

Toinen järjestelmissä oleva puute on haastateltavien mukaan se, että muun muassa arvo- ja riskiajoneuvoja koskevat, hinnoittelussa käytettävät riskikertoimet eivät löydy suoraan

järjestelmistä, vaan myyjien tulee syöttää ne järjestelmiin erikseen tällaisen riskikohteen havaittuaan myyntitilanteessa. Tämä johtaa alueyhtiön haastateltavan mukaan helposti siihen, että riskikertoimet unohtuvat hinnoista, jolloin myös riskinarvioinnissa onnistuminen hankaloituu, kun tilastoissa on virheellistä tietoa riskikannasta.

Kolmas myyntijärjestelmien puute liittyy asiakas- ja riskinvalintaohjeissa mainittuihin hyväksyntöihin, joita vaaditaan suurempiriskisten kohteiden tilanteissa esimerkiksi esimiehiltä tai underwritereilta ennen vakuutusten myöntämistä. Tällaisia hyväksyntöjä ei järjestelmissä vaadita merkittäviksi minnekään haastattelujen perusteella. Järjestelmät eivät myöskään luo hyväksyjälle minkäänlaista kuittauspyyntöä, jonka jälkeen kohteen vakuuttaminen vasta mahdollistuisi. Tämän varsinkin alueyhtiöstä haastateltu näki hyvin ongelmalliseksi, sillä sisäinen tarkastus puuttuu tällaisiin tapauksiin aika ajoin, eikä hyväksymisten puuttumiseen liittyvää ongelmaa ole tästä huolimatta saatu ratkaistua, sillä hyväksyntä on saatettu pyytää ohjeistusten mukaisesti, mutta sitä ei ole merkitty minnekään.

5.4.1.4 Kaskovakuutuksen asiakas- ja riskinvalinnan tekemisen yhteys liikennevakuutuskantaan

Kuten jo aiemmin todettua, kaskovakuuttamisen puolella tehty asiakas- ja riskinvalinta vaikuttaa siihen, millainen liikennevakuutuskanta alueyhtiölle muodostuu, sillä liikennevakuutuksen puolella asiakas- ja riskinvalinnan tekeminen ei ole mahdollista. Liikennevakuutus tulee liikennevakuutuslain mukaan myöntää jokaiselle sitä hakevalle, kunhan vakuutuksen ostaja on vakuutettavan ajoneuvon haltija tai omistaja (Liikennevakuutuslaki 460/2016). Haastateltavilla oli kuitenkin jonkin verran eriävät näkemykset siitä, miten hyvin myyntihenkilöstö ymmärtää kaskovakuuttamisessa tehdyn asiakas- ja riskinvalinnan yhteyden liikennevakuutuskantaan. Yhden haastateltavan näkemys on, että heinäkuussa 2017 toteutettu liikennevakuutuksen kannansiirto on edesauttanut ymmärrystä tässä asiassa ja alueyhtiöt osaavat nykyään välttää huonoa riskiä myös liikennevakuutuksen osalta. Kuitenkin toisen haastatellun mukaan alueyhtiöillä ei vielä välttämättä ole juurikaan käsitystä siitä, mitä asioita liikennevakuuttamiseen liittyy ja mitkä asiat ovat liikennevakuuttamisessa mahdollisia. Kyseinen haastateltu on sitä mieltä, että tulevaisuudessa alueyhtiöiden tietoisuus kaskovakuuttamisen asiakas- ja riskinvalinnan yhteydestä liikennevakuutuskantaan tulee parantumaan.

Alueyhtiön haastatellun mukaan puolestaan kannansiirto ylipäänsä tapahtui hyvin nopealla aikataululla, eikä alueyhtiö ehtinyt varautua siihen kunnolla. Nyt kun liikennevakuutuskanta on siirtynyt alueyhtiölle, alueyhtiössä on edelleen kartoituksen alla, millaisia seurauksia kannansiirrolla on alueyhtiölle. Alueyhtiön haastateltu kertoo, ettei kannansiirto ainakaan vielä ole lisännyt myyntihenkilöstön ymmärrystä kaskovakuuttamisen asiakas- ja riskinvalinnan vaikutuksesta liikennevakuutuskantaan. Haastateltu ei myöskään odota, että ymmärrys tulee lisääntymään kovin pian. Kuitenkaan alueyhtiössä ei haastatellun mukaan ole mietitty mitään keinoja, joiden avulla ymmärrystä voitaisiin lisätä. Tämä johtuu haastatellun mukaan joiltain osin siitä, että kannansiirrosta aiheutuneet haasteet eivät ole vielä realisoituneet.

5.4.2 Asiakas- ja riskinvalinnan kehittäminen LähiTapiolassa

Haasteiden tapaan myös kehityskohteita löytyi haastattelujen perusteella LähiTapiola-ryhmästä monia ja tutkija on valinnut näistä mielestään tärkeimmät tarkempaan tarkasteluun seuraaviin alalukuihin 5.4.2.1-5.4.2.3.

5.4.2.1 Kehitys LähiTapiolassa

Haastattelujen perusteella LähiTapiolassa asiakas- ja riskinvalinta moottoriajoneuvovakuuttamisen osalta on saatu kehitettyä melko hyvälle mallille, eikä tällä hetkellä ole tiedossa mitään suuria puutteita asiakas- ja riskinvalintaan liittyen, joita tulisi aktiivisesti kehittää. Asiakas- ja riskinvalinnan kehittäminen onkin tällä hetkellä haastateltujen mukaan enemmän seurannan kuin selkeän kehittämisen tasolla. Seuranta ja kehitystä tehdään haastateltujen mukaan esimerkiksi alueyhtiöistä saadun palautteen avulla. Kaikki haastatellut kertovat, että kun asiakas- ja riskinvalinnassa huomataan jokin puute tai muutosta kaipaava asia, puututaan siihen välittömästi, jotta asiakas- ja riskinvalinta saadaan pidettyä kannattavana tulevaisuudessakin. Haastateltujen mukaan asiakas- ja riskinvalinnan seuranta ja kehittäminen on moottoriajoneuvovakuuttamisessa ensiarvoisen tärkeää, sillä kyseinen vahinkovakuuttamisen laji elää ja muuttuu jatkuvasti ja muutoksiin on voitava reagoida nopeasti. Jatkuvasta muutoksesta esimerkkeinä toimivat muun muassa Uber ja yksityiskäyttöisten ajoneuvojen jakaminen. Haastateltu matemaatikko esimerkiksi kertoo

aktuaaripuolen pyytävän dataa analysoitavaksi heti, jos herää epäily, että jokin muutos on tapahtunut tai tapahtumassa.

