

Laura Koponen

**HENKILÖASIAKKAIDEN  
OMAISUUSRISKIEN KONTROLLOINTI JA  
RISKIENHALLINNAN EDISTÄMINEN  
VAKUUTUSTOIMINNASSA**

Johtamisen ja talouden tiedekunta  
Pro gradu -tutkielma  
Huhtikuu 2020

# TIIVISTELMÄ

Laura Koponen: Henkilöasiakkaiden omaisuusriskien kontrollointi ja riskienhallinnan edistäminen vakuutustoiminnassa  
Ohjaaja: Timo Rintamäki  
Pro gradu -tutkielma  
Tampereen yliopisto  
Kauppatieteiden tutkinto-ohjelma; Vakuutustiede  
Huhtikuu 2020

---

Korvausmenon kehitys on hyvin olennainen vakuutustoiminnan kannattavuuteen vaikuttava tekijä, sillä merkittävä osa vahinkovakuutusyhtiöiden vakuutusmaksutulosta käytetään korvausten kattamiseen. Vakuutusyhtiöt ovat perinteisesti pyrkineet kontrolloimaan omaisuusvahinkoihin liittyvää korvausvastuuta sopimusteknisin ja juridisin keinoin, esimerkiksi riskien valinnan ja vakuutusehtojen avulla. Asiakkaille omaisuusriskien toteutumisesta voi aiheutua sekä aineellisia että aineettomia menetyksiä. Kotivakuutus kuitenkin kattaa ainoastaan omaisuusvahingoista aiheutuvia taloudellisia vahinkoja ja niitäkin vain sopimusehtojen rajoissa. Jos vakuutusyhtiöt riskien asiantuntijoina pyrkisivät edistämään asiakkaiden riskienhallintaa nykyistä kokonaisvaltaisemmin, voitaisiin omaisuusriskejä pienentää molempien osapuolien näkökulmasta.

Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa, millaisia juridisia ja sopimusteknisiä keinoja vakuutusyhtiöillä on omaisuusvahinkoihin liittyvän korvausvastuun kontrollointiin sekä miten asiakkaan riskienhallintaa voidaan edistää yhä kokonaisvaltaisemmin. Tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena ja aiheen tarkastelu on rajattu kotivakuuttamiseen. Teoriaosuudessa on analysoitu valmista aineistoa, joka rakentuu enimmäkseen vakuutustieteen ja riskienhallinnan kirjallisuudesta ja tutkimuksista. Valmiin aineiston analyysissä käsitellään yksityishenkilön riskienhallintaprosessia sekä kartoitetaan vakuutusyhtiön keinoja korvausvastuun kontrollointiin. Vakuutusyhtiö voi kontrolloida korvausvastuuta jo ennen vakuutussopimuksen solmimista kieltäytymällä vakuuttamasta riskejä, jotka on arvioitu liian suuriksi asiakkaan antamien tietojen perusteella. Sopimussuhteen aikana käytettäviksi korvausvastuun kontrolloinnin keinoiksi tunnistettiin vakuutuksenottajalle ja vakuutetulle asetettavat sivuvelvoitteet, vakuutusehdoissa määritettävät korvauspiirin rajaukset sekä korvauksen määrään vaikuttavat tuoteominaisuudet, esimerkiksi omavastuu ja ikävähennykset.

Empiriaosuuden aineisto rakentuu viidestä teemahaastatteluna toteutetusta asiantuntijahaastattelusta. Tutkimusta varten haastateltiin kahdeksaa asiantuntijaa kolmesta vahinkovakuutusyhtiöstä. Haastattelut alkoivat johdanto-osuudella, jossa kartoitettiin asiantuntijoiden näkemyksiä siitä, kuinka hyvin henkilöasiakkaat tiedostavat omaisuuteensa liittyvät riskit ja miten he niihin suhtautuvat. Korvausvastuun kontrollointia edustavina teemoina käsiteltiin suojeleuhjeiden noudattamista ja tiedostamista sekä omavastuuta. Haastattelujen viimeisessä osiossa syvennyttiin keskustelemaan asiakkaiden riskienhallinnan edistämisestä. Riskienhallinnan edistämiseen liittyvinä teemoina käsiteltiin kannustinjärjestelmiä, vahingontorjunnan edistämistä sekä riskienhallintaa edistäviä oheistuotteita ja -palveluita.

Asiakkaiden riskienhallinnan edistämisen keskeiseksi haasteeksi tunnistettiin asiakkaiden vaihteleva kiinnostus riskienhallintaa kohtaan. Osa asiakkaista on hyvin tietoisia omaisuusriskeistä ja motivoituneita niiden hallintaan. Toisille riskienhallinta ja vakuuttaminen taas näyttäytyvät aiheina, joihin ei haluta syventyä enempää kuin on välttämätöntä. Asiakkaiden riskienhallinnan edistämisen merkitys tulee kuitenkin tulevaisuudessa kasvamaan, kun hintakilpailun sijaan kilpailuetua pyritään enenevässä määrin luomaan kokonaisvaltaisemmalla turvalla. Asiakkaiden riskienhallintaa voidaan edistää nykyistä kokonaisvaltaisemmin esimerkiksi tarjoamalla riskienhallintaan liittyviä tuotteita ja palveluita yhteistyössä muiden yritysten kanssa. Näin voidaan tarjota turvaa myös sellaisten riskien varalle, jotka jäävät vakuutuksen korvauspiirin ulkopuolelle. Riskienhallintaa voidaan tehostaa myös Internet of Thingsiä hyödyntävillä laitteilla, jotka mahdollistavat riskienhallintatoimenpiteiden toteuttamisen reaaliaikaiseen riskidataan perustuen.

Avainsanat: omaisuusvakuuttaminen, korvausvastuu, sivuvelvoitteet, riskienhallinta, Internet of Things

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

# SISÄLLYS

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>1</b>
1.1 Tutkielman taustaa .....	1
1.2 Tutkimusongelmat ja rajaukset.....	4
1.3 Keskeiset käsitteet .....	5
1.4 Tutkimusmenetelmät ja -aineisto .....	6
1.5 Tutkielman teoreettinen viitekehys .....	8
1.6 Tutkielman rakenne.....	11
<b>2 YKSITYISHENKILÖN RISKIENHALLINTA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Riski ilmiönä.....	12
2.2 Riskeihin suhtautuminen.....	13
2.2.1 Riskien arviointi .....	13
2.2.2 Riskiasenteet .....	13
2.2.3 Moraalikato.....	15
2.3 Yksityishenkilön riskienhallintaprosessi .....	18
2.3.1 Riskienhallinta prosessina .....	18
2.3.2 Riskienhallintakeinot .....	20
<b>3 HENKILÖASIAKKAIDEN OMAISUUDEN VAKUUTTAMINEN JA KORVAUSVASTUUN KONTROLLOINTI.....</b>	<b>24</b>
3.1 Omaisuusvakuuttaminen vapaaehtoisena vakuuttamisena .....	24
3.2 Henkilöasiakkaille tarjottava omaisuusvakuutusturva.....	26
3.3 Vahingonkorvaus omaisuusvahingoissa .....	29
3.3.1 Korvaustoiminnan periaatteet .....	29
3.3.2 Omaisuusvahingon korvattavuus .....	30
3.3.3 Vahingon ja korvauksen määrän arviointi.....	32
3.3.4 Omavastuu .....	33
3.4 Omaisuusvakuuttamisen lainsäädännöllinen viitekehys.....	35
3.4.1 Vahinkovakuutustoimintaa koskeva sääntely .....	35
3.4.2 Vakuutuslainsäädäntöön perustuvat keinot korvausvastuun kontrollointiin .	39
3.5 Korvausvastuun kontrolloinnista kokonaisvaltaiseen asiakkaiden riskienhallinnan edistämiseen.....	43
<b>4 OMAISUUTEEN LIITTYVÄN RISKIENHALLINNAN EDISTÄMINEN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Aineiston kuvaus ja käsittely .....	47
4.2 Henkilöasiakkaiden tietoisuus omaisuusriskeistä.....	51

4.2.1 Omaisuusriskien tiedostaminen ja riskitietoisuuden edistäminen .....	51
4.2.2 Moraalirikadon ehkäisy.....	55
4.3 Korvausvastuun kontrollointi.....	57
4.3.1 Sivovelvoitteiden tiedostaminen ja noudattaminen .....	58
4.3.2 Suojeluohjeiden noudattamisen edistäminen .....	60
4.3.3 Omavastuun merkitys korvausvastuun kontrolloinnissa .....	61
4.3.4 Muut korvausvastuun kontrolloinnin keinot.....	64
4.4 Asiakkaiden riskienhallinnan edistäminen.....	65
4.4.1 Riskienhallintaan kannustaminen .....	65
4.4.2 Asiakkaan riskienhallinnan edistäminen vakuutusyhtiön kilpailukeinona.....	68
4.4.3 Riskienhallintaa edistävät vakuutusten oheistuotteet ja -palvelut .....	69
4.4.4 Riskienhallinnan edistämisen haasteet .....	73
5 YHTEENVETO.....	77
5.1 Johtopäätökset.....	77
5.2 Tutkielman arviointia .....	84
5.3 Lopuksi.....	87
LÄHTEET.....	89
KUVIOLUETTELO .....	92
LIITE 1: Haastattelukysymykset.....	93
LIITE 2: Sähköpostihaastattelun kysymykset .....	96

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkielman taustaa

Vakuutustoiminnan kannattavuuden peruslähtökohta on, että vakuutusmaksutulot ja sijoitustuotot riittävät kattamaan korvausmenot sekä liiketoiminnan kulut. Vakuutusyhtiön näkökulmasta korvausmenojen pienentäminen on täten hyvin olennainen liiketoiminnan kannattavuuteen vaikuttava tekijä. Suomessa vahinkovakuutusyhtiöiden palo- ja muiden omaisuusvakuutusten maksutulo oli vuonna 2018 1024 miljoonaa euroa, kun huomioidaan sekä yksityinen että yritysten omaisuusvakuuttaminen. Vahinkosuhte, joka saadaan, kun korvausmenot suhteutetaan vakuutusmaksutulon ja maksettujen korvausten yhteissummaan, oli 72 prosenttia. Vahinkosuhte heikkeni edellisestä vuodesta 5,5 prosenttiyksikköä. (Finanssiala 2019a, 7; Finanssiala 2018a, 7)

Vakuutusyhtiön näkökulmasta asiakkaiden omaisuusvahinkoihin liittyvä riski konkretisoituu vahingon toteutumisesta aiheutuvana korvausvastuuna ja sen vaikutuksena vakuutusyhtiön varallisuusasemaan. Asiakkaalle omaisuusvahingon riski puolestaan ilmentyy siinä, kuinka suuret aineettomat ja aineelliset vahingot riskin toteutumisesta aiheutuvat ja millainen taloudellinen tappio jää asiakkaan itsensä kannettavaksi. Riskin siirtäminen vakuuttamalla on lähtökohtaisesti riskin toteutumisesta aiheutuvien tappioiden rahoitukseen tähtäävä riskienhallintakeino. Vakuutuksen ensisijaisena tarkoituksena on tuoda taloudellista turvaa tasaamalla vahingoista aiheutuvia tappioita, eikä vakuutus sopimus sinällään vähennä vahingon toteutumiseen liittyvää epävarmuutta tai muuta vahingon toteutumisen todennäköisyyttä. (Vaughan 1997, 207). Vakuutusyhtiöt ovat perinteisesti pyrkineet kontrolloimaan korvausvastuun muodostumista ja suuruutta juridisin ja sopimusteknisin keinoin.

Laajentamalla näkökulmaansa korvausvastuun kontrolloinnista yhä kokonaisvaltaisempaan asiakkaidensa omaisuusriskien hallinnan edistämiseen vakuutusyhtiöt voisivat yhdistää omat ja asiakkaidensa intressit. Kun omaisuusriskejä kyettäisiin entistä paremmin ehkäisemään ja niiden laajuutta pienentämään vakuutusyhtiön tarjoaman tuen myötä, pienenisivät omaisuusriskit molempien osapuolien näkökulmasta. Kuten edellä esitetystä omaisuusvakuutusten vahinkosuhteesta käy ilmi, hyvin suuri osa vakuutusyhtiöiden

asiakkailtaan keräämästä vakuutusmaksutulosta menee juuri korvausten maksuun. Korvausmenoa pienentämällä vakuutusyhtiöiden olisi siis mahdollista parantaa kilpailukykyään olennaisesti. Asiakkaat voisivat puolestaan pitkällä tähtäimellä hyötyä riskienhallintaa edistävästä toimenpiteistä vakuutusten hintojen alentumisena, jos vakuutusyhtiöt päätyvät siirtämään korvausmenon alentumisesta saatavia säästöjä vakuutusten hintoihin.

Vakuutuslainsäädäntö ja vakuutus sopimuksessa asetettavat ehdot tarjoavat vakuutusyhtiöille monenlaisia mahdollisuuksia omaisuusvahinkoihin liittyvän korvausvastuun kontrolloimiseen ja henkilöasiakkaiden riskienhallinnan ohjaamiseen. Erityisesti vakuutus sopimuslaki sisältää riskienhallinnan edistämisen ja korvausvastuun kontrolloinnin kannalta olennaisia säännöksiä. Vakuutus sopimuslaissa määritellään reunaehdot vakuutuksenottajan riskienhallintavastuulle suojeluohjeiden noudattamiseen sekä huolimattomuutteen ja vahingon tahalliseen aiheuttamiseen liittyvien säännösten kautta. Lisäksi vakuutus sopimuslaissa eritellään vakuutuksenantajan eli vakuutusyhtiön oikeuksia muun muassa korvauksen alentamiseen ja epäämiseen sekä vakuutuksen irtisanomiseen, jos vakuutuksenottaja ei ole toiminut hänelle asetettujen velvollisuuksien mukaisesti.

Korvausmenon alentamisessa myös asiakkaiden vahingontorjunnan edistäminen on olennaisessa asemassa. Pellikka, Peilimö, Puntari & Vaitomaa (2011, 167) määrittelevät vahingontorjunnan toimenpiteiksi, joiden tarkoituksena on ehkäistä vahingon toteutuminen tai pienentää vahingon toteutumisesta aiheutuvaa vahinkoa. Vahingontorjuntatoimenpiteet voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen, joita ovat ehkäisevä vahingontorjunta, rajoittava vahingontorjunta ja jälkivahinkojen torjunta. Ehkäisevän vahingontorjunnan tavoitteena on ehkäistä riskin toteutuminen esimerkiksi kunnossapidon avulla. Rajoittavalla vahingontorjunnalla viitataan vahinkotapahtuman aikana toteutettaviin toimenpiteisiin, joiden tavoitteena on rajoittaa aiheutuvien vahinkojen laajuutta. Palon sammuttaminen on yksi esimerkki rajoittavasta vahingontorjunnasta. Jälkivahinkojen torjunnalla puolestaan pyritään ehkäisemään alkuperäisestä vahingosta aiheutuvien uusien vahinkojen toteutuminen. Jälkivahinkoina ilmeneviä homevahinkoja voidaan esimerkiksi ehkäistä poistamalla kohteesta ensivahingon aiheuttamaa kosteutta.

Suomessa vakuutusalan vahingontorjunnan edistämistyö on keskitetty suurelta osin vakuutusyhtiöiden, rahasto- ja rahoitusyhtiöiden sekä arvopaperivälittäjien

edunvalvojajärjestölle Finanssiala ry:lle. Finanssiala pyrkii edistämään yksityishenkilöiden vahingontorjuntaa yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa esimerkiksi julkaisemalla vahingontorjuntaohjeistuksia, tiedottamalla vahingontorjunnasta mediassa sekä erilaisilla turvallisuuteen liittyvillä kampanjoilla. Lisäksi Finanssiala edistää turvallisuutta vaikuttamalla lainsäädäntöön ja viranomaismääräyksiin, esimerkiksi hyvään rakennustapaan liittyviin säännöksiin. (Finanssiala 2020; Pellikka ym. 2011, 167)

Ottaen huomioon vakuutusalan kilpailutilanteen ja kilpailukeinojen valikoimaa rajoittavan sääntelyn, henkilöasiakkaiden riskienhallintaa olisi tarpeen edistää yhä kokonaisvaltaisemmin ja vakuutusyhtiölähtöisemmin. Riskitietoisuuden ja vahingontorjuntaosaamisen lisääminen sekä riskienhallintaa edistävien oheislaitteiden ja -palveluiden tarjoaminen voisi korvausmenon alentumisen lisäksi parantaa kilpailukykyä myös esimerkiksi vastuullisen imagon rakentamisen ja asiakastyytyväisyyden parantumisen kautta. Yritysasiakkaille vakuutusyhtiöt tarjoavat jo tällä hetkellä riskienhallintapalveluita, joiden lähtökohtana on selvittää asiakkaalle yrityksen toimintaan liittyvät riskit, niiden todennäköisyys ja suuruus (Pellikka ym. 2011, 48).

Riskienhallintaa tukevien palveluiden tuominen yritysasiakkaiden lisäksi myös henkilöasiakkaiden saataville voisi olla yksi tapa kilpailuedun luomiseen tulevaisuudessa. Yksityishenkilöiden omaisuuden vakuuttamisessa on ajan myötä siirrytty riskilajikohtaisista vakuutuksista vakuutuspakettien kautta entistä kokonaisvaltaisempiin palvelukokonaisuuksiin, joiden tavoitteena on tarjota mahdollisimman kattava turva kotitalouden omaisuutta kohtaavien riskien varalle. Tästä huolimatta henkilöasiakkaiden omaisuusvakuutustuotteet sisältävät edelleen varsin vähän turvaa täydentäviä tuotteita ja palveluita.

Kokonaisvaltaisemman turvan kehittämiseen uusia mahdollisuuksia tuo Internet of Things (IoT), jonka ansiosta yhä suurempi osa henkilöasiakkaiden omaisuudesta on esimerkiksi mahdollista liittää internetiin esimerkiksi erilaisten sensoreiden avulla. Tällöin vahinko saatetaan pystyä kokonaisuudessaan ehkäisemään laitteesta saatavien varoitussignaalien ansiosta tai sen laajuutta voidaan pystyä pienentämään, kun tieto vahingon sattumisesta saadaan jo aikaisessa vaiheessa. Suomessa jotkin vakuutusyhtiöt ovat jo alkaneet tarjota asiakkailleen erilaisia IoT:hen perustuvia oheistuotteita, kuten vuotovahteja. Kansainvälisistä toimijoista esimerkiksi Liberty Mutual tarjoaa asiakkailleen kotivakuutuksen yhteydessä ilmaisen Google Nest -palovaroittimen. Asiakas saa myös lisälennusta vakuutuksestaan, jos hän suostuu

palovaroittimen toimintaan liittyvän datan jakamiseen vakuutusyhtiön kanssa (Liberty Mutual Insurance 2019; Liberty Mutual Insurance 2015).

Vakuutusyhtiöiden ottaessa entistä aktiivisempaa roolia asiakkaidensa riskienhallinnan edistämässä ne kohtaavat myös monenlaisia haasteita. Haasteita liittyy esimerkiksi lainsäädännön vakuutusyhtiön toimenkuvalle asettamiin rajoituksiin, riskienhallintaa edistävien tuotteiden ja palveluiden kustannuksiin ja kysyntään, tietosuojaan sekä asiakkaiden halukkuuteen toteuttaa riskienhallintatoimenpiteitä. Tutkielmassa analysoidaan sekä riskienhallinnan edistämisen mahdollisuuksia että siihen liittyviä haasteita.

## 1.2 Tutkimusongelmat ja rajaukset

Tutkielman tavoitteena on selvittää, millaisia mahdollisuuksia vakuutusyhtiöillä on omaisuusvahinkoihin liittyvän korvausvastuun kontrollointiin ja asiakkaiden riskienhallinnan edistämiseen. Korvausvastuun kontrollointia ja riskienhallinnan edistämistä tarkastellaan esimerkiksi asiakkaille annettavan ohjeistuksen, vakuutuksenottajalle lainsäädännössä asetetun vahingontorjuntavastuun, kannustimien sekä vakuutusten oheistuotteiden- ja palveluiden kautta. Tutkimukseen otetaan mukaan myös tulevaisuusnäkökulmaa kartoittamalla, miten vakuutusyhtiöt voisivat edistää asiakkaidensa riskienhallintaa yhä aktiivisemmin ja millaisia uusia mahdollisuuksia esimerkiksi digitalisaatio ja IoT riskienhallinnan edistämiseen tuovat. Omaisuusriskien kontrolloinnin tarkastelussa korostuu vakuutusyhtiön näkökulma, kun taas riskienhallinnan edistämisen mahdollisuuksia tarkastellaan sekä vakuutusyhtiön että asiakkaan näkökulmasta huomioiden riskienhallinnan edistämisen hyödyt molemmille osapuolille. Tutkimuksen tavoitteet pyritään toteuttamaan vastaamalla seuraaviin tutkimusongelmiin:

- Tutkimusongelma 1: Millaisia mahdollisuuksia vakuutusyhtiöillä on henkilöasiakkaiden omaisuusvahinkoihin liittyvän korvausvastuun kontrollointiin?
- Tutkimusongelma 2: Miten vakuutusyhtiöt voivat edistää henkilöasiakkaidensa omaisuuteen liittyvää riskienhallintaa?

Tutkielma käsittelee omaisuusriskien kontrollointia ja riskienhallinnan edistämistä vain henkilöasiakkaiden näkökulmasta, eli yritysasiakkaiden riskienhallinta jää tarkastelun ulkopuolelle. Henkilöasiakkaiden ja yritysasiakkaiden omaisuusvahinkoriskit poikkeavat



paljon toisistaan sekä riskien luonteen että niiden hallinnan näkökulmasta. Henkilöasiakkailta omaisuusriskit kohdistuvat tyypillisesti ajoneuvoihin sekä kotiin, vapaa-ajanasuntoon ja näissä sijaitsevaan irtaimistoon. Näiden kohteiden arvo on usein suhteellisen vähäinen verrattuna yritysasiakkaiden vakuuttamaan omaisuuteen. Yksityiskäytössä olevaan omaisuuteen kohdistuvat riskit poikkeavat myös luonteeltaan ja suuruudeltaan yrityksen ammattikäytössä olevaan omaisuuteen kohdistuvista riskeistä. Lisäksi kotitalouksilla on tyypillisesti huomattavasti vähemmän taloudellisia resursseja riskienhallintaan kuin yritysasiakkailta ja käytettävissä olevien riskienhallintakeinojen valikoima on pienempi.

Tutkielmassa henkilöasiakkaiden omaisuusvakuuttamista tarkastellaan vain kodin ja koti-irtaimiston vakuuttamisen näkökulmasta. Omaisuusriskien hallintaa koskeva tarkastelu rajataan koskemaan vain kotivakuutuksesta korvattavia omaisuusvahinkoja, joita ovat muun muassa palo-, vuoto-, rikos- ja luonnonilmiövahingot. Ajoneuvovakuuttamista ei tutkielmassa käsitellä, koska ajoneuvovakuuttaminen muodostaa oman selkeän liiketoiminta-alueensa sekä vakuutustoiminnan lähtökohtien että lainsäädännöllisen viitekehyksen näkökulmasta. Ajoneuvovakuuttaminen on osittain lakisääteistä, joten siihen liittyy myös paljon hyvin spesifiä lainsäädäntöä, joka ei koske muuta omaisuusvakuuttamista.

### **1.3 Keskeiset käsitteet**

*Omaisuusriski.* Omaisuuden menettämisen ja siitä aiheutuvien negatiivisten seurausvaikutusten uhka (Kuusela & Ollikainen 2005, 34). Yksityishenkilöiden omaisuusriskit kohdistuvat kotitalouden käytössä oleviin rakennuksiin sekä kodin ja vapaa-ajanasunnon irtaimistoon. (Pellikka ym. 2011, 45)

*Riskienhallinta.* Prosessi, jossa tavoitteena on vähentää riskien toteutumisesta aiheutuvia seurauksia tunnistamalla ja analysoimalla riskejä sekä toteuttamalla niiden seurauksia minimoivia toimenpiteitä. (Kuusela & Ollikainen 2005, 35)

*Vahingontorjunta.* Toimenpiteet, joiden tavoitteena on vahingon toteutumisen estäminen ja toteutuneen vahingon laajuuden pienentäminen. (Pellikka ym. 2011, 167)

*Moraalikato.* Vakuutus sopimuksen tarjoaman turvan aiheuttamat muutokset vakuutetun käyttäytymisessä, joiden myötä vakuutettu voi altistaa itsensä suuremmille vahingoille, toimia

huolimattomammin ja ottaa suurempia riskejä kuin ilman vakuutusturvaa. (Zweifel & Eisen 2012, 181; Kunreuther, McMorrow & Pauly 2013, 80)

*Sivuvelvoite.* Vakuutusolosuhteissa vakuutuksenottajapuolelle asetettavat toimimis- ja toimimattajättämisvelvoitteet, joiden laiminlyönnin seurauksena vakuutuksenantaja voi vapautua korvausvastuustaan joko osittain tai kokonaan. Sivuelvoitteisiin lukeutuvat riskiä koskeva tiedonantovelvollisuus, vaaran lisääntymiseen liittyvät velvollisuudet, velvollisuus olla aiheuttamatta vakuutustapahtumaa, velvollisuus noudattaa suojeleohjeita ja sekä pelastamisvelvollisuus. (Norio-Timonen 2003, 19-23)

*Suojeleohje.* Vakuutusehtoihin liitetty tai erillisenä toimitettava ohjeistus, jonka tavoitteena on vahingonvaaran vähentäminen, ehkäisy tai rajoittaminen. Suojeleohje voi asettaa edellytyksiä esimerkiksi turvalaitteille tai vakuutetun menettelytavoille vahingon estämiseksi ja rajoittamiseksi. (Pellikka ym. 2011, 165)

*Internet of Things (IoT).* Internetiin yhteydessä olevien arkielämän fyysisten objektien muodostama verkosto, jossa objektit kykenevät olemaan yhteydessä toisiinsa ja jakamaan informaatiota niihin integroitujen internetiä hyödyntävien järjestelmien avulla. (Xia, Yang, Wang & Vinel 2012, 1101)

## 1.4 Tutkimusmenetelmät ja -aineisto

Tämä tutkimus on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelminä käytetään valmiin aineiston analyysia ja asiantuntijahaastatteluita. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2007, 157) kuvaavat kvalitatiivisen tutkimuksen luonnetta niin, että siinä tutkimuksen kohteena ovat todellisen elämän ilmiöt, joita pyritään tutkimaan ja kuvaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti kohteena olevan ilmiön moninaisuus huomioiden. Kvalitatiivisen tutkimusotteen kokonaisvaltaiseen tarkasteluun ja merkitysten kuvaamiseen pyrkivä lähestymistapa soveltuu hyvin tämän aiemmin varsin vähän kartoitetun aiheen tutkimiseen.

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2007, 160) mukaan kvalitatiivisen tutkimusotteen pyrkimys kokonaisvaltaisuuteen ilmenee sekä aineiston hankinnassa että sen analysointitavoissa. Kvalitatiivisen tutkimuksen aineisto kerätään luonnollisissa tilanteissa suosien tutkijaa itseään tiedon keruun instrumenttina erilaisten mittausvälineiden sijaan.

Aineiston hankinnassa käytetään ensisijaisesti sellaisia laadullisia metodeja, jotka mahdollistavat tutkittavan näkemysten tuomisen esiin, esimerkiksi teemahaastatteluita tai osallistuvaa havainnointia. Aineistoa analysoidaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa tyypillisesti induktiivisesti. Induktiivisessa analyysissä pyritään löytämään odottamattomia tuloksia monipuolisen ja yksityiskohtaisen analyysin kautta. Aineistoa analysoidaan ja tulkitaan huomioiden tutkittavien tapausten ainutlaatuisuus.

Tässä tutkimuksessa analysoitava valmis aineisto muodostuu riskienhallinnan, vakuutustieteen sekä käyttäytymisen taloustieteen kirjallisuudesta ja aiemmista tutkimuksista. Juridisena lähteenä käytetään vakuutuslainsäädäntöä, erityisesti vakuutusopimuslakia. Empiriaosuuden aineistonkeruumenetelmäksi on valittu asiantuntijahaastattelut, jotka on toteutettu teemahaastatteluin. Aineisto muodostuu kahdeksan asiantuntijan haastatteluista. Haastatellut asiantuntijat edustavat Suomen kolmea suurinta vahinkovakuutusyhtiötä, jotka ovat Pohjola Vakuutus, If ja LähiTapiola. Haastattelujen tavoitteena on ollut kartoittaa, miten haastateltavat näkevät omaisuusriskien kontrolloinnin ja riskienhallinnan edistämisen nykytilanteen sekä millaisia mahdollisuuksia asiantuntijat tunnistavat riskienhallinnan edistämiseen tulevaisuudessa.

Tutkimushaastattelun valinta käytettäväksi aineistonkeruumenetelmäksi perustuu erityisesti sen joustavuuteen. Hirsjärven ym. (2007, 200) mukaan teemahaastattelun etuna muihin tiedonhankintamenetelmiin nähden on se, että haastatteluprosessia on mahdollista muokata tilanteen vaatimalla tavalla esimerkiksi käsiteltävien aiheiden järjestystä ja käsittelyn laajuutta muuttamalla. Kun tutkittavana on aihe, jota on aiemmin tutkittu vain vähän, on vaikea ennakoita, mihin suuntaan saatavat vastaukset haastattelua vievät. Teemahaastattelu mahdollistaa vastausten syventämisen esimerkiksi esittämällä lisäkysymyksiä ja pyytämällä perusteluita esitetyille näkemyksille.

Tutkimushaastattelun muotoja ryhmitellään tyypillisesti perustuen siihen, kuinka strukturoidusti haastattelu toteutetaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 203) Hirsjärven ja Hurmeen (2014, 43) mukaan strukturointiaste ilmenee käytännössä siinä, kuinka tarkasti kysymysten muoto on ennalta määriteltä ja kuinka vahvasti haastatteliija ohjaa haastattelutilanteen kulkua. Tutkimushaastattelut voidaan jakaa strukturointiasteen perusteella kolmeen luokkaan, joita ovat strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu, puolistrukturoitu haastattelu eli

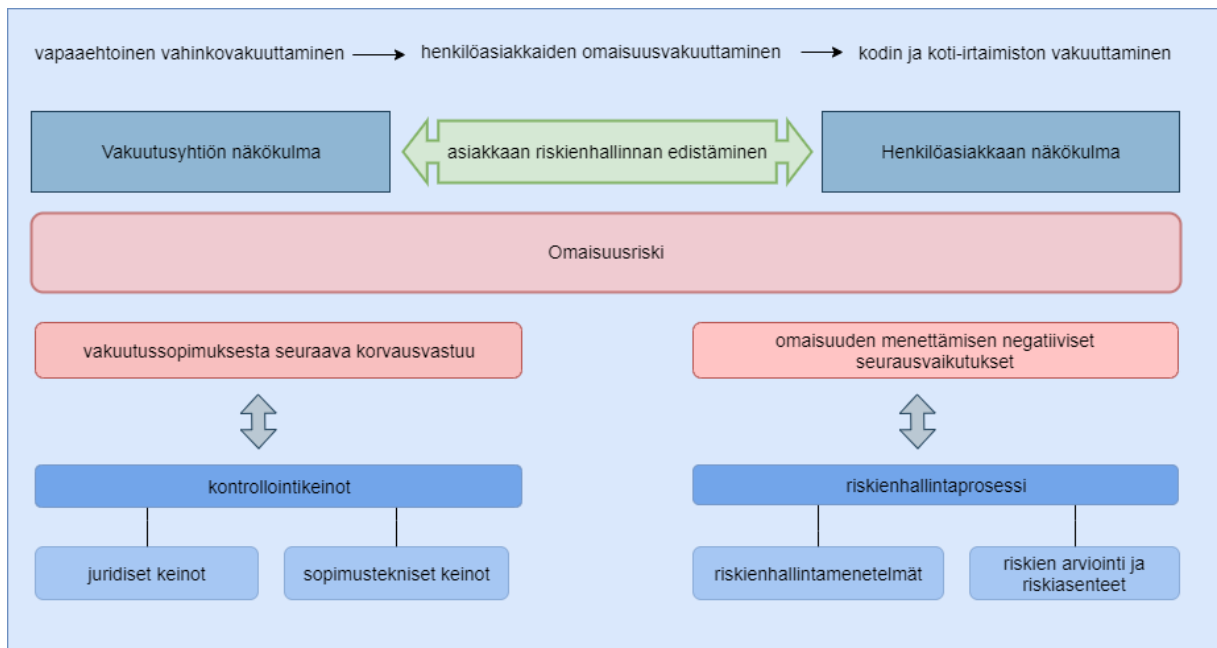
teemahaastattelu ja strukturoimaton haastattelu eli avoin haastattelu (Hirsjärvi ym. 2007, 203-204).

Tämän tutkimuksen haastattelumenetelmäksi valitun teemahaastattelun lähtökohta on, että keskustelu rakentuu keskeisten teemojen ympärille sen sijaan, että haastattelu etenisi tarkasti ennalta määriteltyjen kysymysten mukaisesti (Hirsjärvi & Hurme 2014, 48). Teemahaastattelulle on tyypillistä, että käsiteltävät aihepiirit on valittu ennalta, mutta kysymysten yksityiskohtaista muotoa ja järjestystä ei ole määritelty etukäteen. (Hirsjärvi ym. 2007, 203). Tämä toteutustapa mahdollistaa tutkittavien äänen tuomisen kuuluviin ja ottaa huomioon heidän tekemiensä tulkintojen ja tutkittaville ilmiöille antamiensa merkitysten tärkeyden (Hirsjärvi & Hurme 2014, 48).

Aineiston käsittelyssä käytettiin menetelmänä temaattista analyysiä. Temaattisen analyysin peruspiirteitä ja etenemistä ovat teoksessaan kuvanneet esimerkiksi Tuomi & Sarajärvi (2018, 142) Braunin ja Clarkin (2006) erittelyyn perustuen. Temaattisessa analyysissä aineistosta tunnistetaan ensin analyysiä ohjaavat perusajatukset. Näiden perusajatusten ympärille muodostetaan temaattisia kokonaisuuksia käyttäen apuna temaattista karttaa eli käsitekarttaa. Käytännössä aineistosta siis tehdään aluksi muistiinpanoja, joista ilmenevät kiinnostavat seikat kerätään yhteen ja pelkistetään. Tämän jälkeen pohditaan, millaisiin teemoihin aineisto olisi mahdollista jakaa ja aineisto järjestetään hahmoteltujen teemojen mukaisesti. Kun aineiston on todettu sopivan potentiaaliin teemoihin, voidaan edetä temaattisen kartan tekemiseen sekä teemojen määrittelyyn ja nimeämiseen.

## **1.5 Tutkielman teoreettinen viitekehys**

Kuviossa 1 esitettävä tutkielman teoreettinen viitekehys muodostuu riskienhallinnan, käyttäytymisen taloustieteen ja vakuutustieteen teoriasta. Tutkielman keskeinen käsite on omaisuusriski, jota tarkastellaan tutkielmassa henkilöasiakkaan ja vakuutusyhtiön näkökulmasta. Tarkastelu on rajattu kodin ja irtaimiston vakuuttamiseen, joka sijoittuu vakuutustoiminnan kentällä vapaaehtoisen vakuuttamisen ja edelleen henkilöasiakkaiden omaisuusvakuuttamisen alueelle.



Kuvio 1. Tutkielman teoreettinen viitekehys

Henkilöasiakkaan näkökulmasta omaisuusriski konkretisoituu omaisuuden menettämisestä aiheutuvina negatiivisina seurausvaikutuksina. Riskienhallinnan teoreettisen taustan muodostamiseksi tutkielmassa tullaan tarkastelemaan yksityishenkilön riskienhallintaprosessiin, riskin arviointiin ja riskiasenteisiin liittyviin teorioita. Yksityishenkilöiden riskienhallintaan liittyviä tutkimuksia ei juurikaan ole saatavilla, joten riskienhallintaan liittyvän teoreettisen viitekehysten muodostamiseksi käytetään riskienhallinnan kirjallisuutta. Riskienhallinnan kirjallisuudessa riskienhallintaprosessia tarkastellaan usein yrityksen näkökulmasta, mutta teoriaa tullaan hyödyntämään yksityishenkilöiden riskienhallintaan soveltuvien osien. Käyttäytymisen taloustieteen teorian sekä moraalikatoon liittyvän kirjallisuuden ja tutkimusten pohjalta luodaan myös osaltaan teoreettista taustaa sille, miten yksityishenkilöt suhtautuvat riskeihin ja tekevät niihin liittyviä päätöksiä.

Vakuutusyhtiön näkökulmasta omaisuusriski konkretisoituu vakuutetun omaisuuden vahingoittumisesta seuraavan korvausvastuun muodossa. Vakuutusyhtiö sitoutuu vakuutussopimuksen tehdessään korvaamaan vakuutetulle omaisuudelle aiheutuvan vahingon vakuutusehtojen mukaisesti. Vakuutusyhtiö voi kontrolloida tätä korvausvastuuta erilaisin sopimusteknisin ja juridisin keinoin. Tutkielman vakuutustieteellinen viitekehys rakentuu omaisuusvakuuttamiseen ja korvaustoimintaan liittyvistä teorioista sekä vahinkovakuutukseen

vaikuttavasta lainsäädännöstä, jota tarkastellaan omaisuusriskien kontrolloinnin ja riskienhallinnan edistämisen näkökulmasta. Vakuutusopimuslain perusteella analysoidaan vakuutuksenottajan sivuvelvoitteita, kuten suojeleuhjeiden noudattamista ja vakuutuksenottajan vastuuta vahingon estämisessä sekä vakuutusyhtiön oikeuksia esimerkiksi korvauksen alentamiseen ja vakuutusopimuksen irtisanomiseen, jos velvoitteita ei ole noudatettu.

