

Marjo Korpela

**ASIAKASYRITYKSEN
VASTUULLISUUDEN MERKITYS
VAHINKOVAKUUTUSYHTIÖN
VASTUUNVALINNASSA**

Johtamisen ja talouden tiedekunta

Kandidaatintutkielma

Tammikuu 2023

Ohjaaja: Jarna Pasanen

TIIVISTELMÄ

Marjo Korpela: Asiakasyrityksen vastuullisuuden merkitys vahinkovakuutusyhtiön vastuunvalinnassa
Kandidaatintutkielma
Tampereen yliopisto
Kauppatieteiden tutkinto-ohjelma
Tammikuu 2023

Vastuullisuuden merkitys yhteiskunnassa kasvaa jatkuvasti ja vakuutusyhtiöt muiden yhtiöiden lailla pyrkivät lisäämään vastuullisuutta liiketoimissaan. Asiakasyritysten vastuullisuuden huomioiminen vastuunvalinnassa on uusi ilmiö, joka on hiljalleen rantautumassa Suomeen ja suomalaisten vakuutusyhtiöiden toimintatapoihin. Tutkielman tavoitteena on selvittää, millä tavoin vakuutusyhtiöt huomioivat asiakasyritysten vastuullisuustoimia vastuunvalinnassaan. Lisäksi on tarkoitus kartoittaa, millaisena vakuutusyhtiöt kokevat asiakasyritysten vastuullisuuden mahdollisena vastuunvalintakriteerinä.

Tutkielman teoreettisessa osuudessa käsitellään yleisesti yrityksen yhteiskuntavastuuta ja vakuutusyhtiöiden vastuullisuutta. Lisäksi esitellään vakuutusyhtiöiden vastuunvalintaa sekä siihen liittyviä säännöksiä. Teoreettisen osuuden tarkoituksena on auttaa ymmärtämään, millaisia vastuullisuustekijöitä vakuutusyhtiöt voivat huomioida vastuunvalinnassaan, miksi niiden huomioiminen olisi tärkeää ja millaisin säännöin vastuunvalintakriteereitä voidaan asettaa. Tutkimusaineisto kerättiin neljällä puolistrukturoidulla haastattelulla, joissa haastateltiin suomalaisten vahinkovakuutusyhtiöiden riskipäälliköitä ja riskienhallintajohtajaa. Empiirinen aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että asiakasyritysten huomioiminen vastuunvalinnassa on tällä hetkellä murrosvaiheessa ja että vakuutusyhtiöt huomioivat hyvin eri asteisesti asiakasyritysten vastuullisuutta vastuunvalinnassaan. Yhdessä yhtiössä vastuullisuutta huomioidaan vastuunvalinnassa systemaattisesti, mutta muissa haastatelluissa yhtiöissä se ei ole vielä osa aktiivista vastuunvalintaa. Tutkimustulosten perusteella asiakasyrityksen vastuullisuudella on vaikutusta vakuutussopimuksen hinnoitteluun, epäämiseen ja irtisanomiseen. Tutkimuksen tulokset osoittavat myös, että vakuutusyhtiöt ovat kiinnostuneita ottamaan asiakkaiden vastuullisuuden huomioon vastuunvalinnassaan. Vakuutusyhtiöiden silmissä vastuunvalinnan huomioiminen vastuunvalinnassa on tai olisi kannattavaa, koska sen avulla voidaan hallita maine-, vahinko- ja luottotappioriskejä sekä vakuutusyhtiön vastuullisuutta ja koska se vastaisi vakuutusyhtiöiden arvomaailmaa. Vastuullisuuden huomioiminen vastuunvalinnassa koetaan kuitenkin osittain haasteelliseksi tiedon saannin hankaluuden vuoksi.

Avainsanat: Vastuunvalinta, vastuunvalintaperiaatteet, vakuutusyhtiö, yrityksen yhteiskuntavastuu, yritysvastuu