Asiakas- ja riskinvalinnan kehittämiseen kolme neljästä haastateltavasta toivoo selkeästi lisää yhteistyötä joko alueyhtiöiden ja LähiTapiola Vahinkovakuutuksen välille tai koko ryhmässä eri yksiköiden, kuten korvausyksikön ja vakuutuspuolen välille. Vain yksi haastatelluista kertoo, että yhteistyö toimii jo nykyisellään erinomaisesti. Kyseinen haastateltava kertoo myös olevansa tyytyväinen siihen, että liiketoimintapuoli on mukana asiakas- ja riskinvalinnan kehittämisessä yhdessä vakuuttamis- ja aktuaaripuolten kanssa. Muut haastateltavat kertovat kuitenkin, että asiakas- ja riskinvalinnan kehittämisen osalta LähiTapiolan ryhmätasolla ei riittävästi käydä keskustelua, vaan kehittäminen tapahtuu enimmäkseen suoraan siitä toimenkuvansa puolesta vastaavien toimesta. Kehittämisestä vastaavat henkilöt ottavat haastattelujen perusteella vastaan palautetta kehitysehdotuksista, mutta aktiivisesti yhteistyötä ei pidetä yllä. Alueyhtiön haastateltavan mukaan olisi tärkeää, että asiakas- ja riskinvalinnan kehittämisessä kysyttäisiin enemmän ja otettaisiin myös huomioon alueyhtiöiden mielipiteitä ja kommentteja, sillä alueyhtiöt ovat se taho, jossa asiakas- ja riskinvalintaa lopulta toteutetaan. Haastateltavat näkevät tärkeänä, mutta haasteellisena kehityskohteena myös yhtenäisyyden eri toimintojen välillä LähiTapiola-ryhmässä niin, että joka puolella ryhmää noudatettaisiin samoja ohjeita ja toimittaisiin samojen periaatteiden mukaisesti.

5.4.2.2 Järjestelmäuudistushanke

Yksi LähiTapiolan tämän hetken suurimmista kehityskohteista myös asiakas- ja riskinvalinnan osalta on haastattelujen perusteella järjestelmäuudistushanke, jossa kaikki LähiTapiolassa tällä hetkellä käytössä olevat järjestelmät ja sovellukset niin myynnin kuin korvaustoiminnankin osalta pyritään yhdistämään yhdeksi järjestelmäksi. Samalla järjestelmään lisätään joitain uusia toiminnallisuuksia, jotka tukevat muun muassa asiakas- ja riskinvalintaa. Haastateltujen mukaan järjestelmäuudistushankkeessa on tarkoitus kehittää niitä nykyjärjestelmiin liittyviä puutteita, joita on aiemmin käyty läpi tämän tutkielman luvussa 5.4.1.3. Haastateltavien mukaan järjestelmäuudistushankkeessa on mukana henkilöitä useista eri yksiköistä ja eri toimenkuvista. Näin järjestelmäuudistushankkeessa saadaan mahdollisimman hyvin otettua huomioon eri näkökulmat ja osataan puuttua eri yksiköiden havaitsemiin puutteisiin paremmin.

Järjestelmäuudistushanke kehittää näin ollen järjestelmän lisäksi myös yhteistyötä ja vuoropuhelua eri yksiköiden välillä.

5.4.2.3 Itseohjautuvat autot

Itseohjautuvat autot ovat kaikkien haastateltavien mukaan asia, johon asiakas- ja riskinvalinnan kehittämisessä tulee nyt ja tulevaisuudessa kiinnittää runsaasti huomioita. Ensimmäisten itseohjautuvien autojen tullessa liikenteeseen LähiTapiolalla tulee olla valmis ohjeistus niiden varalle ja koska aikataulu itseohjautuvien autojen liikenteeseen tulemiselle ei ole selvillä, kehitystyötä on tehtävä jatkuvasti. Haastateltavien mukaan haasteita kehittämiseen tuo kuitenkin se, että vielä ei ole selvillä ovatko itseohjautuvien autojen aiheuttamat vahingot liikenteessä liikennevakuutuksesta ylipäänsä korvattavia, kun kuljettajan tuottamus vahingoissa lähtökohtaisesti puuttuu. Mahdollista haastateltavien mukaan on, että tällaisia vahinkoja käsitellään tuotevastuun kautta, jolloin vahingot jäävät itseohjautuvien autojen käyttäjärjestelmätoimittajien vastuulle. Asiakas- ja riskinvalinnan osalta järjestelmätoimittajan vastuu tarkoittaisi mahdollisesti, että LähiTapiola arvioisi eri järjestelmätoimittajia ja niiden toimittaman käyttäjärjestelmän toimivuutta ja turvallisuutta.

Yksi haastateltavista kertoo, että joiltain osin asiakas- ja riskinvalinnan toteuttaminen voi pysyä samanlaisena itseohjautuvien autojenkin tapauksessa varsinkin, jos itseohjautuvat autot tullaan vakuuttamaan liikennevakuutuksella. Haastateltavan mukaan ulkomailla ajoneuvovakuuttamisen puolella kysytään suoraan, kuka ajoneuvon kuljettaja on, mutta Suomessa ajoneuvon voi liikennevakuutuslain mukaisesti vakuuttaa ajoneuvon haltija tai omistaja eikä kuljettajatietoa pidetä merkityksellisenä. Esimerkiksi järjestelmien kautta tarkasteltuna Suomella on tässä suhteessa näin ollen hyvä tilanne, eivätkä itseohjautuvat autot tältä osin aiheuta muutoksia järjestelmiin. Kyseinen haastateltava uskoo myös, että itseohjautuvienkin autojen tilanteessa auton ominaisuuksia ja arvoa käytetään asiakas- ja riskinvalinnassa. Haastateltavan mukaan on kuitenkin mahdollista, että kun itseohjautuvia autoja tulee enemmän, voi tällaisten autojen vakuuttaminen muuttua siihen suuntaan, että yhdellä yrityksellä, esimerkiksi kyytipalveluita tarjoavalla, on hyvin paljon itseohjautuvia autoja vakuutettuina eikä tällöin yksittäisen auton riskinvalinta enää ole pääosassa, vaan tällöin kyse on enemmän suorasta asiakasvalinnasta.