Tutkielman aihepiiriin liittyviä keskeisiä tutkimuksia ovat muun muassa moraalikatoon, vakuuttamista koskeviin asenteisiin ja kannustinpohjaisiin vakuutuksiin liittyvät tutkimukset sekä reaali maailman käytösmallien ja IoT:n vaikutuksia vakuutustoiminnalle kartoittavat tutkimukset. Vakuutusyhtiöiden mahdollisuuksia vaikuttaa vakuutetun riskienhallintakäyttäytymiseen on tutkittu erityisesti moraalikadon näkökulmasta. Stiglitz (1983) on joulunartikkelissaan tarkastellut riskin, kannustimien ja epäsymmetrisen informaation välistä suhdetta sekä niiden yhteisvaikutuksesta syntyvän moraalikadon vaikutuksia vakuutustoiminnalle. Johanna Lyytikäinen (1999) on myös käsitellyt aihetta Lakimiesliiton julkaisussa, jossa esitetään käytännön näkökulmia oikeustaloustieteeseen. Kirjoituksessaan Lyytikäinen esittelee moraalikadon torjunnassa huomioitavia taustatekijöitä sekä jaottelee moraalikadon torjuntakeinot viiteen luokkaan. Näitä luokkia ovat omavastuu, bonusjärjestelmät, suojeleuhjeet, tekniset keinot kuten hälytysjärjestelmät sekä useampia edellä mainittuja keinoja yhdistävät sekatyypilliset keinot.

Suomalaisten asennoitumista vakuutuksia ja vakuutusyhtiöitä kohtaan sekä heidän riskitietoisuuttaan on 2000-luvun ajan säännöllisesti kartoitettu Finanssiala Ry:n julkaisemassa seurantatutkimuksessa, joista viimeisin tutkimus on toteutettu vuonna 2018 (Finanssiala 2018b). Henkilöasiakkaiden mielipiteitä kannustinpohjaisista vakuutuksista on puolestaan kartoitettu Voutilaisen ja Koskisen (2017) kyselytutkimuksessa. Vahinkovakuutusten osalta vastaajat suhtautuivat vakuutusten sisältämiin kannustinjärjestelmiin varsin positiivisesti, mutta monet heistä kyseenalaistivat sen, hyödyttääkö kannustinjärjestelmä tasapuolisesti sekä vakuutusyhtiötä että asiakasta. Richter, Ruß ja Schelling (2019) ovat käyttäytymisen taloustiedettä edustavassa joulunartikkelissaan tehneet yhteenvedon tyypillisistä reaali maailman käyttäytymismalleista ja niiden merkittävydestä vakuutus alalle asiakkaiden käytöksen ymmärtämisen ja ennakoimisen näkökulmasta. Eling ja Lehmann (2018) ovat puolestaan joulunartikkelissaan kartoittaneet Internet of Thingsin vaikutuksia vakuutusyhtiön arvoketjuun ja riskien vakuuttamiskelpoisuuteen.

## 1.6 Tutkielman rakenne

Tutkielma rakentuu johdannon ja yhteenvedon ohella kahdesta teorialuvusta sekä yhdestä empirialuvusta. Ensimmäisessä teorialuvussa tutkielman aihealuetta taustoitetaan käsittelemällä yksityishenkilön riskienhallintaprosessia, yksityishenkilön käytettävissä olevia riskienhallintakeinoja sekä yksilön suhtautumista riskiin riskiasenteiden, riskin arvioinnin ja moraalikadon näkökulmasta.

Toisessa teorialuvussa käsitellään omaisuuden vakuuttamiseen liittyvää teoriaa tarkastellen omaisuusvakuuttamista vapaaehtoisena vakuuttamisena, yksityishenkilöille tarjottavia omaisuusvakuutus tuotteita ja omaisuusvahinkojen korvauskäsittelyn periaatteita. Lisäksi luvussa esitellään vahinkovakuutustoiminnan lainsäädännöllistä viitekehystä. Lainsäädännön käsittely aloitetaan vahinkovakuutustoimintaa koskevan kansainvälisen ja kansallisen lainsäädännön erittelyllä. Lainsäädännön yleisestä esittelystä edetään käsittelemään korvausvastuun kontrollointiin ja riskienhallintaa edistävän liitännäistoiminnan harjoittamiseen vaikuttavaa sääntelyä.

Empirialuvussa syvennyttään riskitietoisuuden, korvausvastuun kontrolloinnin ja asiakkaiden riskienhallinnan edistämisen teemoihin. Empiriaosuus aloitetaan analysoimalla henkilöasiakkaiden tietoisuutta omaisuuteen liittyvistä riskeistä ja moraalikadon ehkäisykeinoja. Toisena tarkasteltavan teemana on korvausvastuun kontrollointi, johon liittyvinä aihealueina käsitellään sivuvelvoitteiden tiedostamisen ja noudattamisen nykytilannetta, suojeluohjeiden noudattamisen edistämistä, omavastuun merkitystä korvausvastuun kontrolloinnissa sekä muita korvausvastuun kontrollointiin käytettäviä keinoja. Analyysiosuuden päättävää riskienhallinnan edistämisen teemaa puolestaan käsitellään riskienhallintaan kannustamisen, kilpailuedun muodostamisen, vakuutuksen oheistuotteiden ja -palveluiden sekä riskienhallinnan edistämiseen liittyvien haasteiden näkökulmasta.

## 2 YKSITYISHENKILÖN RISKIENHALLINTA

### 2.1 Riski ilmiönä

Riskit ja riskienhallinta ovat jatkuvasti läsnä yksityishenkilön arkielämässä, sillä päivittäin tehtäviin päätöksiin ja toimiin liittyy aina jonkin verran epävarmuutta. Riskienhallinnan kirjallisuudessa riskille on annettu paljon erilaisia määritelmiä, mutta määritelmiä yhdistävät riskin olemassaolon edellytyksinä epävarmuuden ja menetyksen elementit. Vaughan (1997, 8) määrittelee riskin tilanteeksi, johon liittyy tappion mahdollisuus, eli negatiivinen poikkeama odotetusta tai toivotusta lopputuloksesta. Riskin olemassaolo siis edellyttää, että tapahtuman lopputulos ei ole ennalta tiedossa. Ainakin yhden mahdollisista lopputuloksista tulee lisäksi olla epäsuotuista, eli siitä aiheutuu menetys verrattuna toivottuun lopputulokseen. Vakuutus kontekstissa riskiä voidaan Kuuselan ja Ollikaisen (2005, 15-16) mukaan kuvata onnettomuuden mahdollisuutena, joka kohdistuu ihmisiin ja yrityksiin sekä niiden omistamiin arvoihin ja pääomiin.

Riskit voidaan luokitella puhtaisiin riskeihin eli vahinkoriskeihin ja spekulatiivisiin riskeihin sen perusteella, liittyykö riskin toteutumiseen voiton mahdollisuutta. (Vaughan 1997, 14; Suominen 2003, 12) Vahinkoriski viittaa tilanteeseen, jossa voiton mahdollisuutta ei ole, eli mahdollisia lopputuloksia ovat vain tappio tai tappion toteutumatta jääminen. Spekulatiivisen riskin toteutuminen voi johtaa joko negatiiviseen tai positiiviseen lopputulokseen. Jako vahinkoriskeihin ja spekulatiivisiin riskeihin on olennainen, koska lähtökohtaisesti vain vahinkoriskit ovat vakuuttamiskelpoisia. (Vaughan 1997, 14)

Pellikan ym. (2011, 45) luokittelun mukaan vahinkoriskit voidaan edelleen jakaa henkilöriskeihin, omaisuusriskeihin, toimintariskeihin ja erityisriskeihin. Tässä tutkielmassa tarkastelun kohteena ovat yksityishenkilöiden omaisuusriskit, jotka edustavat vahinkoriskejä. Yksityishenkilön omaisuusriskeissä menetyksen mahdollisuus kohdistuu tyypillisesti kotitalouden käytössä oleviin rakennuksiin sekä kodin ja vapaa-ajanasunnon irtaimistoon, kun ajoneuvoihin kohdistuvat riskit rajataan tarkastelun ulkopuolelle.



## 2.2 Riskeihin suhtautuminen

### 2.2.1 Riskien arviointi

Hallitessaan arkielämään liittyviä riskejä yksityishenkilöt joutuvat jatkuvasti tekemään päätöksiä sen suhteen, miten riskien olemassaoloon suhtaudutaan ja millaiset riskienhallintatoimenpiteet katsotaan tarpeellisiksi. Suominen (2003, 30) toteaa, että riskiin liittyviin päätöksiin liittyy aina epävarmuutta, koska riskin toteutumisen todennäköisyys ja ajankohta sekä vaikutusten laajuus eivät ole koskaan täysin ennakoitavissa. Riskienhallintapäätöksiin liittyy myös subjektiivinen näkökulma. Kuuselan ja Ollikaisen (2005, 29) mukaan riski voidaan nähdä henkilön subjektiivisena käsityksenä tapahtuman lopputuloksesta. Riskin subjektiivisesta ulottuvuudesta seuraa, että eri henkilöiden samaa riskiä koskevat arviot usein poikkeavat toisistaan. Riski konkretisoituu ajattelun ja päätöksenteon myötä, kun henkilö analysoi toteuttamiskelpoisten toimintavaihtoehtojen negatiivisia ja positiivisia vaikutuksia. (Kuusela & Ollikainen 2005, 29; Suominen 2003, 30-31)

Riskikäsitusten muodostumista voidaan kuvata psykologiasta lähtöisin olevilla kaksoisprosessiteorioilla, jotka on alun perin kehitetty kuvaamaan informaation prosessointia ja asenteissa tapahtuvia muutoksia. (Visschers & Meertens 2010, 75) Visschersin ja Meertensin (2010, 75-77) mukaan riskikäsitusten muodostumista selittää kaksi riskin arviointiin liittyvää prosessia: primaarinen ja sekundaarinen prosessi. Primaariprosessi on spontaanin riskikäsitteen synnyttävä automaattinen prosessi. Spontaanin riskikäsitteen muodostumiseen vaikuttavat muun muassa aiemmat riskiassosiaatiot ja -kokemukset. Sekundaariprosessi viittaa tietoiseen ja kattavaan riski-informaation arviointiin. Sekundaarisen prosessin toteutuminen edellyttää, että tilanne mahdollistaa riskin yksityiskohtaisen käsittelyn ja riskin kohdannut henkilö on siihen riittävän motivoitunut. Vaaratilanteessa ei esimerkiksi välttämättä ole tarpeeksi aikaa sekundaariseen riskiarviointiin vaan riskikäsitys muodostuu intuitioon perustuen. Primaari- ja sekundaariprosessit ovat yhteydessä toisiinsa, eli primaarinen prosessi voi esimerkiksi johtaa sekundaarisen prosessin aktivoitumiseen.

### 2.2.2 Riskiasenteet

Riskikäsitusten subjektiivisuudesta seuraa, että henkilöt voivat asennoitua riskiä kohtaan monin eri tavoin. Hillson ja Murray-Webster (2007, 42-43) toteavat, että sama epävarmuutta sisältävä

tilanne voi tuoda esiin erilaisia riskiasenteita riippuen siitä, miten yksilö epävarmuuden mieltää. Asenteet puolestaan ohjaavat käyttäytymistä, joten sama epävarma tilanne voi johtaa eri henkilöiden kohdalla erilaisiin reaktioihin ja toimintatapoihin johtuen heidän perimmäisten riskiasenteidensa eroavaisuuksista.

Riskiasenteita voidaan tarkastella siitä näkökulmasta, miten epämukavaksi yksilö epävarmuuden kokee. Suurimmalla osalla ihmisistä voidaan Hillsonin ja Murray-Websterin (2007, 45) mukaan tunnistaa olevan ensisijainen riskiasenne, joka pohjautuu henkilön luonnolliseen tapaan suhtautua epävarmuuteen. Riskiasenteiden rajat ovat kuitenkin häilyviä, eikä yksilön ei voida aina nähdä edustavan vain yhtä tiettyä asennoitumistapaa. Hillson & Murray-Webster (2007, 44) tunnistavat neljä tyypillistä asennoitumistapaa riskiä kohtaan. Näitä ovat riskiä karttava, riskiä sietävä, riskineutraali ja riskiä hakeva asenne.

Riskiä karttavalle henkilölle epävarmuus aiheuttaa epämukavuuden tunnetta, joka voi johtaa riskien yliarviointiin. Riskiä karttavan asenteen omaava käsittää uhkaavat tekijät usein muita herkemmin ja arvioi ne vakavammiksi kuin muut. Tämän seurauksena riskinkarttaja tyypillisesti suosii intensiivisempiä riskienhallintatoimenpiteitä pyrkimyksensä minimoida uhat mahdollisimman kattavasti. (Hillson & Murray-Webster, 2007, 44)

Riskiä sietävän asenteen omaava henkilö puolestaan hyväksyy epävarmuuden olevan arkielämään olennaisesti liittyvä ominaisuus. Useimmat epävarmuustekijät eivät täten aiheuta riskiä sietävälle henkilölle merkittävää epämukavuutta. Riskiä sietävästä asenteesta voi seurata, että riskienhallinta jää puutteelliseksi, mikä tekee siitä vaarallisen tavan suhtautua riskiin. Kun riskin toteutumisesta seuraavat negatiiviset ja positiiviset vaikutukset jäävät tunnistamatta, riskiä hallitseviin toimenpiteisiin ei välttämättä nähdä tarpeelliseksi ryhtyä. Tästä voi seurata ongelmia sekä toteutuneiden uhkien aiheuttamien tappioiden että hyödyntämättä jääneiden mahdollisuuksien muodossa. (Hillson & Murray-Webster, 2007, 44)

Riskiin neutraalisti suhtautuva keskittyy riskiä koskevissa päätöksissään etsimään strategioita ja toimintatapoja, joiden odotettu hyöty on mahdollisimman suuri. Riskineutraali henkilö ei siis pyri karttamaan riskiä eikä myöskään erityisesti hakemaan sitä, vaan riskinotto nähdään vastineeksi siitä mahdollisesti seuraavista tulevaisuuden hyödyistä. Riskiin neutraalisti suhteutuville ominaista on abstrakti, luova ja pitkäjänteinen lähestymistapa riskiin, jonka myötä he pyrkivät tunnistamaan riskeihin liittyviä mahdollisuuksia ja toteuttamaan vain niitä

toimenpiteitä, joiden nähdään johtavan pitkällä tähtäimellä merkittäviin hyötyihin. (Hillson & Murray-Webster, 2007, 45)

Riskiä hakevan asenteen omaaville riski aiheuttaa Hillsonin & Murray-Websterin (2007, 45) määrittelemistä riskiasennetyypeistä kaikkein vähiten epämurkavuutta. Riskiä hakeva henkilö ottaa mielellään vastaan epävarmuuden kohtaamisen haasteen ja pyrkii vastamaan epävarmuuteen omia kyvykkyyksiään painottaen. Riskiä hakevat henkilöt tyypillisesti tunnistavat muita vähemmän riskejä sekä suhtautuvat todennäköisemmin aliarvioivasti riskien todennäköisyyksiin ja niiden seurauksiin. Tällöin monet riskit päädytään hyväksymään sellaisinaan eikä niiden hallitsemiseksi ryhdytä toimenpiteisiin.

Hillson & Murray-Webster (2007, 45) toteavat, että riskiasenteisiin vaikuttavat monet ulkoiset ja sisäiset tekijät, joiden seurauksena yksilön asennoituminen riskiin voi muuttua. Sama henkilö voi asennoitua riskiin eri tavoin eri olosuhteissa. Hillsonin ja Murray-Websterin (2007, 45) mukaan riskiasenteita muokkaavat ulkoisesti erityisesti tilannesidonnaiset tekijät, jotka vaikuttavat siihen, koetaanko kyseinen tilanne epävarmaksi ja onko koettu epävarmuus tervetullutta. Näihin tilannesidonnaisiin tekijöihin lukeutuvat muun muassa henkilön tieto- ja taitotaso, arvio riskin toteutumisen todennäköisyydestä ja vaikutusten laajuudesta sekä käsitys omista mahdollisuuksista riskin kontrolloimiseen. Jos henkilöllä ei ole kohtamaansa epävarmaan tilanteeseen liittyen aiempaa tietoa tai kokemusta, johtaa se todennäköisesti riskiä karttavampaan suhtautumiseen. Samoin käy silloin, jos riskin toteutumisen todennäköisyys tai sen toteutumisesta aiheutuvat negatiiviset vaikutukset arvioidaan suuriksi. Mahdollisuudet riskin kontrollointiin puolestaan vaikuttavat riskiin asennoitumiseen päinvastaisesti. Jos henkilö näkee mahdollisuutensa riskiin vaikuttamiseen ja sen hallintaan laajoiksi, muuttuu suhtautuminen tyypillisesti riskiä hakevampaan suuntaan.

### **2.2.3 Moraalikato**

Tarkasteltaessa yksilön suhtautumista riskiin sekä halukkuutta toteuttaa erilaisia riskienhallintatoimenpiteitä on olennaista huomioida mahdollisen moraalikadon vaikutukset. Moraalikato-termi on alkuaan lähtöisin vakuutusalan kontekstista, jossa sillä viitataan vakuutus sopimuksen tarjoamasta turvasta seuraaviin muutoksiin vakuutetun käyttäytymisessä (Winter 2013, 205; Zweifel & Eisen 2012, 181). Myöhemmin moraalikato-termin käyttö on laajentunut koskemaan myös muita sopimuksia kuin vakuutus sopimuksia. Winterin (2013,

205) mukaan moraalikadolla voidaankin laajemmin viitata yleisesti vääristymiin, joita epätäydellisen sopimuksen ulkoisvaikutukset aiheuttavat sopimuksen teon jälkeisiin päätöksiin.

Käytännössä moraalikato ilmenee vakuutus kontekstissa siten, että vakuutusturvan hankkimisen myötä vakuutettu tai muu vakuutuksenottajapuolella oleva henkilö voi vakuutuksenantajan tietämättä altistaa itsensä suuremmille vahingoille, toimia huolimattomammin ja ottaa suurempia riskejä kuin ilman vakuutusturvaa (Kunreuther, McMorro & Pauly 2013, 80; Norio-Timonen 2003, 27). Norio-Timonen (2003, 27) toteaa, että vakuutuksenottajan tai vakuutetun tietoisuus vakuutuksen olemassaolosta voi johtaa jopa siihen, että hän aiheuttaa vakuutustapahtuman tahallisesti. Pahimmillaan moraalikadosta voi siis seurata esimerkiksi vakuutuspetos.

Stiglitz (1983, 5) tunnistaa moraalikadon taustalla vaikuttaviksi tekijöiksi vahingon henkilökohtaisten seurausvaikutusten pienentymisen vakuutussopimuksen myötä sekä informaation epäsymmetrisyyden vakuutusyhtiön ja vakuutetun välillä. Vakuutussopimuksen myötä yksilö ei joudu täysimääräisenä vastaamaan toimintansa seurauksista, sillä vakuutuksen myötä vain pieni osa vahingon kustannuksista jää henkilön itsensä kannettavaksi. Vakuutusyhtiön saatavilla oleva informaatio vakuutuksenottajien toiminnasta on puolestaan epätäydellistä, koska vakuutuksenottajien toimintaa ei ole mahdollista jatkuvasti valvoa eikä vakuutussopimuksessa ole täten mahdollista sopia kaikista vakuutuksenottajan toimista.

Edellä mainittujen tekijöiden yhteisvaikutuksesta seuraa vakuutusturvan laajuuden ja vahingontorjuntaan liittyvien kannustimien välinen ristiriita, joka Stiglitzin (1983, 6) mukaan luo perustan moraalikadon ilmiölle. Riskin siirtyessä vakuutusyhtiölle vakuutuksenottajan kannustimet vahinkotapahtuman ehkäisyyn ja rajoittamiseen heikkenevät, koska laajemman vakuutusturvan myötä vakuutuksenottajan toiminnan seuraukset jäävät yhä vähemmän hänen itsensä kannettaviksi. Mitä parempi vakuutusturva vahingon varalle tarjotaan, sitä vähemmän kannustimia vakuutuksenottajalla on huolelliseen toimintaan. Tästä puolestaan seuraa, että vahinkotapahtuman toteutumisen riski kasvaa suuremmaksi kuin mitä se oli vakuutussopimusta solmittaessa (Lyytikäinen 1999, 144).

Winter (2013, 205) tunnistaa moraalikadolle kaksi eri ilmenemismuotoa, joita ovat ennen vahinkotapahtumaa ilmenevä *ex ante* -moraalikato ja vahinkotapahtuman jälkeinen *ex post* -moraalikato. Ennen vahinkotapahtumaa riskinalaisella henkilöllä on lähtökohtaisesti

mahdollisuus toteuttaa erilaisia ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä esimerkiksi palovahingon tai asuntomurron riskiä pienentääkseen. Jos henkilö ei tekisi vakuutus sopimusta riskin siirtämiseksi, henkilö itse vastaisi ennaltaehkäisevien riskienhallintatoimenpiteiden kustannuksista, mutta nauttisi myös täysimääräisesti niistä aiheutuvista hyödyistä. Tällöin riskin ehkäisemisen kannustimet olisivat Winterin mukaan optimaaliset. Vakuutus sopimuksen myötä henkilö joutuu kantamaan vain osan vahingon toteutumisen kustannuksista, mutta vahinkotapahtuman ennaltaehkäisyn kustannukset jäävät kokonaisuudessa hänen itsensä maksettaviksi. Tällöin vahinkotapahtuman ehkäisyn kannustimet jäävät optimaalisen tason alapuolelle, mikä ilmenee ex ante -moraalikatona.

Vahinkotapahtuman jälkeiseen ex post -moraalikatoon liittyviä ongelmia puolestaan syntyy Winterin (2013, 217) mukaan silloin, kun vakuutus kattaa sattuneen vahingon seurausten pienentämiseen ja kompensoimiseen liittyvät kulut, mutta kulujen tarkka määrä ei ole etukäteen vakuutusyhtiön tiedossa. Yhtiö ei siis pysty etukäteen määrittelemään, mitkä toimenpiteet ovat todella tarkoituksenmukaisia ja välttämättömiä vahingon seurausten kompensoimiseksi. Tällöin on mahdollista, että vakuutettu käyttää enemmän resursseja vahinkotapahtuman aiheuttamien negatiivisten vaikutusten kompensoimiseksi tai vääristelee niiden suuruutta tietäessään, että kulut tulevat korvattaviksi vakuutuksesta. Vahinkotapahtuman jälkeinen moraalikato voi ilmetä myös siten, että vakuutettu pyrkii erehdyttämään vakuutuksenantajaa hakemalla korvausta vahingosta, jota ei ole joko sattunut lainkaan tai jonka laajuus ei vastaa ilmoitettua. (Norio-Timonen 2003, 27) Winter (2013, 205) toteaa, että esimerkiksi katoamis- ja varkausvahinkoja korvaavat vakuutukset ovat alttiita ex-post -moraalikaladolle. Näiden vahinkojen sattumisajankohdan ja -olosuhteiden sekä laajuuden todentaminen on usein haasteellista.

Vakuutusyhtiöt pyrkivät torjumaan epäsymmetriseen informaatioon ja moraalikatoon liittyviä ongelmia erilaisin sopimusteknisin ja juridisin keinoin. Kuten jo aiemmin mainittiin, Stiglizin (1983, 6) mukaan moraalikadon taustalla on kannustinongelma, joka aiheutuu, kun vakuutusturva heikentää kannustimia vahinkojen ehkäisyyn ja rajoittamiseen. Tähän moraalikadon taloustieteelliseen selitykseen peilaten on perusteltua sanoa, että vakuutukseen liittyvät kannustimet ovat moraalikadon torjunnassa keskeisessä asemassa. Lyytikäinen (1999, 144) huomauttaa, että huolimattomasti toimiminen voi jopa olla vakuutuksenottajan hyödyn maksimoinnin kannalta rationaalisin ratkaisu, jos huolellisen toiminnan kustannukset ylittävät huolimattomuudesta aiheutuvat kustannukset. Vakuutus sopimukseen liittyvien kannustimien

avulla tilanne voidaan kääntää niin, että huolellinen toiminta on myös vakuutuksenottajan näkökulmasta rationaalisin toimintavaihtoehto.

Vaaraa lisäävän käyttäytymisen ehkäisyssä keskeisenä välineenä ovat vakuutusehdot. Norio-Timonen (2003, 28) mainitsee esimerkkeinä näistä sopimusehdoista vakuutuksenottajapuolelle asetettavat toimintavelvollisuudet, omavastuut, bonusjärjestelmät sekä vahingontorjuntajärjestelyiden johdosta myönnettävät alennukset. Vakuutuslainsäädäntö osaltaan määrittelee reunaehdot vakuutuksenottajan ja vakuutetun sivuvelvoitteille sekä niiden noudattamatta jättämisestä seuraaville vakuutuksenantajan vastuun rajoituksille. Korvausvastuun kontrolloinnin sopimusteknisiä ja juridisia keinoja käsitellään tarkemmin omaisuusvakuuttamista koskevassa luvussa sekä empiriaosuudessa.

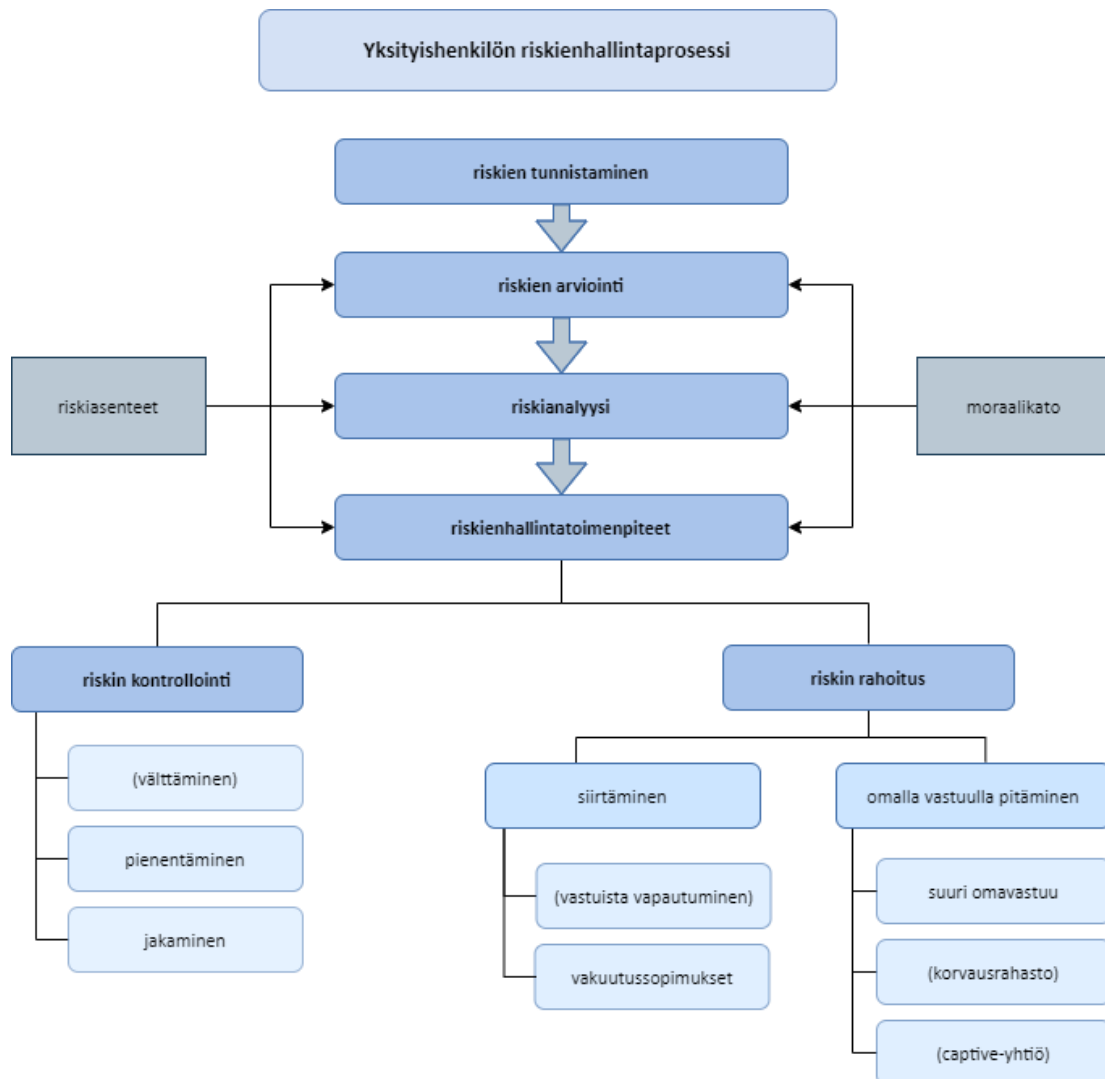
## **2.3 Yksityishenkilön riskienhallintaprosessi**

### **2.3.1 Riskienhallinta prosessina**

Riskienhallinta tarjoaa työkaluja riskiin liittyvän epävarmuuden hallintaan ja riskin toteutumisesta seuraaviin menetyksiin varautumiseen. Kuuselan ja Ollikaisen (2005, 35) mukaan riskienhallinta voidaan käsittää prosessina, jossa tavoitteena on varautua riskeihin tunnistamalla ja analysoimalla niitä sekä toteuttamalla toimenpiteitä, jotka minimoivat riskin toteutumisesta seuraavien vahinkojen laajuutta. Riskienhallintaprosessia tarkastellaan riskienhallinnan kirjallisuudessa tyypillisesti yrityksen näkökulmasta. Vaughan (1997, 34) määrittelee riskienhallintaprosessin koostuvan kuudesta vaiheesta, joita ovat tavoitteiden asettaminen, riskien tunnistaminen, riskien arviointi, toimenpidevaihtoehtojen harkinta ja valinta, toimenpiteiden toteutus sekä lopputulosten arviointi.

Myös yksityishenkilöt voivat toteuttaa riskienhallinnan prosessimallia riskienhallinnassaan. Yksityishenkilöillä on kuitenkin tyypillisesti käytössään vähemmän resursseja riskienhallinnan suunnitteluun ja toteutukseen kuin yrityksillä. Täten kaikkiin riskienhallintaprosessin vaiheisiin ei ole välttämättä mahdollista syventyä yhtä laajasti kuin yritysten tapauksessa ja osa riskienhallintaprosessin vaiheista voi jäädä kokonaan toteuttamatta. Yksityishenkilön näkökulmasta riskienhallintaprosessissa korostuvat riskien tunnistamiseen ja arviointiin pohjautuvan riskianalyysin teko sekä riskianalyysiin perustuvien riskienhallintatoimenpiteiden toteuttaminen.

Suomisen (2003, 99) riskienhallinnan prosessimallissa on kuvattu yrityksen riskienhallintaprosessia, sen vaiheita ja yrityksen käytössä olevia riskienhallintakeinoja. Kuviossa 2 esitetystä yksityishenkilön riskienhallinnan prosessimallissa Suomisen mallia on sovellettu yksityishenkilön riskienhallintaa kuvaavaksi niin, että yksityishenkilön kannalta epärelevantit riskienhallintakeinot on merkitty sulkuihin. Perusteluita tälle jaottelulle esitellään tarkemmin riskienhallintakeinoja käsittelevässä luvussa 2.3.2. Suomisen mallissa kuvattujen seikkojen lisäksi mukautetussa prosessimallissa on tuotu esiin luvussa 2.2. käsitellyjen riskiasenteiden ja moraalikadon vaikutus riskienhallintaprosessiin. Riskiasenteet ja vakuutusturvan tiedostamisesta mahdollisesti seuraava moraalikato vaikuttavat olennaisesti siihen, miten yksityishenkilöt arvioivat riskejä ja päätyvät toteuttamaan niihin liittyviä riskienhallintatoimenpiteitä.



Kuvio 2. Yksityishenkilön riskienhallinnan prosessimalli, mukaillen Suominen (2003, 99)

Riskianalyysin tarkoituksena on riskien keskeisten suhteiden mallintaminen niin, että kaikki riskikohteet ja niihin liittyvät riskit tulevat huomioiduiksi. Riskianalyysin perusteella tunnistetut riskit saadaan asetettua tärkeysjärjestykseen, jolloin riskienhallintatoimenpiteet on mahdollista suunnata ja mitoittaa tarkoituksenmukaisesti. (Pellikka ym. 2001, 48) Suominen (2003, 10) painottaa, että riskien tunnistaminen on riskienhallintaprosessin lähtökohta, sillä vain tunnistettuihin riskeihin on mahdollista reagoida. Kun riskikohteet on tunnistettu, voidaan edetä riskien arviointiin. Riskejä voidaan arvioida tarkastelemalla riskin toteutumisen todennäköisyyttä ja riskin vakavuutta. Käytännössä siis arvioidaan sitä, kuinka suurella todennäköisyydellä riski toteutuu ja kuinka suuren vahingon riski toteutuessaan potentiaalisesti aiheuttaa. (Vaughan 1997, 36) Riskianalyysin pohjalta voidaan lähteä toteuttamaan riskienhallintatoimenpiteitä niille riskeille, joiden kohdalla riskienhallintatoimenpiteet nähdään kannattaviksi niiden kustannukset ja hyödyt huomioiden.

### **2.3.2 Riskienhallintakeinot**

Suominen (2003, 99) luokittelee riskienhallintatoimenpiteet kahteen osa-alueeseen, joita ovat riskin kontrollointi ja riskin rahoitus. Riskien kontrollointiin tähtäävissä riskienhallintakeinoissa tarkastelun keskiössä ovat riskien taustalla olevat syyt, kun taas riskien rahoittamisessa keskitytään riskien seurausvaikutuksiin. Riskien kontrollointiin tähtääviä riskienhallintakeinoja ovat riskin välttäminen, pienentäminen ja jakaminen. Riskin rahoittamiseen tähtääviin riskienhallintakeinoihin lukeutuvat puolestaan riskin siirtäminen ja riskin omalla vastuulla pitäminen. Riskin siirtämiseen liittyviä riskienhallintatoimenpiteitä ovat vastuista vapautuminen sekä riskin siirtäminen vakuutus sopimuksen kautta. Riskin omalla vastuulla pitämisen keinoja ovat puolestaan suuri omavastuun valinta sekä riskin rahoittaminen korvausrahaston tai captive-yhtiön kautta. Tässä tutkielmassa keskitytään yksityishenkilön omaisuusriskien hallinnan näkökulmasta olennaisimpiin riskienhallintakeinoihin, joita ovat riskin pienentäminen, riskin siirtäminen vakuutus sopimuksen avulla sekä riskin omalla vastuulla pitäminen.

Riskienhallintakeinoista riskin välttäminen ja jakaminen, vastuista vapautuminen, korvausrahasto ja captive-yhtiö jäävät tarkastelun ulkopuolelle. Riskin välttäminen edellyttää, että riskialttiista toiminnasta pidättäytyttäisiin kokonaisuudessaan (Suominen 2003, 99-102). Koska yksityishenkilön omaisuusriskit kohdistuvat kotiin ja vapaa-ajanasuntoon sekä niiden irtaimistoon, vaatisi riskin välttäminen näiden kohteiden omistamisesta luopumista.



Käytännössä jokainen kuitenkin omistaa vähintään irtaimistoa, vaikka asuisi vuokralla. Omaisuusriskien välttäminen kokonaisuudessaan ei siis ole tavoitteena realistinen.

Riskin jakaminen tarkoittaa yksipuolisuudesta aiheutuvien riskien vähentämistä erillisten riskikohteiden määrää lisäämällä. Kun itsenäisiä riskikohteita on useampia, osaan niistä ei todennäköisesti riskin toteutuessa kohdistu vahinkoa, jolloin vahingosta aiheutuvat seurausvaikutukset jäävät pienemmiksi. (Suominen 2003, 103-104) Henkilöasiakkaiden omaisuuteen liittyvien riskien jakaminen esimerkiksi useampia asuntoja ja huiloita ostamalla vaatisi paljon pääomaa, joten se ei ole useimpien kotitalouksien kohdalla relevantti riskienhallintakeino. Vastuista vapautuminen, korvausrahasi ja captive-yhtiö ovat puolestaan yrityksille suunnattuja riskienhallintakeinoja, eivätkä ne tyypillisesti ole yksityishenkilöiden ulottuvissa.

Riskin pienentämiseen keskittyvien riskienhallintakeinojen tavoitteena on pienentää vahingon toteutumisen todennäköisyyttä tai sen seurauksia. Riskienhallinnassa on perinteisesti painotettu riskin toteutumisesta seuraavien kustannusten pienentämistä vahingontorjunnan avulla. Vahingontorjuntatoimenpiteiden tarkastelussa on olennaista huomioida vahingontorjunnan ajallinen ulottuvuus suhteessa vahinkotapahtuman toteutumisajankohtaan. Vahingontorjunnassa korostuvat vahingon ennaltaehkäisyyn tähtäävät toimenpiteet, mutta vahingontorjuntatoimenpiteitä on tarve toteuttaa myös vahinkotapahtuman aikana ja sen jälkeen. (Suominen 2003, 105-108) Tämä vahingontorjunnan ajallinen ulottuvuus ilmenee myös vahingontorjuntatoimenpiteiden luokittelussa. Pellikka ym. (2011, 167) jakavat vahingontorjuntatoimenpiteet kolmeen osa-alueeseen, joita ovat ehkäisevä vahingontorjunta, rajoittava vahingontorjunta ja jälkivahinkojen torjunta.

Ehkäisevän vahingontorjunnan tavoitteena on ehkäistä riskin toteutuminen kokonaisuudessaan esimerkiksi kunnossapidon tai erilaisten turvallisuusinvestointien, kuten palonsammutusjärjestelmien avulla. Rajoittavalla vahingontorjunnalla viitataan vahinkotapahtuman aikana toteutettaviin toimenpiteisiin, joiden tavoitteena on rajoittaa aiheutuvien vahinkojen laajuutta. Tulipalon leviämisen rajaaminen on yksi esimerkki rajoittavasta vahingontorjunnasta. (Pellikka ym. 2011, 167; Suominen 2003, 108-109) Vakuutustoiminnassa rajaavaa vahingontorjuntaa ohjataan vakuutussopimukseen liitettävillä suojeleohjeilla, joiden noudattamatta jättämisestä voi seurata vakuutuskorvauksen alentaminen tai menettäminen. Suojeleohjeita käsitellään myöhemmin omassa luvussa. Ensivahingosta

voi seurata myös uusia vahinkoja. Jälkivahinkojen torjunnalla pyritään ehkäisemään uusien riskitekijöiden syntyminen. Homevahinkoja voidaan esimerkiksi torjua poistamalla ensivahingon aiheuttama kosteus. (Pellikka ym. 2011, 167; Suominen 2003, 108-109)

Digitalisaatio ja Internet of Things (IOT) -teknologiat tuovat paljon uusia mahdollisuuksia vahingontorjunnan tehostamiseen. Xia, Yang, Wang & Vinel (2012, 1101) määrittelevät Internet of Thingsin verkostoksi, joka muodostuu internetiin yhteydessä olevista arkielämän fyysisistä objekteista. Nämä objektit, kuten esimerkiksi älykodinkoneet, kykenevät olemaan yhteydessä toisiinsa ja jakamaan informaatiota internetiä hyödyntävien järjestelmien avulla. IoT-laitteet auttavat sekä ennaltaehkäisemään että rajaamaan vahinkoja. Kun riskitekijä tai syntyvä vahinko tulee tunnistetuksi jo aikaisessa vaiheessa IoT-laitteiden lähettämien riskisignaalien avulla, vahinko saatetaan pystyä ehkäisemään kokonaisuudessaan tai sen laajuutta voidaan pystyä rajoittamaan. Internet of Thingsin tuomia mahdollisuuksia riskienhallinnalle käsitellään tarkemmin empiriaosuuden luvussa 4.4.

Vaikka vahinkoja pyrittäisiin ehkäisemään huolellisilla vahingontorjuntatoimenpiteillä, mahdollisuus riskin toteutumiseen on aina olemassa. Yksityishenkilö voi hankkia taloudellista turvaa riskin toteutumisen varalle siirtämällä riskiä vakuutus sopimuksen kautta. Rantalan ja Kivisaaren (2014, 75) mukaan vakuutuksen merkitys konkretisoituu vakuutuksenottajalle siten, että vakuutuksen avulla sattumanvaraisten vahinkojen toteutumisesta aiheutuvat tappiot voidaan muuttaa tasaiseksi ja ennakoitavaksi vuosikustannukseksi eli vakuutusmaksuksi. Käytännössä vakuuttaminen tapahtuu tietyn riskin alaisten yksiköiden eli vakuutuksenottajien ja vakuutuslaitoksen eli vakuutuksenantajan välillä solmittavan vakuutus sopimuksen muodossa. Vakuutus sopimuksessa luodaan vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantaja välille oikeussuhde, jossa vakuutuksenantaja sitoutuu korvaamaan riskin toteutumisesta aiheutuneen vahingon vakuutuksenantajalle suoritettavaa vakuutusmaksua vastaan. Vakuutus sopimuksessa määritellään yksityiskohtaisesti molempien sopimusosapuolien oikeudet ja velvollisuudet esimerkiksi sen osalta, mitä riskejä vakuutus sopimus kattaa ja miten niiden toteutumisesta seuraavat korvaukset määritellään. (Rantala & Kivisaari 2014, 69-75, 99)

Yksilölle tarjottavan turvan lisäksi vakuutustoiminnalla on myös laajempi yhteiskunnallinen ja taloudellinen merkitys. Vaughanin (1997, 210) mukaan vakuutus tarjoaa mekanismin epävarmuuden vähentämiseen ja riskin jakamiseen yhteiskunnassa. Vakuutus luo varmuutta vahingoista seuraavien tappioiden taloudellisista vaikutuksista ja tasoittaa tappioita

vakuutettujen yksiköiden välillä. Tätä voidaan kutsua myös riskin tasausvaikutukseksi. Rantala ja Kivisaari (2014, 69) kuvaavat riskin tasausvaikutusta seuraavasti: kun riskiä jakamassa on suuri joukko saman uhkan kohteena olevia yksiköitä, tasaantuu riski suurten lukujen lain mukaan niin, että riskiin liittyvä vastuu voidaan kantaa yhteisesti kenenkään yksittäisen tahon kantokyvyn vaarantumatta.

Yksityishenkilön on myös mahdollista pitää riski omalla vastuullaan. Kun riskin välttämiseksi, pienentämiseksi tai siirtämiseksi ei päädytä tekemään minkäänlaisia toimenpiteitä, riskin toteutumiseen liittyvä tappion mahdollisuus jää kannettavaksi omalle vastuulle. Vauhan (1997, 19) huomauttaa, että riskin omalla vastuulla pitäminen voi olla joko tietoinen tai tiedostamaton päätös. Pitäessään riskin tietoisesti omalla vastuullaan yksityishenkilö on tunnistanut riskin olemassaolon, mutta päättää tietoisesti olla ryhtymättä riskiä pienentäviin toimenpiteisiin tai riskin siirtämiseen vakuutusopimuksella. Riskin pitämisestä tiedostamattomasti omalla vastuulla on kyse silloin, kun riskiä ei ole tunnistettu lainkaan ja riskin kohde kantaa riskin mahdollisista tappioista ymmärtämättä tekevänsä niin.

Vaughan (1997, 19) huomauttaa, että riskin pitäminen omalla vastuulla voi usein olla perusteltu riskienhallintakeino. Yksityishenkilöt kohtaavat jatkuvasti valtavan määrän riskejä eikä niihin kaikkiin ole mahdollista reagoida. Suomisen (2003, 166) mukaan riskin omalla vastuulla pitämisen syynä voi olla esimerkiksi vakuutusopimuksen liian korkeaksi koettu hinta tai se, ettei sopivaa vakuutusturvaa ole tarjolla. Pitäessään riskin omalla vastuullaan henkilö joutuu itse vastaamaan riskin toteutumisesta aiheutuvista kustannuksista ja varautumaan niihin esimerkiksi säästämällä omaehtoisesti vahinkomenojen varalle. Tämä on kuitenkin siinä mielessä ongelmallista, että riittävän taloudellisen varautumisen tason määrittäminen edellyttää riskin ja sen toteutumisen seurausten arviointia riittävän luotettavalla tasolla. Rantala ja Kivisaari (2014, 94) huomauttavat, että riskeihin liittyy usein arvaamattomia tekijöitä, joita ei kyetä riskiä arvioitaessa ottamaan huomioon. Nämä tekijät voivat kuitenkin olennaisesti vaikuttaa vahingon laajuuteen ja siitä aiheutuviin kustannuksiin.

Yksityishenkilön kannalta relevantit riskienhallintakeinot, eli riskien pienentäminen, riskien siirtäminen ja omalla vastuulla pitäminen ovat sovellettavissa myös omaisuusvahinkoihin liittyvään riskienhallintaan. Yksityishenkilöiden omaisuusvahinkojen torjuntaan tarjolla olevia keinoja ei käsitellä tässä yhteydessä tarkemmin, sillä monet näistä keinoista ovat joko hyvin yleistajuisia tai spesifejä eikä niiden käsittely riskilajeittain olisi tarkoituksenmukaista

tutkielman laajuuden puitteissa. Luvussa 3.3.2 tullaan kuitenkin lyhyesti esittelemään omaisuusvahinkoja ehkäiseviä ja rajoittavia riskienhallintatoimenpiteitä, joita vakuutusyhtiöt suojeluehdoillaan velvoittavat asiakkaan noudattamaan.

### **3 HENKILÖASIAKKAIDEN OMAISUUDEN VAKUUTTAMINEN JA KORVAUSVASTUUN KONTROLLOINTI**

#### **3.1 Omaisuusvakuuttaminen vapaaehtoisena vakuuttamisena**

Pellikan ym. (2011, 15-16) mukaan vakuutustoiminta voidaan yleisesti jaotella sosiaali- ja yksityisvakuuttamiseen. Tässä vakuutustoiminnan perinteisessä jaottelussa omaisuusvakuuttaminen edustaa yksityisvakuuttamista ja edelleen vapaaehtoista vahinkovakuuttamista. Rantala ja Kivisaari (2014, 86-91) määrittelevät vahinkovakuutuksen vakuutukseksi, joka otetaan esinevahingon, korvausvelvollisuuden tai muun varallisuusvahingon riskiin varautumiseksi. Omaisuusvakuutuksissa vakuutettava riski kohdistuu johonkin konkreettiseen esineeseen. Vahinkovakuutusten keskeisenä ominaisuutena on vahinkoperiaate, jonka mukaan korvaus sovitetaan aiheutuneen vahingon mukaiseksi. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että korvaukseen vaikuttaa vahingoittuneen omaisuuden arvo ja vahingoittumisen aste.

Omaisuusvakuuttamisessa, kuten vakuutustoiminnassa yleensäkin, riskien tuntemisella ja arvioinnilla on hyvin olennainen merkitys liiketoiminnan onnistumisen kannalta. Vakuutusyhtiön on pystyttävä arvioimaan vakuutettavat riskit riittävän luotettavasti ja huomioitava vahingonvaaraan vaikuttavat tekijät, jotta vakuutusmaksut pystytään määrittelemään riskiä vastaaviksi ja toiminta pysyy kannattavana (Pellikka ym. 2011, 50-51). Riskejä koskevan päätöksenteon ohjaamiseksi kukin vakuutusyhtiö määrittelee omaan liiketoimintaansa soveltuvat vastuunvalintaperiaatteet. (Finanssiala 2019b, 2) Yhtiö voi vaikuttaa toimintaansa liittyvään riskiin määrittelemällä vastuunvalintaperiaatteissaan,

millaisia riskejä hyväksytään vakuutettavaksi sekä kenelle ja millaisin ehdoin vakuutus myönnetään (Pellikka ym. 2011, 65)

Vapaaehtoisina vakuutuksina omaisuusvakuutusten turvan sisältö on sopimusosapuolten eli vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan keskenään sovittavissa. (Pellikka ym. 2011, 17) Omaisuusvakuutus sopimuksissa turvan sisältö määritellään tyypillisesti vakioehdoilla, jotka ovat samat suurelle ryhmälle vakuutus sopimuksia. Vakuutusehdoissa määritellään vakuutuksen korvauspiiri esittelemällä sekä vakuutuksesta korvattavat vahingot että rajoitusehdot, jotka määrittävät, millaisia vahinkoja vakuutus ei korvaa. (Pellikka ym. 2011, 142) Vakuutus sopimuksen kohteena oleva omaisuus eritellään vakuutus kirjalla. Perusedellytyksenä omaisuuden vakuuttamisessa on, että vakuutettavalla kohteella on rahallista arvoa. Esimerkiksi kohteen iästä tai kunnossapidon laiminlyönnistä voi seurata, että kohteen taloudellinen arvo jää niin vähäiseksi, että omaisuus on vakuutus kelvotonta. (Pellikka ym. 2011, 140)

Omaisuusvakuuttamisen vapaaehtoisuudesta johtuen molemmilla sopimusosapuolilla on oikeus valita, kenen kanssa vakuutus sopimuksen solmii. Vakuutus yhtiön näkökulmasta tämä tarkoittaa sitä, ettei sillä ole sopimus pakkoa, eli yhtiö ei ole velvoitettu myöntämään omaisuusvakuutusta kaikille vakuutusta hakeville asiakkaille (Rantala & Kivisaari 2014, 516; Pellikka ym. 2011, 65). Pellikka ym. (2011, 65-66) toteavat, että yhtiö voi kieltäytyä ottamasta riskin kannettavakseen, jos se arvioidaan liian suureksi. Ratkaisut vakuutusten epäämisestä tehdään arvioiden niiden vaikutusta liiketoiminnan kannattavuudelle. Perusteet vakuutuksen epäämiselle voivat liittyä esimerkiksi vakuutettavan riskin suuruuteen tai asiakkaaseen itseensä liittyviin syihin.

Perusteltuja asiakkaaseen liittyviä syitä vakuutus sopimuksen teosta kieltäytymiselle ovat esimerkiksi asiakkaan tiedonantovelvollisuuden ja keskeisten suojeluohjeiden laiminlyönti sekä maksamattomat vakuutus maksut tai muu velka, jota asiakkaalla on vakuutus yhtiölle (Pellikka ym. 2011, 66; Finanssiala 2019b, 2). Vakuutus voidaan evätä myös yhtiön ja asiakkaan välisen luottamuksen puutteen ja aiempien vakuutus yhtiöön kohdistuneiden väärinkäytösten perusteella. Vakuutus on luottamukseen perustuva sopimus, joten vakuutus yhtiö voi olla myöntämättä vakuutusta asiakkaaseen liittyvästä syystä arvioidessaan, että luottamukseen perustuvan sopimuksen teolle ei ole riittäviä edellytyksiä (Finanssiala 2019b, 2) Vakuutus yhtiöillä on käytössään Suomen Asiakastieto Oy:n ylläpitämä

väärinkäytösrekisteri, johon kirjataan tiedot vakuutusyhtiöitä kohdanneista, rikosilmoituksiin johtaneista väärinkäytöksistä. (Pellikka ym. 2011, 65-69)

Omaisuuksivakuuttamisen vapaaehtoisuus tuo vakuutusyhtiöille vapautta vakuutus sopimusten solmimiseen liittyen, mutta niiden täytyy toimia hyvän vakuutustavan mukaisesti. Hyvä vakuutustapa viittaa Pellikan ym. (2011, 34) mukaan menettelytapoihin, joilla pyritään kaikkien vakuutus sopimusten osapuolten näkökulmasta kohtuulliseen lopputulokseen toimimalla osapuolien oikeuksia ja velvollisuuksia kunnioittavasti. Hyvän vakuutustavan näkökulmasta ei riitä, että vakuutus alalla päätösvaltaa käyttävät toimivat ammattitaitoisesti ja muodollisesti lakia noudattaen, vaan heidän toiminnaltaan edellytetään myös eettistä kestävyyttä, tasapuolisuutta ja oikeudenmukaisuutta (Luukkonen, Mäntyniemi, Pekonen-Ranta, Raulos & Santavirta 2018, 14). Käytännössä hyvä vakuutustapa edellyttää muun muassa, etteivät vakuutusehdot sisällä asiakkaan kannalta kohtuuttomaksi katsottavia ehtoja eikä vakuutusta evätä asiakkaat eriarvoiseen asemaan asettavin perustein. (Pellikka ym. 2011, 35, 66)

### **3.2 Henkilöasiakkaille tarjottava omaisuusvakuutus turva**

Yksityishenkilöiden omaisuuteen kohdistuu monenlaisia riskejä, joihin varautumiseksi vakuutus yhtiöt tarjoavat kattavan valikoiman erilaisia vakuutus tuotteita. Yksityishenkilöiden omaisuus riskit kohdistuvat tyypillisesti kodin ja vapaa-ajanasunnon irtaimistoon sekä kotitalouden käytössä oleviin rakennuksiin, esimerkiksi omakotitaloon ja huvilaan. Omaisuutta voidaan menettää tai se voi vahingoittua esimerkiksi tulipalon, myrskyn tai murron yhteydessä. (Pellikka ym. 2011, 45) Irtaimiston ja rakennusten ohella moottoriajoneuvot ovat olennainen yksityistalouksien omaisuuserä. Ajoneuvovakuuttaminen kuitenkin muodostaa muusta omaisuusvakuuttamisesta erillisen liiketoiminta-alueensa, mistä johtuen ajoneuvoihin liittyvät riskit ja niiden vakuuttaminen jäävät tässä tutkielmassa tarkastelun ulkopuolelle.

Yksityistalouksille tarjottavat omaisuusvakuutukset ovat tyypillisesti yhdistelmävakuutuksia, jotka tarjoavat turvaa useiden eri riskilajien, kuten palo- ja murto vahinkojen varalle (Rantala & Kivisaari 2014, 516). Tässä tutkielmassa tarkastelu keskittyy kotivakuutuksiin, joilla on ollut keskeinen rooli yksityistalouksien omaisuus riskien vakuuttamisessa jo vuosikymmenien ajan. Pellikan ym. (2011, 290) mukaan kotivakuuttamisen alkutaipaleella vakuutuksia tarjottiin riskikohtaisesti. Erillisten riskien vakuuttamisesta siirryttiin ajan myötä useita riskilajeja yhdistäviin vakuutus paketteihin ja edelleen kokonaisvaltaisiin palvelukokonaisuuksiin, joita

nykyaikaiset kotivakuutukset edustavat. Kotivakuutuksilla pyritään nykyisessä muodossaan tarjoamaan mahdollisimman kattavan vakuutusturvan yksityishenkilön ja hänen perheensä omaisuuden vakuuttamistarpeisiin. (Rantala & Kivisaari 2014, 517)

Kotivakuutuksella voidaan vakuuttaa kotitalouden asumiskäyttöön liittyvä irtaimisto sekä mahdollinen huvilairtaimisto. Vakuutukseen on mahdollista sisällyttää myös asuin- ja huvilarakennuksia sekä niiden yhteydessä olevia talousrakennuksia, kuten autotalli- ja varastorakennuksia. (Rantala & Kivisaari 2014, 517-518) Lisäksi kotivakuutukseen liitetään usein vastuuvakuutus ja oikeusturvavakuutus. Vastuuvakuutus kattaa vahinkoja, joita vakuutuksenottaja tai hänen perheenjäsenensä aiheuttaa toisen henkilölle tai hänen omaisuudelleen yksityishenkilön ominaisuudessa. Oikeusturvavakuutus puolestaan korvaa yksityiselämän riita-asioihin ja tuottamuksellisiin rikosasioihin liittyviä asianajokuluja. (Rantala & Kivisaari 2014, 519)

Rantala ja Kivisaari (2014, 525) toteavat, että suoranaisten esinevahinkojen lisäksi kotivakuutus kattaa tyypillisesti myös erilaisia epäsuoria kustannuksia, kuten vahingon torjumis- ja rajoittamiskustannuksia. Sattuneen tai välittömästi uhkaavan vahingon torjumisesta tai rajoittamisesta vakuutetulle aiheutuneita kustannuksia korvataan kotivakuutuksesta Pellikan ym. (2011, 314) mukaan vakuutusmäärän suuruudesta riippumatta. Edellytyksenä kuitenkin on, että kyseessä on vakuutuksen korvauspiiriin kuuluva vahinko.

Kotivakuutus voi myös sisältää erilaisia kannustimia, esimerkiksi bonusjärjestelmiä ja etuja riskienhallintatoimenpiteistä, joilla vakuutuksenottajaa ja vakuutettua pyritään ohjaamaan riskien toteutumista ehkäisevään ja vahinkoja rajoittavaan toimintaan. Bonuksellisessa vakuutuksessa asiakas saa vakuutusmaksusta sitä suuremman bonusalennuksen, mitä useampi vakuutuskausi on kulunut ilman että hänelle on korvattu vakuutuksesta vahinkoja. Suomalaisen vakuutusyhtiöiden tarjoamissa kotivakuutustuotteissa bonusjärjestelmiä on käytössä varsin vähän, mutta ne ovat vakiinnuttaneet asemansa erityisesti ajoneuvovakuuttamisen puolella.

Kotivakuutus voi olla korvauspiiriltään niin sanottu perinteinen yhdistelmävakuutus, all risk -vakuutus tai näiden yhdistelmä. Perinteisessä yhdistelmävakuutuksessa korvauspiiri määritellään erittelemällä tarkasti vakuutusehdoissa korvattavat vahinkotapahtumat ja niihin liittyvät rajoitusehdot. (Rantala & Kivisaari 2014, 522) Vakuutusyhtiö siis kontrolloi

korvausvastuutaan ottamalla vastuulleen vain ne vahinkotapahtumat, jotka erikseen nimetty vakuutusehdoissa ja joihin liittyvä riski on tunnistettu ennalta. Asiakkaan itsensä vastattaviksi jäävät täten sekä vakuutusyhtiön korvauspiirin ulkopuolelle rajaamat vahinkotapahtumat että tunnistamattomat vahingonvaarat. (Pellikka ym. 2011, 131)

Kotivakuutuksen vakuutusturvaa on tyypillisesti mahdollista mukauttaa omaan vakuutustarpeeseen sopivaksi valitsemalla haluttu turvan taso kullekin vakuutettavalle kohteelle. Perinteisestä ehtojen määrittelytapaa edustavia turvavaihtoehtoja ovat pelkkä palovakuutusturva sekä perinteiset vahinkotapahtumat kattava turva. Suppeimman vaihtoehdon eli pelkän palovakuutusturvan korvauspiiriin kuuluvat tyypillisesti irti päässeestä tulesta, räjähdyksestä ja salamaniskusta aiheutuvat vahingot. Perinteiset vahinkotapahtumat kattavan kotivakuutuksen korvauspiiriin kuuluvat edellä mainittujen vahinkojen lisäksi murto- ja ryöstövahingot, vahingonteot, myrskyvahingot, vuotovahingot sekä lämpö-, vesi-, ilmanvaihto- ja sähkölaitteisiin liittyvät vahingot. (Pellikka ym. 2011, 307)

All risk (AR) –vakuuttamisen lähtökohta sen sijaan on, että vakuutus kattaa kaikki sellaiset riskit, joita ei ole ehdoissa erikseen rajattu korvauspiirin ulkopuolelle (Pellikka ym. 2011, 132). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että laajana kotivakuutuksena usein markkinoitava AR-kotivakuutus kattaa perinteisten vahinkotapahtumien lisäksi myös äkillisestä ja ennalta-arvaamattomasta tapahtumasta aiheutuvat vahingot. Vahingon aiheuttaneen tapahtuman voidaan Pellikan ym. (2011, 241-242) mukaan katsoa olevan äkillinen, jos se alkaa, sattuu ja päättyy hyvin lyhyen ajan kuluessa. Tapahtuman odottamattomuutta arvioidaan kokemukseräisesti sen perusteella, onko tietynlaisesta toiminnasta ollut odotettavissa aiheutuvan vahinkoa ja onko tapahtuma ollut arvattavissa saatavilla olevan tiedon perusteella.

AR-vakuutusten ja perinteisten kotivakuutusten korvauspiirin ero ilmenee erityisesti erilaisten rikkoutumisvahinkojen laajempaan korvattavuutena. (Pellikka ym. 2011, 307) Pellikka ym. (2011, 132) toteavat, että AR-vakuutustuotteiden kannattavuuden turvaamiseksi niiden turvan laajuutta on kuitenkin ollut tarpeen muokata lisäämällä rajoitusehtoja ja määrittelemällä vakuutettavat kohteet entistä tarkemmin. Rantalan ja Kivisaaren (2014, 523) mukaan AR-kotivakuutuksen korvauspiiristä on tyypillisesti rajattu pois esimerkiksi omaisuuden katoaminen, käyttövirheet ja vähitellen aiheutuvat vahingot, kuten kulumiseen liittyvät vahingot.



### 3.3 Vahingonkorvaus omaisuusvahingoissa

#### 3.3.1 Korvaustoiminnan periaatteet

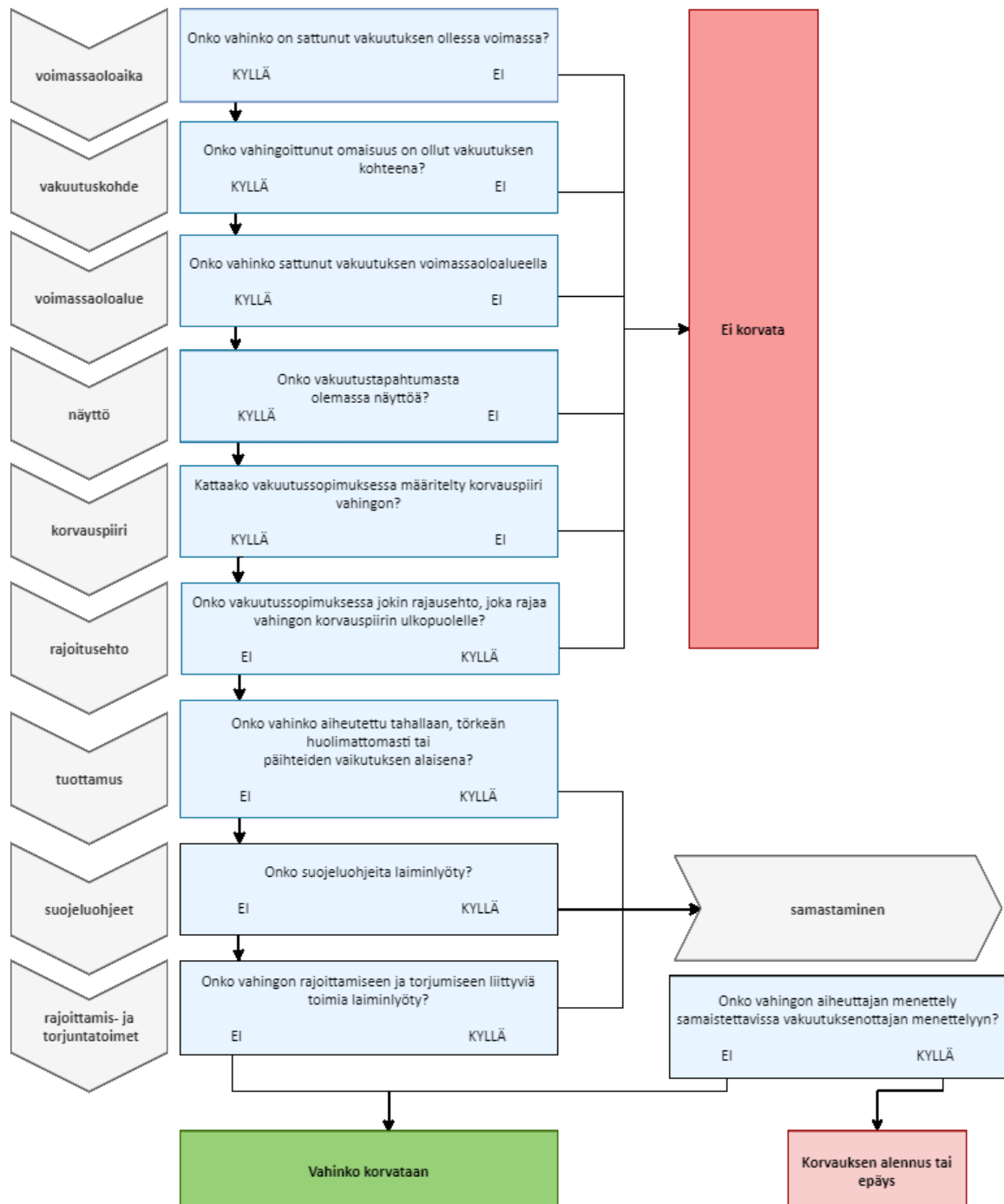
Omaisuusvakuuttamisen perustehtävänä on tarjota turvaa omaisuusriskien toteutumisesta aiheutuvien taloudellisten menetysten varalle. Pellikka ym. (2011, 372) kuvaavat vakuutuksen täyttävän tämän tehtävän, kun vakuutetun taloudellinen asema kyetään vahingonkorvauksen avulla palauttamaan vahingon sattumista edeltävälle tasolle. Rantala ja Kivisaari (2014, 144) täsmentävät, että vahingonkorvauksen peruseriaatteen mukaan vakuutuskorvauksen tulee hyvittää vahingon aiheuttama arvonvähennys tai muu taloudellinen tappio.

Vakuutusyhtiöiden korvaustoiminnalle viitekehyksen asettavat lainsäädäntö, vakuutus sopimus ja vakuutusehdot sekä hyvä vakuutustapa. Vahinkovakuuttamiseen vaikuttavaa lainsäädäntöä eritellään tarkemmin seuraavassa luvussa. Vakuutusyhtiöt hyödyntävät lisäksi korvaustoiminnassaan vahinkokäsittelystä kerätyn tiedon ja vakuutusalan lautakuntien ratkaisusuositusten pohjalta muodostettuja sisäisiä ohjeistuksia. (Pellikka ym. 2011, 372) Omaisuusvakuuttamiseen liittyviä ratkaisusuosituksia antavat vakuutus- ja rahoitusneuvontaorganisaatio FINE:n alaisuudessa toimiva vakuutuslautakunta sekä kuluttajariitalautakunta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019; FINE 2019). Korvausohjeistuksilla pyritään turvaamaan korvauskäytännön johdonmukaisuus sekä asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu korvaustilanteessa (Pellikka ym. 2011, 372).

Finanssiala (2019b, 5-6) on julkaisussaan eritellyt hyvää vakuutustapaa noudattavan korvauskäsittelyn periaatteita. Hyvä vakuutustapa edellyttää, että asiakkaita tulee kohdella oikeudenmukaisesti ja samanarvoisesti niin, että asiakas saa kaikki korvaukset, joihin hän on lain ja vakuutus sopimuksen mukaan oikeutettu. Jos vakuutetun ja vakuutusyhtiön välillä on erimielisyyttä korvauksen määrästä, tulee yhtiön maksaa viivytystä korvauksen riidaton osuus. Korvauspäätöksessään vakuutusyhtiön tulee eritellä selkeästi, miten korvaus muodostuu. Jos korvauspäätös ei vastaa asiakkaan hakemusta, tulee päätös perustella kattavasti ja antaa asiakkaalle ohjeet muutoksenhakuun.

### 3.3.2 Omaisuusvahingon korvattavuus

Korvauskäsittelyn keskeisenä tehtävänä on määrittää vahingon korvattavuus eli tehdä ratkaisu siitä, onko kyseessä vakuutuksesta korvattava vahinko. Jos vahinko korvataan, täytyy myös tehdä ratkaisu siitä, miltä osin vahinko on korvattavissa vakuutuksesta. Vahingon korvattavuuteen vaikuttavat tekijät on esitetty kuviossa 3 Pellikkaa ym. (2011, 374) mukailleen.



Kuvio 3. Omaisuusvahingon korvattavuuden määrittäminen

Vahingon korvattavuuden arviointi aloitetaan tarkastelemalla sitä, onko vahinko sattunut vakuutuksen voimassaoloaikana ja vakuutuksen voimassaoloalueella sekä onko vahingon kärsinyt omaisuus ollut vakuutettuna. Vakuutuksen voimassaoloajan määrittelyssä otetaan huomioon vakuutusyhtiön vastuun alkamiseen, vakuutuksen päättymiseen, vakuutusmaksun maksamiseen ja vakuutetun omaisuuden omistusoikeuden siirtymiseen liittyvät seikat. Käytännössä vakuutusyhtiö tarkistaa muun muassa, onko sen vastuu alkanut ennen vahinkotapahtumaa ja ollut vahinkotapahtuman aikana voimassa vai onko vakuutus esimerkiksi päättynyt määräaikaisena ennen vahingon sattumista. Vakuutuksen voimassaoloalue ja vakuutuksen kohteena oleva omaisuus puolestaan määritellään vakuutus sopimuksessa. Voimassaoloalue voi olla rajattu esimerkiksi johonkin maantieteelliseen alueeseen ja sen laajuus voi poiketa eri omaisuusryhmittäin ja vahinkotyypeittäin. (Pellikka ym. 2011, 375-376)

Jos vahinko on sattunut vakuutuksen kohteena olevalle omaisuudelle vakuutuksen ollessa voimassa ja vakuutustapahtumasta on olemassa näyttöä, vakuutusyhtiö siirtyy arvioimaan, sisältyykö vahinko vakuutuksen korvauspiiriin. Vakuutusehdoissa esitellään vakuutuksesta korvattavien vakuutustapahtumien tunnuspiirteet, jotka luovat perusteet sille, millaisia vahinkoja ja niistä aiheutuvia kustannuksia vakuutus kattaa. Vakuutuksen korvauspiiriä voidaan rajoittaa asettamalla rajoitusehtoja. Rajoitusehdoissa määritellään, millaiset vakuutustapahtumat suljetaan vakuutuksen korvauspiirin ulkopuolelle, vaikka ne muuten vastaisivat korvattavien vakuutustapahtumien tunnusmerkistöä. (Pellikka ym. 377-378) Rajoitusehdot ovat hyvin keskeinen sopimustekninen korvausvastuun kontrolloinnin keino, koska ne ovat vakuutusyhtiön itse määriteltävissä ja niillä voidaan pitäytyä korvaamasta tiettyntyyppisiä vahinkoja lainkaan. Monien muiden korvattavuuteen vaikuttavien seikkojen perusteella korvauksen määrää päädytään vain alentamaan täydellisen epäämisen sijaan. Kotivakuutuksissa rajoitusehdoilla tyypillisesti rajataan korvauspiirin ulkopuolelle esimerkiksi hyönteisten ja jyrsijöiden aiheuttamat vahingot.

Vahingon korvattavuutta arvioitaessa vakuutusyhtiö ottaa huomioon myös sen, onko vahinko aiheutettu tuottamuksellisesti sekä onko suojeleuhjeita ja vahingon rajoittamis- ja torjuntatoimia laiminlyöty. Jos näin on tapahtunut, arvioidaan myös, voidaanko vahingon aiheuttaneen henkilön menettely samastaa vakuutuksenottajan menettelyyn. Samastaminen tulee Pellikan ym. (2011, 386) mukaan kyseeseen silloin, kun kolmannen henkilön menettelyn tai laiminlyönnin seurausten voidaan katsoa vastaavan seurauksia, joita aiheutuisi vakuutetun vastaavanlaisesta toiminnasta. Vakuutus sopimuslain samaistamissäännösten mukaan

kolmannen henkilön voidaan tietyissä tilanteissa katsoa olevan vastuussa vakuutetusta omaisuudesta samalla tavalla kuin vakuutettu on, esimerkiksi omaisuuden ollessa kolmannen henkilön ja vakuutetun yhteisomistuksessa ja -käytössä. (Rantala & Kivisaari 2014, 337; Pellikka ym. 2011, 386) Samastamissäännösten pyrkimyksenä on ohjata myös muita vakuutetun omaisuuden käyttäjiä ja omistajia kuin vakuutettua toimimaan huolellisesti. Lisäksi tarkoituksena on ehkäistä tilanteita, jossa teon tai laiminlyönnin vaikutus vahingon korvattavuuteen määrittäisi sattumanvaraisesti sen mukaan, kuka omistajista ja käyttäjistä on vakuutetun roolissa sekä kuka on aiheuttanut vahingon. (Pellikka ym. 2011, 386)

Vakuutuksenottajan ja vakuutetun velvollisuuksista sekä vakuutuksenantajan vastuun rajoituksista liittyen sivuvelvoitteiden laiminlyöntiin on säädetty vakuutusolosuhteissa. Näitä vahingon korvattavuuteen vaikuttavia tekijöitä esitellään tarkemmin korvausvastuun kontrolloinnin lainsäädännöllisiä keinoja käsittelevässä luvussa 3.3.2.

### **3.3.3 Vahingon ja korvauksen määrän arviointi**

Vahingon satuttua on ensin tarpeen selvittää vahingon määrä, eli kuinka suuri taloudellinen menetys vahingosta on vakuutetulle aiheutunut. Vahingon määrä ja korvauksen määrä eli vakuutusyhtiölle lankeava korvausvastuu voivat poiketa suuruudeltaan toisistaan, eli omaisuusvahinko konkretisoituu vakuutusyhtiölle ja vahingon kärsineelle eri tavoin. Omaisuusvahingon määrää arvioitaessa lähtökohtana on omaisuuden vakuutusarvo, joka määritetään tyypillisesti joko jälleenhankinta-arvoon tai päivänarvoon perustuen.

Jälleenhankinta-arvon mukaisen vahingon määrän laskemiseksi määritetään ensin omaisuuden jälleenhankinta-arvo, eli rahamäärä, joka vaadittaisiin menetettyä omaisuutta vastaavan omaisuuden hankkimiseen. (Pellikka ym. 2011, 143, 393; Rantala & Kivisaari 2014, 145). Tästä vahinkoa edeltävästä jälleenhankinta-arvosta vähennetään omaisuuden jäännösarvo, eli hinta, joka osittain vahingoittuneesta omaisuudesta olisi mahdollista saada myytäessä. Jos omaisuus on vahingoittunut täysin, jäännösarvoa ei ole. Tällöin vahingon määrä vastaa omaisuuden jälleenhankintakustannuksia. Jos vahingoittuneen omaisuuden korjaaminen on mahdollista ja kannattavaa, vahingon määrä vastaa korjauskustannuksia. (Pellikka ym. 2011, 393-395).