Haastateltavien mukaan itseohjautuvien autojen asiakas- ja riskinvalinnan kehityksessä tulee ottaa huomioon myös se seikka, että itseohjautuvat autot tulevat luultavasti vähentämään ajoneuvovahinkojen määrää nykyisestä ja näin ollen myös maksutulo tulee pienentymään merkittävästi. Lisäksi myös ajoneuvovakuutusmarkkinan koko voi pienentyä huomattavastikin, jos itseohjautuvien autojen vakuuttaminen tapahtuu tuotevastuuvakuutuksen kautta. Itseohjautuvat autot voivat siis pienentää varsinkin liikennevakuuttamisen liikevaihtoa merkittävästi, jolloin hinnoittelumalleihin ja asiakas- ja riskinvalintaan voi olla tarpeen tehdä muutoksia. Toisaalta monet haastateltavista epäilivät itseohjautuvien autojen toimivuutta Suomen haastavissa sääolosuhteissa varsinkin ensimmäisten itseohjautuvien autojen käyttöönotossa. Tällaiset ongelmat voisivat osaltaan lisätä esimerkiksi autopalveluvahinkojen määrää.

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen

6.1.1 Asiakas- ja riskinvalinta moottoriajoneuvovakuuttamisessa LähiTapiolassa

Moottoriajoneuvovakuuttamisen asiakas- ja riskinvalintaa ohjaavat LähiTapiolassa riskienhallinta-, ja vakuuttamispolitiikat, moottoriajoneuvovakuuttamisen merkintäpolitiikka sekä asiakas-, kohde-, toimiala- sekä erikoistuotekohtaiset riskinvalintaohjeet. Asiakas- ja riskinvalinnasta vastaavat LähiTapiola Vahinkovakuutuksen hallitus ja LähiTapiola-ryhmän sekä alueyhtiöiden johtoryhmät, joista alueyhtiöiden vastuulla on enimmäkseen asiakas- ja riskinvalinnan toteutuspuoli Vahinkovakuutuksen ja koko ryhmän johtoryhmän vastatessa ohjeistuksen luomisesta ja hyväksynnästä. Asiakas- ja riskinvalinnan ohjeistusten noudattamisen valvominen on alueyhtiöissä alue underwritereiden ja Vahinkovakuutuksessa chief underwriterin vastuulla. LähiTapiola Vahinkovakuutuksen toimitusjohtaja vastaa merkintäpolitiikan tulkinnasta ja myöntää luvat merkintäpolitiikasta poikkeamisiin.

LähiTapiolan merkintäpolitiikan mukaan riskiä arvioidaan LähiTapiolassa asiakasta haastatteleamalla ottamalla samalla huomioon asiakkaan toimittamat dokumentit ja vahinkohistoriatiedot. Merkintäpolitiikkaa tukevat ja tarkentavat LähiTapiolassa riskinvalintaohjeet. Asiakaskohtaisissa riskinvalintaohjeissa on määritetty asiakkaita, joille ei myönnetä liikenne- tai kaskovakuutusta LähiTapiolasta. Tällaisia asiakkaita ovat esimerkiksi bulvaanit. Lisäksi asiakaskohtaisissa riskinvalintaohjeissa on määritelty asiakkaita, joiden kohdalla tulee käyttää käteismaksuehtoa. Toimialakohtaisissa riskinvalintaohjeissa on kiinnitetty huomioita toimialoihin, joiden toimintaan ajoneuvot olennaisesti liittyvät. Toimialakohtaisissa riskinvalintaohjeissa vakuuttamasta kieltäydytään kokonaan esimerkiksi sellaisten asiakkaiden kohdalla, joille riskivastaavaa vakuutusmaksua on mahdotonta määrittää kohonneen suurvahinkoriskin vuoksi. Kohdekohtaisessa riskinvalinnassa puolestaan huomiota kiinnitetään ajoneuvon ominaisuuksiin. Erikoistuotteiden, kuten museoajoneuvojen vakuutusten riskinvalinnassa on erityisen tärkeää huolehtia kannattavuuden ja kilpailukyvyn säilyttämisestä, mikä näiden tuotteiden kohdalla on haasteellista.

Liikennevakuutuslain uudistuminen vuoden 2017 alussa loi LähiTapiolalle mahdollisuuden uudistaa liikennevakuutuksen hinnoittelu- ja bonusmallit kokonaan. Liikennevakuutuslaki vaikutti suoraan asiakas- ja riskinvalintaan vain muuttamalla autokohtaisen bonuksen henkilökohtaiseksi, mutta LähiTapiolassa kehitettiin samalla kokonaan uusi liikennevakuutustuote, sillä tarve uudistamiselle hinnoittelun osalta oltiin tiedostettu jo useita vuosia ennen lakiuudistusta. Hinnoittelumallin uudistaminen ei kuitenkaan aiemmin ollut mahdollista, sillä se olisi vaikuttanut myös silloisten asiakkaiden liikennevakuutusten hintoihin eikä tällainen hinnoittelun muuttaminen voimassa oleville vakuutuksille ole sallittua, vaikka hintoja saakin pienissä määrin muokata riskivastaavammiksi vakuutusyhtiön toimesta (Vakuutussopimuslaki 28.6.1994/543). Uuden liikennevakuutustuotteen myötä LähiTapiola paransi liikennevakuutuksensa hinnoittelua entistä riskivastaavammaksi ottamalla hinnoittelussa tarkemmin huomioon muun muassa ajoneuvon ominaisuuksia ja tarkentamalla ajoneuvon käyttökunnan vaikutusta hintaan. Riskivastaavalla hinnoittelulla on suora vaikutus asiakas- ja riskinvalintaan ja siinä onnistumiseen, sillä riskivastaavuus hinnoittelussa parantaa automaattisesti myös vakuutuskannan rakennetta eikä huonoa riskiä muodostu kantaan samalla tavalla kuin sellaisessa hinnoittelussa, jossa riskivastaavuudessa on ongelmia. Riskivastaavalla hinnoittelulla suuririskisenkin kohteen vakuuttaminen on mahdollista ja kannattavaa vakuutusyhtiölle ja toisaalta riskivastaavasta hinnoittelusta johtuva liikennevakuutuksen

korkea hinta voi ohjata asiakkaan toiseen yhtiöön, jolloin hinnoittelu toimii suoraan asiakasvalinnan keinona.