Vahingon määrää voidaan arvioida myös päivänarvon mukaisesti, jolloin arvioinnissa huomioidaan omaisuuden iästä, käytöstä, käyttökelpoisuuden vähenemisestä tai muusta tekijästä aiheutunut omaisuuden arvon alentuminen. Rakennusten päivänarvoa määritettäessä käytetään tavallisesti erilaisia laskentaohjelmia, kun taas irtaimistolle on vakuutusehdoissa määritelty arvon alentumista kuvaavat ikävähennysprosentit. Päivänarvoon perustuva vahingon määrä on yhtä kuin päivänarvo vähennettynä omaisuuden jäännösarvolla tai omaisuuden korjauskustannukset, jos korjaaminen on kannattavaa (Pellikka ym. 2011, 394; Rantala & Kivisaari 2014, 145).

Vahingon määrän arvioinnin jälkeen siirrytään tekemään korvaussäännöksiin pohjautuva ratkaisu korvauksen määrästä ja suoritustavasta. Samoin kuin vahingon määrää, myös korvauksen määrää arvioidaan omaisuusvahingoissa tavallisesti joko jälleenhankinta-arvoon tai päivänarvoon perustuen. Jälleenhankinta-arvoon perustuva korvauksen määrä saadaan, kun vahingon määrästä vähennetään omavastuu. Vahingoittuneen omaisuuden arvon ylittäviä jälleenhankintakustannuksia ei kuitenkaan huomioida. Päivänarvon mukainen korvausmäärä puolestaan saadaan, kun omavastuu vähennetään päivänarvoperusteisesti arvioidusta vahingon määrästä. (Pellikka ym. 2011, 393-399). Vahingon määrän lisäksi korvausmäärän arvioinnissa otetaan huomioon vakuutusmäärän ja omaisuuden arvon vastaavuus eli mahdollinen ali- tai ylivakuuttaminen.

### **3.3.4 Omavastuu**

Kuten edellisistä luvuista on käynyt ilmi, korvauksen määrittämisessä on huomioitava hyvin monenlaisia tekijöitä. Tätä johtuen korvauksen määrittämisestä aiheutuu vakuutusyhtiölle paljon työtä ja kustannuksia. Varsinkin pienten vahinkojen osalta vahinkojen selvittämisen ja korvausten suorittamisen kustannukset voivat muodostua suhteettoman suuriksi maksettavan korvauksen määrään nähden. Tähän ongelmaan yhden ratkaisun tarjoaa vakuutus sopimuksessa asetettava omavastuu. Omavastuun myötä korvaus ei kata vahingon aiheuttamaa menetystä täysimääräisesti, vaan osa siitä jää vahingonkärsineen itsensä kannettavaksi. Tällöin taloudelliselta merkitykseltään pienet vahingot jäävät vakuutuksenottajan omalle vastuulle ja vakuutusmaksu voidaan asettaa edullisemmalle tasolle. (Pellikka ym. 2011, 164; Rantala & Kivisaari 2014, 154)

Liikekulusäästöjen ja vakuutusmaksujen alentamisen lisäksi omavastuulla voidaan torjua moraalikatoa ja kannustaa asiakkaita riskienhallintatoimenpiteisiin. Kun asiakas tietää osan vahingon kustannuksista jäävän hänen itsensä maksettaviksi, kannustaa se toimimaan huolellisemmin sekä toteuttamaan vahinkoa ennaltaehkäiseviä ja sen laajuutta rajoittavia vahingontorjuntatoimenpiteitä. (Pellikka ym. 2011, 164; Rantala & Kivisaari 2014, 154) Vakuutusyhtiö pystyy myös konkreettisesti ohjaamaan asiakasta turvallisuutta edistäviin toimenpiteisiin määrittämällä vakuutusehdoissa omavastuuetuja, jotka on sidottu omaisuutta suojaavien turvalaitteiden käyttöön. Omavastuu voidaan jättää veloittamatta, kun käytössä ollut tietty turvalaite, esimerkiksi murtohälytysjärjestelmä, ja se on toiminut vahingon yhteydessä asianmukaisesti. (Pellikka ym. 2011, 164).

Omavastuu voi olla muodoltaan joko ehdoton eli kiinteä, suhteellinen tai ehdollinen. Milgromin ja Robertsien (1992, 221) mukaan omavastuutyypin valinnassa tulee huomioida se, voiko vakuutuksenottajan käytös vaikuttaa vahingon sattumiseen ja laajuuteen. Pellikka ym. (2011, 164) esittelevät omavastuun eri muotoja ja niiden eroja. Jos vakuutus sisältää kiinteän omavastuun, vakuutuskirjaan merkitty omavastuusumma vähennetään vahingon määrästä riippumatta siitä, kuinka suuri vahinko on kyseessä. Suhteellinen omavastuu puolestaan tarkoittaa sitä, että vakuutuksenottajan vastuulle jää sekä euromääräinen omavastuosuus sekä prosentuaalinen osuus tämän euromääräisen omavastuun ylittävistä kuluista. Kolmas mahdollinen omavastuun muoto on ehdollinen omavastuu. Ehdollisen omavastuun sisältävässä vakuutuksessa omavastuurajaa pienemmäksi jääviä vahinkoja ei korvata lainkaan, mutta korvaus maksetaan täysimääräisenä vähentämättä omavastuuta, jos vahingon kustannukset ylittävät omavastuurajan.

Yleisimmin käytetty omavastuumuoto on kiinteä omavastuu. Myös kotivakuutuksissa käytetään tyypillisesti kiinteitä omavastuita. (Pellikka ym. 2011, 164, 311) Kiinteän omavastuun sisältävä vakuutus kattaa omavastuun ylittävät kulut, joten asiakkaan maksettavaksi jää vain omavastuun määrä riippumatta siitä, kuinka suuri vahinko kokonaiskustannuksiltaan on. Tällöin asiakkaan kannattaa pyrkiä ennaltaehkäisemään vahinko välttyäkseen omavastuun maksamiselta, mutta vakuutus sopimus ei sinällään kannusta asiakasta rajoittamaan omavastuun ylittävän vahingon laajuutta. Milgromin ja Robertsien (1992, 221) näkemyksen mukaan kiinteä omavastuu sopii tilanteisiin, joissa vahingon sattuminen kertoo vakuutuksenottajan huolimattomuudesta, mutta vahingon laajuus ei. Kotivahingoissa vakuutuksenottajan huolimattomuus voi käytännössä vaikuttaa myös vahingon laajuuteen.

Tutkielmaa varten haastatellut asiantuntijat kuitenkin selittivät kiinteän omavastuun yleisyyttä muilla syillä, joita käsitellään tarkemmin empiriaosuuden luvussa 4.3.3.

Suhteellinen omavastuu kannustaa teoriassa omavastuuvaihtoehtoista parhaiten vahingon laajuutta rajoittaviin toimenpiteisiin, sillä asiakkaan vastuulle jää sitä enemmän kustannuksia, mitä laajemmaksi vahinko muodostuu. Kannustin vahingon rajoittamiseen säilyy myös sen jälkeen, kun vahingon määrä on ylittänyt kiinteän vähimmäisomavastuun. Milgromin ja Robertsin (1992, 221) mukaan suhteellista omavastuuta tulisikin soveltaa tilanteissa, joissa vakuutusnottaja voi toiminnallaan vaikuttaa sekä vahingon syntymiseen että sen laajuuteen.

Suhteellisen omavastuun myötä vakuutusnottajan maksettavaksi jäävä euromääräinen osuus vahingon kustannuksista voi kuitenkin erityisesti suurissa vahingoissa muodostua niin suureksi, että vakuutuksen tarjoama turva heikkenee olennaisesti. Tähän ongelmaan Lyytikäinen esittää ratkaisuksi sitä, että omavastuulle asetetaan kiinteän alarajan lisäksi myös kiinteä yläraja, eli omavastuu olisi esimerkiksi 15% vahingon määrästä, mutta kuitenkin vähintään 100 euroa ja enintään 3000 euroa. Tällöin vakuutusnottaja kantaa edelleen suurien vahinkojen riskin, mutta omavastuu kannustaa vakuutusnottajaa huolellisuuteen pelkkää kiinteää omavastuuta paremmin. (Lyytikäinen 1999, 153)

Ehdollisen omavastuun sisältävässä vakuutus sopimuksessa asiakas voi puolestaan jopa hyötyä rahallisesti, kun pienet vahingot laajenevat kustannuksiltaan omavastuurajan ylittäviksi. Jos vahinko on esimerkiksi juuri ja juuri jäämässä omavastuurajan alapuolelle, asiakkaalla ei ole taloudellista kannustinta vahingon rajoittamiseen. Ehdollinen omavastuu siis teoriassa kannustaa vain omavastuurajan alittavien vahinkojen ehkäisemiseen eikä niiden rajoittamiseen.

### **3.4 Omaisuuksivakuuttamisen lainsäädännöllinen viitekehys**

#### **3.4.1 Vahinkovakuutustoimintaa koskeva sääntely**

Suomessa vakuutustoimintaa ohjaa sekä Euroopan unionin tasoinen sääntely että siihen pohjautuva kansallinen lainsäädäntö. Euroopan komissio, parlamentti, neuvosto sekä Euroopan vakuutus- ja lisäeläkeviranomainen EIOPA määrittävät säädöksillään keskeiset periaatteet vakuutusyriyten toiminnalle sekä vakuutusasiakkaita koskevalle kuluttajansuojalle. (Luukkonen ym. 2018, 14) Kansalliset viranomaiset ovat velvoitettuja huomioimaan nämä

säädökset lainvalmistelussa ja lakien soveltamisessa. (Rantala & Kivisaari 2014, 125) Luukkosen ym. (2018, 14) mukaan EU-sääntelyn tavoitteena on ollut harmonisoida jäsenvaltioiden vakuutustoimintaa koskevaa sääntelyä ja valvontaa sekä edistää vakuutusallalla käytävää kilpailua luomalla EU-alueelle yhtenäiset vakuutusmarkkinat, joilla vakuutusyhtiöt voivat tarjota palveluitaan yli rajojen.

Keskeisiin vapaaehtoista vahinkovakuuttamista koskeviin EU-säädöksiin lukeutuvat muun muassa Solvenssi II -direktiivi 2009/138/EY sekä vakuutusten tarjoamisesta annettu direktiivi IDD 2016/97. Solvenssi II -direktiivin myötä Euroopan unionissa siirryttiin yhtenäiseen vakuutusyhtiöiden vakavaraisuutta, hallintoa, raportointia ja valvontaa koskevaan sääntelyyn, kun Solvenssi II -direktiivin säännökset korvasivat aiemmat vakuutustoimintaa koskevat direktiivit vuoden 2016 alussa. (Luukkonen ym. 2018, 14-18) Vakuutusten tarjoamisesta annetun direktiivin tarkoituksena on ollut vakuutusasiakkaiden suojan vähimmäistason sekä vakuutusten ja jälleenvakuutusten tarjoamista koskevien kansallisten säännösten yhtenäistäminen. Direktiivin myötä esimerkiksi vakuutusten tarjoamisen menettelytavoista, vakuutuksia tarjoavien tahojen henkilöstön ammattitaidosta ja palkitsemisesta ja vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuudesta säädellään aiempaa tarkemmin. (Finanssivalvonta 2018; Luukkonen ym. 2018, 138)

Kansallisia vakuutustoimintaan ja vapaaehtoiseen vahinkovakuuttamiseen vaikuttavia keskeisiä säännöksiä on asetettu muun muassa vakuutusyhtiölaissa, vakuutus sopimuslaissa sekä vakuutus sopimukseen vaikuttavissa yleisissä laeissa, kuten kuluttajansuojalaissa. Vakuutusyhtiölain soveltamisalaan kuuluvat suomalaiset keskinäiset ja osakeyhtiömuotoiset vakuutusyhtiöt sekä työeläkevakuutusyhtiöt siltä osin, mitä työeläkevakuutusyhtiöitä koskevassa laissa on määritelty. (Luukkonen ym. 2018, 30) Vakuutusyhtiölaki sisältää säännöksiä liittyen esimerkiksi vakuutusyhtiön perustamiseen, toiminnan keskeisiin periaatteisiin, hallintoon, vakavaraisuuteen ja valvontaan. (Rantala & Kivisaari 2014, 210; Luukkonen ym. 2018, 30-34)

Kokonaisvaltaisemmalle asiakkaiden riskienhallinnan edistämiseksi reunaehdot asetetaan erityisesti vakuutusyhtiölain säädökset toiminnan tarkoituksesta, muun toiminnan harjoittamiskiellosta ja liitännäistoiminnan harjoittamisesta. Vakuutusyhtiölaissa (Vakuutusyhtiölaki (VYL) 18.7.2008/521, 1:17) määritellään, että vakuutusosakeyhtiön toiminnan tarkoituksena on tuottaa voittoa osakkeenomistajille. Keskinäisen vakuutusyhtiön



toiminnan tarkoitus on määritelty hieman laajemmin niin, että toiminnan tarkoituksena voiton tai muun taloudellisen edun tuottaminen osakkaille. Vakuutusosakeyhtiön tai keskinäisen vakuutusyhtiön toiminnan tarkoitus on edellä esitetyn mukainen, jos yhtiöjärjestyksessä ei määrätä siitä toisin.

Toiminnan tarkoitusta toteuttaessaan vakuutusyhtiön on huomioitava periaatteet, joita vakuutustoimintaa koskevassa lainsäädännössä on asetettu vakuutettujen etujen turvaamiseksi. (VYL 1:17) Yksi näistä vakuutettujen etuja turvaavista periaatteista on vakuutusyhtiölaissa (VYL 1:14) säädetty muun toiminnan harjoittamiskielto. Tämä säädös rajaa vakuutusyhtiön toimialaa siten, ettei vakuutusyhtiö saa harjoittaa muuta toimintaa kuin vakuutustoimintaa ja siihen liittyvää toimintaa. Vakuutustoimintaan liittyvästä toiminnasta eli niin kutsutusta liitännäistoiminnasta on tarkemmin säädetty vakuutusyhtiölain 2:16:ssa. Kyseisen säädöksen mukaan vakuutusyhtiö voi erikseen määrätyissä tapauksissa toimia muun kuin vakuutustoimintaa harjoittavan yrityksen edustajana sekä markkinoida ja myydä tällaisen yrityksen lukuun sen tarjoamia palveluja ja tuotteita. Kaksi näistä ennalta määrätyistä tilanteista on erityisen olennaisia asiakkaiden riskienhallinnan edistämisen näkökulmasta. Liitännäistoiminnan harjoittaminen on ensinnäkin sallittua silloin, jos yhteistyöyritys tarjoaa riskienhallintaan, vahingontarkastukseen, vahingontorjuntaan tai niihin rinnastettavaan toimintaan sisältyviä palveluita tai tuotteita. Liitännäistoiminnaksi määriteltävää yhteistyötä voidaan toisekseen harjoittaa myös sellaisen yhtiön kanssa, jonka palvelut tai tuotteet liittyvät vakuutusyhtiön myymiin vakuutustuotteisiin. (VYL 2:16.3 & VYL 2:16.4)

Omaisuusriskeihin liittyvän korvausvastuun kontrolloinnin näkökulmasta keskeisiä säädöksiä asetetaan erityisesti vakuutus sopimuslaissa. Vaikka vakuutus sopimukseen sovelletaan samoja yleissäädöksiä kuin muihin sopimukseen, esimerkiksi lakia varallisuus oikeudellisista oikeustoimista, on vakuutus sopimusten yksityiskohtainen sääntely nähty Rantalan ja Kivisaaren (2014, 321) mukaan tarpeelliseksi vakuutustoiminnan erityisluonteen takia. Vapaaehtoista vakuuttamista koskevana yleislakina vakuutus sopimuslaki käsittelee useille vakuutusmuodoille yhteisiä, vakuutus sopimusten osapuolten välisiä kysymyksiä. Näihin seikkoihin lukeutuvat muun muassa tiedonantovelvollisuus ja muut vakuutus sopimuksen osapuolten velvollisuudet vakuutus sopimusta solmittaessa ja sopimussuhteen aikana, vakuutus sopimuksen tekeminen, vakuutus sopimuksen päättyminen ja vahinkojen korvaaminen. (Pellikka ym. 2011, 21) Vakuutus sopimuslaissa määritellyjä vakuutuksenottajan sivuvelvoitteita liittyen suojeluohjeiden ja pelastamisvelvollisuuden noudattamiseen sekä

vakuutuksenantajan vastuun rajauksia käsitellään tarkemmin korvausvastuun kontrolloinnin lainsäädännöllisiä keinoja esittelevässä luvussa 3.3.2.

Vakuutuslainsäädännön säännökset ovat suurimmaksi osaksi pakottavia. Säännösten pakottavuus tarkoittaa sitä, ettei niistä ole mahdollista poiketa muun vakuutetun tai vakuutuskorvaukseen oikeutetun kuin vakuutuksenottajan vahingoksi. Säännöksistä ei voida poiketa myöskään vakuutuksenottajan vahingoksi, jos vakuutuksenottajana on kuluttaja tai muu kuluttajaan rinnastettava luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö. Jos vakuutuslainsäädännön sisältää sopimusehdon, joka poikkeaa lain säännöksistä edellä mainittujen tahojen vahingoksi, katsotaan kyseisen ehdon olevan mitätön. (Luukkonen ym. 2018, 182; Rantala & Kivisaari 2014 322)

Vapaaehtoiseen vahinkovakuuttamiseen sovelletaan myös kuluttajansuojalainsäädäntöä, jonka keskiössä on kuluttajansuojalaki. Kuluttajansuojalaissa määritellään reunaehdot kuluttajan suojalle koskien kulutushyödykkeiden tarjontaa, myyntiä ja muuta markkinointia. Vakuutuslainsäädännössä sovellettaviin kuluttajansuojalain säännöksiin lukeutuvat markkinointiin, sopimusehtoihin, sopimuksen sovitteluun ja tulkintaan, rahoituspalveluiden ja rahoitusvälineiden etämyyntiin sekä riitojen käsittelyyn liittyvät säännökset. (Luukkonen ym. 2018, 182; Rantala & Kivisaari 2014, 322; Pellikka ym. 2011, 23)

Kuluttajansuojalaissa määrätään, ettei markkinointi saa olla hyvän tavan vastaista eikä markkinoinnissa tai asiakassuhteen aikana saa käyttää menettelyä, joka on katsottavissa kuluttajan kannalta kohtuuttomaksi (Luukkonen ym. 2018, 315). Markkinoinnissa ei esimerkiksi saa antaa harhaanjohtavia tietoja tai menetellä aggressiivisesti asiakasta painostaen (Pellikka ym. 2011, 23). Kuluttajahyödykkeiden tarjontaa koskevissa sopimuksissa ei puolestaan saa käyttää kuluttajan kannalta kohtuuttomia sopimusehtoja eli esimerkiksi elinkeinonharjoittajaa yksipuolisesti suosivia sopimusehtoja. Kuluttajavakuutusten sopimusehdot ovat tyypillisesti vakiosopimusehtoja, jotka laadittu vakuutusyhtiön toimesta suurta vakuutuslainsäädännön joukkoa koskeviksi ilman, että yksittäisellä kuluttajalla on ollut mahdollisuus vaikuttaa niiden sisältöön. Tällaisen vakiosopimuksen ehtoa tulee kuluttajansuojalain mukaan riitatilanteessa tulkita kuluttajan hyväksi, jos ehdon merkityksestä aiheutuu epäselvyyttä. (Luukkonen ym. 2018, 324-331; Pellikka ym. 2011, 21-24)

### 3.4.2 Vakuutuslainsäädäntöön perustuvat keinot korvausvastuun kontrollointiin

Vahinkovakuuttamista koskeva lainsäädäntö tarjoaa vakuutusyhtiöille monenlaisia juridisia keinoja omaisuusvahinkoihin liittyvän korvausvastuun kontrollointiin. Erityisesti vakuutusopimuslain säädökset koskien vakuutuksenottajan ja vakuutetun sivuvelvoitteita sekä vakuutuksenantajan vastuun rajoituksia ovat keskeisiä korvausvastuun kontrolloinnin näkökulmasta. Norio-Timonen (2003, 19) määrittelee sivuvelvoitteiden olevan vakuutusopimuslain vakuutuksenottajapuolelle asettamia velvollisuuksia, joihin lukeutuvat riskiä koskeva tiedonantovelvollisuus, vaaran lisääntymiseen liittyvät velvollisuudet, velvollisuus olla aiheuttamatta vakuutustapahtumaa, velvollisuus noudattaa suojeluohjeita ja sekä pelastamisvelvollisuus. Kaikki nämä sivuvelvoitteet sekä niiden noudattamatta jättämisestä aiheutuvat vakuutuksenantajan vastuun rajoitukset vaikuttavat osaltaan vakuutuksenantajan korvausvastuun toteutumiseen ja suuruuteen.

Vakuutuksenottajan ja vakuutetun tiedonantovelvollisuutta koskevien säädösten tarkoituksena on, että vakuutuksenantaja saa käyttöönsä riittävät tiedot vastuunsa arvioimiseksi sekä riskin vakuutuskelpoisuutta ja vakuutusmaksun määrittämistä koskevan päätöksenteon tueksi. (Luukkonen ym. 2018, 202; Rantala & Kivisaari 2014, 330) Sopimusvapaudesta johtuen vakuutusyhtiöllä on mahdollisuus kieltäytyä vakuutuksen myöntämisestä, jos se arvioi riskin liian suureksi. Vakuutusopimuslaki sisältää säädöksiä liittyen vakuutetun ja vakuutuksenottajan tiedonantovelvollisuuteen sekä vakuutusopimusta tehtäessä että sopimussuhteen aikana.

Ennen vakuutuksen myöntämistä vakuutuksenottajan ja vakuutetun velvollisuutena on vastata oikein ja täydellisesti vakuutuksenantajan esittämiin kysymyksiin, jotka koskevat vakuutuksenantajan vastuun arvioinnin kannalta merkityksellisiä seikkoja. (Luukkonen ym. 2018, 202; Vakuutusopimuslaki (VSL) 28.6.1994/543 22 §) Omaisuusvakuuttamisessa näihin tekijöihin lukeutuvat käytännössä omaisuuden arvon määrittelyyn ja vahingoittumisalttiuden arviointiin vaikuttavat seikat (Pellikka ym. 2011, 82). Vakuutuksenottajan ja vakuutetun velvollisuutena on myös ilman aiheutonta viivytystä oikaista antamansa tiedot, jos hän havaitsee niiden olleen vääriä tai puutteellisia. (VSL 22 §)

Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnin seuraukset riippuvat siitä, onko vakuutuksenottajan tai vakuutetun menettely sopimusta solmittaessa ollut vilpillistä, tahallista tai huolimattontaa. Jos

vakuutuksenottajan tai vakuutetun menettelyn katsotaan olleen vilpillistä, vakuutus sopimus on pätemätön ja vakuutuksenottaja vapautuu kaikesta vakuutus sopimukseen liittyvästä vastuusta. Vakuutuksenottaja tai vakuutettu menettelee vilpillisesti silloin, jos hän väärää tai puutteellista tietoa antamalla pyrkii tietoisesti johtamaan vakuutuksenantajaa harhaan joko omaksi tai jonkin toisen henkilön eduksi. Vakuutusyhtiö on tällöin myös oikeutettu pitämään jo maksetut vakuutusmaksut itsellään, vaikka vakuutus sopimus raukeaisi. Jos vakuutuksenottajan tai vakuutetun menettelyyn ei puolestaan ole liittynyt vilpillisyyttä, mutta laiminlyönti on tehty tahallisesti tai vähäistä suuremmasta huolimattomuudesta, voidaan korvausta joko alentaa tai se voidaan evätä kokonaan. (Luukkonen ym. 2018, 205-207; Rantala & Kivisaari 2014, 330-331)

Vakuutuksenottajan ja vakuutetun tiedonantovelvollisuuden määrittelyn lisäksi vakuutus sopimuslaki antaa vakuutusyhtiöille mahdollisuuden määrätä vakuutusehdoissaan vaaran lisääntymistä koskevasta ilmoitusvelvollisuudesta. Vakuutusehtoihin voidaan sisällyttää säännös, joka velvoittaa vakuutuksenottajan ilmoittamaan tietyistä vakuutuskauden aikana tapahtuneista vahingonvaaraa olennaisesti lisänneistä muutoksista, joita vakuutuksenantaja ei ole voinut ottaa huomioon sopimuksesta päätettäessä (Luukkonen ym. 2018, 232-233; Rantala & Kivisaari 2014, 332; VSL 26 §). Luukkonen ym. (2018, 233) mainitsee esimerkkeinä varaa lisäävistä muutoksista vakuutuskohteen muutos- ja laajennustyöt sekä kohteen käyttötarkoituksen muuttumisen.

Vakuutuksenantajan tulee muistuttaa vakuutuksenottajaa ilmoitusvelvollisuudesta vuositiedotteessa. Vakuutuksenottajan on ilmoitettava vaaran lisääntymisestä viipymättä, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa vuositiedotteen saamisesta. Norio-Timonen (2003, 28) toteaa, että ilmoitusvelvollisuuden ansiosta vakuutusyhtiö voi ryhtyä toimiin sopimustasapainon palauttamiseksi, kun se on saanut tiedon riskin lisääntymisestä. Käytännössä vakuutusyhtiö voi reagoida vaaran lisääntymiseen tekemällä muutoksia vakuutusmaksuun ja muihin sopimusehtoihin tai irtisanomalla vakuutuksen (Luukkonen ym. 2018, 233).

Vakuutusyhtiön korvausvastuuta rajoittavat myös vakuutus sopimuslain säädökset vakuutustapahtuman aiheuttamisesta tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta. Vakuutus sopimuslaissa määritellään, että vakuutuksenottaja on vapaa vastuusta sellaista vakuutettua kohtaan, joka on tahallisesti aiheuttanut vakuutustapahtuman (VSL 28 §).

Käytännössä tahallisuus Norio-Timosen (2003, 257-258) mukaan tarkoittaa, että vakuutustapahtuma on joko aiheutettu tarkoituksellisesti tai vakuutettu on olosuhteet huomioiden ymmärtänyt, että hänen menettelystään hyvin todennäköisesti seuraa vakuutustapahtuma. Jos vakuutettu puolestaan on aiheuttanut vakuutustapahtuman törkeästä huolimattomuudesta, voidaan hänelle tulevaa korvausta alentaa tai se voidaan evätä. Vakuutusyhtiön on lisäksi mahdollista määritellä vakuutusehdoissa, että korvauksen epääminen tai alentaminen tulee kyseeseen myös silloin, jos alkoholin tai muun päihteen käyttö on vaikuttanut vakuutustapahtumaan. (Luukkonen ym. 2018, 234-235; VSL 30 §)

Edellä mainittujen vastuun rajoitusten lisäksi vakuutuslakia asettaa reunaehdot vakuutusehdoissa annettaville suojeleohjeille ja niiden noudattamiselle sekä vakuutetun pelastamisvelvollisuudelle. Suojeleohjeet ovat vakuutuslakia sisällytettäviä määräyksiä, joiden tarkoituksena on ohjata vakuutettua toimimaan vahinkoja ehkäisevällä ja niiden sen seurauksia rajoittavalla tavalla. Vakuutuslakia suojeleohje määrittää määräykseksi laitteesta, menettelytavasta tai muusta järjestelystä, jonka tarkoituksena on ehkäistä tai rajata vahinkoa tai kelpoisuudesta, jota omaisuutta käyttävältä tai siitä huolehtivalta edellytetään (VSL 34 §).

Suojeleohjeiden ensisijaisena tarkoituksena on estää vahingon syntyminen kokonaisuudessaan ja vakuutettu velvoitetaan noudattamaan niitä koko sopimussuhteen ajan (Norio-Timonen 2003, 362). Käytännössä suojeleohjeen määräys voi koskea esimerkiksi lukitusta, omaisuuden säilytystapaa tai omaisuuden käyttäjän koulutusta (Luukkonen ym. 2018, 238). Suojeleohjeen noudattamisen laiminlyönnistä voi seurata joko korvauksen alentaminen tai epääminen. Epäys edellyttää, että laiminlyönti on tapahtunut tahallisesti tai vähäistä suuremmasta huolimattomuudesta ja sillä katsotaan olevan syy-yhteys sattuneeseen vahinkoon (Luukkonen ym. 2018, 241).

Vakuutuslakia ei oteta suojeleohjeen käsitteen määrittelyä tarkemmin kantaa siihen, kuinka yksityiskohtaisia suojeleohjeiden tulisi sisällöltään olla. (Norio-Timonen 2003, 323) Hallituksen esityksessä HE 114/1993 on kuitenkin määritelty, että suojeleohjeiden tulee olla muodoltaan niin yksiselitteisiä ja selkeitä, että vakuutettu suoraan ohjeen perusteella tietää, miten hänen tulee menetellä ollakseen oikeutettu alentamattomaan korvaukseen (Hallituksen esitys eduskunnalle vakuutuslakia ja laeiksi eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta HE 114/1993, 45). Jos suojeleohjeessa viitataan viranomaisen antamiin

turvallisuusmääräyksiin, tulee kyseinen määräys ja sen antanut viranomainen yksilöidä niin, että vakuutetulla on mahdollisuus hankkia määräys tarkkojen velvollisuuksiensa selvittämiseksi (Luukkonen ym. 2018, 238; Norio-Timonen 2003, 327).

Kotivakuutusten yleisimmät suojeleohjeet liittyvät palo-, anastus ja vuotovahinkojen ehkäisyyn. Pellikka ym. (2011, 308) ovat eritelleet näitä tyypillisimpiä suojeleohjeita riskilajeittain. Paloturvallisuuteen liittyviä yleisesti käytettyjä suojeleohjeita ovat esimerkiksi jatkuvan valvonnan edellyttäminen kynttilöitä poltettaessa ja asiakkaan velvollisuus korjata viallinen sähkölaite viipymättä. Rikosvahinkoja pyritään ehkäisemään esimerkiksi määräämällä, että irtaimiston säilytystilojen tulee olla suljetut anastamiselta suojaavalla tavalla ja ettei arvoesineitä saa jättää edes lukittuna esimerkiksi ajoneuvoon tai veneeseen ilman valvontaa. Vuotoriskin ehkäisyyn liittyvät suojeleohjeet sisältävät tyypillisesti määräyksiä esimerkiksi pesukoneen liittämisen asianmukaisuudesta sekä öljysäiliöiden ja -putkistojen säännöllisestä tarkistuttamisesta.

Pelastamisvelvollisuus velvoittaa vakuutetun kykyjensä mukaan huolehtimaan vahingon torjumisesta tai rajoittamisesta vakuutustapahtuman sattuessa tai sen välittömästi uhatessa (VSL 32§). Pelastamisvelvollisuus siis tulee ajankohtaiseksi silloin, kun vakuutetulle kohteelle sattuu vahinko tai sitä uhkaa konkreettinen vahingonvaara, josta hyvin suurella todennäköisyydellä seuraisi vahinko ilman vahingontorjuntatoimia. (Norio-Timonen 2003, 363-365) Vakuutuksenantaja on velvollinen korvaamaan pelastamisvelvollisuudesta aiheutuneet kulut täysmääräisinä, vaikka vakuutusmäärä niiden myötä ylittyisi. (Pellikka ym. 2011, 413) Jos pelastamisvelvollisuutta on laiminlyöty tahallisesti tai vähäistä suuremmasta huolimattomuudesta, voidaan vakuutetulle tulevaa korvausta alentaa tai se voidaan evätä kokonaisuudessaan. (Luukkonen ym. 2018, 246)

Sivuelvoitteiden noudattamatta jättämisestä seuraaviin vakuutusyhtiön korvausvastuun rajoituksiin otetaan velvoitekohtaisten säännösten lisäksi kantaa myös vakuutuslainsäädännön 15 §:ssä ja 34 §:ssä, jotka koskevat vakuutuksenantajan oikeutta irtisanoa vahinkovakuutus vakuutuskauden aikana sekä korvauksen alentamista ja epäämistä vahinkovakuutuksessa. Edellä käsiteltiin jo vakuutuksenantajan irtisanomisoikeutta, kun tiedonantovelvollisuutta tai vaaran lisääntymiseen liittyvää ilmoitusvelvollisuutta on laiminlyöty. Näiden tilanteiden lisäksi vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa vakuutus päättymään vakuutuskauden aikana myös silloin, jos vakuutettu aiheuttaa vakuutustapahtuman tai laiminlyö suojeleohjeen noudattamisen

tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta (VSL 15 §). Saatuaan tiedon irtisanomiseen oikeuttavasta perusteesta vakuutuksenantajan tulee ilman aiheetonta viivytystä toimittaa vakuutuksesta kirjallinen irtisanomisilmoitus, joka sisältää maininnan irtisanomisperusteesta. (VSL 15 §; Luukkonen ym. 2018, 297)

Vakuutuslainsäädännön 34 §:ssä on eritelty yleisiä periaatteita, joita sivuvelvoitteen laiminlyönnistä seuraavassa korvauksen alentamista tai epäämistä koskevassa harkinnassa tulee ottaa huomioon. Harkinnassa tulee ensinnäkin huomioida puutteellisen tai virheellisen tiedon, vaaraa lisänneen olosuhteen sekä vakuutetun tai häneen samastettavan henkilön toiminnan tai laiminlyönnin merkitys vahingon syntymisen kannalta. Muita huomioitavia tekijöitä ovat vakuutetun tahallisuuden aste, huolimattomuuden laatu sekä muut olosuhteet. (VSL 34 §)

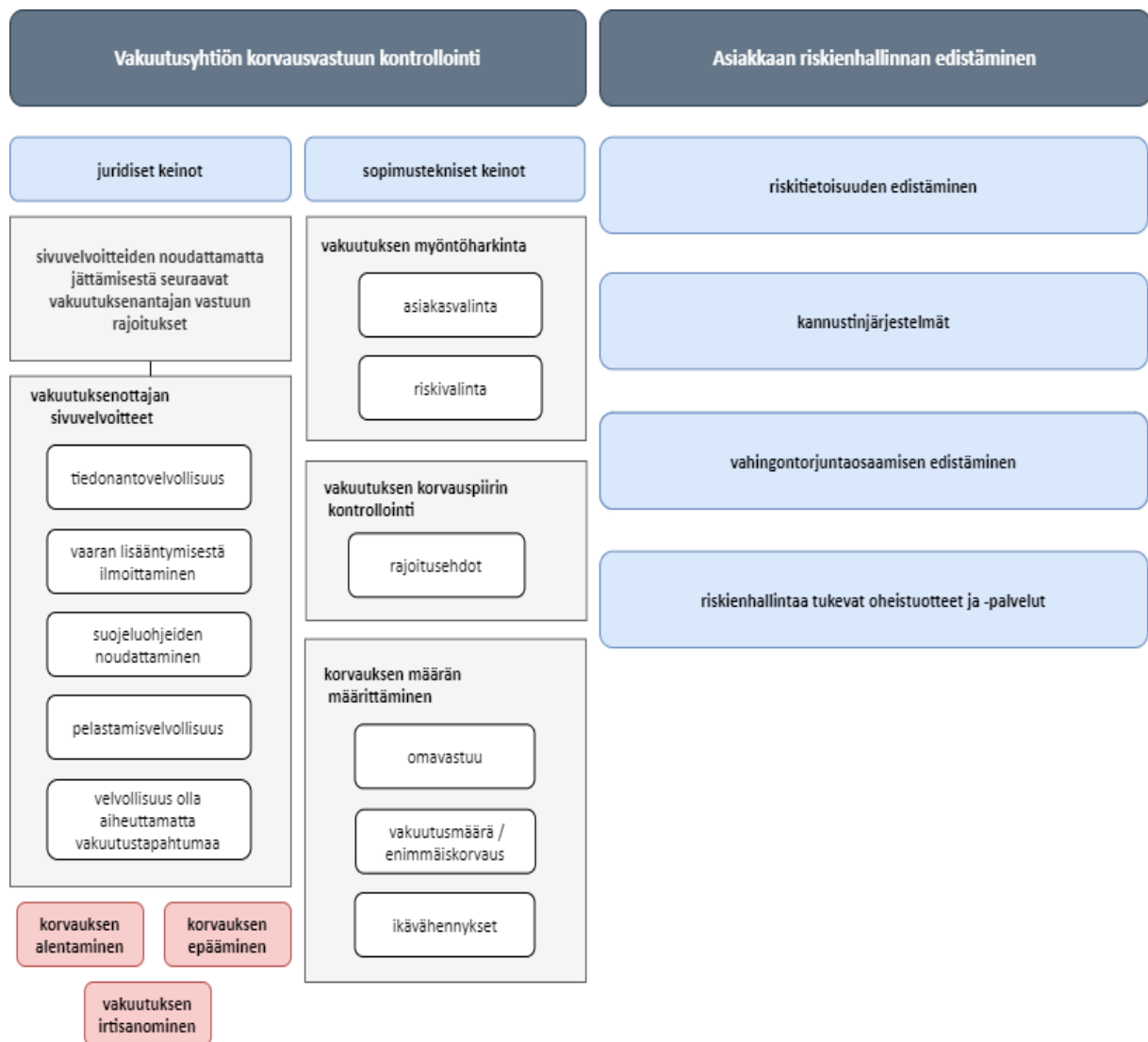
Vakuutuksenantajan oikeutta vakuutuksen irtisanomiseen sekä korvauksen alentamiseen ja epäämiseen rajoittavat syyntakeettomuutta ja pakkotilaa koskevat vakuutuslainsäädännön 36 §:n säännökset. Vakuutuksenantaja ei saa vedota korvauksen alentamista tai epäämistä koskeviin säännöksiin vastuustaan vapautumiseksi tai sen rajoittamiseksi, jos vakuutettu on laiminlyönnin aikana ollut alle 12-vuotias tai muuten syyntakeeton. Vakuutuksenantaja ei voi vedota kyseisiin sääntöihin eikä irtisanoa vakuutuslainsäädännön vakuutuskauden aikana myöskään silloin, jos vahingon aiheuttaminen, vaaran lisääntyminen tai laiminlyönti on tapahtunut sellaisissa olosuhteissa, että kyseinen toiminta on ollut puolustettavissa esimerkiksi hätävarjeluun perustuen. (VSL 36 §; Rantala & Kivisaari 2014, 337)

### **3.5 Korvausvastuun kontrolloinnista kokonaisvaltaiseen asiakkaiden riskienhallinnan edistämiseen**

Perinteisesti vakuutusyhtiöt ovat tarkastelleet asiakkaidensa omaisuuteen liittyviä riskejä korvausvastuun muodostumisen näkökulmasta. Korvausvastuun syntymistä on kontrolloitu juridisin ja sopimusteknisin keinoin, joiden tarkoituksena on ollut ensisijaisesti vaikuttaa korvausvastuun toteutumiseen ja sen suuruuteen, eikä niinkään korvausvastuun synnyttävien vahinkojen toteutumiseen. Vakuuttamisen, korvausvastuun kontrolloinnin ja riskienhallinnan näkökulmat yhdistyvät, kun riskejä siirrytään tarkastelemaan kokonaisvaltaisemmin asiakkaiden riskienhallinnan edistämisen näkökulmasta. Vakuutusyhtiön ja asiakkaan

yhteisenä intressinä on se, että omaisuusriskien toteutumisesta aiheutuvia vahinkoja pystyttäisiin ehkäisemään ja rajoittamaan yhä tehokkaammin.

Kun vakuutuksen ydintuotteeseen eli vakuutus sopimuksen tarjoamaan taloudelliseen turvaan liitetään riskienhallintaan turvaa laajentavia tukipalveluita, esimerkiksi erilaisia riskienhallintapalveluita ja -tuotteita, riskienhallintaa toteutetaan samanaikaisesti vakuutusyhtiön ja asiakkaan näkökulmasta. Tällöin asiakkaalle kyetään tarjoamaan mahdollisimman kattava turva riskiensä varalle kuitenkin niin, että vakuutusyhtiö pystyy turvaamaan toimintansa kannattavuuden. Vakuutusyhtiön korvausvastuun kontrolloinnin ja asiakkaan riskienhallinnan edistämisen keinot on esitetty kuviossa 4.



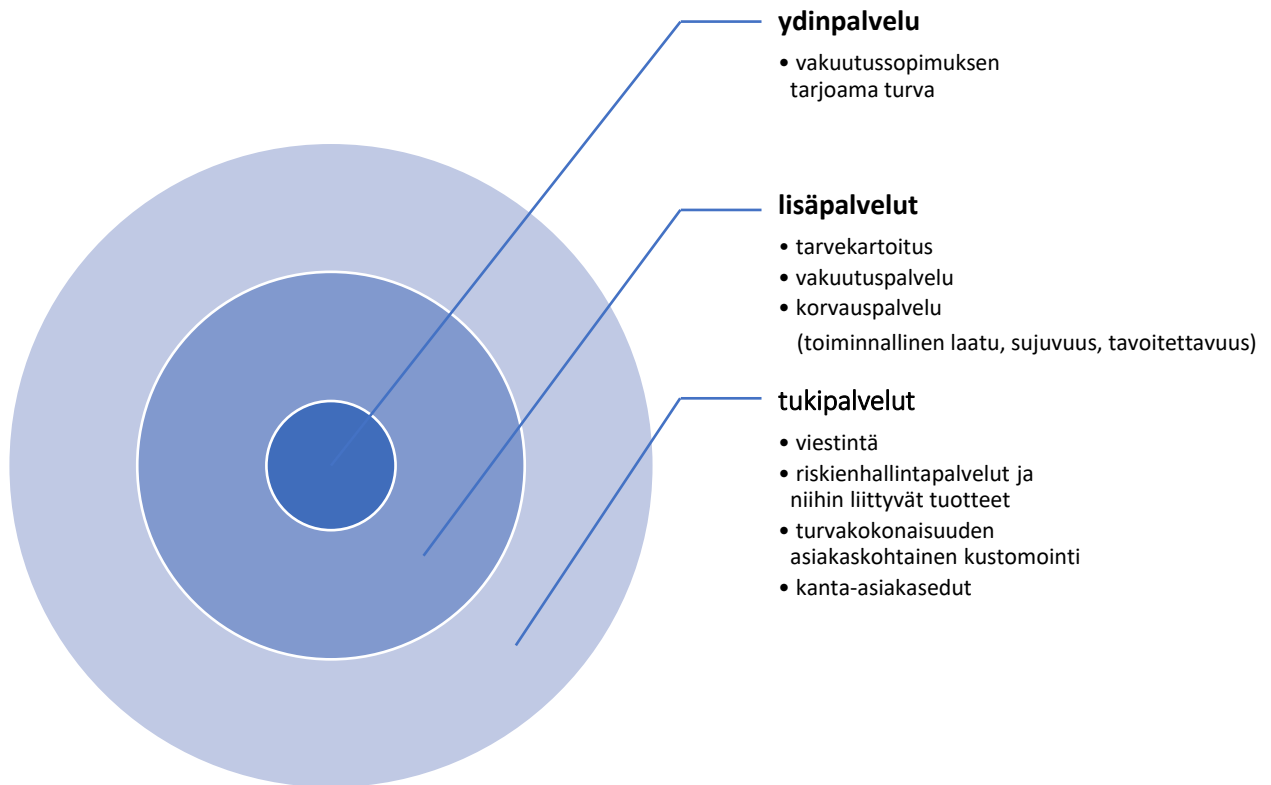
Kuvio 4. Vakuutusyhtiön korvausvastuun kontrolloinnin ja asiakkaan riskienhallinnan edistämisen keinot



Korvausvastuuta voidaan juridisesti kontrolloida asiakkaille asetettavilla sivuvelvoitteilla, joita on käsitelty tarkemmin luvussa 3.4.2. Sivuvelvoitteet perustuvat vakuutuslakisiin, mutta niitä tarkentavia määräyksiä asetetaan lisäksi vakuutusehdoissa. Kun vakuutuksenottajapuolen henkilö on laiminlyönyt häneen kohdistuvan sivuvelvoitteen noudattamisen, voi se johtaa vakuutuksenantajan korvausvastuun rajoituksiin korvauksen alentamisen tai epäämisen muodossa. Vakuutusyhtiöllä voi lisäksi olla oikeus irtisanoa jatkuva vahinkovakuutus joko vakuutuskauden aikana tai vakuutuskauden vaihtuessa, jolloin se vapautuu myös mahdollisesta tulevasta vakuutus sopimukseen liittyvästä korvausvastuusta.

Sopimusteknisiin korvausvastuun kontrolloinnin keinoihin lukeutuvat riskin valinta, vakuutuksen korvauspiiriä rajoittavat rajoitusehdot sekä korvauksen määrittämiseen vaikuttavat tekijät kuten omavastuu, vakuutusmäärä ja enimmäiskorvaus sekä ikävähennys. Sopimusteknisiä keinoja korvausvastuun kontrollointiin on esitelty luvuissa 3.1-3.3. Omaisuusvakuuttamisen sopimusvapaudesta johtuen vakuutusyhtiöllä on oikeus valita sekä asiakkaansa että vakuutettavat kohteet hyvän vakuutustavan periaatteita noudattaen. Myös vakuutus sopimuksen sisältö on sopimusosapuolten vapaasti sovittavissa. Vakuutusyhtiö voi vakuutuksen myöntöharkinnan ja sopimusehtojen määrittämisen kautta kontrolloida korvausvastuutaan ottamalla kannettavakseen vain sellaiset riskit, jotka ovat sen vastuunvalintaperiaatteiden mukaisia.

Siirtymää korvausvastuun kontrolloinnista asiakkaiden riskienhallinnan kokonaisvaltaiseen edistämiseen voidaan havainnollistaa tarkastelemalla sitä, kuinka vakuutustuotteen asiakkaalle tarjoama arvo muodostuu. Grönroosin (2000, 119) palvelupakettimallissa palvelukokonaisuus rakentuu ydinpalvelusta, avustavista palveluista ja tukipalveluista. Myös Bergström ja Leppänen (2018, 150-151) kuvaavat palvelutuotetta kolmikerroksisena kokonaisuutena, joka muodostuu ydinpalvelusta, lisäpalveluista sekä tukipalveluista. Ydinpalvelu viittaa siihen palveluun, jonka tuottaminen on yrityksen toiminnan perusta. Tätä palvelua täydennetään lisä- ja tukipalveluilla. Lisäpalvelut ovat ydinpalvelun kuluttamisen kannalta välttämättömiä palveluita, jotka voivat liittyä esimerkiksi ydinpalvelun saavutettavuuteen ja helppokäyttöisyyteen. Tukipalveluilla, kuten palvelubrändillä ja kanta-asiakaseduilla, puolestaan tähdätään kilpailuedun luomiseen. Bergströmin ja Leppäsen palvelutuotemallia ja esimerkkejä kuhunkin palvelukerrokseen kuuluvista palveluista on kuviossa 5 sovellettu vakuutustuotteen tarjoamiseen.



Kuvio 5. Palvelutuotteen kolme kerrosta sovellettuna vakuutustuotteeseen, mukailen Bergström & Leppänen (2018, 151)

Vakuutustuotteen ydinpalvelu on vakuutus sopimuksen asiakkaalle tarjoama turva. Asiakkaalle vakuutustuotteen ydinarvo konkretisoituu usein vasta vahinkotilanteessa, kun vakuutusyhtiö korvaa hänelle vahingosta aiheutuneita menetyksiä. Vakuutuskorvaukset ovat kuitenkin vain yksi osa vakuutustuotteen asiakkaalle tuottamasta arvosta. Vakuutuksen perusajatuksena on tuoda asiakkaalle taloudellista turvaa mahdollisista vahingoista aiheutuvien taloudellisten menetysten tasaamisen kautta. Asiakas voi siis vakuutuksen otettuaan luottaa siihen, etteivät suurienkaan vahinkojen aiheuttamat taloudelliset menetykset heikennä hänen taloudellista tilannettaan katastrofaalisesti.

Lisäpalveluihin lukeutuvat esimerkiksi vakuutuksen myyntiin ja hoitoon sekä korvausten selvittämiseen ja suorittamiseen liittyvät palvelut. Tukipalvelut voivat puolestaan sisältää esimerkiksi viestintään ja turvakokonaisuuden räätälöintiin liittyviä palveluita. Turvakokonaisuutta voidaan muokata asiakaskohtaisemmaksi esimerkiksi toteuttamalla yhä henkilökohtaisempaa riskitiedotusta ja sisällyttämällä vakuutustuotteen palvelupakettiin uudenlaisia riskienhallintapalveluita ja -tuotteita. Digitalisaatio ja Internet of Things osaltaan

edistävät tätä kehitystä tarjoamalla kustannustehokkaita mahdollisuuksia esimerkiksi riskitekijöiden seurantaan ja yksilöllisiin riskianalyysihin.

Vakuutustuotteisiin liitettävien IoT-laitteiden avulla vakuutusyhtiöiden on mahdollista kerätä reaaliaikaista dataa vakuutettuihin kohteisiin liittyvistä riskitekijöistä ja vahingoista. Tämä IoT-laitteiden keräämä data mahdollistaa vakuutustuotteiden kehittämisen yhä enemmän asiakkaan henkilökohtaiseen riskiprofiiliin perustuviksi, kun vakuutustoiminnan päätöksenteon taustalla olevat analyysit on perinteisesti jouduttu tekemään riskipoolia koskevan historiallisen datan perusteella (Manral 2015, 8).

IoT-teknologioita voidaan myös käyttää avuksi riskien pienentämiseen liittyvien mahdollisuuksien tunnistamisessa ja niistä viestimisessä asiakkaille (Haller, Karnouskos & Schroth 2009, 8). IoT-laitteista saatavaa dataa jalostamalla asiakkaalle voidaan tuottaa henkilökohtaista tietoa hänen omaisuuteensa liittyvistä riskeistä ja niiden vaatimista toimenpiteistä. Asiakastiedon käänteinen hyödyntäminen, eli sen muuttaminen asiakkaan arvonluontiprosessia tukevaan muotoon, tarjoaa yhtiöille mahdollisuuksia palkita asiakkaitaan asiakasuskollisuudesta uusin tavoin sekä erottautua kilpailijoistaan aiempaa tehokkaammin (Saarijärvi 2011, 216-21). Mahdollisuuksia asiakkaiden riskienhallinnan edistämiseen käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa.

## **4 OMAISUUTEEN LIITTYVÄN RISKIENHALLINNAN EDISTÄMINEN**

### **4.1 Aineiston kuvaus ja käsittely**

Tutkimuksen aineisto muodostuu viidestä asiantuntijahaastattelusta, jotka toteutettiin teemahaastatteluina. Haastatteluja käytiin sekä kasvokkain että Microsoft Teamsin ja sähköpostin välityksellä. Haastateltaville oli annettu mahdollisuus tutustua haastattelukysymyksiin etukäteen. Haastateltavina oli yhteensä kahdeksan asiantuntijaa Suomen kolmesta suurimmasta vahinkovakuutusyhtiöstä: Pohjola Vakuutuksesta, Ifistä ja

LähiTapiolasta. Näiden yhtiöiden yhteenlaskettu markkinaosuus Suomen vahinkovakuutusmarkkinoista on noin 82 prosenttia. (Finanssiala 2019a, 8) Haasteltaviksi valittiin henkilöitä, joilla on vahva osaaminen liittyen omaisuusvakuuttamiseen ja riskienhallintaan. Haastattelujen perustiedot on esitetty taulukossa 1.

Taulukko 1. Asiantuntijahaastatteluiden toteutus

Haastattelun ajankohta	Yhtiö	Haastateltavat	Haastattelun toteutustapa	Haastattelun kesto
08.01.2020	Pohjola Vakuutus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maarika Vauhkonen, omaisuusvakuuttamisen korvauspäällikkö</li> </ul>	Microsoft Teams -kokous	51 minuuttia
23.01.2020	LähiTapiola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Timo Ekholm, kotivakuutusten kehityspäällikkö</li> </ul>	Kasvokkain	59 minuuttia
27.01.2020	Pohjola Vakuutus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hannu Partanen, omaisuusvakuuttamisen vakuutus-päällikkö</li> </ul>	Kasvokkain	51 minuuttia
12.02.2020	If	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jari Pekka Koskela, vahingontorjuntapäällikkö</li> <li>Henrik Rantanen, kerros- ja rivitalovakuutusten tuotepäällikkö</li> <li>Laura Utunen, omakotitalovakuutusten tuotepäällikkö</li> <li>Sanna Bergroth, omaisuusvakuutusten vakuutus-päällikkö</li> </ul>	Microsoft Teams -kokous	31 minuuttia
03.03.2020	Pohjola Vakuutus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Timo Ritakallio, OP Ryhmän pääjohtaja ja Pohjola Vakuutus Oy:n hallituksen puheenjohtaja</li> </ul>	Sähköposti	

Ifin edustajat olivat ennen haastattelua yhdessä pohtineet vastauksiaan haastattelurungon kysymyksiin ja koonneet ne erilliseen vastausdokumenttiin. Vastausten pohtimiseen osallistui myös Ifin omaisuusvakuuttamisen vakuutus-päällikkö Sanna Bergroth. Muiden Ifin edustajien kanssa Microsoft Teamsin välityksellä toteutetussa haastattelussa keskityttiin syventämään tutkimusongelmien näkökulmasta olennaisimpia huomioita, joita vastausdokumentissa oli tullut esiin.

Teemahaastattelussa aiheen käsittely tyypillisesti rakentuu ennalta valittujen keskeisten teemojen ympärille (Hirsjärvi ym. 2007, 203). Haastattelukysymysten tarkka muoto ja järjestys

muotoutuu vasta haastattelun edetessä, mikä mahdollistaa sekä lisäkysymysten esittämisen että aiheen kommentoinnin haastattelurungon kysymysten ulkopuolelta. Tämän tutkielman haastattelurunko muodostuu 26 kysymyksestä, jotka on jaoteltu seuraaviin kuuteen teemaan:

- Henkilöasiakkaiden tietoisuus omaisuusriskeistä ja niihin suhtautuminen
- Sivovelvoitteiden tiedostaminen ja noudattaminen
- Omavastuu
- Kannustinjärjestelmät vakuutusopimuksissa
- Asiakkaiden vahingontorjunnan edistäminen
- Riskienhallintaa edistävät vakuutusten oheistuotteet ja -palvelut

Teemoiksi valittiin aihealueita, joiden oli teoria-aineiston analyysissä tunnistettu olevan keskeisiä korvausvastuun kontrolloinnin ja riskienhallinnan edistämisen näkökulmasta. Valintoja tehtäessä arvioitiin lisäksi saatavilla olevaa tutkimustietoa ja lisätutkimuksen tarvetta kuhunkin teemaan liittyen. Haastattelukysymykset löytyvät tutkielman liitteestä 2.

Työpaikallani Pohjola Vakuutuksessa järjestettiin 07.02.2020 keskustelutilaisuus, jossa OP Ryhmän pääjohtajan Timo Ritakallio piti esityksen ketterästä toimintatavasta. Esityksen jälkeen luvassa oli vapaata keskustelua. Tällöin minulle tarjoutui mahdollisuus kysyä Timo Ritakalliolta, millaiseksi hän näkee kokonaisvaltaisen riskienhallinnan edistämisen merkityksen suhteessa perinteiseen korvausvastuun kontrollointiin. Keskustelumme yhteydessä hän tarjoutui vastaamaan muutamaa aiheeseen liittyvään kysymykseen tätä tutkielmaa varten. Sähköpostitse toteutetussa haastattelussa keskityttiin asiakkaiden riskienhallinnan edistämisen teemaan. Timo Ritakalliolle lähetetyt haastattelukysymykset on esitetty liitteessä 3.

Haastattelun teemojen analysoinnissa näkökulmina ovat vakuutusyhtiön korvausvastuun kontrollointi ja asiakkaiden riskienhallinnan edistäminen. Haastattelun johdanto-osuudessa käsitellään henkilöasiakkaiden tietoisuutta omaisuusriskeistä ja niihin suhtautumista aiheen taustoittamiseksi. Korvausvastuun kontrolloinnin näkökulmaa edustavat suojeleuhjeiden ja omavastuun teemat. Asiakkaan riskienhallinnan edistämistä puolestaan tarkastellaan kannustinjärjestelmien, vahingontorjunnan edistämisen sekä riskienhallintaa edistävien oheistuotteiden ja palveluiden kautta.

Haastatteluaineiston käsittely aloitettiin litteroinnilla. Aineiston analyysimenetelmäksi valittiin temaattinen analyysi. Teemahaastatteluita varten tutkielman aihepiireistä oli hahmoteltu kuusi teemaa, joita pystyttiin käyttämään apuna temaattisen analyysin teemojen määrittelyssä. Temaattisen analyysin avulla vastauksista pystyttiin löytämään tutkimusongelmien näkökulmasta olennaisia seikkoja sekä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia yhtiöiden näkemysten välillä. Tässä tutkielmassa temaattinen analyysi toteutettiin käytännössä niin, että jo litteroinnin aikana aineistosta tehtiin muistiinpanoja, joista esiin nousseet keskeiset seikat kerättiin yhteen litteroinnin jälkeen. Keskeiset huomiot yhdisteltiin alustaviksi teemoiksi, joiden mukaan aineisto seuraavassa vaiheessa järjestettiin. Teemoista luotiin käsittekartta, jossa määriteltyjä teemoja vielä viilattiin tarpeen mukaan, jotta analyysistä saatiin mahdollisimman tasapainoinen kokonaisuus. Haastatteluaineiston käsittely toteutettiin anonyymisti siten, että kullekin yhtiölle on määritetty oma kirjaintunnuksensa (yhtiö A, yhtiö B, yhtiö C). Tulosten käsittelystä ei ilmene, mihin yhtiöön tietty kirjaintunnus viittaa ja kuka yhtiön edustaja lausunnon on antanut. Tämä mahdollistaa vastausten anonymiteetin säilymisen kuitenkin niin, että vastauksia voidaan eritellä ja vertailla yhtiöittäin.

Aineiston käsittelyssä käytetään epäsuorien lainausten ohella sitaatteja haastateltavien vastauksista. Tarkoituksena on ollut havainnollistaa aineistoa ja varmistaa, että haastateltavien äänet saadaan analyysissä kuuluviin. Sitaatteja on tiivistetty jättämällä väli-ilmaisut, kuten ”niin kun”, sanojen toistot sekä havainnollistettavan näkemyksen kannalta epäolennaiset osuudet pois. Poisjätettyjen sitaatin osien paikka on merkitty kahdella ajatusviivalla (– –). Sitaatteihin on myös lisätty viestin välittymisen kannalta olennaisia sanoja, joita haastateltava ei ole vastatessaan sanonut ääneen, mutta jotka ovat käyneet ilmi vastauksen kontekstista. Tällaiset sitaattiin lisätyt sanat on merkitty hakasuluilla ([ ]). Lyhennetyt sanat on lisäksi muutettu lyhentämättömään muotoon, esimerkiksi sana ”sit” on muutettu muotoon ”sitten”. Nämä muutokset on tehty sitaattien luettavuuden parantamiseksi. Sitaattien kirjalliseen muotoon tehdyt muutokset eivät heikennä sitaattien informaatioarvoa, koska temaattisessa analyysissä keskeistä ei ole niinkään aineiston tarkka sanallinen muoto, vaan aineistosta ilmenevät teemat ja merkitykset.

## 4.2 Henkilöasiakkaiden tietoisuus omaisuusriskeistä

### 4.2.1 Omaisuusriskien tiedostaminen ja riskitietoisuuden edistäminen

Korvausvastuun kontrolloinnin ja riskienhallinnan edistämisen teemojen taustoittamiseksi haastattelut aloitettiin johdanto-osuudella, jossa kartoitettiin haastateltavien näkemyksiä omaisuusriskien tiedostamisen nykytilanteesta, riskitietoisuuden edistämisen keinoista sekä siitä, minkä tahojen tulisi osallistua tietoisuuden parantamiseen. Henkilöasiakkaiden omaisuuteen liittyvä riskitietoisuus vaihtelee kaikkien haastateltujen yhtiöiden mukaan paljon eri riskilajien ja ihmisten välillä, mutta tietoisuus on kuitenkin keskimäärin suhteellisen hyvällä tasolla. Yhtiöt B ja C mainitsivat osoituksena tästä kotivakuuttamisen korkean vakuutusasteen.

*”Kotivakuutus esimerkiksi nyt on valtaosalla, yli 90 prosentilla varmasti suomalaisista on kotivakuutus ja sekin on tietynlainen varautuminen omaisuusriskeihin – ja kun sitä ei tarvitse ihan hirveästi asiakkaalle perustella, miksi se pitäisi ottaa, niin kyllä siellä taustalla [on] sellainen jonkunlainen tietoisuus, että tällaista voi sattua; minun taloni voi palaa, minulle voi sattua joku tällainen vesivahinko, vuotovahinko, että kyllä nekin ovat tiedossa.” – yhtiö B*

Finanssialan Ry:n toteuttamassa vuoden 2018 Vakuutustutkimuksessa vastaajista 93 prosentilla oli kotivakuutus, mikä teki siitä kotitalouksien yleisimmän vapaaehtoisen vakuutuksen. (Finanssiala 2019a, 64). Vaikka osa asiakkaista ottaakin kotivakuutuksen lähinnä tavan takia tai vuokrasopimuksen edellyttämänä, eikä niinkään rationaalisen riskejä koskevan pohdinnan perusteella, on se kuitenkin osoitus pyrkimyksestä varautua omaisuuteen liittyviin riskeihin.

Yhtiö C:n näkemyksen mukaan perinteiset riskit, kuten palo-, vuoto-, rikos- ja särkymisvahingot ovat asiakkaille tuttuja ja hyvin tiedostettuja. Toisaalta täsmällisen riskitietoisuuden puute näkyy siten, ettei vakuutukseen aina osata valita omaa vakuutustarvetta vastaavia turvia ja omaisuuden arvoa usein vähätellään vakuutusmäärää valittaessa. Monesti riskien vakavuus tiedostetaan kantapään kautta vasta vahinkotilanteessa. Vahingon sattuessa ymmärretään, että kyseiseen riskiin tulee jatkossa varautua paremmin. Myös yhtiö A nosti esiin sen, että riskeistä tullaan usein tietoiseksi joko itselle, läheiselle, tai muulle samaistuttavalle henkilölle sattuneiden vahinkojen yhteydessä.

Yhtiö A puolestaan arvioi, että asiakkaiden riskitietoisuus ja halukkuus investoida riskienhallintaan vaihtelee riskilajeittain sen mukaan millainen mielikuva asiakkailla riskistä ja sen toteutumisesta on.

*”Se [tietoisuus] vaihtelee riskeittäin ja sen että miten – – se nähdään ja kuinka se mielikuva sen riskin toteutumisesta menee tarinana ihon alle.” – yhtiö A*

Esimerkiksi murtovahinkojen ehkäisyyn ollaan yhtiö A:n arvion mukaan valmiita panostamaan, koska niihin liittyvät mielikuvat tuntuvat hyvin uhkaavilta. Todennäköisempien, mutta ei niin uhkaavilta tuntuvien vahinkojen, kuten vuotovahinkojen, ehkäisyyn ei puolestaan olla valmiita investoimaan yhtä paljon.

Yhtiö B arvioi, että omaisuusriskien suhteellisen hyvästä tiedostamisesta huolimatta muut henkilökohtaiseen elämään liittyvät riskit, kuten terveyteen ja taloudelliseen asemaan liittyvät riskit, saatetaan kokea omaisuusriskejä merkittävämmiksi. Yhtiö kuitenkin huomautti, että riskitietoisuuteen ja riskienhallintaan liittyvistä puutteista huolimatta riskitiedotuksella ei tulisi maalata liikaa uhkakuvia. Tarkoituksena kun on, että asiakkaat pystyvät elämään normaalia elämää, jonka varrella kohdattavien riskien varalle vakuutus antaa taloudellista turvaa.

*”Tuoda sitä [tietoisuutta riskeistä] jollain terveellä tavalla, ei liian pelotellen. – – Aina voidaan luoda uhkakuvia ja kauhukuvia ja pelon kautta myydä näitä, mutta minä en näe kyllä, että se on oikea tapa.” – yhtiö B*

Yhtiöt ovat pyrkineet edistämään asiakkaittensa pitkäjänteisellä tiedotuksella, jota on toteutettu sekä itsenäisesti että yhteistyössä muiden tahojen kanssa. Yhtiö A kertoi edistäneensä henkilöasiakkaittensa riskitietoisuutta tiedottamalla asiakkaille esimerkiksi suojeleuhjeiden keskeisistä kohdista sekä kehittämällä asiakkaalle ilmaisia riskienhallintapalveluita, jotka vahinkojen ehkäisyn ohella parantavat myös asiakkaiden tietoisuutta riskeistään. Yhtiö B on vahingontorjuntaa edistävien kampanjoiden lisäksi toteuttanut erilaisia ajankohtaisia tiedotuskampanjoita, joissa on nostettu esiin esimerkiksi kuluvaan vuodenaikaan liittyviä keskeisiä riskejä. Yhtiö C puolestaan mainitsi tehneensä uudistuksen, jossa verkkokauppaostosta lähetetään asiakkaalle sähköpostilla ostovahvistus. Ostovahvistukseen on liitetty tietopaketti, joka sisältää tietoa vakuutuksen liittyvistä keskeisistä seikoista ja linkkejä muihin yhtiön verkkosivuillaan tarjoamiin materiaaleihin. Tietopaketissa annetaan myös



esimerkkejä vakuutuksen korvauspiiristä ja luodaan sitä kautta tietoisuutta kyseiseen vakuutettuun omaisuuteen liittyvistä riskeistä.

Yhtiöt olivat yhtä mieltä siitä, että riskitiedotuksen onnistumisen kannalta eri toimijoiden välinen yhteistyö on keskeistä, mutta näkemykset vakuutusyhtiön roolista riskitietoisuuden ja vahingontorjunnan edistämiseksi vaihtelivat. Yhtiö C korosti vakuutusyhtiön roolia riskitietoisuuden parantamisessa, sillä ne ovat riskien asiantuntijoita ja voivat omalla esimerkillään saada myös muut toimijat mukaan edistämään riskienhallintaa ja kertomaan siitä omasta näkökulmastaan. Vakuutusyhtiöiden tulisi esimerkkitapausten kautta tuoda esiin erilaisten riskien vakavuutta.

*”Se [tietoisuuden parantaminen] on kyllä meidän tehtävämme. Eli se, että vakuutusyhtiöiden pitäisi minun mielestäni enemmän jo roolinsakin puolesta kertoa niistä asioista ja tuoda esimerkein esille niitä asioita, kuinka vakavia ne voivat olla.” – yhtiö C*

Yhtiö C mukaan olisi lisäksi tärkeää parantaa asiakkaiden tietoisuutta omaisuusriskien kirjon laajuudesta sekä siitä, että vakuutuskaan ei kata kaikkia vahinkoja ja asiakkaan oma riskejä ehkäisevä toiminta on keskeistä vakuutuksen tarjoaman turvan ohella.

Yhtiö A sen sijaan painotti, että riskitiedotus on kaikkien niiden tahojen velvollisuus, joilla on jonkinlainen intressi asiaan liittyen. Kaikkien intressitahojen, eli esimerkiksi viranomaisten, vakuutusyhtiöiden sekä turvallisuustuotteita ja -palveluita tarjoavien yritysten, tulisi siis ottaa vastuuta tietoisuuden parantamisesta ja osallistua riskeistä tiedottamiseen. Yhtiön näkemyksen mukaan eri tahojen välinen yhteisvastuu riskeistä tiedottamisesta toteutuu jo tällä hetkellä kohtuullisen hyvin. Yhtiö A myös huomautti, että yhden vakuutusyhtiön tekemä riskitiedotus usein tavoittaa myös muiden yhtiöiden asiakkaita ja pienentää mahdollisesti myös näiden asiakkaiden riskejä, eli monipuolinen riskitiedotus on pitkällä tähtäimellä koko alan etu.

Yhtiö B nosti esiin lapsuusiällä annettavan riskikasvatuksen ja median uutisoinnin merkityksen riskitietoisuuden synnyssä. Riskitietoisuus ja riskeihin suhtautuminen kehittyy samalla, kun vanhemmat opettavat lapsilleen, miten toimitaan turvallisesti ja mikä on puolestaan vaarallista. Myös riskiasenteita käsitellessä teorialuvussa todettiin, että riskiasenteet muovautuvat kokemusten kautta. Yhtiö B katsoi, että kouluissa voisi olla nykyistä enemmän tyypillisiin kodin riskeihin ja riskienhallintataitoihin liittyvää opetusta esimerkiksi viranomaistahojen

vierailujen yhteydessä. Uutiset vahinkotapahtumista puolestaan antavat asiakkaille konkreettisia esimerkkejä omaisuusvahingoista ja herättelevät miettimään, mitä vahinkoja omalle omaisuudelle voi sattua.

Kaikki yhtiöt nostivat tiedotuksen parantamisen kannalta keskeisenä asiana esille digitaalisten kanavien, kuten sosiaalisen median, aiempaa laajemman hyödyntämisen tiedotuksessa. Tiedotusta halutaan keskittää niihin kanaviin, joiden parissa asiakkaat muutenkin viettävät aikaa. Myös digitaaliset esitystavat, esimerkiksi videot, mahdollistavat riskienhallintaan liittyvän tiedon välittämisen mielenkiintoa herättävämmässä muodossa. Yhtiö B totesi, että videot tai muut interaktiiviset esitykset riskienhallintaan liittyen eivät välttämättä yksistään riitä tavoittamaan ihmisiä paremmin, mutta niitä voitaisiin käyttää enemmän muiden esitystapojen tukena ja selvennyksenä.

Yhtiö C puolestaan toi esiin sen, että henkilöasiakaspuolella tiedotuksessa yleisenä haasteena on monien asiakkaiden mielenkiinnon puute vakuuttamista ja vahingontorjuntaa kohtaan. Tästä syystä asiakkaiden tavoittaminen on usein haastavaa, varsinkin tärkeimmän kohderyhmän eli henkilöiden, joiden omaisuusriskien hallinnassa olisi paljon parannettavaa. Yhtiö kertoi seuraavansa tiedotuksen tavoitavuutta ja huomanneensa, että riskienhallintaan liittyvät artikkelit ovat yhtiön verkkosivuilla jääneet lukutilastoissa ja suosiossa muiden asiakkaita enemmän kiinnostavien aiheiden varjoon. Tiedotuksen tavoitavuuden parantamiseksi olisi siis tärkeää saada yleisesti herätettyä asiakkaiden mielenkiintoa vakuuttamista, heidän oman elämänsä riskitekijöitä ja niiltä suojautumista kohtaan. Tällöin riskienhallintaan liittyvistä asioista tiedottaminen olisi tehokkaampaa ja riskeihin pysyttäisiin vaikuttamaan nykyistä ennakoivammin.

*”Onnistua siinä että saataisiin sitä ihmisten mielenkiintoa tätä vakuuttamista kohtaan ihan aidosti kasvatettua ja – – sitä kautta sitten sen tiedotuksen onnistumaan, niin sitten päästäisiin – – ennakoiden puuttumaan mahdollisiin riskitilanteisiin ja näin edespäin. – – Se ei auta että vaikka vakuutuslainsäädäntö kuinka edellyttää, että ihmisten on tutustuttava vakuutuskirjaan ja vakuutusehtoihin niin eivät he sitä tee. Kun saataisiin tämä jollakin tavalla brändättyä hohdokkaammin niin se olisi kyllä hyvä asia.” – yhtiö C*

#### 4.2.2 Moraalikadon ehkäisy

Riskitietoisuuden edistäminen auttaa ohjaamaan asiakkaiden riskienhallintaa ennaltaehkäisevämpään suuntaan, mutta vakuutusturvaa koskevasta tietoisuudesta voi toisaalta seurata vakuutusyhtiölle negatiivisia vaikutuksia moraalikadon muodossa. Asiakkaan näkökulmasta omaisuusriskit pienenevät vakuutusturvan myötä, kun suuri osa riskeistä jää vakuutusyhtiön kannettavaksi. Tämä voi aiheuttaa muutoksia asiakkaan käyttäytymisessä. Moraalikadon ilmenemismuotoja käsiteltiin tarkemmin luvussa 2.2.3. Moraalikadon ehkäisyn keskeisinä keinoina haastateltavat nostivat esiin eri tahojen välisen yhteistyön, vakuutusturvan laajuuteen vaikuttavat tekijät kuten vakuutusehdot ja omavastuun sekä kumppanuusyhteistyön.

Yhtiöt B ja C nostivat moraalikadon torjunnan olennaisimmaksi elementiksi ehtotyön, jota tehdään yhteistyössä monien eri tahojen kanssa. Vakuutusehtojen kehittämiseen vaikuttavia tietoja moraalikadon ilmenemisestä voidaan saada niin yhtiön sisäisiltä kuin ulkoisiltakin tahoilta esimerkiksi korvauspalvelusta, tutkinnasta ja Finanssiala ry:ltä. Myös yrityspuolelta voidaan saada tietoa, joka aiheuttaa muutostarpeen henkilöasiakkaiden vakuutusehtoihin.

*”Peruselementti tietysti on yrittää ehtoja muotoilla sellasiksi [että] pystyttäisiin sitä kautta ohjata käyttäytymistä, mutta ei se nyt varmaan ole oikeasti se toimivin tapa kun – – niihinkin näppärimmät keksii sitten aina kiertotiet. – – Kyllähän meillä nyt sitten tietysti on tutkinta – – analytiikkaa kehitetty paljonkin ja näin pois päin, että sitä kautta saadaan kiinni niitä vilpillisiä tapauksia.” – yhtiö B*

Yhtiö A puolestaan näki, että moraalikadon ehkäisemiseksi on olennaista korostaa suojeleohjeiden ja rajoitusehtojen keskeisiä kohtia sekä myyntitilanteessa että sopimussuhteen aikana, mihin vakuutus sopimuslaissa määritelty vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuus jo osaltaan velvoittaa.

*”Tähän voisi lisätä myös vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuuden. Kun me asiakkaan kanssa keskustelemme, meidän pitää tuoda kaikki siihen vakuutukseen liittyvät tärkeimmät asiat asiakkaalle tietoisuuteen. Yleisimmin jos puhutaan esimerkiksi rakennuksen vakuutuksesta, me kerromme nämä suojeleohjeet ja sitten myös kaikki eri ikävähennykset.” – yhtiö A*

Yhtiö A huomautti, että vakuutusalan kilpailutilanne asettaa omat reunaehdonsa vakuutusturvan rajoituksista viestimiseksi. Vakuutusyhtiön on täytettävä tiedonantovelvollisuutensa, mutta toisaalta vakuutuksen tarjoama turva voi näyttäytyä kilpailevia tuotteita suppeampana, jos vakuutuksen turvaa rajoittavia tekijöitä korostetaan kilpailijoita enemmän.