LähiTapiolassa asiakas- ja riskinvalinnan tekemisessä moottoriajoneuvovakuuttamisessa ei käytetä apuna erityisiä sovelluksia tällä hetkellä. Vakuutusten myyjät näkevät asiakkaan tiedoista sinne mahdollisesti viedyt taustatiedot muun muassa asiakkaan maksuhäiriöstä, mutta käytössä olevat myyntisovellukset eivät sisällä esimerkiksi riskinvalintaohjeita eivätkä näin ollen ohjaa vakuutusten myymistä. Asiakas- ja riskinvalinnan tekeminen ja ohjeistusten noudattaminen ovat LähiTapiolassa tällä hetkellä sen varassa, että myyntihenkilöstö lukee ja sisäistää kaikki asiakas- ja riskinvalintaan liittyvät ohjeet. Ulkoisissa myyntikanavissa, kuten autoliikkeissä ja Internetissä myyntisovelluksiin on sisällytetty asiakas- ja riskinvalintaa ja nämä sovellukset sisältävätkin suoria estoja sellaisten asiakkaiden kohdalla, joita riskinvalintaohjeiden mukaisesti ei vakuuteta. Estoja voi olla myös sellaisten asiakkaiden kohdalla, joiden vakuuttamisessa täytyy käyttää erityistä harkintaa. Tällaiset asiakkaat myyntisovellukset ohjaavat menemään LähiTapiolan konttorille hankkimaan vakuutusta.

Vakuutusteknisen vastuuelan määrittely, hinnoittelu, jälleenvakuutus ja vakuutusehtojen määrittäminen tukevat kaikki osaltaan asiakas- ja riskinvalinnan tekemistä LähiTapiolassa. Samoin asiakas- ja riskinvalinnan onnistumisella on suuri yhteys siihen, miten muut vakuutusriskien hallintakeinot toimivat. Asiakas- ja riskinvalinnan tekeminen ja siinä onnistuminen luo pohjan muun muassa sille, että vakuutustekninen vastuuelka on oikein määritetty. Hinnoittelumallit eivät myöskään toimi, jollei asiakas- ja riskinvalintaa tehdä määrätyn tavoin esimerkiksi korkeampiriskisten asiakkaiden kohdalla. Toisaalta asiakas- ja riskinvalinnassa käytetään moottoriajoneuvovakuuttamisessa paljonkin apuna hinnoittelua, jolloin asiakas- ja riskinvalinnassa onnistuminen on riippuvainen hinnoittelussa onnistumisesta. Jälleenvakuutuksen osalta LähiTapiola Vahinkovakuutus ei jälleenvakuuta sellaisia riskejä, joissa alueyhtiöt eivät ole noudattaneet asiakas- ja riskinvalintaohjeistusta. Vakuutusehdot määritetään vastaamaan asiakas- ja riskinvalintaohjeistusta, mutta jos ohjeistus ei ole kunnossa tai sitä ei noudateta, ehtokohtien merkitys laimenee. LähiTapiolassa kuitenkin monet näistä vakuutusriskien hallintakeinoista toimivat tiukassa yhteistyössä jo sen vuoksi, että samat henkilöt vastaavat ryhmässä useista eri hallintakeinoista.

6.1.2 Asiakas- ja riskinvalinnan haasteet moottoriajoneuvovakuuttamisessa LähiTapiolassa

Yksi suurimmista haasteista asiakas- ja riskinvalinnassa LähiTapiolassa on, että ryhmän sisälle on muodostunut hyvin erillisiä toimintoja, joiden tavoitteet eroavat toisistaan suurissakin määrin eivätkä nämä toiminnot juurikaan tue toisiaan. Nämä erilliset toiminnot eivät myöskään välttämättä tiedä toistensa töistä mitään eivätkä näin ollen tiedä minne ja millaista palautetta voisivat omassa työssään kohdanneista asioista antaa. Esimerkkinä tästä toimii sen, että vakuutuspuolen tehtävänä on luoda asiakas- ja riskinvalintaohjeet, joita noudattamalla vakuutuskannasta saadaan mahdollisimman hyvä ja huonoa riskiä välttävä. Samaan aikaan myyntipuolella tavoitteena on lähinnä mahdollisimman suuri myyntimäärä, jolloin vakuutuskannan laatu kärsii. Korvauspuolella puolestaan keskitytään lähinnä yksittäisten vahinkojen hoitamiseen ottamatta kantaa siihen, onko asiakkuus edes kannattava. Yhteistyötä ei juurikaan näiden yksiköiden välillä ole ja näin tärkeätkin asiat jäävät piiloon, kun niistä ei osata raportoida, sillä yhteisiä tavoitteita ei tunneta. Kuitenkin koko yhtiöryhmän tavoitteena on saada vakuutuskanta mahdollisimman hyväksi ja myös pitää se sellaisena.

Jos moottoriajoneuvovakuutusten myyntipuolella alettaisiin myyntitavoitteiden ja henkilökohtaisen palkkiojärjestelmän ohella keskittymään enemmän asiakas- ja riskinvalintaohjeistuksiin ja siihen, että vakuutuskantaan ei päästettäisi huonoa riskiä, LähiTapiolan kilpailukyky paranisi entisestään, kun vakuutusten hintoja voitaisiin laskea paremman vakuutuskannan johdosta. Halvemmat hinnat taas toisivat myyntipuolelle helpotusta myyntiin ja auttaisivat henkilöstöä pääsemään tavoitteisiinsa. Samoin, jos korvausyksikkö hoitaisi omalta osaltaan vakuutuskantaa raportoimalla poikkeavuuksista esimerkiksi vahinkokehityksessä sen lisäksi, että se hoitaisi yksittäisiä vahinkoasioita, vakuutuspuoli osaisi reagoida tällaisiin muutoksiin paremmin ja se voisi muuttaa tarvittaessa asiakas- ja riskinvalintaohjeistusta entistä paremmaksi.

Toinen suuri haaste moottoriajoneuvovakuuttamisen asiakas- ja riskinvalinnassa on LähiTapiolassa se, että asiakas- ja riskinvalintaohjeistusta ei noudateta. Tämä selittyy osin jo edellä käsitellyllä myyntihenkilöstön palkkiojärjestelmällä, joka ohjaa myyntihenkilöstöä tekemään mahdollisimman paljon myyntiä välittämättä siitä, millaista riskiä kantaan tulee. Lisäksi ohjeiden löytäminen on LähiTapiolan lähiverkosta haastavaa varsinkin hektisessä myyntitilanteessa ja ohjeita on hyvin monia. Myyntihenkilöstö ei myöskään välttämättä ole

lukenut ohjeistusta tai sisäistänyt ohjeistuksen sanomaa. Kiireisissä myyntitilanteissa sattuu lisäksi inhimillisiä virheitä, joissa ohjeiden noudattaminen unohtuu. Myyntihenkilöstöllä voi myös olla vaikeuksia kieltäytyä vakuuttamasta tiettyä asiakkuutta tai ajoneuvoa tai korottaa hintaa riskinvastaavaksi, kun asiakas on hoitamassa asiaa kasvotusten. Ohjeistuksen noudattamiseen liittyvien haasteiden lisäksi alueyhtiöillä ei ole yhtenäisiä toimintatapoja sellaisten asiakkaiden kohdalla, joilla vakuutettava riski on suurempi ja tämäkin tuo oman haasteensa asiakas- ja riskinvalintaan.