Olenaisiksi seikoiksi moraalikadon ehkäisyssä nostettiin myös korvausta alentavat vakuutuksen ominaisuudet, kuten omavastuu ja ikävähennykset. Yhtiö C:n edustaja näki omavastuun olevan yksi tehokkaimmista moraalikadon ehkäisyn keinoista. Ikävähennysten käytöstä omavastuun kontrolloinnissa yhtiö C antoi puolestaan esimerkiksi älypuhelin ikävähennykset, joiden vaikutus alkaa jo pian laitteen oston jälkeen. Yhtiö on asiakkaiden käyttäytymisestä tehtyjen havaintojen perusteella halunnut pitää tämänkaltaisista ikävähennyksistä kiinni, vaikka ne ovat saaneet myyjiltä kritiikkiä. Ikävähennysten tarpeellisuudesta käydään kuitenkin vuosittain keskustelua vuosihuoltokierroksen yhteydessä.

Sekä yhtiö C että yhtiö A nostivat esiin koti- ja matkatavaravakuutuksen omavastuuerojen merkityksen matkatavaravahinkoihin liittyvän moraalikadon taustatekijänä. Matkatavaravakuutuksessa on usein alhainen omavastuu kotivakuutukseen verrattuna. Alhainen omavastuu voi aiheuttaa moraalikatoa entistä riskialttiimman käyttäytymisen lisäksi myös siinä muodossa, että vahingosta haetaan korvausta alemman omavastuun sisältävästä vakuutuksesta. Käytännössä asiakas siis saattaa ilmoittaa vahingon sattuneeksi matkalla, vaikka se olisi todellisuudessa sattunut asiakkaan kotona ja kuuluisi korvattavaksi kotivakuutuksesta.

Suhtautuminen omavastuueron aiheuttamaan ex post -moraalikatoon, eli vahingon jälkeiseen moraalikatoon, on ollut yhtiöissä erilaista. Toisella yhtiöistä ei oletusarvoisesti ole matkatavaravakuutuksessa lainkaan omavastuuta, vaikka sen on huomattu aiheuttavan edellä kuvattua korvauksen hakemiseen liittyvää moraalikatoa. Toisella yhtiöistä matkatavaravakuutus puolestaan sisältää omavastuun, eivätkä he näe omavastuuttoman matkatavaravakuutuksen tarjoamista sellaisena vaihtoehtona, johon jatkossakaan mielellään siirryttäisiin.

Yhtiö C mainitsi lisäksi korvauskumppanuustoiminnan yhtenä merkittävänä moraalikadon kontrolloinnin keinona. Korvausprosessin hoitaminen kumppanin kautta vähentää vilpin mahdollisuutta ehkäisemällä esimerkiksi korvausten hakemista samasta vahingosta useampaan

kertaan. Korvauskumppanilta vakuutusyhtiö saa samalla luotettavan arvion siitä, kannattaako vahingoittunutta omaisuutta korjata vai onko korvaus järkevämpää maksaa rahana.

*”Kumppanuustoiminta tietysti on yksi sellainen asia, jolla pyritään ainakin siihen, että vähennetään moraalikatoa. Esimerkkinä voi ajatella kännykät, jotka ovat se suosikkiaihe. Jos jättää sen rikkinäisen kännykän asiakkaalle niin kyllä se varmaan sitten tällaisessa tapauksessa, jos on kyse tällaisesta moraalikatoa potevasta ihmisestä, saattaa hakea sillä samalla puhelimella rahakorvausta uudelleen. Keräämällä ne pois markkinoilta aina vähennetään niitä asioita.” – yhtiö C*

Vakuutusyhtiöillä on siis käytössään monenlaisia moraalikadon kontrolloinnin keinoja, joilla voidaan ehkäistä sekä vahinkoa edeltävää riskialttiimpaa käyttäytymistä että asiakkaiden yrityksiä johtaa vakuutusyhtiötä harhaan korvauksen hakemisen yhteydessä. Tästä huolimatta on tärkeää pitää mielessä, että vakuutustoiminta on luottamukseen perustuvaa liiketoimintaa. Yhtiö C ja yhtiö B korostivat vastauksissaan vielä erikseen sitä, että lähtökohtaisesti asiakkaisiin luotetaan, vaikka on tiedossa, että pieni osa tapauksista saattaa sisältää vilppiä.

### **4.3 Korvausvastuun kontrollointi**

Teoriaosuudessa vakuutusyhtiön korvausvastuun kontrollikeinot jaoteltiin kahteen luokkaan, juridisiin ja sopimusteknisiin keinoihin. Juridisia keinoja edustavat vakuutusyhtiön vastuun rajoitukset, jotka seuraavat sivuvelvoitteiden noudattamatta jättämisestä. Käytännössä sivuvelvoitteiden laiminlyönnistä voi seurata vakuutuksen irtisanominen, korvauksen alentaminen tai korvauksen epääminen kokonaisuudessaan. Sopimusteknisiksi korvausvastuun kontrolloinnin keinoiksi tunnistettiin asiakasvalinta ja riskivalinta, rajoitusehdot, omavastuu ja enimmäiskorvaus.

Korvausvastuun kontrollikeinojen tarkastelussa keskitytään tässä osiossa suojeleuhjeisiin ja omavastuuseen, mutta myös muita korvausvastuun kontrolloinnin keinoja käsitellään lyhyesti luvun lopussa. Sivuvelvoitteiden tarkastelu keskittyy suojeleuhjeiden noudattamisvelvollisuuteen, koska niillä on keskeinen merkitys asiakkaan riskienhallintatoimenpiteiden ohjaamisessa ja vakuutusyhtiöt voivat itse määritellä suojeleuhjeiden sisällön vakuutuslainsäätämisen asettamissa raameissa. Muiden teoriaosuudessa

esiteltyjen sivuvelvoitteiden sekä niiden noudattamatta jättämisen seurausten osalta vakuutusyhtiöt tyypillisesti sopimusehdoissaan viittaavat vakuutuslainsäädännön säännöksiin.

#### 4.3.1 Sivuelvoitteiden tiedostaminen ja noudattaminen

Yhtiöt olivat yhtä mieltä siitä, että asiakkaat tiedostavat monet sivuelvoitteista yleisellä tasolla, vaikka eivät tuntisi niiden tarkkaa sisältöä. Kaikki yhtiöt toivat esiin sen, että vakuutusehdot ja muut vakuutusdokumentit jäävät monilta asiakkailta lukematta, eli niissä annettava tieto sivuelvoitteista ei suinkaan aina tavoita asiakkaita. Toisaalta asiakkaat kuitenkin arkitietoon ja yleiseen moraalikäsitteeseen perustuen tietävät, miten heidän tulee vakuutuksenottajana ja vakuutettuna toimia. Yhtiö C huomautti, että sivuelvoitteet myös esitetään ja ymmärretään enemmänkin vakuutusyhtiölähtöisinä eikä niinkään lakisääteisinä velvoitteina, vaikka vakuutusehtojen ymmärretäänkin yleisesti perustuvan lakiin.

Sivuelvoitteet siis tiedostetaan pääpiirteittäin ja kaikkien yhtiöiden näkemyksen mukaan niitä myös noudatetaan keskimäärin hyvin. Yhtiöt B ja C tähdensivät, suurin osa asiakkaista toimii rehellisesti antaen esimerkiksi vahingoista todenmukaiset tiedot, vaikka he eivät tietäisi lain velvoittavan heitä tietojen antamiseen.

*”Vähintään nyt yhdeksän kymmenestä, varmasti vielä enemmänkin, ihmisistä on kuitenkin rehellisiä. He kertovat kyllä ihan rehellisesti mitä on tapahtunut riippumatta siitä, että he eivät ehkä tiedosta sitä, että heitä jo lakikin velvottaa siihen – he ihan vain oikeasti toimivat niin.” - yhtiö C*

Yhtiö B kuitenkin totesi, että pientä velvoitteista poikkeamista, kuten vahingon pienimuotoista liioittelua, ei kuitenkaan välttämättä pidetä asiakkaiden keskuudessa paheksuttavana.

Riskin lisääntymiseen liittyvää tiedonantovelvollisuutta puolestaan noudatetaan yhtiöiden mukaan vaihtelevasti eikä riskin lisääntymisestä aina muisteta tai ymmärretä ilmoittaa, vaikka siitä asiakkaille vuosittain lähetettävissä vakuutusasiakirjoissa muistutetaan. Yhtiö B:n mukaan näissä tapauksissa on kuitenkin usein kyse pienistä muutoksista. Myös yhtiö A näki, että suurista muutoksista ilmoitetaan vakuutusyhtiölle todennäköisemmin.

*”Tämäkin vaihtelee suuresti, mutta pääsääntöisesti suuremmista riskilaaajennuksista kerrotaan helpommin vakuutusyhtiölle. Lainsäädäntö, kuten esimerkiksi rakennusvalvonta pienentää omalta osaltaan riskin kasvua.” – yhtiö A*

Yhtiöt olivat yksimielisiä siitä, että suojeleohjeita noudatetaan varsin hyvin. Erityisesti yksinkertaisten suojeleohjeiden noudattaminen on hyvällä tasolla, kun taas spesifien ja teknisten suojeleohjeiden noudattaminen voi olla heikompaa. Keskeiseksi syyksi suojeleohjeiden noudattamisen hyvälle tasolle kaikki yhtiöt nostivat sen, että monissa tapauksissa maalaisjärjen mukaisesti toimiminen riittää suojeleohjeiden noudattamiseen.

*”Suurin osa [suojeleohjeista] on sellaista maalaisjärkijuttua, että käyttäymällä hyvin maalaisjärjen mukaan noudatetaan monia suojeleohjeista. Sillä lailla varmasti ne osatiedostetaan ja toimitaan varmaan sillä lailla noin keskimäärin.” – yhtiö B*

*”Suojeleohjeet kyllä lähtee aika lailla heinäntekojärjellä varustetusta maailmasta. Nehän ovat hyviä vinkkejä ihan sellaiseen turvalliseen elämään. – Luulen, että elämällä järjen kanssa noudattaa kaikkia niitä suojeleohjeita, että ei jätä kynttilää yksin valvomatta tai roihua kaatumaan tuuleen parvekkeella tai jotain muuta vastaavaa. Mutta tuota – väitän etteivät he kyllä sieltä meidän ehtoviidakosta niitä hevillä löydä.” – yhtiö C*

Suojeleohjeita siis noudatetaan niiden vastatessa ihmisten arkikäsitteitä siitä, kuinka vahinkojen ehkäisemiseksi tulisi toimia. Yhtiö myös B huomautti, että osa suojeleohjeiden sisällöstä perustuu lainsäädännössä asetettuihin määräyksiin esimerkiksi paloturvallisuuteen liittyen. Tällöin suojeleohjeita tullaan noudattaneeksi samalla kun toimitaan lain määräysten mukaisesti.

Sekä yhtiö C että yhtiö B mainitsivat suojeleohjeiden tiedostamiseen ja noudattamiseen liittyvien puutteiden taustasyiksi sen, että asiakkaat eivät yksinkertaisesti löydä suojeleohjeita vakuutusmateriaalien joukosta. Lisäksi suojeleohjeiden noudattamiseen vaikuttaa se, millaisia toimenpiteitä ne asiakkaalta vaativat. Yhtiö A totesi, asiakkaat noudattavat tyypillisimpiä suojeleohjeita, ellei siitä aiheudu suurta vaivaa.

### 4.3.2 Suojeluohjeiden noudattamisen edistäminen

Keskeisiksi tekijöiksi suojeluohjeiden noudattamisen edistämässä yhtiöt nostivat esille ohjeiden tarkentamisen ja selkeyttämisen sattuneiden vahinkotapahtumien perusteella sekä uudenlaisten esitystapojen ja kanavien käyttämisen suojeluohjeiden viestimiseen. Yhtiö B:ssä suojeluohjeiden noudattamista seurataan erityisesti korvaustilanteissa, kun selvitetään, onko aihetta epäillä niiden laiminlyöntiä. Samalla saadaan tietoa siitä, miten suojeluohjeita tulisi tarkentaa. Yhtiö C kertoi, että heillä suojeluohjeita tarkastellaan vuosittain sattuneisiin vahinkotapahtumiin peilaten ja niitä pyritään selkeyttämään ja tarkentamaan tarpeen mukaan vuoropuhelussa yhtiön eri toimintojen kanssa.

*”Mielestäni meidän suojeluohjeet on hyvät. Joka vuosi sinne jotakin vähän lisätään, kun me huomataan ihmisten käyttäytymisessä muutoksia tai sitten tulee jotain sellaisia vahinkotilanteita, joissa me huomataan, että meidän suojeluohje ei ole riittävän selkeä ja yksiselitteinen niin sitten sitä viilataan vuosihuollossa.” – yhtiö C*

Yhtiö C mainitsi esimerkkinä suojeluohjeiden hienosäädöstä sen, että aiemmin heidän suojeluohjeissaan oli ehto, jonka mukaan tupakointi vuoteessa on kielletty. Ehtoon täytyi myöhemmin lisätä maininta, että myös sohvalla tupakointi on kielletty. Oli nimittäin sattunut palovahinkoja, jotka johtuivat siitä, että henkilö oli yöelämästä palatessaan tupakoinut sohvalla ja nukahtanut. Ehdon tarkentaminen oli välttämätöntä, jotta yhtiö pystyi vetoamaan suojeluohjeiden laiminlyöntiin myös tämänlaisissa vahingoissa.

Suojeluohjeiden noudattamisen kannalta olennainen merkitys on ohjeiden sisällön lisäksi myös sillä, minkä kanavien kautta ja millä tavalla niistä viestitään. Kaikki yhtiöt näkivät, että sähköisten kanavien merkitys suojeluohjeiden viestinnässä tulee tulevaisuudessa korostumaan. Yhtiö A esimerkiksi kertoi edistävänsä suojeluohjeiden noudattamista ajankohtaisella viestinnällä niissä kanavissa, joissa asiakkaatkin ovat. Toisaalta yhtiö A myös painotti, että suojeluohjeiden keskeisistä kohdista on tärkeää viestiä asiakkaalle myös vakuutusta myytäessä sen sijaan, että asiakkaan vain odotetaan lukevan suojeluohjeet kokonaisuudessaan ja löytävän niistä olennaiset seikat. Yhtiö C puolestaan näki, että tietoisuutta ja mielenkiintoa suojeluohjeita kohtaan voitaisiin herättää sähköisissä kanavissa muun muassa kertomalla tosielämän esimerkkejä siitä, millainen merkitys suojeluohjeilla on vahinkotilanteissa ollut.



Kaikki yhtiöt olivat sitä mieltä, että videota tai muita interaktiivisia esityksiä riskienhallintaan liittyen voitaisiin käyttää enemmän perinteisten esitystapojen ohessa. Yhtiö B näki, että esimerkiksi videot eivät välttämättä yksistään riitä tavoittamaan ihmisiä paremmin, mutta niitä voitaisiin käyttää enemmän muiden esitystapojen ohessa. Yhtiö B nosti siis esiin myös sen, että videomuotoinen materiaali ei juridisesti tarkasteltuna ole riittävä tapa suojeluohjeiden asettamiseen vaan ne täytyy jatkossakin esittää asiakkaalle myös kirjallisessa muodossa.

*”Eivät ne ihan tuossa muodossaan tekstinä paperilla tai PDF:ssä kovin kiinnostavia ole, että jos niitä haluttaisiin nostaa esille niin varmaan olisi muitakin tapoja kyllä tehdä niistä havainnollisempia, videot ja muut. Ne sitten varmaan olisivat – – viestintään liittyviä. Nehän tietysti; tiedosto, kuva, videot, eivät enää juridisena asiana kannu.” – yhtiö B*

### **4.3.3 Omavastuun merkitys korvausvastuun kontrolloinnissa**

Suojeluohjeisiin liittyvien näkemysten kartoittamisen jälkeen haastatteluissa siirryttiin seuraavaan korvausvastuun kontrolloinnin alateemaan eli omavastuuseen ja sen eri muotoihin. Yhtiö C näki omavastuun olevan olennainen osa vakuutustuotteen kokonaisuutta, vaikka useimmat asiakkaat valitsevat vakuutusturvansa sisällön hinta edellä miettimättä tarkemmin omavastuun merkitystä. Yhtiö B sen sijaan katsoi, ettei vakuutusta osteta vain hintaan keskittyen. Tästä osoituksena on se, että monissa vakuutuksissa asiakkaat valitsevat pienen omavastuun.

*”Meidän kokemusten perusteella ei välttämättä mennä hinta edellä ihan puhtaasti. – – Suurin osa vakuutuksista on kuitenkin siellä pienemmän pään omavastuissa. – – Ne on sitten jotain yrityspuolta tai tällaista ehkä missä on isompia omavastuita, mutta henkilöasiakkaiden puolella kuitenkin pääsääntöisesti asiakkaat haluavat aika pientä omavastuuta.” – yhtiö B*

Yhtiöiden näkemykset omavastuun vaikutuksista asiakkaiden käyttäytymiseen vaihtelivat myös paljon. Yhtiö A:n mukaan omavastuulla ei ole merkittävää vaikutusta asiakkaiden tapaan toimia varsinkaan suurissa vahingoissa, kuten palovahingoissa. Pienemmissä vahingoissa, esimerkiksi varkaus- ja rikkoutumisvahingoissa, yhtiö kuitenkin katsoi omavastuun merkityksen korostuvan. Erään yhtiö C:n edustajan mukaan omavastuu ei puolestaan vaikuta

asiakkaiden vahinkoa edeltävään käyttäytymiseen eikä myöskään omavastuun suurudella ole vaikutusta asiakkaiden toimintaan ainakaan tyypillisimpien omavastuumäärien osalta.

*”Silloin kun ne ottavat vakuutuksen niin – – niitä kiinnostaa siinä kohtaa hinta. Ne ei mieti sitä, että vahinkotilanteessa mikä se omavastuu on. – – En myöskään näe sillä vaikutusta, että onko se joku näistä yleisimmistä 150, 200, 250... että sillä olisi ihmisten käyttäytymiseen minkäänlaista merkitystä.” – yhtiö C*

Omavastuulla on kyseisen edustajan mukaan vaikutusta lähinnä siihen, mistä vakuutuksesta korvausta haetaan. Eräs toinen yhtiön C edustajista sen sijaan rinnasti ikävähennyksen ja omavastuun sanoen, että asiakkaat tiedostavat ja ymmärtävät molemmat näistä hyvin, mistä johtuen ne myös ohjaavat asiakkaiden käyttäytymistä.

Yhtiö B:n näkemyksen mukaan omavastuulla on merkitystä sekä asiakkaiden käyttäytymiseen vaikuttamisen että kannattavuuden näkökulmasta. Yhtiö katsoi, että omavastuu vaikuttaa ennaltaehkäisevästi asiakkaiden käyttäytymiseen, kun asiakas tietää osan riskistä jäävän hänen itsensä kannettavaksi. Vakuutustoiminnan kannattavuuteen omavastuu vaikuttaa erityisesti siten, että omavastuun alittaviin vahinkoihin liittyvät korvauskustannukset jäävät toteutumatta.

*”Kyllä minä edelleenkin uskon, että sillä on merkittävä merkitys nimenomaan kannattavuuden näkökulmasta kanssa, että jos ei ole omavastuuta niin silloin on paljon haasteellisempi tilanne.” – yhtiö B*

Kysyttäessä syitä sille, miksi kotivakuutuksissa käytetään tyypillisesti omavastuuna ehdotonta omavastuuta ehdollisen tai suhteellisen omavastuun sijaan, mainitsivat kaikki yhtiöt keskeisimpänä syynä kiinteän omavastuun aseman markkinastandardina. Yhtiö A arvioi, että kiinteästä omavastuusta poikkeaminen johtaisi todennäköisesti asiakkaiden siirtymiseen kilpailijoille.

*”Kotivakuutuksen [kiinteä] omavastuu on markkinastandardi. Omavastuuehdon tiukentaminen johtaisi todennäköisesti asiakaskatoon.” – yhtiö A*

Yhtiöt B ja C mainitsivat kiinteän omavastuun suosiota selittäväksi tekijäksi myös sen yksinkertaisuuden ja ennakoitavuuden muihin omavastuumuotoihin verrattuna. Kiinteän omavastuun määrä on ennalta tiedossa, kun esimerkiksi suhteellisen omavastuun kokonaismäärä selviää vasta vahingon kokonaiskustannusten selvittyä.

*”Siitä on varmaan muodostunut jonkinlainen tapa ja onhan se yksinkertainen ja helppo ja näin pois päin – sitten kuitenkin aina tiedetään, mikä se missäkin vahingossa [on]. Prosentuaalinen tai suhteellinen sitten... sittenhän sinä et tiedä tarkalleen mikä se sinun oma osuutesi siitä tulee olemaan loppupeleissä euroina.” - yhtiö B*

Myös yhtiö C nosti esiin sen, että erityisesti yksinkertaisissa vahingoissa, kuten älypuhelinvahingoissa, on tärkeää, että omavastuu on yksinkertaisesti määritettävissä ja korvausprosessi hoituu sujuvasti. Yhtiö C:n näkemyksen mukaan on lisäksi hyvä, että edes omavastuu on kilpailevissa tuotteissa samankaltainen, kun muut vakuutusten tuoteominaisuudet vaihtelevat paljon yhtiöiden välillä.

*”Tämä ehdoton omavastuu minun mielestäni on myöskin selvempi kuin ne kaikki muut vaihtoehdot. Toki se on myöskin omaisuusvakuuttamisessa se käytetyin vaihtoehto ja ehkä se kilpailuasemakin tekee sen, että on helpompi kilpailla tässä asiassa edes samalla viivalla.” – yhtiö C*

Yhtenä vaihtoehtona kiinteälle omavastuulle olisi ehdollinen omavastuu, jossa omavastuuta ei veloiteta lainkaan vahingon suuruudelle asetetun minimirajan ylittyessä. Ehdollisen omavastuun ongelmaksi yhtiö C näki sen, että asiakkaan maksettavaksi jäävällä omavastuuosuudella on olennainen vaikutus vakuutustuotteen kannattavuuteen. Kun omavastuuosuus jää omavastuurajan ylittävissä vahingoissa kokonaisuudessaan pois, vaikuttaa se korottavasti vakuutuksen hintaan, mikä puolestaan vähentää tuotteen kilpailukykyä. Tästä syystä ehdollinen omavastuu olisi kannattavuuden näkökulmasta heikompi vaihtoehto.

Toinen mahdollinen vaihtoehto kiinteälle omavastuulle olisi suhteellinen omavastuu. Yhtiö C:n mukaan ylärajallinen suhteellinen omavastuu voisi kannustaa paremmin riskienhallintaan ja olisi ajatuksena kiehtova. Suhteellisen omavastuun toimivuutta kotivakuutuksen yhteydessä täytyisi kuitenkin testata, jotta saataisiin tietoa sen menestymismahdollisuuksista käytännössä. Suhteellisen omavastuun heikkoudeksi yhtiö C näki sen monimutkaisuuden, sillä kotivakuutus on monille asiakkaille niin sanottu pakollinen paha, jolta arvostetaan yksinkertaisuutta.

Yhtiö B puolestaan katsoi, että ylärajattoman suhteellisen omavastuun sisältävä vakuutus ei tuo tarpeeksi taloudellista turvaa suurissa vahingoissa, sillä sen myötä asiakkaalle jää vahingosta suuret kustannukset maksettavakseen vakuutuksesta huolimatta. Jos suhteellinen omavastuu sisältäisi lisäelementtejä, kuten alarajan ja ylärajan, muodostuisi ongelmaksi myös yhtiö C:n

edellä mainitsema monimutkaisuus. Yhtiö B huomautti, että monimutkaisuudesta aiheutuisi haasteita myös vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuuden täyttämiseksi.

*”Sitten pitäisi olla hyvinkin tarkka siinä myyntitilanteissa ja muussa. – Kertoa tiedot asiakkaalle, että tiedäthän tämän, nyt sitten näissä tapauksissa on korkeampi ja näissä tapauksissa sitten matalampi omavastuu. – Jos se on kovin monimutkainen systeemi – – niin miten se ymmärretään sitten.” – yhtiö B*

Yhtiö B myös totesi, että oli omavastuu millainen tahansa, se ei kuitenkaan saa kaikkia asiakkaita toimimaan huolellisesti. Osalle asiakkaista suhteellinen omavastuu voi jopa näyttäytyä enemmänkin rangaistuksena sattuneesta vahingosta sen sijaan, että se kannustaisi vahinkoja torjuvaan käyttäytymiseen. Yhtiö C:n arvion mukaan suhteellinen omavastuu todennäköisesti vaikuttaisi lähinnä omavastuun merkityksen hyvin tiedostavien käytökseen, joiden riskienhallinta on tyypillisesti jo valmiiksi hyvällä tasolla. Yhtiö A oli puolestaan yleisesti sitä mieltä, että suhteellinen omavastuu ei motivoi asiakkaita vahinkoja ehkäiseviin toimenpiteisiin.

#### **4.3.4 Muut korvausvastuun kontrolloinnin keinot**

Korvausvastuun kontrolloinnin teemasta käydyn keskustelun loppuun haastateltavia pyydettiin vielä pohtimaan, millaisia muita keinoja korvausvastuun kontrolloinnin kehittämiseen he tunnistavat sekä vakuutettavien riskien valinnan että vahinkojen korvaamisen osalta. Aiemmin käsitellyn vakuutusehtojen täsmentämisen lisäksi yhtiöt mainitsivat keskeisinä korvausvastuun kontrolloinnin keinoina vakuutettavien kohteiden valinnan ja korvauskumppanuudet. Yhtiöt C ja B nostivat esiin, että kohteiden valinnalla on olennainen merkitys korvausvastuun kontrolloinnille erityisesti rakennusvakuuttamisessa. Kuten jo teoriaosuuden puolella mainittiin, omaisuuden vakuuttamisen perusedellytyksenä on, että vakuutettavalla kohteella on taloudellista arvoa. Yhtiö C toi ajankohtaisena koko alaa koskevana kysymyksenä esiin sen, onko syrjäseuduilla sijaitsevia rakennuksia järkevää vakuuttaa lainkaan käyvästä arvosta, kun asunnot eivät kyseisillä alueilla käy kaupaksi. Rakennusten vakuuttamisessa on siis riskin valinnan lisäksi tärkeää kohteen arvonmäärityspäätteen valinta.

*”Nythän tietysti tuhannen taalan paikka on alalla, ja varmaan ongelma myöskin, tämä autoituvaa maaseutua. Siellä kun nämä asunnot eivät mene kaupaksi, että mikä on niiden [käypä arvo]. – Jos meillä olisi [arvonmäärityspäätteenä] käypä arvo niin sillonhan*

*voidaan alkaa spekuloidaan siitä, että kun nämä asunnot ei tuolla syrjäkylillä mene kaupaksi niin niiden käypä arvo on nolla... että kannattaako niitä sitten laisinkaan vakuuttaa.” – yhtiö C*

Yhtiö C nosti lisäksi esiin korvauskumppanuuksien merkityksen korvausvastuun kontrolloinnissa. Korvauskumppanuuksia solmimalla vakuutusyhtiöllä on mahdollisuus alentaa korvausmenoa, koska sillä on tukkuostajana paremmat edellytykset neuvotella esimerkiksi korjausten hinnoista.

*”Silloin [korvauskumppanuudessa] asetelma neuvotella hinnoista ja palvelusta ja palvelun tasosta ja kaikesta muusta on kyllä varmasti helpompi. Myöskin – jos sitten asiat eivät mene niin kuin on sovittu, niin ohjauskeinoja on sitten enemmän kuin, että olisi kymmenen villiä sopimuskomppania.” – yhtiö C*

Keskitetyn korvauskumppanuuden myötä vakuutusyhtiöllä on siis myös enemmän mahdollisuuksia ohjata kumppanin toimintaa esimerkiksi erilaisilla kumppanuussopimukseen liitettävillä sanktioehdoilla.

## **4.4 Asiakkaiden riskienhallinnan edistäminen**

### **4.4.1 Riskienhallintaan kannustaminen**

Asiakkaiden riskienhallinnan edistämiseen liittyvien teemojen käsittely aloitettiin vakuutus sopimukseen liitettävistä kannustinjärjestelmistä. Bonusjärjestelmät ovat suomalaisten vakuutusyhtiöiden tarjoamissa kotivakuutuksissa varsin harvinaisia. Kaikki yhtiöt mainitsivat keskeiseksi syyksi bonusjärjestelmien vähyydelle sen, että käytössä ei ole alan yhteistä lakisääteistä bonusjärjestelmää, jonka myötä bonukset siirtyisivät yhtiöstä toiseen. Ilman tällaista järjestelmää asiakkaan on mahdollista vaihtaa vakuutusyhtiötä, kun vakuutuksen hinta nousee vahingosta seuraavan bonusmenetyksen myötä. Tällöin bonusjärjestelmä ei toteuttaisi tarkoitustaan. Bonusjärjestelmän toimivuuden edellytyksenä olisi siis se, että yhtiöillä olisi käytössään yhteinen bonusjärjestelmä, jonka kautta bonukset siirtyisivät yhtiöstä toiseen.

*”Haastehan tässä on se, että jos sanotaan, että sinulla on joku hinta ja sinulla on täydet bonukset esimerkiksi siellä [sen hetkessä yhtiössä] ja ei ole mitään järjestelmää, josta laki vaatisi, että kilpailijoilla toimii samalla lailla ja bonukset seuraavat sinua toiseen*

*yhtiöön. Sinulle tapahtuu vahinko, sinun vakuutusmaksusi nousee 20 prosentti, niin mitä sinä teet? Sinä kilpailutat ne vakuutukset ja toteat et oho, että sinä saatkin toiselta halvemmalla sen.” – yhtiö A*

Yhtenä bonusjärjestelmien vähyden syynä yhtiöt nostivat esiin myös sen, ettei bonusjärjestelmällä ole huomattu olevan vaikutusta vahinkotapahtumiin tai muita sellaisia hyötyjä, joita ne ovat tuoneet ajoneuvovakuuttamisen puolella. Yhtiö B katsoi, että bonusjärjestelmä tuo vakuutukseen monimutkaisuutta ja niistä voi muodostua lähinnä alennuksen antamisen väline sen sijaan, että ne toteuttaisivat varsinaista tarkoitustaan. Myös yhtiöt A ja C arvioivat, että kotivakuutuksen bonusjärjestelmällä ei ole olennaista vaikutusta asiakkaiden riskikäyttäytymiseen ja vahinkojen todennäköisyyteen.

*”Ajoneuvoissa se [bonusjärjestelmä] on markkinastandardi ja sen myötä asiakkaiden vaatimus. Omaisuusvakuutuksissa siitä ei ole koettu hyötyä.” – yhtiö A*

*”Autopuoolellahan ne [bonusjärjestelmät] on pitkään olleet ja varmasti siellä on oma vakiintunut mallinsa ja toimii hyvin. Sitten jos puhutaan – – henkilöasiakkaiden omaisuusriskeistä niin siellä nyt eivät niin yleisiä ole ja eivät ehkä minun mielestäni ehkä tuo vastaavia hyötyjä kuin on autopuoolella... tai ei ole ainakaan meillä sellaisia kokemuksia, että ne sitten olisivat todella toimivia.” – yhtiö B*

Yhtiö C tosin huomautti, että bonusjärjestelmä vaikuttaa varsinkin pienissä vahingoissa asiakkaan halukkuuteen käyttää vakuutustaan. Tällöin vakuutusyhtiö mahdollisesti säästyy korvausprosessista aiheutuvilta kuluilta. Bonusoikeudelliset vakuutukset ovatkin yhtiö C:n mukaan osoittautuneet kannattavuudeltaan huomattavasti paremmiksi, kun asiakkaat harkitsevat tarkkaan, hakevatko he vahingosta korvausta vai säilyttävätkö mieluummin bonukset. Vaikka suora vahinkokustannus ei olisi suuri, vakuutusyhtiö hyötyy myös vahingon selvittely- ja käsittelykulujen jäädessä ainakin osittain toteutumatta.

*”Vielä ei ole sellaista systeemiä oikein saatu kehitettyä, että me saataisiin kilpailukykyisesti hyvin myyvä bonusoikeudellinen vakuutus. Bonusoikeudellisen vakuutuksen kannattavuus yleensä on paljon parempi. Ihminen harkitsee sitä, että haenko minä nyt tästä kännykästä sen korvauksen, jos minä tulen menettämään nämä bonukset. – – Mutta se aiheuttaa myöskin sen [että]... se lähtöhinta, kun niitä bonuksia aletaan kerryttämään, on korkeampi väkisinkin.” – yhtiö C*

Bonusoikeudellinen vakuutus olisi siis tuotteen kannattavuuden näkökulmasta potentiaalinen vaihtoehto, mutta sen myynti on haastavaa, koska bonusten kerryttämisen alkuvaiheessa vakuutuksen hinta on korkea bonusoikeudettomiin vakuutuksiin verrattuna. Yhtiö C:n näkemyksen mukaan asiakkaan ostopäätökseen vaikuttavat lähinnä vakuutuksen hinta, laajuus, omavastuu ja ikävähennykset. Bonusjärjestelmä ei siis ole ominaisuus, johon vakuutusta ostettaessa kiinnitettäisiin merkittävästi huomiota.

Monilla yhtiöillä kotivakuutuksiin liittyy kannustinjärjestelmien sijaan muita riskienhallintaa edistäviä kannustimia, esimerkiksi erilaisia turvallisuusjärjestelmiin liittyviä etuja. Näitä ovat esimerkiksi omavastuuedut, vakuutusalennukset ja sekä turvallisuusjärjestelmistä kumppanina olevan vakuutusyhtiön asiakkaille annettavat alennukset. Omavastuu voidaan esimerkiksi jättää vähentämättä, jos turvallisuusjärjestelmä, kuten murtohälytintjärjestelmä tai vuotovahti, on toiminut oikein vahingon aikana. Yhtiö A arvioi, että alennusten ja omavastuuetujen vaikutukset ovat jääneet tyypillisesti lyhytaikaisiksi. Myös yhtiö B pohti, että turvalaitteiden perusteella annettavan vakuutusalennuksen riskivaikutus jää pieneksi ja on epäselvää mihin alennus lopulta kannustaa:

*”Kannustaako se asiakasta ottamaan sen vakuutuksen siitä yhtiöstä, kannustaako se ostamaan sen järjestelmän, kannustaako se toimimaan jotenkin riskitietoisemmin jossain tilanteessa tai kannustaako se käyttämään sitä järjestelmää tai muuta. Siinä on aika monta ulottuvuutta kyllä, että mihin se vaikuttaa ja silloin se ehkä vaikutus jää kuitenkin... oikeasti siihen riskiin se jää aika vähäiseksi.” – yhtiö B*

Yhtiö C puolestaan näki, ettei omavastuuedulla ei juuri pystytä kannustamaan riskienhallintajärjestelmien käyttöönottoon, vaan järjestelmien käyttöönoton taustalla ovat muut syyt. Yhtiön mukaan omavastuuedut ovat enemmänkin palkitsemisen mekanismeja niille, jotka ovat riskienhallintatoimenpiteillään pyrkineet ehkäisemään ja rajoittamaan vahinkoja. Turvalaitteiden vaikutus korvausmenoon ja vakuutuksen hintaan on aikaisemmissa kokeiluissa todettu niin pieneksi, ettei niillä juurikaan ole vaikutusta tuotteen kilpailukykyyn markkinoilla. Yhtiö C katsoi, että vakuutusyhtiön katetta laskevien alennusten sijaan asiakkaita olisi parempi kannustaa riskienhallintatoimenpiteisiin esimerkiksi tarjoamalla etuja riskienhallintapalveluista ja -tuotteista yhdessä palveluntarjoajien kanssa.

Vakuutusopimukseen liitettyjen kannustimien ohella yhtiöt ovat kannustaneet asiakkaitaan riskienhallintaan myös erilaisilla vahingontorjuntakampanjoilla. Yhtiö A arvioi, että yksittäisen kampanjan vaikutus saattaa jäädä pieneksi, mutta pitkäjänteisellä kampanjoinnilla voidaan saavuttaa hyviä tuloksia. Yhtiö B:n näkemyksen mukaan kampanjoiden vaikutuksia vahinkokehitykseen on vaikea kartoittaa ja mitata, mutta kampanjoilla on ollut positiivinen vaikutus asiakastytyvyyteen. Yhtiö on myös saanut palautetta, että turvallisuuskampanjoista on ollut hyötyä käytännön vaaratilanteissa. Toisaalta vahingontorjuntakampanjoita usein käytetään myös markkinoinnin välineenä esimerkiksi yhtiön maineen parantamiseksi, yhtiö C huomautti. Vahinkojen vähentäminen ei siis usein ole turvallisuuskampanjan ainoa tavoite, vaan sillä voidaan saavuttaa myös muita hyötyjä.

#### **4.4.2 Asiakkaan riskienhallinnan edistäminen vakuutusyhtiön kilpailukeinona**

Kun yhtiöiden edustajilta kysyttiin riskienhallinnan edistämisen merkityksestä vakuutusyhtiön kilpailukeinona, olivat yhtiöiden vastaukset hyvin samansuuntaisia. Kaikki yhtiöt katsoivat, että riskienhallinnan edistämisen merkitys vakuutusyhtiön kilpailukeinona tulee tulevaisuudessa kasvamaan.