Kun ohjeistuksia ei täysin noudateta tai alueyhtiöiden toimintatavat eroavat toisistaan, asiakkuudet kärsivät helposti. Eteen voi tulla tilanne, jossa esimerkiksi yritysasiakkaan ajoneuvot ovat vakuutettuna eräässä alueyhtiössä tietyllä hinnalla ja muuton tapahtuessa ja alueyhtiön vaihtuessa yrityksen ajoneuvoille hinnoitellaan vakuutukset korkeammalle johtuen esimerkiksi siitä, että ensimmäisessä alueyhtiössä ohjeistuksia ei ole noudatettu, mutta toisessa noudatetaan. Tällainen toiminta voi johtaa siihen, että asiakkaat hämmentyvät, sillä he usein ymmärtävät LähiTapiolan yhtenä LähiTapiolana eivätkä yhtiöryhmänä. Tällainen hämmennys voi aiheuttaa maineriskin koko yhtiöryhmälle.

Haasteita LähiTapiolan moottoriajoneuvovakuuttamisen asiakas- ja riskinvalinnalle aiheuttavat myös myynnissä apuna käytettävät järjestelmät ja sovellukset. Myyntijärjestelmät eivät sisällä asiakas- ja riskinvalintaohjeistusta eikä esimerkiksi hyvin suuririskisten asiakkaiden kaskovakuuttamista ole estetty mitenkään järjestelmien kautta. Järjestelmistä ei löydy riskikertoimia suurempiriskisille kohteille eivätkä järjestelmät myöskään vaadi kuittausta vakuuttamisen hyväksyjiltä suurempiriskisten asiakkaiden tai kohteiden kohdalla. Tällaiset järjestelmäpuutteet luovat lisää mahdollisuuksia inhimillisille virheille ja unohduksille myyntitilanteissa.

Kaskossa tehtävän asiakas- ja riskinvalinnan merkitystä liikennevakuutuskannalle ei LähiTapiolan myyntihenkilöstön osalta ymmärretä kovin hyvin. Tämä tuo haasteita asiakas- ja riskinvalinnalle, sillä liikennevakuutuskantaan päässeestä huonosta riskistä on hyvin vaikeaa päästä eroon. LähiTapiolassa uskotaan kuitenkin, että heinäkuussa 2017 tapahtunut liikennevakuutuksen kannansiirto tulee lisäämään myyntihenkilöstön ymmärrystä kaskovakuutuksen asiakas- ja riskinvalinnan vaikutuksista liikennevakuutuskantaan, kun alueyhtiöissä ensin ymmärretään, mitä liikennevakuutuskannan siirtyminen niille tarkoittaa. Kuitenkaan keinoja ymmärryksen lisäämiseksi ei olla LähiTapiolassa vielä mietitty. Reagointi tähän haasteeseen voi tapahtua myöhässä, jos se tapahtuu vasta siinä vaiheessa, kun

kannansiirron vaikutukset alkavat realisoitua alueyhtiöissä. Jos realisoitumisvaiheessa huomataankin, että liikennevakuutuskanta sisältää paljon huonoa riskiä, on tähän mennessä ehditty vakuuttaa jo hyvin paljon lisää ajoneuvoja samoilla menetelmillä kuin aiemminkin, jolloin huonoa riskiä tulee realisoitumaan vielä paljon lisää. Vapaaehtoisen autovakuutuksen asiakas- ja riskinvalinnan ja liikennevakuutuskannan yhteyden ymmärtämisen lisääminen tehostaisi suhteellisen helposti asiakas- ja riskinvalintaa moottoriajoneuvovakuuttamisessa LähiTapiolassa.

6.1.3 Kehitys moottoriajoneuvovakuuttamisen asiakas- ja riskinvalinnassa LähiTapiolassa

Asiakas- ja riskinvalintaa seurataan LähiTapiolassa kannattavuuslukujen, riskisuhteiden, satunnaisotannan ja vuosittaisten tuote- ja ajoneuvokohtaisten seurantojen avulla. Asiakas- ja riskinvalinnassa onnistumista on kuitenkin haasteellista yksiselitteisesti seurata, sillä esimerkiksi kannattavuuteen vaikuttaa hyvin moni muukin asia kuin asiakas- ja riskinvalinta ja siinä onnistuminen. Lisäksi moottoriajoneuvovakuutuskanta on hyvin suuri, jolloin yksittäisten toimien seurausten analysointi kannasta on haasteellisempää kuin pienemmän kannan tapauksessa. Suuressa kannassa myöskään yksittäiset satunnaisotannassa esiin nousevat tapaukset ja niihin reagointi eivät juurikaan vaikuta koko vakuutuslajin asiakas- ja riskinvalinnassa onnistumiseen. Kuitenkin tuote- ja ajoneuvokohtainen vuosittainen seuranta ratkaisee osittain tämän ongelman.

Sekä asiakas- ja riskinvalinnan haasteissa että kehityskohteissa LähiTapiolassa on esillä se, että yhteistyötä on liian vähän eri toimintojen välillä eikä ohjeita noudateta joka puolella ryhmää samalla tavalla. Myös kehittämisen osalta LähiTapiolassa toivottaisiin lisää yhteistyötä niin alueyhtiöiden ja LähiTapiola Vahinkovakuutuksen kuin ryhmän eri toimintojenkin välillä. Yhteistyön lisääminen voisi lisätä myös yhtenäisyyttä ohjeiden noudattamisessa, kun kaikki osapuolet olisivat olleet mukana luomassa ohjeita valmiina annettujen ohjeiden sijaan.