*” [Asiakkaiden riskienhallinnan edistäminen] tulee olemaan jatkossakin keskeinen osa ainakin [kyseisen yhtiön] palveluita. Lisäksi on huomattavaa, että myös kilpailijat ovat viime aikoina aktivoituneet tällä alueella.” – yhtiö A*

Yhtiö B esitti riskienhallinnan edistämisen merkityksen kasvulle kaksi keskeistä syytä: vakuutuksen hinnalla ei voida kilpailla juuri nykyistä enempää ja toisekseen riskienhallinnan edistäminen tuo hyötyjä sekä vakuutusyhtiölle että asiakkaille. Yhtiö arvioi, että pitkällä tähtäimellä riskienhallinnan kokonaisvaltaisesta edistämisestä voi seurata muutoksia myös vakuutusyhtiön ansaintalogiikkaan.

*”Kyllä se varmasti tulee – – kehittymään kilpailukeinona. Kun ei voida enää kauheasti hinnoilla enää kilpailla ja jollain tavalla täytyy kääntää sitä asiaa, ei voida olla pelkästään maksajia vakuutusyhtiöt, että sitä kautta se tulee väistämättä. Tuodaan asiakkaille keinoja vähentää vahinkoja, jotka myös sitten toivottavasti vähentävät korvausmenoa, joka sitten taas tietysti hyödyttää varmasti asiakkaita, että maksutkin ehkä sitten tippuvat tätä kautta. – – Tietysti taas vakuutusyhtiölle se voi tarkoittaa, että pitää*



*keksiä erilaisia ansaintakeinoja, jos maksua ei tule enää niin paljon, kun ei satu vahinkoja, niin kuin isossa kuvassa.” – yhtiö B*

Myös yhtiö C katsoi, että kokonaisvaltaisen riskienhallinnan edistämisen keskeisenä hyötynä vakuutusyhtiölle on korvausmenon pienentyminen vahinkojen vähentyessä. Jos esimerkiksi strategisilla kumppanuuksilla turva-alan yritysten kanssa saadaan parannettua asiakkaiden riskienhallintaa, voidaan korvausmenon kehitykseen pystyä vaikuttamaan positiivisesti. On myös tärkeää huomioida, että asiakkaille aiheutuu vahingoista aina negatiivisia seurauksia, vaikka vakuutus korvaisikin osan vahingon aiheuttamista taloudellisista menetyksistä.

*”Asiakkaan näkökulmasta se [riskienhallinnan kokonaisvaltainen edistäminen] edistää tilannetta, jossa asiakas välttyy vahinkotapahtumilta ja vahinkotapahtumat ovat lähtökohtaisesti aina negatiivisia tapahtumia riippumatta siitä korvaako vakuutus ne vai ei. Eli käsitykseni mukaan tämä vaikuttaa positiivisesti asiakaskokemukseen.” – yhtiö C*

Asiakkaan näkökulmasta riskienhallinnan edistämisen hyödyt siis konkretisoituvat vahingoista seuraavien negatiivisten vaikutusten jäädessä toteutumatta, olivat ne sitten taloudellisiin tai muihin arvoihin kohdistuvia.

Yhtiö C:n näkemyksen mukaan riskienhallintaa edistäviä toimenpiteitä voitaisiin toteuttaa lähinnä yhteistyössä kumppanien kanssa, jotta vakuutusyhtiölaissa määritetyn vakuutusyhtiön toimialan rajoja ei ylitetä.

*”Siinä [haettaessa kilpailuetua riskienhallinnan edistämisestä] pitää ainoastaan sitten muistaa tämä, että vakuutusyhtiölakihan säätelee aika selkeästi, että mikä on vakuutusyhtiön toimiala. Se on vakuutusten myynti ja [vahinkojen] korvaaminen, mutta yhteistyö on mahdollista, sitähän se laki ei millään tavalla estä. – – Me olemme vähän jälkijunassa siinä vaiheessa, kun joudutaan siihen tilanteeseen, että joudutaan – – jotakin vahinkoa korvaamaan. Jos se olisi riskienhallinnallisin keinoin ollut vältettävissä niin kyllä se pääpaino pitäisi sinne suuntaan sitten lähteä.” – yhtiö C*

#### **4.4.3 Riskienhallintaa edistävät vakuutusten oheistuotteet ja -palvelut**

Vakuutusyhtiöt voivat auttaa asiakkaitaan käytännön vahingontorjuntatyössä esimerkiksi tarjoamalla heille erilaisia riskienhallintaa edistäviä oheistuotteita ja -palveluita joko itse tai yhteistyössä toisten tahojen kanssa. Haastateltavia pyydettiin pohtimaan, millaisia nämä

vakuutusyhtiöiden henkilöasiakkailleen tarjoamat riskienhallintatuotteet ja -palvelut voisivat olla. Yhtiöt A ja C katsoivat, että riskienhallintatuotteita ja -palveluita voidaan tarjota erityisesti osana jonkin muun palveluntarjoajan palvelua, koska vakuutusyhtiön ensisijaisena tehtävänä on edelleen vakuuttaminen. Yhtiö B puolestaan näki mahdollisuuksia erityisesti Internet of Thingsiä hyödyntävien laitteiden liittämässä vakuutustuotteeseen.

Yhtiö C pohti, että riskienhallintapalveluita ja -tuotteita voitaisiin tarjota esimerkiksi itsessään houkuttelevampien tuotteiden, kuten esimerkiksi älytoimintoja sisältävien sisustuselementtien yhteydessä. Tällöin ne muodostaisivat sekä asiakkaan mielenkiintoa herättävän että turvallisuutta edistävän kokonaisuuden. Turvallisuutta edistäviä palvelukokonaisuuksia voitaisiin muodostaa myös ekologisuutta edistävien tuotteiden ja palveluiden kanssa, koska ympäristöasioihin liittyvät vastuullisuusnäkökulmat kiinnostavat asiakkaita enenevässä määrin. Yhtiö C:n mukaan olisi myös olennaista miettiä, miten asiakkaalle voitaisiin riskienhallintapalveluiden avulla tarjota turvaa myös sellaisten riskien varalle, joita tällä hetkellä on rajattu vakuutuksen korvauspiirin ulkopuolelle rajoitusehdoin.

*”Mehän olemme jo ehtojenkin kautta ne 25 kohtaa kertoneet rajoituskohdissa, joissa me emme halua olla edes mukana, mutta ne ovat kuitenkin asiakkaan riskejä. Jos me voisimme sitä parantaa, niin parannettaisiin tavallaan asiakkaan tilannetta kokonaisuudessaan antamatta alennusta siitä vakuutuksesta vaan tarjoomalla joku kokonaisuus. – – Laajennettaisiin vähän sitä scopea, missä halutaan olla mukana palveluiden kautta.” – yhtiö C*

Yhtiö A puolestaan katsoi, että riskienhallintapalveluita voidaan tarjota sekä vakuutusyhtiön omissa kanavissa että yhteistyössä viranomaisten ja muiden palveluntarjoajien kanssa. Yhtiön näkemyksen mukaan etenkin muiden palveluiden ohessa tarjottavien riskienhallintapalveluiden merkitys tulee kasvamaan.

*”Ennustan, että jatkossa vakuutusyhtiöiden riskienhallintapalvelut ovat osana jotain muuta palvelua. Vakuutusyhtiöiden päätehtävänä on vakuuttaa ihmisten riskejä. Uuden palvelun lanseeraaminen pitää olla palveluntarjoajan itsensä tekemää, jossa vakuutusyhtiö voi olla kiinnostavalla kulmalla mukana.” - yhtiö A*

Riskienhallintatuotteiden ja -palveluiden teemaan syventymiseksi haastateltavilta tiedusteltiin myös heidän näkemyksiään siitä, millaisia mahdollisuuksia digitalisaatio, älyvakuuttaminen ja

IoT-laitteet riskienhallinnan edistämiseksi tuovat. Kaikkien yhtiöiden vastauksissa korostui keskeisenä teemana teknologisen kehityksen tarjoamat mahdollisuudet vahingontorjunnan tehostamiselle. Yhtiö A nosti keskeisenä seikkana esiin uusista datalähteistä saatavan tiedon hyödyntämisen vahingontorjunnan kehittämisessä.

*”Digitaalisuus ja teknologinen kehitys ja datalähteiden monipuolistuminen tuo monenlaisia mahdollisuuksia riskienhallintaan. Tiedon lisääntyminen parantaa tulevaisuudessa erilaisten riskien ennakoitavuutta ja ehkäisyä. Tämä edellyttää kuitenkin, että suuri joukko omaksuu näitä uusia teknologioita.” – yhtiö A*

Yhtiöt B ja C puolestaan keskittyivät vastauksissaan Internet of Thingsiä hyödyntävien laitteiden käytännön toimintaan riskin uhatessa. Yhtiö B näki, että IoT-laitteet tulevat tulevaisuudessa yleistymään ja niissä on potentiaalia sekä vakuutusten oheistuotteina että yleisesti korvattavien riskien pienentämisessä.

*”Varmasti jollain aikavälillä tulee lisää IoT-laitteita, joista saadaan dataa. Laitteet voivat kenties ilmottaa itse vahingoistaan tai rikkoutumisistaan tai kytkeä toimintoja pois päältä. – – Tällaisia varmasti, siihen riskienhallintaan liittyviä, juttuja tulee, joita sitten tavalla tai toisella ehkä vakuutuksiinkin tullaan jollain tasolla liittämään, mutta [jotka] vähentävät myös – – korvattavia riskejä.” – yhtiö B*

Myös yhtiö C mainitsi esimerkkinä IoT-laitteiden mahdollisuuksista niiden lähettämät rikkoutumissignaalit, joista voi olla apua myös rikkoutumisesta aiheutuvien epäsuorien vahinkojen ehkäisyssä.

*”Riskienhallintaa voi edistää myös digitaalisuuden keinoin kuten Internet of Thingsiä hyödyntämällä. Kodinkoneet voivat esimerkiksi hälyttää, jos niissä on ongelmia, jotka vaikka kasvattavat tulipalon riskiä.” – yhtiö C*

Vahinkojen ehkäisyn ja rajoittamisen sekä uudenlaisen datan keräämisen lisäksi Internet of Things mahdollistaa myös asiakkaan henkilökohtaisen riskidatan jakamisen hänen itsensä tarkasteltavaksi esimerkiksi erilaisten sovellusten kautta. Riskitiedon käänteisen hyödyntämisen mahdollisina etuina haastateltavat mainitsivat riskiviestinnän ja riskitietoisuuden parantumisen, asiakkaiden riskikäyttäytymiseen vaikuttamisen sekä asiakkaiden oma-aloitteisen vahingontorjunnan edistämisen.

Yhtiö A ja yhtiö B arvioivat, että henkilökohtaiseen vahinkodataan pohjautuvalla viestinnällä voisi todennäköisesti olla parempi vaikutus kuin yleisellä riskitiedotuksella. Yhtiö A perusteli tätä sillä, että yleisesti mitä kohdennetumpaa viestintä on, sitä suurempi vaikutus sillä on asiakkaisiin. Yhtiö B mainitsi, että riskitietoisuus voi parantua esimerkiksi sitä kautta, että omaan omaisuuteen liittyviä riskejä tulee seuranneeksi aiempaa tarkemmin.

*”Oma näkemys ainakin on se, että mitä kohdennetumpaa ja tällaista henkilökohtaisempaa viestintää pystytään asiassa kuin asiassa tekemään niin sitä enemmän se kolahtaa itseen ja vaikuttaa enemmän mitä tällainen yleinen, geneerinen viestintä. Kyllä todennäköisesti voisi olla parempi vaikutus sitten tällaisella [asiakkaan henkilökohtaiseen riskidataan perustuvalla tiedotuksella].” – yhtiö A*

*”Kyllähän tietysti voi ohjata sitä käyttäytymistä, että jos saat tietoa vaikka vedenkulutuksestasi tai sähkönkulutuksesta tai joidenkin laitteiden vikaantumisesta sitä kautta niin – seurataan enemmän vaikka talon kunnossapitoa ja viedään vikaantuneita laitteita huoltoon, kun sieltä tulee joku virheilmoitus sinulle vaikka tuohon kännykkään tai jotain tällaista. Sitä kautta varmaan voi edistää käyttäytymistä ja tietosuutta.” – yhtiö B*

Yhtiö C puolestaan nosti esiin sen, että henkilökohtaista riskidataa tarjoamalla voidaan ehkäistä vahinkoja, kun asiakkaiden kyky oma-aloitteiseen vahingontorjuntaan paranee.

*”Näin [jakamalla asiakkaan riskeihin liittyvää dataa hänen itsensä tarkasteltavaksi] voidaan vähentää vahinkotapahtumia, kun asiakas osaa ja kykenee toimimaan oma-aloitteisesti itse mahdollisen vahingon välttämiseksi.” – yhtiö C*

Yhtiöt A ja C katsoivat, että keskeistä IoT-laitteiden mahdollistamassa riskitiedon keruussa ja tiedon käänteisessä hyödyntämisessä on lisäarvo, jonka asiakas tietojen luovuttamisesta saa sekä sen viestiminen asiakkaalle ymmärrettävästi ja mielenkiintoa herättävästi. Yhtiö C:n mukaan lähtökohtana tällaisille palveluille on, että asiakas tunnistaa tietojen luovuttamisesta saatavat konkreettiset hyödyt. Näitä voisivat olla esimerkiksi vakuutusehtojen parannukset, kuten omavastuun tai ikävähennysten lievempi soveltaminen.

*”Sitten tietysti tullaan siihen, että mitä hän [asiakas] saa hyvää siitä, että hän luovuttaa tietoja. Se varmaan voisi olla vakuutusehtojen, jopa tuotteen ominaisuuden, jonkun lisäpalikan kautta, jonka sinä saat vain, kun sinulla on tietyt asiat. Se voisi olla vaikkapa*

*ikävähennysten lievempää soveltamista ja omavastuun lievempää soveltamista ja hinnassa vaikuttamista. Kyllä se lähtee varmaan siitä liikkeelle, että sinun täytyy ihan oikeasti konkreettisesti tietää se, että mitä sinä hyödyt siitä, että sinä lähdet tähän mukaan ja luovutat tietoja.” – yhtiö C*

Yhtiö A totesi, että riskidatan tulee olla helposti ja nopeasti saatavilla sekä esitettynä mielenkiintoisesti ja yksikertaisesti, jotta asiakkaat käyttävät palvelua. Yhtiön mukaan olennaista on, kuinka asiakasdatan käänteiseen hyödyntämiseen saa liitettyä kiinnostavan asiakastarinan, joka viestii palvelusta seuraavan lisäarvon asiakkaalle sekä pitää asiakkaan mielenkiintoa yllä.

*”Kai se haaste kaiken kaikkiaan on se, että miten siitä tekee hyvän asiakastarinan. – – Storytelling, mikä se on se tarina siihen liitettynä, mikä se asiakasarvo on, mitä se asiakas saa siitä lisää, että tätä tietoa kerätään ja hänelle tuotetaan.” – yhtiö A*

Lisäarvon luomisen ja viestimisen lisäksi myös tietosuojakysymykset ovat keskeisiä asiakkaan henkilökohtaisia tietoja sisältävissä palveluissa. Yhtiö B nosti esiin sen, että tietosuoja osaltaan vaikuttaa siihen, millaista tietoa laitteilla voidaan hankkia, miten ja kenen toimesta tietoa voidaan hyödyntää sekä kuka tiedon omistaa.

*”Se [tietosuoja] muodostaa siihen pelisäännöt, että mitä tietoja kukakin niistä laitteista saa ja kenen omistamaa se laitteen antama data missäkin tilanteessa on. Se on ilman muuta sillä lailla keskeinen reunaehto, että siinä pitää toimia niiden pelisääntöjen mukaan mitkä siellä on.” – yhtiö B*

#### **4.4.4 Riskienhallinnan edistämisen haasteet**

Kokonaisvaltainen lähestymistapa asiakkaan riskeihin ja niiden hallintaan tulee siis todennäköisesti kasvattamaan merkitystään tulevaisuudessa ja uudet teknologiat tarjoavat siihen monenlaisia mahdollisuuksia. Riskienhallintaa tukeviin oheistuotteisiin ja -palveluihin sekä yleisemmin vakuutusyhtiön aktiivisempaan rooliin liittyy kuitenkin myös monenlaisia haasteita, joita käsitellään seuraavaksi.

Riskienhallintatuotteisiin ja -palveluihin liittyvinä haasteina yhtiöt mainitsivat muun muassa niiden tämänhetkisen kysynnän polarisoitumisen ja korkeat kustannukset, tietosuojakysymykset ja kodin yksityisyyteen liittyvät käsitykset. Yhtiöt olivat samaa mieltä

siitä, että vielä tällä hetkellä olennaisena haasteena vakuutuksen oheistuotteiden ja -palveluiden yleistymiselle on niiden kysynnän puute suurten joukkojen keskuudessa, vaikka osa asiakkaista onkin niistä hyvin kiinnostuneita. Kiinnostuneimpia riskienhallintatuotteista ja -palveluista ovat haastateltavien havaintojen mukaan ne asiakkaat, joiden riskitietoisuus on muutenkin hyvällä tasolla. Osa asiakkaista taas ei ole tällaisista tuotteista ja palveluista juurikaan kiinnostuneita.

*”Asiakaskyselyidemme mukaan suomalaiset ovat varsin kiinnostuneita esimerkiksi uusista älykotipalveluista ja IoT-laitteista, mutta vain harva on todellisuudessa vielä ottanut näitä käyttöön. Moni kokee palvelut vielä epäluotettaviksi ja odottaa että palvelut kehittyvät ja kypsyvät vielä lisää.” – yhtiö A*

Kaikki yhtiöt nostivat keskeisenä kysymyksenä esiin sen, kenen maksettavaksi riskienhallintalaitteet ja palvelut tulevat, koska monilla asiakkaista ei tällä hetkellä kiinnostusta tai kykyä maksaa niistä ja toisaalta ne ovat myös vakuutusyhtiöille kalliita investointeja.

*”Asiakkailla ei ole riittävän suurta kiinnostusta, jotta tekisivät investoinnin. Esimerkiksi vedet katkaisevat vuotovahdit ovat kalliita investointeja. Vakuutusyhtiön näkökulmasta investointien takaisinmaksuaika on pitkä.” – yhtiö A*

*”Se on ehkä niin marginaalinen se asiakaskunta tällä hetkellä, kymmenen vuoden kulutta voi tilanne olla toinen, mutta joka on valmis maksamaan näistä palveluista. – – Sitten taas vakuutusyhtiö, kuinka paljon lähtee sponssaamaan ja näin edespäin, se on sitten sitä punnintaa.” – yhtiö C*

Yhtiö C mainitsi lisäksi yhtenä riskienhallintatuotteiden ja -palveluiden rajoitetun tarjonnan syynä sen, että vakuutusalan käytännöt muuttuvat varsin hitaasti ja varsinkaan Suomessa harvemmin lähdetään ensimmäisinä ottamaan käyttöön uusia teknologisia innovaatioita. Yhtiö totesi, että kansainvälisillä markkinoilla riskienhallintaan liittyviä palveluita ja tuotteita on ollut helpompi tarjota, kun asiakkaita on enemmän ja uusillekin kokeiluille löytyy suurempi määrä käyttäjiä. Tällöin uusien avausten vaikutuksia kannattavuuteen on myös helpompi arvioida.

*”Me ollaan kyllä sellainen vähän hitaasti muuttuva toimiala, valitettavasti. – – Me vähän sitten ehkä apinoidaan jo tuolla muualla käytössä olleita juttuja, että ei me ensi nokassa olla täällä meillä Suomessa tällaisia kehittämässä tai ottamassa käyttöön.” – yhtiö C*

Yhtiöt B ja C nostivat lisäksi olennaisena huomioon otettavan asiana esiin IoT-laitteisiin liittyvät tietoturvakysymykset. Yhtiö B huomautti, että riskienhallintaa tukeviin IoT-laitteisiin voi itsessään sisältyä uudenlaisia riskejä, kuten tietoturvauhkia.

*”IoT:ssakin on omia haasteitaan ja epävarmuuksia. – – [On] paljon laitteita, jotka eivät ole turvallisia, jotka muodostavat mukamas suojaa joltain riskiltä ja hyödyttävät jotenkin, mutta muodostavat ihan uusia riskejä asiakkaalle.” – yhtiö B*

Yhtiö C näki, että vahinkotietojen luovuttamiseen liittyvät tietosuojakysymykset täytyy ratkaista, mutta ne eivät ole este toiminnalle. Yhtiö huomautti, että vakuutusyhtiön toiminnan muille osa-alueille kehitettyjä tietosuojaprosesseja voidaan hyödyntää myös riskienhallintalaitteisiin liittyvissä palveluissa, eli niitä ei tarvitse lähteä rakentamaan tyhjästä.

*”Se [tietosuoja] on varmasti yksi asia joka täytyy luotettavalla tavalla ratkasta siten, että asiakkaalla on se varmuus siitä, että kaikki menee lain kirjaimen mukaan – – mutta se minun mielestäni on tekemisen yksi nyanssi kuitenkin. Se on kuitenkin asia, joka meidän täytyy pystyä ratkasemaan ihan jokaisessa [toiminnossa], joka päivä ja tänään. Että en minä tiedä sitten, tulisko siitä estettä sitten kuitenkaan, jos asia on tarpeeksi kiinnostava ja hyvä.” – yhtiö C*

Myöskään asiakkaiden suostumuksesta tietojen luovuttamiseen ei pitäisi syntyä ongelmaa. Yhtiö A:n näkemyksen mukaan suurin osa asiakkaista on valmiita luovuttamaan tietoja vakuutusyhtiölle, jos he tietävät hyötyvänsä siitä jollain tavalla. Myös yhtiö C arvioi, että asiakkaat luovuttavat varsin helposti tietoja itsestään erilaisille toimijoille, joten he todennäköisesti olisivat valmiita luovuttamaan myös riskeihin ja vahinkoihin liittyvää dataa.

Kysyntään, kustannuksiin ja tietosuojaan liittyvien haasteiden ohella yhtiöt katsoivat, että haasteita riskienhallinnan kokonaisvaltaisemmalle edistämiselle tuovat myös kodin yksityisyyteen sekä yksityisomaisuuden vakuuttamisen luonteeseen liittyvät seikat. Yhtiö B näki, että yksityishenkilöille voi olla hankalaa tarjota riskienhallintapalveluita, koska kotia pidetään niin yksityisenä paikkana, ettei sinne haluta ulkopuolisia esimerkiksi antamaan riskienhallintaopastusta tai arvioimaan kodin riskitekijöitä.

*”Tietysti näissä nyt on aina, että koti on koti. Yritykseen voit mennä riskienhallintakäynneille ja tällaista, mutta kodit ovat aika yksityisiä paikkoja. – – Vaikka*

*tiedostaa ehkä vaaranpaikkoja ja riskejä niin ei välttämättä halua, että joku tulee niitä sinulle sinne kotiisi kertomaan.” – yhtiö B*

Myös yhtiö A on tunnistanut saman haasteen. Yhtiön A edustaja vertasi riskienhallintaa tukevia palveluita auton katsastukseen. Autoa katsastukseen viedessään asiakas ei useinkaan ajattele, että hänelle palvelus tarkastamalla auton turvallisuus. Enemmänkin hänelle tulee tunne, että autoa syynätään ja siitä osoitetaan puutteita, joista aiheutuu rahanmenoa. Yhtiö on kuitenkin havainnut vastaanoton olevan positiivinen, kun asiakkaalle viestitään selkeästi palvelun ominaisuuksista ja siitä seuraavista hyödyistä sekä tähdennetään, ettei palvelun käyttö vaikuta asiakkaan vakuutuksen laajuuteen, hintaan tai vahinkojen korvattavuuteen.

Samoin kuin yhtiö B, myös yhtiö C toi esiin sen, että kokonaisvaltaisempaa lähestymistapaa asiakkaiden riskienhallintaan on helpompi toteuttaa yrityspuolella kuin henkilöasiakkaita vakuutettaessa. Yhtiö C:n näkemyksen mukaan yrityspuolella on helpompi liittää riskienhallinnallisia elementtejä tarjoamaan mukaan, koska vakuuttamisen kokonaisuus muutenkin neuvotellaan asiakaskohtaisemmin tarkastelleen esimerkiksi aiempia vahinkotilastoja.

*”Siellä [yrityspuolella] on hiukan helpompaa hallita sitä asiakaskokonaisuutta. Jos vertaa jo asiakasmäärien ja neuvottelukumppaneitten määrän näkökulmasta, niin kuitenkin yritysbisneksessä se kokonaisuus on jopa parin henkilön neuvoteltavissa, yrityksen edustajan ja meidän edustajan kanssa. Siellä katsotaan niitä vahinkotilastoja ja kokonaisuutta asiakaskohtaisesti, täällä [henkilöasiakaspuolella] katsotaan massoja, vaan valitettavasti näin.” – yhtiö C*

Yhtiö C myös huomautti, että yrityspuolella vakuutusyhtiöllä on enemmän neuvotteluvoimaa esimerkiksi tilanteissa, joissa huomataan asiakasyrityksessä sattuneen toistuvia samankaltaisia vahinkoja. Tällöin vakuutusyhtiö voi edellyttää, että riskitekijöihin kiinnitetään asiakasyrityksessä erityistä huomiota, jotta vakuutussopimusta voidaan jatkaa olemassa olevilla ehdoilla.



## 5 YHTEENVETO

### 5.1 Johtopäätökset

Tutkielman tavoitteena oli vastata kahteen tutkimusongelmaan, jotka asetettiin luvussa 1.2. Ensimmäisen tutkimusongelman tavoitteena oli kartoittaa mahdollisuuksia, joita vakuutusyhtiöillä on käytössään henkilöasiakkaiden omaisuusvahinkoihin liittyvän korvausvastuun kontrollointiin. Toisessa tutkimusongelmassa näkökulmaa laajennettiin korvausvastuun kontrolloinnista siihen, miten vakuutusyhtiöt voivat edistää asiakkaidensa riskienhallintaa kokonaisvaltaisesti tukien heitä esimerkiksi vahinkojen ehkäisyssä ja rajoittamisessa. Tutkimuksen antamia vastauksia tutkimusongelmiin käsitellään seuraavaksi tutkimusongelmakohtaisesti.

- Tutkimusongelma 1: Millaisia mahdollisuuksia vakuutusyhtiöillä on henkilöasiakkaiden omaisuusvahinkoihin liittyvän korvausvastuun kontrollointiin?

Vakuutusyhtiöiden keinoja korvausvastuun kontrollointiin tarkasteltiin sekä teoriaosuudessa että empiriaosuudessa. Korvausvastuun kontrolloinnin keinoiksi tunnistettiin vakuutettavien riskien valinta, vakuutuslainsäädännössä ja vakuutusopimuksessa asetettavat sivuvelvoitteet, vakuutusehdoissa määritettävät korvauspiirin rajaukset sekä korvausmäärään vaikuttavat tuoteominaisuudet, kuten omavastuu ja ikävähennykset.

Henkilöasiakkaiden omaisuuden vakuuttaminen edustaa vapaaehtoista vahinkovakuuttamista, joten vakuutusyhtiöillä on sopimusvapaus. Ne eivät siis ole velvollisia myöntämään vakuutusta kaikille sitä haluaville ja vakuutusyhtiö voi vastuunvalintaperiaatteidensa mukaisesti valita, millaisia riskejä se haluaa ottaa kannettavakseen. Vakuutuksen myöntöharkinnan yhteydessä korvausvastuuta voidaan siis kontrolloida siten, että vakuutusyhtiö valitsee kannettavakseen vain sellaiset riskit, joiden vakuuttaminen on liiketoiminnan kokonaisarvioinnin myötä nähty tarkoituksenmukaiseksi.

Kohteen arvonmäärityisperiaatteen valinta on myös olennainen vakuuttamispäätöksessä huomioitava tekijä, koska sillä on merkittävä vaikutus syntyvän korvausvastuun suuruuteen

erityisesti rakennuksia vakuutettaessa. Ajankohtaisena kysymyksenä esiin nousi se, etteivät asunnot mene muuttotappiokunnissa välttämättä lainkaan kaupaksi, jolloin niillä ei käytännössä ole lainkaan käypää arvoa. Jos arvonmäärittämisperiaatteeksi on valittu käypä arvo, tulee pohdittavaksi, voidaanko tällaisia kohteita vakuuttaa lainkaan. Toisaalta voidaan myös kyseenalaistaa, onko käypä arvo ylipäättään asuinrakennuksen vakuuttamisessa tarkoituksenmukainen arvonmäärittämisperiaate. Kun asiakas vakuuttaa kotinsa, pyrkii hän lähtökohtaisesti varmistamaan, että pahimman sattuessa hän saa vakuutuksen avulla katon päänsä päälle, eli esimerkiksi uuden rakennuksen tulipalossa tuhoutuneen tilalle. Asiakkaan näkökulmasta vakuutettavan kodin arvo siis konkretisoituu sen käyttöarvon eikä niinkään markkinahinnan muodossa. Jos käypää hintaa tästä huolimatta käytetään arvonmäärittämisperiaatteena rakennusta vakuutettaessa, tulisi se ainakin tehdä asiakkaalle hyvin selväksi, jotta hän varmasti ymmärtää vakuutuksen tarjoaman turvan laajuuden.

Riskin valintaan liittyy myös olennaisesti vakuutuslain säädös vakuutuksenottajan ja vakuutetun tiedonantovelvollisuudesta (VSL 22 §), jossa vakuutuksenottaja ja vakuutettu edellytetään vastaamaan rehellisesti ja täydellisesti vakuutuksenottajan vastuun arvioinnin kannalta merkityksellisiin kysymyksiin. Vakuutusyhtiön tehtäväksi jää näiden kysymysten määrittäminen sellaisiksi, että yhtiöllä on käytössään parhaat mahdolliset tiedot vakuutus päätöksen tekemiseksi. Lisäksi vakuutusehdoissa voidaan edellyttää, että vakuutuksenottajan täytyy ilmoittaa olennaisesta vahingonvaaraa lisäävästä muutoksesta. Ilmoituksen perusteella vakuutusyhtiö voi harkita, haluaako se edelleen vakuuttaa kyseisen kohteen vai katsotaanko siihen liittyvä riski liian korkeaksi. Tiedonantovelvollisuutta noudatetaan haastateltujen yhtiöiden näkemyksen mukaan vaihtelevasti, mutta pääsääntöisesti asiakkaat antavat tietoja rehellisesti ja ilmoittavat varsinkin suurista vahingonvaarassa tapahtuvista muutoksista.

Vakuutuksenottajan ja vakuutetun tiedonantovelvollisuuden lisäksi keskeisimpiä sivuvelvoitteita korvausvastuun kontrolloinnin näkökulmasta ovat vakuutetun velvollisuus olla aiheuttamatta vakuutustapahtumaa, velvollisuus suojeluohjeiden noudattamiseen sekä pelastamisvelvollisuus. Nämä sivuvelvoitteet kontrolloivat vakuutusyhtiön korvausvastuuta kahdella tavalla. Sivuvelvoitteisiin liittyvät vakuutusehtojen määräykset ensinnäkin opastavat asiakasta riskienhallinnassa. Esimerkiksi suojeluohjeet tarkoitettu yksiselitteisiksi toimintaohjeiksi siitä, kuinka vahinkojen ehkäisemiseksi ja rajoittamiseksi tulisi toimia. Velvollisuuksien laiminlyönnistä voi toisekseen seurata korvauksen alentaminen tai epäys,

mikä osaltaan ohjaa asiakkaita toimimaan määräysten mukaisesti ja vähentää korvattavaksi tulevia vahinkoja.

Käytännössä sivuvelvoitteiden ja korvausta alentavien tuoteominaisuuksien, kuten omavastuun ja ikävähennysten, täysi potentiaali vahinkojen ja moraalikadon ehkäisyssä jää toteutumatta, koska monet asiakkaat eivät lue vakuutusehtoja eivätkä siten ole tietoisia niiden sisältämistä määräyksistä. Erityisenä haasteena on se, että haastateltavien kokemuksen mukaan vahinkojen ehkäisyyn liittyvistä seikoista ovat tyypillisesti parhaiten tietoisia sellaiset henkilöt, joiden riskienhallinta on jo lähtökohtaisesti hyvällä tasolla. Tietoisuus on puolestaan heikompaa niiden asiakkaiden keskuudessa, joiden riskienhallinnassa on muutenkin puutteita.

Kaikki haastatellut yhtiöt mainitsivat ehtotyön hyvin olennaisena keinona korvausvastuun kontrollointiin, moraalikadon ehkäisyyn ja sivuvelvoitteiden noudattamisen edistämiseen. Vakuutusehtojen selkeyden ja tarkoituksenmukaisuuden parantamiseksi niitä täsmennetään sekä yhtiön sisäisiltä että ulkoisilta tahoilta saatavien tietojen perusteella. Ehtojen sisällön kehittämisen lisäksi niiden noudattamista voidaan edistää myös johdonmukaisella ja digitalisaation tarjoamia mahdollisuuksia hyödyntävällä viestinnällä. Sähköisten viestintäkanavien ja virtuaalisten esitystapojen merkitys tulee tulevaisuudessa korostumaan, vaikka esimerkiksi sivuvelvoitteet täytyykin edelleen esittää asiakkaalle myös kirjallisessa muodossa. Olisi lisäksi tärkeää saada ihmiset kiinnostumaan enemmän vakuuttamisesta ylipäätään, sillä monille vakuutukset edelleen näyttäytyvät pakollisena pahana, joihin kiinnitetään huomiota vain ostotilanteessa ja vahingon sattuessa. Jos kiinnostusta vakuuttamista kohtaan saataisiin esimerkiksi brändäyksellä kasvatettua, tiedotus tavoittaisi asiakkaat paremmin ja vahinkojen ehkäisyn edistäminen olisi helpompaa.

Haastateltujen asiantuntijoiden näkemykset omavastuun vaikutuksesta asiakkaiden riskikäyttäytymiseen ja moraalikadon syntymiseen vaihtelivat paljon. Suurin osa haastateltavista näki, että omavastuulla voidaan vaikuttaa asiakkaiden käyttäytymiseen. Toisaalta osa katsoi, että omavastuulla ei ole asiakkaiden toimintaan ainakaan merkittävää vaikutusta ja erityisesti rakennusvahinkojen kaltaisissa suurissa vahingoissa omavastuun vaikutus jää pieneksi. Vaikka omavastuun ohjausvaikutus jäisi pieneksi, sillä kuitenkin korostettiin olevan merkittävä vaikutus vakuutustoiminnan kannattavuuteen. Jos omavastuuta ei esimerkiksi ehdollisen omavastuun takia velotettaisi suuresta osasta vahinkoja, nostaisi se olennaisesti vakuutustuotteen hintaa ja heikentäisi vakuutustuotteen kilpailukykyä.

Suhteellisen omavastuun mahdollisuuksista vahingontorjuntaan kannustamiseen saatiin myös ristiriitaisia näkemyksiä. Yksi yhtiöistä oli sitä mieltä, että suhteellinen omavastuu ei motivoi asiakkaita vahinkojen ennaltaehkäisyyn. Kaksi muuta yhtiötä puolestaan katsoivat, että se voisi ainakin periaatteessa kannustaa asiakkaita riskienhallintatoimenpiteisiin kiinteätä omavastuuta paremmin. Kiinteästä omavastuusta on kuitenkin muotoutunut alalla yleisesti käytetty standardi, josta poikkeamista yhtiöt eivät pitäneet perusteltuna.

Kiinteän omavastuun keskeisinä etuina mainittiin sen yksinkertaisuus, ennakoitavuus sekä vertailemisen helppous. Omavastuu on haluttu suunnitella asiakkaan näkökulmasta mahdollisimman selkeäksi, vaikka yhtiön näkökulmasta muut omavastuuvaihtoehdot voisivat olla kannattavampia. Omavastuu on myös yksi harvoista kotivakuutuksen ominaisuuksista, joka on eri yhtiöillä samankaltainen. Asiakkaan näkökulmasta palveluntarjoajien ja vakuutus tuotteiden vertailu olisi entistäkin haastavampaa, yhtiöillä olisi käytössään eri omavastuumuotoja.

- Tutkimusongelma 2: Miten vakuutusyhtiöt voivat edistää henkilöasiakkaidensa omaisuuteen liittyvää riskienhallintaa?

Toisena tutkimusongelmana kartoitettiin vakuutusyhtiöiden mahdollisuuksia entistä aktiivisempaan asiakkaidensa riskienhallinnan tukemiseen. Vakuutusyhtiöt voivat ensinnäkin pyrkiä parantamaan asiakkaitensa tietoisuutta erilaisista omaisuuteen kohdistuvista riskeistä, jotta asiakkailla on paremmat lähtökohdat niihin varautumiseen. Riskitietoisuuden parantamisen keinoina asiantuntijat mainitsivat pitkäjänteisen tiedotuksen jatkamisen, sähköisten kanavien yhä laajemman käytön tiedotuksessa sekä yleisen mielenkiinnon herättämisen vakuuttamista ja riskienhallintaa kohtaan, jolloin riskitiedotus saavuttaisi asiakkaat paremmin. Esimerkiksi suojeleohjeista ja korvauspiirin rajoituksista olisi tärkeää saada viestittyä asiakkaille nykyistä tehokkaammin. Tämä vähentäisi yllätyksiä korvaustilanteissa ja auttaisi osaltaan kiinnittämään huomiota siihen, että vakuutuksen ottamisen lisäksi asiakkaiden oma taloudellinen varautuminen ja riskejä ehkäisevä toiminta on tärkeää.