LähiTapiolassa on tällä hetkellä käynnissä yksi suurempi kehityshanke, jossa LähiTapiolassa käytössä olevat järjestelmät on tarkoitus uudistaa kokonaan ja yhdistää yhdeksi järjestelmäksi. Kyseinen järjestelmäudistushanke tulee ratkaisemaan useita asiakas- ja riskinvalintaan liittyviä haasteita niin nykyjärjestelmiin kuin ohjeiden noudattamiseenkin liittyen. Järjestelmäudistushanke on myös lisännyt yhteistyötä eri yksiköiden välillä ja osin ratkaissut

tähän liittyvän haasteen. Tämän suuren järjestelmähankkeen lisäksi LähiTapiolassa mietitään jatkuvasti tulevaisuuden itseohjautuviin autoihin liittyviä seikkoja. Avoimna on vielä muun muassa tulevatko itseohjautuvien autojen aiheuttamat vahingot käsiteltäviksi liikennevahinkoina vai tuotevastuuvahinkoina. Lisäksi haasteita kehitykselle tuo avoin aikataulu itseohjautuvien autojen ilmestymiselle katukuvaan. Tällä hetkellä LähiTapiolassa ajatellaan, että itseohjautuvat autot tulevat vähentämään vahinkojen määrää entisestään ja tämä tulee aiheuttamaan pientymää maksutuloon. Mahdollinen liikevaihdon pientyminen taas aiheuttaa tarvetta asiakas- ja riskinvalinnan sekä hinnoittelun kehittämiseksi, jotta moottoriajoneuvovakuuttaminen pysyy kannattavana. Itseohjautuvien autojen tulemiseen on järkevää varautua kunnolla etukäteen, sillä aikataulun avoimuudesta johtuen ensimmäiset itseohjautuvat autot voivat tulla liikenteeseen hyvinkin yllättäen ja tällöin on myöhäistä alkaa miettimään, mitä tämä tarkoittaa LähiTapiolalle ja moottoriajoneuvovakuuttamiselle.

6.2 Tutkimuksen arviointia ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksen lopuksi on hyvä arvioida tutkimuksen luotettavuutta eli reliaabeliutta ja pätevyyttä eli validiutta, sillä vaikka tutkimuksissa aina pyritäänkin täysin luotettaviin ja päteviin tutkimustuloksiin, ei näihin silti aina päästä. Tutkimuksen reliaabeliudella on tarkoitus arvioida mittaustulosten toistettavuutta eli sitä, millainen kyky tutkimuksella on antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 231) Koska osa tutkimuksen aineistosta on kerätty haastattelujen avulla ja haastatteluaineiston tulkinta voidaan aina tehdä useilla eri tavoilla (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 204-205), ei tämän tutkimuksen tuloksia voida pitää täysin reliaabeleina. Voidaan kuitenkin ajatella, että case-tutkimus on reliaabeli, kun tutkimuksen suunnittelu ja käytäntö vastaavat tavoitteita. Lisäksi luotettavassa case-tutkimuksessa aineisto on kerätty johdonmukaisesti ja aineiston analyysi on dokumentoitu hyvin. (Ryan, Scapens & Theobald, 2002, 155)

Tätä tutkimusta voidaan pitää reliaabelina case-tutkimuksena, sillä aineisto on kerätty johdonmukaisesti etukäteen luodun suunnitelman mukaisesti niin, että kerätty aineisto on tukenut tutkimuksen tavoitteita ja vastannut tutkimuskysymyksiin. Aineiston analyysin toteutus on selitetty tutkimuksessa tarkasti ja analyysi on dokumentoitu kaikilta osin tähän tutkimukseen. Lisäksi tässä tutkimuksessa aineistoa on pyritty analysoimaan mahdollisimman objektiivisesti niin, että aineiston sisältöä ei ole vääristelty tutkijan omien mielipiteiden

mukaisiksi. Tutkijan omat johtopäätökset on tässä tutkimuksessa eroteltu tarkasti tutkimusaineistosta ja tutkimuksessa on pyritty siihen, että tutkijan omat johtopäätökset eivät ole vaikuttaneet aineiston analyysiin. Huomioon on kuitenkin reliaabeliutta arvioitaessa otettava, että tutkimuksessa on haastateltu LähiTapiola Vahinkovakuutuksen lisäksi vain yhtä kahdestakymmenestä alueyhtiöstä. Näin ollen tutkimustulosten ei voida täysin luotettavasti ajatella edustavan koko LähiTapiolaa.

Tutkimuksen validiutta arvioidessa keskitytään siihen, miten valittu tutkimusmenetelmä on onnistunut mittaamaan sitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoitus mitata. Pätevässä laadullisessa tutkimuksessa kuvaus ja siihen liitetyt selitykset ja tulkinnat sopivat yhteen niin, että selitys on luotettava. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan ajatella, että mitä tarkemmin tutkija kertoo tutkimuksessaan tutkimuksen toteutustavoista tutkimuksen kaikissa vaiheissa, sitä validimpi tutkimus on. Lisäksi pätevässä laadullisessa tutkimuksessa esimerkiksi haastattelutilanteen olosuhteista tulee kertoa selvästi ja totuudenmukaisesti ja tulosten tulkinnat täytyy perustella. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 231-233)

Validiutta on olemassa sisäistä ja ulkoista pätevyyttä. Sisäisellä validiudella tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa tehdyt päätelmät ja tulokset ovat peräisin tutkituista asioista. Ulkoinen validius taas tarkoittaa, että tutkimusaineisto, tutkimusajankohta ja tutkimusympäristö on valittu tutkimuksen validiutta tukevasti. (Ryan, Scapens & Theobald, 2002, 122-124) Tässä tutkimuksessa sisäinen validius toteutuu, sillä tässä case-tutkimuksena toteutetussa kuvailevassa ja osin kartoittavassa tutkimuksessa onnistuttiin hyvin asiantuntijoille suunnattujen puolistrukturoitujen teemahaastatteluiden avulla tutkimaan sitä, mitä oli tarkoituksena. Tässä tutkimuksessa tutkimustulokset ja johtopäätökset pohjautuvat tutkimuksessa esitettyihin kuvauksiin, jolloin lopputulos on luotettava ja perusteltu. Tutkimuksessa on myös tarkasti selostettu tutkimuksen toteutustavat vaihe kerrallaan. Ulkoisen validiuden osalta tutkimusta voidaan pitää myös pätevänä, sillä tutkimuksen käyttöön saatua tutkimusaineistoa voidaan pitää validina ja riittävänä kuten myös tutkimusajankohtaa. Lisäksi tutkimusympäristö täyttää validiuden määritelmän, sillä ympäristönä on toiminut case-tutkimuksen kohteena ollut yritys. Kuitenkin tutkimuksen validiuteen tulee osittain suhtautua pienellä varauksella, sillä asiakas- ja riskinvalinta on yksi vakuutusyhtiöiden kilpailukeinoista ja näin voidaan olettaa, että tutkimukseen saatu aineisto ei sisällä kaikkea tietoa asiakas- ja riskinvalinnan tekemisestä tutkimuksen kohteena olevassa yrityksessä.

Mielenkiintoinen aihe jatkotutkimukselle olisi tämän tutkimuksen perusteella itseohjautuvat autot ja niiden vaikutus asiakas- ja riskinvalinnan tekemiseen moottoriajoneuvovakuuttamisessa. Tulevaisuuden itseohjautuviin autoihin liittyy tällä hetkellä vahinkovakuutusmaailmassa hyvin paljon avoimia kysymyksiä ja olisi hyvin kiinnostavaa selvittää, mitä nämä kaikki kysymykset ovat ja millaisia ratkaisuehdotuksia niihin löytyy. Tässä tutkimuksessa itseohjautuvia autoja ja niihin liittyviä vakuutuksellisia kysymyksiä käsitellään hyvin pintapuolisesti. Olisi myös mielenkiintoista olla mukana kehittämässä raameja itseohjautuvien autojen vakuuttamiselle. Lisäksi asiakas- ja riskinvalintaan liittyvien haasteiden tarkempi tutkiminen etenkin asiakas- ja riskinvalinnan tekemisen ja koko yhtiöryhmän yhteisten tavoitteiden saavuttamisen väliseen yhteyteen liittyvien haasteiden osalta olisi tämän tutkimuksen perusteella mielenkiintoista. Haasteiden osalta tutkimusta olisi mielenkiintoista laajentaa koskemaan kaikkia alueyhtiöitä. Onnistunut ja myyntihenkilöstön lisäksi myös muissa yksiköissä toteutettu asiakas- ja riskinvalinta tai sitä tukeva toiminta moottoriajoneuvovakuuttamisessa vaikuttaisi positiivisesti kaikkien yksiköiden toimintaan helpottamalla ja tehostamalla työntekoa sekä parantamalla vakuutuskantaa.

LÄHDELUETTELO

Kirjallisuus

Eskola, Jari. Suoranta, Juha. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 2003, Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Eskuri, Seppo. Autovakuutus Selitysteos. 2003. Dark Oy. Vantaa.

Eskuri, Seppo. Mikkonen, Martti. Liikennevakuutus. 2003. Yliopistopaino. Helsinki.

Grundow, Martina. Nuscheler, Robert. Public and Private Health Insurance in Germany: The Ignored Selection Problem. 2014. Health Economics. Volume 23, issue 6.

Harrington, Scott & Niehaus, Gregory. 2003. Risk Management and Insurance. 2nd edition. Singapore. McGraw Hill.

Hirsjärvi, Sirkka. Hurme, Helena. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2011. Gaudeamus Helsinki University Press. Tallinna.

Hirsjärvi, Sirkka. Remes, Pirkko. Sajavaara, Paula. Tutki ja kirjoita. 2009. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Innamaa, Satu. Kanner, Heikki. Rämä, Pirkko. Virtanen, Ari. Automaation lisääntymisen vaikutukset liikenteessä. 2015. Liikenteen Turvallisuusvirasto Trafi. Saatavissa: https://www.trafi.fi/filebank/a/1461576365/fdb4c6b311fb1da01cf40bdf8fd33b5c/20473-Trafi_tutkimuksia_01-2015_-_Automaattiajaminen.pdf.

Kaishev, Vladimir. Nielsen, Jens. Thuring, Fredrik. Optimal Customer Selection for Cross-selling of Financial Services Products. 2013. Expert Systems with Applications. Volume 40, issue 5.

Laas, Daniela. Schmeister, Hato. Wagner, Joel. Empirical Findings on Motor Insurance Pricing in Germany, Austria and Switzerland. 2016. The Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice. Volume 41, issue 3.

LähiTapiola. Asiakaskohtainen riskinvalinta. 2016d. Ei saatavissa, LähiTapiolan sisäinen ohje.

LähiTapiola. Erikoistuotteiden riskinvalinta. 2016f. Ei saatavissa, LähiTapiolan sisäinen ohje.

LähiTapiola. Hinnoittelutekijät kaskovakuutuksissa. 2016h. Ei saatavissa, LähiTapiolan sisäinen ohje.

LähiTapiola. Jälleenvakuutus. 2014. Ei saatavissa, LähiTapiolan sisäinen ohje.

LähiTapiola. Kohdekohtainen riskinvalinta. 2017b. Ei saatavissa, LähiTapiolan sisäinen ohje.

LähiTapiola. Liikenne- ja kaskovakuutuksen hinnoitteluopas, y-tunnukselliset asiakkaat. 2017e. Ei saatavissa, LähiTapiolan sisäinen ohje.

LähiTapiola. Liikennevakuutuksen hinnoittelu, henkilöasiakkaat. 2017d. Ei saatavissa, LähiTapiolan sisäinen ohje.

LähiTapiola. LiiSa. 2017c. Ei saatavissa, LähiTapiolan sisäinen ohje.

LähiTapiola. LähiTapiola-ryhmän vuosiraportti 2016. 2016a. Saatavissa: <http://public.egate.fi/lahitapiola/lahitapiola/fi/tiedostot/193263/>.

LähiTapiola. Merkintäpolitiikka – moottoriajoneuvovakuutukset. 2017a. Ei saatavissa, LähiTapiolan sisäinen ohje.

LähiTapiola. Riskienhallintapolitiikka. 2016b. Ei saatavissa, LähiTapiolan sisäinen ohje.

LähiTapiola. Toimialakohtainen riskinvalinta. 2016e. Ei saatavissa, LähiTapiolan sisäinen ohje.

LähiTapiola. Vahinkovakuuttamisen vakuuttamispolitiikka. 2016c. Ei saatavissa, LähiTapiolan sisäinen ohje.

LähiTapiola. Vakavaraisuutta ja taloudellista tilaa koskeva kertomus 2016. 2016g.

Pellikka, Tuula. Omaisuuden vakuuttaminen. 2005. RT-Print Oy. Pieksämäki.

Ruusuvuori, Johanna. Nikander, Pirjo. Hyvärinen, Matti. Haastattelun analyysi. 2010. Osuuskunta Vastapaino. Tallinna.

Ryan, Bob; Scapens, Robert W. & Theobald, Michael. Research Method and Methodology in Finance and Accounting. 2002. Thompson Business Press. Lontoo.

Salo, Hanna. Liikennevakuutusten bonusjärjestelmät. 2017. Fine. Saatavissa: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2017/liikennevakuutusten-bonusjarjestelmat-2017.pdf>.

Verhoef, Peter. Donkers, Bass. Predicting Customer Potential Value an Application in the Insurance Industry. 2001. Decision Support Systems. Volume 32, issue 2.

Oikeudelliset lähteet

Liikennevakuutuslaki (26.6.2016/460).

Liikennevakuutuslaki (26.6.1959/279).

Vakuutussopimuslaki (28.6.1994/543).

Vakuutusyhtiölaki (18.7.2008/521).