Yhtenä riskienhallinnan edistämiseen liittyvänä teemana kartoitettiin sitä, miten asiakkaita voidaan kannustaa asiakkaita entistä parempaan riskienhallintaan esimerkiksi bonusjärjestelmillä ja vahingontorjuntaan liittyvillä kampanjoilla. Suomen markkinoilla ei

juurikaan ole tarjolla bonusoikeudellisia kotivakuutuksia, vaikka ne ovat ajoneuvovakuutuksissa markkinastandardi. Syiksi tähän haastateltavat mainitsivat alan yhteisen bonusjärjestelmän puuttumisen sekä sen, ettei bonusjärjestelmillä ole kotivakuuttamisen saralla huomattu olevan vaikutusta asiakkaiden riskikäyttäytymiseen tai muita sellaisia hyötyjä, joita ajoneuvopuolen bonusjärjestelmistä on saatu. Samoin kuin omavastuun, myös bonusjärjestelmien merkittävimpien hyötyjen tunnistettiin liittyvän korvausvastuun kontrollointiin eikä niinkään riskienhallinnan edistämiseen. Bonusoikeudellisten vakuutusten arvioitiin olevan kannattavuudeltaan parempia kuin bonusoikeudettomien, koska vahingon satuttua asiakas harkitsee tarkkaan, käyttääkö vakuutustaan vai säilyttääkö mieluummin bonukset. Tällöin sekä maksettavat korvaukset että vahingon selvittelyyn ja maksuun liittyvät epäsuorat korvauskustannukset pienenevät.

Käytännössä bonusoikeudellisen kotivakuutuksen menestyminen vaatisi, että olemassa olisi liikennevakuutuksen VVH-järjestelmää vastaava vakuutusyhtiöiden yhteiskäyttöinen bonusjärjestelmä, jonka kautta bonukset siirtyisivät yhtiöstä toiseen. Jos bonukset olisivat yhtiökohtaisia, asiakas voisi vahingon satuttua kilpailuttaa kotivakuutuksensa uudelleen ja mahdollisesti saada taas korkean aloitusbonuksen, jolloin bonusjärjestelmä ei toteuttaisi tarkoitustaan. Alan yhteisen bonusjärjestelmän kehittäminen kuitenkin vaatisi niin paljon resursseja, ettei ole realistista odottaa bonusoikeudellisten vakuutusten yleistyvän alalla ainakaan lähitulevaisuudessa. Haasteita saattaisi syntyä myös alan yhteisen järjestelmän ohjauksesta. Liikennevakuutus on lakisääteinen vakuutus ja siksi myös VVH-järjestelmä on lakisääteisesti ohjattu. Kotivakuuttaminen puolestaan on vapaaehtoista vakuutustoimintaa, joten alan yhteisen bonusjärjestelmän kehittäminen tuskin olisi kovin yksinkertaista.

Bonusjärjestelmien lisäksi asiakkaita on kannustettu riskienhallintatoimenpiteisiin ja vahingontorjuntataitojen ylläpitoon erilaisten vahingontorjuntaan liittyvien kampanjoiden avulla. Yhtiöiden kokemuksen mukaan pitkäjänteisellä kampanjoinnilla voidaan päästä hyviin tuloksiin, kun taas yksittäiset kampanjat vaikuttavat asiakkaiden käyttäytymiseen vain hetkellisesti ja niiden vaikutuksia vahinkokehitykseen on vaikea mitata. Kampanjoilla on kuitenkin saadun palautteen perusteella tunnistettu olevan positiivinen vaikutus asiakastyytyväisyyteen ja niistä saatu tietotaito on auttanut asiakkaita toimimaan oikein käytännön vahingontorjuntatilanteissa.

Vahingontorjuntakampanjoita on käytännön vahingontorjuntaopastuksen ja -tiedotuksen ohella toteutettu myös tarjoamalla alennus riskienhallintatuotteita valmistavan yrityksen tuotteista tai palveluista, esimerkiksi erilaisista hälytysjärjestelmistä. Tällaisten kampanjoiden etuna on se, että ne hyödyttävät niin asiakasta, vakuutusyhtiötä kuin palveluntarjoajaa. Asiakas säästää turvalaitteen tai -palvelun kustannuksissa ja pienentää omaisuuteensa liittyviä riskejä, kun taas vakuutusyhtiö säästää korvauskustannuksissa ja pystyy samalla markkinoimaan omia tuotteitaan. Turvalaitteiden valmistaja puolestaan saa uusia asiakkaita. Kampanjoilla voidaan myös lisätä asiakkaiden tietoisuutta siitä, millaisia mahdollisuuksia vakuutuksen korvauspiirin ulkopuolelle jäävien riskien hallintaan on tarjolla. Esimerkiksi digitaaliset tiedostot ovat asiakkaan omaisuutta, vaikka ne eivät kuulu kotivakuutuksen korvauspiiriin. Tiedostoihin kohdistuvien vahinkojen varalle voidaan tuoda turvaa esimerkiksi tarjoamalla etu tietoturvaohjelmistosta.

Yhtiöt olivat yksimielisiä siitä, että kokonaisvaltainen lähestymistapa asiakkaiden riskienhallinnan edistämiseen kasvattaa tulevaisuudessa merkitystään vakuutusyhtiöiden kilpailukeinona. Monet vakuutusalan toimijat ovat tosin jo ehtineet aktivoitua tällä alueella. Jos yhtiö siis haluaa erottua kilpailijoistaan esimerkiksi riskienhallintaa tukevia palveluita ja tuotteita tarjoamalla, sen täytyy luoda niille oma uniikki arvolupauksensa ja tarina, joka sekä herättää asiakkaiden mielenkiinnon että pitää sitä yllä. Toisaalta asiakkaiden riskienhallinnan kokonaisvaltainen edistäminen voi pitkällä tähtäimellä tuoda myös muutoksia vakuutusyhtiön ansaintalogiikkaan, jos sillä onnistutaan vähentämään vahinkojen sattumista merkittävästi. Jos esimerkiksi murtovahinkojen riski pienenee hälytysjärjestelmien myötä olennaisesti, ei asiakkailta välttämättä ole enää yhtä suurta motivaatiota ottaa vakuutusta murtovahinkojen varalle. Tällöin vakuutusyhtiöiden on keksittävä uusia tarjoomia vakuutustuotteiden ohelle.

Haastateltujen asiantuntijoiden vastauksissa korostui se näkemys, että riskienhallintatuotteita ja -palveluita voidaan tarjota erityisesti yhteistyössä muiden palveluntarjoajien kanssa. Tällöin vakuutusyhtiö edelleen keskittyy ydintehtäväänsä eli asiakkaidensa riskien vakuuttamiseen ja oheistuotteiden- ja palveluiden tarjoaminen toteutetaan vakuutusyhtiölaissa määriteltynä liitännäistoimintana. Riskienhallintaa edistävän liitännäistoiminnan harjoittamiselle on Suomessa hyvät puitteet ainakin siitä näkökulmasta, että korkean kotivakuuttamisasteen seurauksena oheistuotteille ja -palveluille on Suomen mittakaavassa laajat markkinat. Korkea vakuuttamisaste myös osaltaan osoittaa, että suomalaiset pitävät omaisuusriskeihin varautumista tärkeänä.

Haastateltavia pyydettiin pohtimaan, millaisia mahdollisuuksia digitaalisuus, esimerkiksi Internet of Things, älyvakuuttaminen ja riskitiedon käänteinen hyödyntäminen tuovat riskienhallinnan edistämiseksi. Mahdollisuuksia tunnistettiin erityisesti vahinkojen ehkäisyyn ja rajoittamiseen sekä riskitietoisuuden ja vahinkojen ennakoitavuuden parantamiseen liittyen. IoT-laitteet voivat auttaa vahingontorjunnassa esimerkiksi tunnistamalla omaisuusvahinkojen riskiä lisääviä tekijöitä sekä kytkemällä toimintoja pois päältä, kun tällainen riskitekijä havaitaan. Kun IoT:tä hyödyntäviä komponentteja ja laitteita liitetään esimerkiksi kodinkoneisiin, tarjoutuu vakuutusyhtiöille myös uusia datalähteitä, joiden avulla ne voivat kerätä tietoa riskitekijöistä ja sattuneista vahingoista. Tiedon lisääntymisen ja kehittyvän analytiikan myötä riskejä pystytään tulevaisuudessa ennakoimaan ja ehkäisemään entistä paremmin.

Vakuutusyhtiöille tarjoutuu aikaisempaa yksityiskohtaisemman riskitiedon keräämisen ja palvelualueiden kehityksen myötä mahdollisuus myös riskitiedon käänteiseen hyödyntämiseen eli sen jalostamiseen ja tarjoamiseen asiakkaille sellaisessa muodossa, jossa se tukee asiakkaiden riskienhallintaa. Henkilökohtaisiin riski- ja vahinkotietoihin perustuvan tiedotuksen ja sovellusten etuina nähtiin riskitiedotuksen tavoittavuuden ja vaikuttavuuden parantuminen sekä asiakkaiden oma-aloitteisen vahingontorjunnan edistäminen. Mitä kohdennetumpaa ja henkilökohtaisempaa viestintä on, sitä paremmin se asiantuntijoiden näkemyksen mukaan herättää asiakkaiden kiinnostuksen ja vaikuttaa heidän toimintaansa. Kun asiakas saa ajantasaista tietoa kotinsa riskeistä ja vahinkoihin johtaneista tekijöistä, edistää se tietoisuutta siitä, miten hän voi oma-aloitteisesti ehkäistä vahinkoja. Riskitieto voi myös motivoida asiakasta toteuttamaan ennaltaehkäiseviä riskienhallintatoimenpiteitä, esimerkiksi viemään paloriskin aiheuttavan sähkölaitteen huoltoon.

Tällä hetkellä suomalaiset vakuutusyhtiöt tarjoavat riskienhallintatuotteita ja -palveluita vielä varsin rajoitetusti. Syitä tähän löytyy niin tarjonnan kuin kysynnänkin puolelta. Uusia teknologioita hyödyntävät tuotteet ja palvelut, esimerkiksi erilaiset hälytysjärjestelmät, ovat usein vielä niin kalliita, että ne nähdään sekä vakuutusyhtiön että asiakkaan taholta liian suuriksi investoinneiksi. Hyvin olennainen kysymys siis on, kenen maksettavaksi nämä oheistuotteet ja -palvelut tulevat. Monet asiakkaat eivät ainakaan vielä ole valmiita maksamaan niistä ylimääräistä, mutta myöskään vahinkokustannuksissa saatavat säästöt eivät yksistään riitä kattamaan esimerkiksi vahingontorjuntalaitteiden kustannuksia. Suomen vakuutusmarkkinat

ovat lisäksi kansainvälisesti vertailtuna hyvin pienet ja yhtiöt usein päätyvät odottamaan, että kansainväliset toimijat ottavat uusia innovaatioita käyttöön. Päätökset innovaatioiden kokeilemisesta Suomen markkinoilla tehdään usein vasta sitten, kun on nähty miten ne ovat kansainvälisillä markkinoilla menestyneet.

Henkilöasiakkaiden riskienhallinnan edistämiseen liittyvinä yleisinä haasteina asiantuntijat mainitsivat lisäksi tietosuojakysymykset, riskienhallintapalveluita koskevat epäluulot sekä yksityisasiakkaiden vakuuttamisen luonteeseen liittyvät haasteet. Tietosuojasäännökset luovat puitteet sille, miten esimerkiksi IoT-laitteiden tuottamaa dataa voidaan käsitellä. Vakuutusyhtiöiden täytyy uusia palveluita lanseeratessaan varmistaa, että palveluihin liittyvät tietojenkäsittelyprosessit ottavat huomioon kaikki tietosuojan asettamat vaatimukset. Yksityishenkilöille suunnattuja riskienhallintapalveluita tarjottaessa on lisäksi kiinnitettävä erityishuomiota asiakkaan luottamuksen voittamiseen. Koti nähdään niin usein yksityisenä alueena, ettei sinne välttämättä haluta päästää ulkopuolisia esimerkiksi tekemään riskikartoituksia. Palveluihin voidaan suhtautua epäilevästi myös siksi, että niiden yhteydessä tehtävien havaintojen oletetaan virheellisesti heikentävän asiakkaan mahdollisuuksia saada vakuutuksesta korvausta vahingon sattuessa. Oman haasteensa kokonaisvaltaisemmalle riskienhallinnan edistämiseksi asettaa se, että yksityisasiakkaiden omaisuutta vakuutettaessa ollaan tekemisissä hyvin suurien asiakasmäärien kanssa. Tästä seuraa, että mahdollisuudet asiakaskohtaiseen vakuutuskokonaisuuden neuvotteluun ja riskienhallintatoimenpiteiden seuraamiseen ovat heikommat kuin yrityksen omaisuutta vakuutettaessa.

## **5.2 Tutkielman arviointia**

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa, millaisia juridisia ja sopimusteknisiä keinoja vakuutusyhtiöillä on henkilöasiakkaiden omaisuusvahinkoihin liittyvän korvausvastuun kontrollointiin sekä miten vakuutusyhtiöt voivat kokonaisvaltaisesti edistää asiakkaidensa riskienhallintaa. Aihetta taustoitettiin käsittelemällä yksityishenkilöiden suhtautumista riskeihin, moraalikatoa sekä yksityishenkilön riskienhallintaprosessia. Korvausvastuun kontrollon keinovalikoiman tarkastelua puolestaan taustoitettiin esittelemällä omaisuusvakuuttamisen ja kotivakuutus tuotteiden peruspiirteitä sekä omaisuusvakuuttamisen lainsäädännöllisiä puitteita. Teoriaosuudessa tunnistettujen korvausvastuun kontrolloikeiden ja riskienhallinnan edistämismahdollisuuksien käsittelyä syvennettiin empiriaosuudessa asiantuntijahaastatteluilla.



Aihetta taustoittavaa kirjallisuutta löytyi niin riskienhallinnan, vakuutustieteen kuin käyttäytymisen taloustieteen ja sosiaalipsykologian tieteenaloilta. Haasteena kuitenkin oli, että vakuutusyhtiön korvausvastuun kontrollointia, asiakkaiden riskienhallinnan edistämistä ja vakuutusyhtiön mahdollisuuksia vaikuttaa asiakkaiden käyttäytymiseen on tutkittu hyvin vähän erityisesti kotivakuuttamisen näkökulmasta. Tästä syystä teoriaosuus pohjautuu pitkälti edellä mainittujen alojen kirjallisuuteen eikä teoriaosuuden analyysissä pystytty käyttämään niin monia tutkimuslähteitä kuin oli alun perin ollut ajatuksena. Tutkittavaan aiheeseen liittyvä informaatio oli lisäksi hyvin hajallaan ja sitä täytyi etsiä sekä eri alojen kirjallisuudesta että lainsäädännöstä. Korvausvastuun kontrolloinnin ja asiakkaiden riskienhallinnan edistämisen keinoista ei myöskään ollut löydettävissä valmista erittelyä tai mallia, joten luvussa 3.4. esitetty erittely luotiin eri lähteistä saadun informaation synteessä. Näkemykseni mukaan tämä erittely on yksi tutkielman keskeisimmistä saavutuksista.

Empiriaosuuden aineisto muodostui viidestä asiantuntijahaastattelusta, joissa haastateltavina oli yhteensä kahdeksan asiantuntijaa kolmesta eri vakuutusyhtiöstä. Aineiston keruun menetelmäksi valittiin teemahaastattelu sen joustavuuden takia. Teemahaastattelu mahdollisti käsiteltäviin teemoihin syventymisen esimerkiksi lisäkysymysten ja tarkennusten avulla, mikä oli erityisen tärkeää, kun kyseessä on niin vähän ennalta tutkittu aihepiiri. Tutkimukseen haluttiin mukaan Suomen kolme suurinta vakuutusyhtiötä, jotta haastatteluaineisto antaisi kattavan kuvan Suomen vakuutusalan edustajien näkemyksistä korvausvastuun kontrollointiin ja riskienhallinnan edistämiseen liittyen eikä yksittäisen yhtiön näkemys korostuisi aineistossa liikaa.

Tutkimuksessa mukana olleiden vakuutusyhtiöiden lisäksi haastattelukutsu lähetettiin myös vakuutus- ja rahoitusalan edunvalvontajärjestölle Finanssiala Ry:lle, jolle vahingontorjunnan kehittämistyö on Suomessa keskitetty. Heiltä ei kuitenkaan löytynyt sopivaa henkilöä antamaan haastattelua. Tämä oli siinä mielessä harmillista, että tavoitteena oli ollut saada heiltä vielä laajempaa alan yhteistä näkemystä erityisesti vahingontorjuntaan liittyvistä teemoista. Vieläkin kokonaisvaltaisempaa näkemystä olisi saatu muodostettua ottamalla tutkimukseen mukaan useampia kotivakuutusurva tarjoavia vakuutusyhtiöitä ja kartoittamalla myös asiakkaiden näkemyksiä tutkielman teemoista esimerkiksi kyselytutkimuksella.

Haastatteluaineiston rajaaminen Suomen kolmeen suurimpaan vahinkovakuutusyhtiöön nähtiin kuitenkin perustelluksi, koska valituilla yhtiöillä on yli 80 prosentin markkinaosuus Suomen

vahinkovakuutusmarkkinoista. Kyselytutkimuksen ja asiantuntijahaastatteluiden yhdistäminen olisi puolestaan ollut haastavaa niin tulosten käsittelyyn, tutkielman laajuuden kuin myös tutkielmalle asetetun aikataulun näkökulmasta.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida monin eri tavoin, esimerkiksi reliabiliteetin ja validiteetin näkökulmasta. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 231) määrittelevät reliaabeliuden tarkoittavan sitä, missä määrin tutkimus tai menetelmä kykenee tuottamaan toistettavissa olevia mittaustuloksia. Käytännössä tutkimustulos voidaan todeta reliaabeliksi esimerkiksi silloin, jos kaksi eri arvioijaa tekee aineistosta samankaltaiset päätelmät tai jos tutkimustulokset toistuvat, kun sama henkilö on useamman kerran tutkimuksen kohteena.

Jos tämän tutkimuksen empiiristä aineistoa analysoitaisiin uudelleen eri henkilön toimesta, päädyttäisiin siinä todennäköisesti hyvin samankaltaisiin lopputuloksiin. Tulokset voisivat kuitenkin olla erilaisia erityisesti asiakkaiden riskienhallinnan edistämisen teeman osalta, jos tutkimus toistettaisiin uudelleen esimerkiksi useamman vuoden kuluttua. Kyseessä on varsin uusi näkökulma vakuutustoiminnan harjoittamiseen ja on odotettavissa, että tällä osa-alueella nähdään paljon kehitystä lähivuosina. Tästä syystä myös alan toimijoiden näkemykset aiheeseen liittyen voivat muuttua merkittävästi. Tutkimustulosten voidaan kuitenkin todeta täyttävän reliabiliteetille asetetut vaatimukset, sillä ne kuvaavat korvausvastuun kontrolloinnin ja asiakkaiden riskienhallinnan edistämisen nykytilannetta sekä asiantuntijoiden arvioita alalla tapahtuvasta kehityksestä.

Validiutta arvioidaan Hirsjärven ym. (2009, 231-232) mukaan sen perusteella, mittaako valittu mittari tai tutkimusmenetelmä juuri mittauksen kohteena olevaa ilmiötä. Tutkimustulosten validiuden kannalta on olennaista, että käytettävät menetelmät ja mittarit soveltuvat tutkittavan todellisuuden kuvaamiseen. On myös tärkeää, että tutkijan ja tutkimukseen osallistuvien henkilöiden välillä vallitse riittävä yhteisymmärrys tutkittavasta ilmiöstä, jotta esimerkiksi haastattelukysymyksiin liittyen ei synny väärinymmärryksiä. Haastateltaville etukäteen toimitettu haastattelurunko sisälsi lyhyen alustuksen tutkielman aihepiiristä, keskeisistä rajauksista ja käsiteltävistä teemoista. Teemahaastattelun joustavuuden ansiosta väärinymmärryksiä pystyttiin ehkäisemään myös siten, että haastattelukysymyksiä ja käytettyjä käsitteitä tarkennettiin haastattelun edetessä.

Yhtiöiltä saatiin kattavasti vastauksia kaikkiin teemahaastatteluisissa käsiteltyihin teemoihin ja esiin nousi paljon uusia näkökulmia vakuutusyhtiön ja asiakkaan riskien pienentämiseen. Aineiston käsittelyn menetelmänä käytettiin teemoittelua. Aineistosta saatiin tuotua kattavasti esille yhtiöiden näkemysten yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia sekä olennaisimpina pidettyjä seikkoja kuhunkin teemaan liittyen. Tutkimuksen validiteetin kannalta olennaista oli myös se, että haastatteluja saatiin eri vakuutusyhtiön toiminnoissa ja organisaatiotasolla toimivilta henkilöiltä. Tämä toi aineistolle moniäänisyyttä.

Kaiken kaikkiaan tutkielmassa on näkemykseni mukaan onnistuttu luomaan kokonaiskuva tutkittavasta aiheesta ja tarjoamaan kattavasti vastauksia kahteen asetettuun tutkimusongelmaan. Pidän siten tutkimusmenetelmien valintaa onnistuneena ja näkemykseni mukaan tutkielma täyttää sille asetetut tavoitteet.

### **5.3 Lopuksi**

Korvausvastuun kontrolloinnin ja asiakkaiden riskienhallinnan edistämisen keskeiseksi kehityskohteeksi tutkielmassa nousi tietoisuuden ja mielenkiinnon kasvattaminen omaisuusriskejä, niiden hallintaa ja vakuuttamista kohtaan. Sivovelvoitteet, vakuutusehdot, kannustinjärjestelmät ja muut vakuutusten tuoteominaisuudet vaikuttavat asiakkaiden käyttäytymiseen parhaiten silloin, kun asiakkaat ymmärtävät niiden merkityksen sekä vahinkojen ehkäisylle että vahinkojen korvattavuudelle.

Riskitiedotuksen tavoittavuudesta ja vaikuttavuudesta tarvittaisiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista jatkotutkimusta. Tärkeää olisi esimerkiksi selvittää tarkemmin, millaisen riskitiedotuksen asiakkaat kokevat mielenkiintoiseksi ja riskienhallintatoimenpiteisiin kannustavaksi. Tarvetta olisi myös kvantitatiiviselle tutkimukselle siitä, miten tiedotuskampanjat ja vakuutustuotteen ominaisuudet käytännössä vaikuttavat asiakkaiden käyttäytymiseen. Esimerkiksi vahingontorjuntakampanjoiden vähäisyyden yhtenä syynä mainittiin se, että niiden vaikutuksia on vaikea mitata. On todennäköistä, että yhtiöt olisivat valmiita käyttämään nykyistä enemmän resursseja erilaisiin asiakkaiden riskienhallintaa edistäviin toimiin, jos niistä saatava hyöty olisi paremmin perusteltavissa. Tuoteominaisuuksien osalta jatkotutkimusta voisi tehdä esimerkiksi siitä, kuinka omavastuumäärä vaikuttaa haettujen vahinkojen määrään ja korvausmenoon.

Asiakkaiden riskienhallinnan edistämisen merkitys vakuutusyhtiön kilpailukeinona tulee lähitulevaisuudessa kasvamaan, kun teknologinen kehitys mahdollistaa vahinkojen ennakkoinnin ja ehkäisyn entistä tehokkaammin ja edullisemmin. Aiemmin vain yritysasiakkaiden ulottuvissa olleita riskienhallintapalveluita ja -laitteita voidaan tuoda yhä laajemmin myös henkilöasiakkaiden saataville, kun niiden hinnat kohtuullistuvat esimerkiksi automatisaation ja IoT-laitteiden hintojen laskun myötä.

Kun ydintuotteeseen eli vakuutussopimukseen yhdistetään erilaisia riskienhallintaa edistäviä tukipalveluita, asiakkaalle pystytään tarjoamaan monipuolinen kokonaisuus riskienhallintansa tueksi. Vahinkojen ehkäisyn ja rajoittamisen lisäksi tukipalvelut mahdollistavat sen, että vakuutusyhtiöllä ja asiakkaalla on käytössään samat tiedot vakuutettuun omaisuuteen liittyvistä riskitekijöistä. Tällöin vakuutusyhtiö voi vaikuttaa asiakkaiden omaisuusriskeihin tarjoamalla heille tietoa ja työkaluja riskienhallintansa tueksi sen sijaan, että asiakkaille vain asetettaisiin riskienhallintaa koskevia velvoitteita. Vakuutusalan toimijoiden ja riskienhallinta-alan yritysten välinen yhteistyö on tässä kehityskulussa avainasemassa. Kaikkien näiden toimijoiden asiantuntemusta tarvitaan, jotta omaisuusriskien varalle pystytään tarjoamaan mahdollisimman kokonaisvaltaista turvaa.

# LÄHTEET

## Kirjallisuuslähteet

- Bergström, Seija & Leppänen, Arja. 2018. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 18. painos. Helsinki: Edita.
- Braun, Virginia & Clarke, Victoria. 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2).77–101.
- Hillson, David & Murray-Webster, Ruth. 2007. *Understanding and Managing Risk Attitude*. 2. painos. Aldershot: Gower.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 2014. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hoppu, Esko & Hemmo, Mika. 2006. Vakuutusoiikeus. Helsinki: WSOYpro.
- Hölmstrom, Bengt. 1979. Moral Hazard and Observability. *The Bell Journal of Economics*, 10(1). 74-91.
- Lyytikäinen, Johanna. 1999. Moraalisen uhkapelin torjuntakeinot vakuutus sopimuksissa. Teoksessa: Kanniainen, Vesa; Määttä, Kalle (toim). *Näkökulmia Oikeustaloustieteeseen*: 3. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.
- Kunreuther, Howard, Pauly, Mark V. & McMorrow, Stacey. 2012. *Insurance and behavioral economics: improving decisions in the most misunderstood industry*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kuusela, Hannu & Ollikainen, Reijo. 2005. Riskit ja riskienhallinta-ajattelu. Teoksessa: Kuusela, Hannu & Ollikainen, Reijo (toim.). *Riskit ja riskienhallinta*. Tampere: Tampere University Press.
- Luukkonen, Irene, Mäntyniemi, Lea, Pekonen-Ranta, Mari, Raulos, Ville, & Santavirta, Pia. 2018. *Vakuutuslainsäädäntö*. 5. uud. painos. Helsinki: Finva.
- Milgrom, Paul & Roberts, John. 1992. *Economics, Organization and Management*. Englewood Cliffs (N.J.): Prentice-Hall International.
- Norio-Timonen, Jaana. 2003. *Vakuutuksenantajan vastuu vakuutustapahtumasta*. Helsinki: Talentum.
- Pellikka, Tuula; Peilimö, Petri; Puntari, Pasi & Vaitomaa, Mikko. 2011. *Omaisuu den vakuuttaminen*.
- Rantala, Jukka & Kivisaari, Esko. 2014. *Vakuutusoppi*. Turenki: Finanssi- ja Vakuutuskustannus Oy.

- Richter, Andreas; Ruß, Jochen; Schelling, Stefan. 2019. Risk Management and Insurance Review, 22(2). 183-205.
- Saarijärvi, Hannu. 2011. Customer Value Co-Creation through Reverse Use of Customer Data. Tampere: Tampere University Press.
- Stiglitz, Joseph E. 1983. Risk, Incentives and Insurance: The Pure Theory of Moral Hazard. Geneva Papers on Risk & Insurance. 8(1). 4-33.
- Suominen, Arto. 2003. Riskienhallinta. Porvoo: WSOY.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Vaughan, Emmett J. 1997. Risk management. New York: Wiley.
- Visschersa, Vivianne & Meertens, Ree. Associative and cognitive processes in risk perception and communication. Teoksessa: Lavino, Joana & Neumann, Rasmus. 2010. Psychology of Risk Perception. New York: Nova Science Publishers.
- Winter, Ralph. 2013. Optimal Insurance Contracts Under Moral Hazard. Teoksessa Dionne, Georges. Handbook of Insurance. 205-230. New York: Springer.
- Xia, Feng, Yang, Laurence T., Wang, Lizhe. & Vinel, Axeley. 2012. Internet of Things. International Journal of Communication Systems. 25(9). 1101-1102.
- Zweifel, Peter & Eisen, Roland. 2012. Insurance Economics. Berlin: Springer.

### **Juridiset lähteet**

- Hallituksen esitys eduskunnalle vakuutusopimuslaiksi ja laeiksi eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta HE 114/1993.
- Vakuutusopimuslaki 28.6.1994/543.
- Vakuutusyhtiölaki 01.10.2008/521.

### **Internet-lähteet**

- Finanssiala Ry. 2018a. Julkaisut ja tutkimukset 2018: Vakuutusvuosi 2017. <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FA-Julkaisu-Vakuutusvuosi-2017.pdf> (luettu 12.09.2019)
- Finanssiala Ry. 2018b. Sylva Vahtera: IROResearch Oy. Vakuutustutkimus 2018. <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FA-tutkimus-Vakuutustutkimus-2018.pptx> (luettu 23.01.2020)
- Finanssiala Ry. 2019a. Julkaisut ja tutkimukset 2019: Vakuutusvuosi 2018. <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FA-Julkaisu-Vakuutusvuosi-2018.pdf> (luettu 12.09.2019)

- Finanssiala Ry. 2019b. Hyvä vakuutustapa ja vakuutustoiminnan yleiset periaatteet. Saatavilla: <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FA-ohje-05042019-Hyv%C3%A4-vakuutustapa-ja-vakuutustoiminnan-yleiset-periaatteet.pdf> (luettu 30.10.2019)
- Finanssiala Ry. 2020. Vahingontorjunta. <https://www.finanssiala.fi/vahingontorjunta/Sivut/default.aspx> (luettu 13.04.2020)
- Finanssivalvonta. 2018. Vakuutusten tarjoamisesta annettu direktiivi – Insurance Distribution Directive (IDD). <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/idd/> (luettu 05.12.2019)
- FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. 2019. Finen organisaatio. <https://www.fine.fi/tietoa-finema/organisaatio/finen-organisaatio.html> (luettu 28.11.2019)
- Haller, Stephan; Karnouskos, Stamatis; Schroth, Christoph. 2009. The Internet of Things in an Enterprise Context. [https://www.researchgate.net/publication/221142742\\_The\\_Internet\\_of\\_Things\\_in\\_an\\_Enterprise\\_Context](https://www.researchgate.net/publication/221142742_The_Internet_of_Things_in_an_Enterprise_Context) (luettu 06.01.2020)
- Liberty Mutual Insurance. 2019. Switch to Liberty Mutual Home Insurance and receive a Nest Protect and additional insurance discounts. [https://welcome.libertymutual.com/nest/?MM\\_webID=0000019879&src=aff\\_8bg\\_h\\_0122485\\_nest-labs](https://welcome.libertymutual.com/nest/?MM_webID=0000019879&src=aff_8bg_h_0122485_nest-labs) (luettu 18.09.2019)
- Liberty Mutual Insurance. 2015. Liberty mutual insurance and nest partner to reward customers for protecting their homes with innovative technology. <https://www.libertymutualgroup.com/about-lm/news/news-release-archive/articles/liberty-mutual-insurance-and-nest-partner-to-reward-customers-for-protecting-their-homes-with-innovative-technology> (luettu 18.09.2019)
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Muutoksenhaku vakuutusasioissa. <https://stm.fi/vakuutusasiat/muutoksenhaku> (luettu 28.11.2019)

## KUVIOLUETTELO

Kuvio 1	Tutkielman teoreettinen viitekehys	9
Kuvio 2	Riskienhallinnan prosessimalli	19
Kuvio 3	Omaisuusvahingon korvattavuuden määrittäminen	30
Kuvio 4	Vakuutusyhtiön korvausvastuun kontrolloinnin ja asiakkaan riskienhallinnan edistämisen keinot	44
Kuvio 5	Palvelutuotteen kolme kerrosta sovellettuna vakuutustuotteeseen	46



# **LIITE 1: Haastattelukysymykset**

## **JOHDANTO-OSUUS**

### **Henkilöasiakkaiden tietoisuus omaisuusriskeistä ja niihin suhtautuminen**

Tiedostavatko yksityishenkilöt hyvin heidän omaisuuteensa liittyvät riskit? Miten asiakkaiden tietoisuus omaisuusriskeistä ilmenee vakuutusyhtiölle?

Suhtautuvatko asiakkaat omaisuusriskeihin riittävällä vakavuudella?

Miten yksityishenkilöiden tietoisuutta omaisuusriskeistä voisi parantaa?

Miten asiakkaiden omaisuusvahinkoihin liittyvää riskitietoisuutta on yhtiössänne parannettu?

Miten yhtiössänne ehkäistään moraalikatoa, eli vakuutusturvasta seuraavaa riskialttiimpaa käyttäytymistä?

## **KORVAUSVASTUUN KONTROLLOINTI**

### **Sivovelvoitteiden tiedostaminen ja noudattaminen**

Kuinka hyvin henkilöasiakkaat tiedostavat vakuutuslainsäädännössä asetetut sivovelvoitteet?

Noudattavatko asiakkaat keskimäärin hyvin vakuutusehdoissa annettuja suojeluohjeita?

Ovatko nämä ohjeet kiinnostavasti ja asiakkaan aktiivisuutta herättävästi esitettyjä?

Miten suojeluohjeiden tiedostamista ja noudattamista voitaisiin edistää?

### **Omapastuu**

Millaisena näet omavastuun merkityksen moraalikadon vaikutusten kontrolloinnissa?

Kotivakuutuksissa käytetään tyypillisesti omavastuuna ehdotonta omavastuuta ehdollisen tai suhteellisen omavastuun sijaan. Millaisia syitä näet tähän?

Millaisena näet suhteellisen omavastuun mahdollisuudet asiakkaiden kannustamisessa vahingontorjuntaan?

Millä muilla keinoin korvausvastuun kontrollointia voidaan kehittää sekä vakuutettavien riskien valinnan että vahinkojen korvaamisen osalta?

## **RISKIENHALLINNAN EDISTÄMINEN**

### **Kannustinjärjestelmät vakuutusopimuksissa**

Miten vakuutusopimusten sisältämät kannustimet, esimerkiksi bonusjärjestelmät, toimivat riskienhallinnan edistämässä?

Bonusjärjestelmät ovat laajalti käytössä ajoneuvovakuutuksissa, mutta omaisuusvakuutuksissa niitä on vähemmän. Millaisia syitä näet tähän?

### **Asiakkaiden vahingontorjunnan edistäminen**

Miten yhtiössänne on edistetty henkilöasiakkaiden omaisuuteen liittyvää riskienhallintaa?

Miten näkisit riskienhallinnan edistämisen kehittyvän vakuutusyhtiön kilpailukeinona tulevaisuudessa?

Millaisia asiakkaiden vahingontorjuntaa edistäviä kampanjoita yhtiössänne on tehty?

Onko kampanjoiden vaikuttavuutta kartoitettu? Jos on, onko niillä huomattu olevan vaikutusta vahinkokehitykseen ja asiakastyytyvyyteen?

### **Riskienhallintaa edistävät vakuutusten oheistuotteet ja -palvelut**

Millaisia omaisuusriskien hallintaa edistäviä oheistuotteita ja palveluita vakuutusyhtiöt voisivat tarjota henkilöasiakkailleen? Voit miettiä sekä yhtiönne että kumppaneidenne toteuttamia perinteisiä ja digitaalisia palveluita.

Millaisia mahdollisuuksia digitaalisuus, älyvakuuttaminen ja Internet of Things (IoT) tuovat vakuutusasiakkaiden riskienhallinnan edistämiseen tulevaisuudessa?

Onko riskienhallintapalveluista ja IoT:tä hyödyntävistä laitteista ja kokemuksia riskienhallinnan edistämässä? (esimerkiksi yritysvaluuttamisen puolelta)

Miksi näitä vakuutusten oheistuotteita ja -palveluita tarjotaan tällä hetkellä niin rajoitetusti?

Millaisia haasteita entistä aktiivisempaan asiakkaiden riskienhallinnan edistämiseen liittyy?

IoT mahdollistaa asiakkaan riskiin liittyvän datan jakamisen myös hänen itsensä tarkasteltavaksi. Millaisia mahdollisuuksia tämä tarjoaa riskienhallinnan edistämiseksi?

Miten tästä datasta saataisiin asiakasta kiinnostavaa ja riskienhallintaa tukevaa?

## **LIITE 2: Sähköpostihaastattelun kysymykset**

Millaisia hyötyjä kokonaisvaltainen asiakkaan riskienhallinnan edistäminen tuo perinteiseen korvausvastuun kontrollointiin verrattuna a) yrityksen ja b) asiakkaan näkökulmasta?

Miten näkisit riskienhallinnan edistämisen roolin kilpailijoista erottautumisen keinona tulevaisuudessa? (esimerkiksi ydinliiketoiminta, strategiset kumppanuudet)

Millaisia mahdollisuuksia digitaalisuus (esimerkiksi älyvakuuttaminen ja Internet of Things) tuo vakuutusasiakkaiden riskienhallinnan edistämiseen tulevaisuudessa?

IoT mahdollistaa asiakkaan riskiin liittyvän datan jakamisen myös hänen itsensä tarkasteltavaksi. Millaisia mahdollisuuksia tämä tarjoaa riskienhallinnan edistämiseksi?

Millaisia haasteita entistä aktiivisempaan asiakkaiden riskienhallinnan edistämiseen liittyy?