Internet-lähteet

Fennia. Vakaavaraisuusraportti 2016. Viitattu 20.3.2017. Saatavissa: <https://vakavaraisuusraportti.fennia.fi/2016/fennia/riskiprofiili/vakuutusriski>

Finanssialan keskusliitto. Vastuunvalinnan yleiset periaatteet. Viitattu 24.4.2017. Saatavissa: [http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Vastuunvalinnan_yleiset_periaatteet.pdf#search=vas tuunvalinta](http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Vastuunvalinnan_yleiset_periaatteet.pdf#search=vas%20tuunvalinta)

LähiTapiola. Kaskovakuutuksen vakuutusehdot. 2015. Viitattu 10.4.2017. Saatavissa: <http://public.brandgate.fi/lahitapiola/lahitapiola/fi/tiedostot/131074/>

LähiTapiola. LähiTapiolan uusi liikennevakuutus palkitsee vahingottomuudesta. 2016. Viitattu 14.9.2017. Saatavissa: <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/medialle/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/uutinen/1310389365738>

LähiTapiola. Tietoa LähiTapiolasta. 2017. Viitattu 9.5.2017. Saatavissa: <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta>

Sampo. Vahinkovakuutustoiminnan vakuutusriskit. Viitattu 20.3.2017. Saatavissa: <http://ar2010.sampo.com/fi/riskien-hallinta/vahinkovakuutustoiminnan-vakuutusriskit>

Vakuutus ja rahoitusneuvonta. Liikenne- ja kaskovakuutusten hinnoissa suuria eroja. Viitattu 27.4.2017. Saatavissa: <https://www.fine.fi/ajankohtaista/uutinen/liikenne-ja-kaskovakuutusten-hinnoissa-suuria-eroja.html>

LIITE 1

HAASTATTELUKYSYMYKSET 1

Aluksi kerro vähän millaista työtä teet ja miten se on yhteydessä moottoriajoneuvovakuuttamiseen ja vakuutusriskien hallintaan?

- Asiakas- ja riskinvalintaan
- Hinnoitteluun
- Vakuutusehtojen määrittelyyn?

Miten hyvin LähiTapiolassa eri vakuutusriskien hallintakeinot toimivat yhteen ja tekevät yhteistyötä?

Miten hyvin LähiTapiolan moottoriajoneuvovakuutusten myynti ja korvauspuoli tekevät yhteistyötä asiakas- ja riskinvalinnassa?

- Onko tällaisessa yhteistyössä nähtävissä potentiaalia?

Miten alueyhtiö-keskusyhtiöjako toimii asiakas- ja riskinvalinnan näkökulmasta?

Millaisia apukeinoja (ohjelmia yms) LähiTapiola käyttää asiakas- ja riskinvalinnan tekemisessä?

- Käyttääkö LähiTapiola hinnoittelua apuna asiakas- ja riskinvalinnan tekemisessä? Miten?
- Miten asiakas- ja riskinvalinnassa apuna käytettävät riskiluokat vaikuttavat moottoriajoneuvovakuutusten hinnoitteluun? Käytetäänkö jotain tiettyä kaavaa tms. jonka avulla tietyn riskiluokan asiakkaat vakuutetaan vai määräytyykö jokaiselle asiakkaalle hinta erikseen omin perustein?

Onko liikennevakuutuslakiuudistus vaikuttanut asiakas- ja riskinvalintaan moottoriajoneuvovakuuttamisessa LähiTapiolassa? Miten?

Miten asiakas- ja riskinvalinnan johtaminen toimii?

- Miten asiakas- ja riskinvalinnan organisointi toimii?

Mitä haasteita ryhmällä on asiakas- ja riskinvalinnassa ensin liikenne- ja kaskovakuuttamisessa erikseen ja sitten moottoriajoneuvovakuuttamisessa ylipäänsä?

- Tapahtuuko LähiTapiolassa paljon vakuuttamista asiakas- ja riskinvalintaohjeiden ohi? Miten ohjeiden ohi vakuuttamiseen suhtaudutaan?
- Onko alueyhtiöillä jotain haasteita asiakas- ja riskinvalinnan ohjeiden noudattamisessa tai asiakas- ja riskinvalinnassa ylipäänsä?
- Millaisia haasteita tulevaisuuden itseohjautuvat autot asiakas- ja riskinvalintaan tuovat?

Miten LähiTapiola pyrkii kehittämään asiakas- ja riskinvalintaa ja miten asiakas- ja riskinvalinnan onnistumista seurataan?

LIITE 2

HAASTATTELUKYSYMYKSET 2

Aluksi kerro vähän millaista työtä teet ja miten se on yhteydessä moottoriajoneuvovakuuttamiseen ja vakuutusriskien hallintaan?

- Asiakas- ja riskinvalintaan
- Hinnoitteluun
- Vakuutusehtojen määrittelyyn?

Miten hyvin LähiTapiolassa eri vakuutusriskien hallintakeinot toimivat yhteen ja tekevät yhteistyötä?

- Käyttääkö LähiTapiola hinnoittelua apuna asiakas- ja riskinvalinnan tekemisessä? Miten?
- Miten asiakas- ja riskinvalinnassa apuna käytettävät asiakkaiden luokittelut eri riskiryhmiin vaikuttavat moottoriajoneuvovakuutusten hinnoitteluun? Käytetäänkö jotain tiettyä kaavaa tms. jonka avulla tietyn riskiryhmän asiakkaat vakuutetaan vai määräytyykö jokaiselle asiakkaalle hinta erikseen omin perustein?

Millaisia apukeinoja (ohjelmia yms) LähiTapiola käyttää asiakas- ja riskinvalinnan tekemisessä?

- Kerätäänkö asiakkaista jotain tietoa, dataa, jota käytetään apuna asiakas- ja riskinvalinnassa?

Tapahtuuko LähiTapiolassa paljon vakuuttamista asiakas- ja riskinvalintaohjeiden ohi? Miten ohjeiden ohi vakuuttamiseen suhtaudutaan?

Onko liikennevakuutuslakiuudistus vaikuttanut asiakas- ja riskinvalintaan moottoriajoneuvovakuuttamisessa LähiTapiolassa? Miten?

Miten alueyhtiö-keskusyhtiöjako toimii?

- asiakas- ja riskinvalinnan
- hinnoittelun näkökulmasta?

Mitä haasteita ryhmällä on asiakas- ja riskinvalinnassa ensin liikenne- ja kaskovakuuttamisessa erikseen ja sitten moottoriajoneuvovakuuttamisessa ylipäänsä?

- Millaisia haasteita tulevaisuuden itseohjautuvat autot asiakas- ja riskinvalintaan ja hinnoitteluun tuovat?

Miten LähiTapiola pyrkii kehittämään asiakas- ja riskinvalintaa ja miten asiakas- ja riskinvalinnan onnistumista seurataan?