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	1
1.1 Tutkielman lähtökohdat.....	1
1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset.....	3
1.3 Tutkimusaineisto ja -menetelmät	4
1.4 Aikaisemmat tutkimukset.....	5
1.5 Teoreettinen viitekehys ja tutkielman rakenne.....	6
2 YRITYKSEN YHTEISKUNTAVASTUU.....	8
2.1 Yrityksen yhteiskuntavastuu ja yritysvastuu.....	8
2.2 Taloudellinen vastuu	10
2.3 Sosiaalinen vastuu	11
2.4 Ympäristövastuu.....	12
2.5. Vakuutusyhtiöiden vastuullisuus.....	14
2.5.1 Vakuutusyhtiön taloudellinen, sosiaalinen ja ekologinen vastuu	14
2.5.2 Vastuullinen sijoitustoiminta	16
3 VASTUUNVALINTA VAKUUTUSYHTIÖISSÄ.....	17
3.1 Vastuunvalinnan yleiset periaatteet.....	17
3.1.1 Vastuunvalintakriteerit.....	18
3.1.2 Vakuutuksen irtisanominen.....	20
3.2 Vastuunvalinnan normisto.....	21
3.2.1 Lainsäädäntö	21
3.2.2 Hyvä vakuutustapa	24
4 YRITYSASIAKKAAN VASTUULLISUUS OSANA VASTUUNVALINTAA	26
4.1 Aineiston esittely ja analyysimenetelmä	26
4.2 Vastuullisuuden rooli yritysvakuutusten vastuunvalinnassa.....	28
4.2.1 Yleiset vastuunvalintakriteerit	28
4.2.2 Vastuullisuuden huomioiminen vastuunvalinnassa	29
4.2.3 Asiakasyrityksen vastuullisuustekijät vastuunvalintaperiaatteissa	32
4.2.4 Vastuullisuustietojen hankintakeinot	34
4.3 Asiakasyrityksen vastuullisuuden huomioimisen tärkeys vakuutusyhtiöiden näkökulmasta ..	36
4.3.1 Vastuullisuuden yhteys vahinko- ja luottotappioriskiiin.....	36
4.3.2 Vastuullisuus riskienhallintakeinona	37
4.3.3 Vakuutusyhtiön omien arvojen vaaliminen	38
4.3.4 Vastuullisuuden huomioimisen haasteet.....	38
4.3.5 Vastuullisuusajattelun kehitys vakuutusyhtiöissä.....	39

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	41
5.1 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen	41
5.2 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusmahdollisuudet.....	44
LÄHDELUETTELO.....	48
LIITTEET	52
Liite 1: Haastattelurunko	52

1 JOHDANTO

1.1 Tutkielman lähtökohdat

Nykyään yritysten odotetaan ennaltaehkäisevän, hallitsevan ja vähentävän omia negatiivisia vaikutuksiaan yhteiskuntaan ja ympäristöön (Euroopan komissio, 2022). Yritykset voivat pyrkiä täyttämään sidosryhmien odotukset toteuttamalla yrityksen yhteiskuntavastuuta ja yritys vastuuta. Yrityksen yhteiskuntavastuulla tarkoitetaan yrityksen vastuuta omista vaikutuksistaan yhteiskuntaan (Euroopan komissio, 2011, 7). Yritysvastuu puolestaan tarkoittaa yrityksen lainsäädännön ylittäviä vapaaehtoisia toimia, joilla toteutetaan yhteiskuntavastuuta sidosryhmien odotusten mukaisesti (Harmaala & Jallinoja, 2012, 16–17).

Yritysten vastuullisuuden merkitys on korostunut yhä enemmän erityisesti viimeaikaisten yhteiskunnallisten haasteiden myötä. Viimeisen parin vuoden aikana Suomi on kohdannut muun muassa Covid 19 -pandemian sekä Venäjän hyökkäyksestä Ukrainaan seuranneet energiakriisin, polttoaineiden ja sähkön hintojen sekä inflaation nousun (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2022; Valtioneuvosto, 2022; Tilastokeskus, 2022). Yritysten odotetaan auttavan näistä haasteista selviämisessä. Uutisissa, sosiaalisessa mediassa ja yritysten verkkosivuilla yritysten positiivisista ja negatiivisista vaikutuksista yhteiskuntaan voidaankin lukea päivittäin.

Ihmiset ovat myös entistä valveutuneempia ympäristön ja yhteiskunnan tilasta ja siitä, miten siihen voidaan vaikuttaa. Asiakkaat ovatkin nykyään kiinnostuneita siitä, millaisia arvoja yritykset toteuttavat liiketoimissaan. Panostamalla yritys vastuuseen yritys pystyy parantamaan kilpailukykyään markkinoilla. Yritykset pystyvät säilyttämään asiakkaansa ja markkinansa sekä mahdollisesti valtaamaan uusia, jos yrityksen palvelut ja tuotteet vastaavat asiakkaiden muuttuviin odotuksiin. (Juutinen & Steiner, 2010, 39.) Yritysten tulee lisäksi jatkuvasti kehittää vastuullisuustoimiaan vastatakseen sidosryhmiensä muuttuviin vaatimukseen (Juutinen & Steiner, 2012, 36).

Myös vakuutusyhtiöt pyrkivät omilla vastuullisuustoimillaan ylläpitämään ja parantamaan kilpailukykyään. Vakuutusyhtiöiden vastuullisuustoimiin lukeutuvat muun muassa vastuullinen sijoitustoiminta, toimipaikkojen vastuullisuus, sähköiset palvelut

sekä henkilöstön koulutus (Harmaala & Jallinoja, 2012, 247; Scholtens, 2011, 147). Koska asiakkaat yleisesti vaativat palveluntarjoajiltaan vastuullista liiketoimintaa, myös vakuutusyhtiöiden on pohdittava kaikkien toimintojensa vastuullisuutta.

Vakuutusyhtiöillä on suuri yhteiskunnallinen vaikutus, koska niiden asiakaskuntaan kuuluvat kaikki yritykset ja kuluttajat (Harmaala & Jallinoja, 2012, 246). Myös Bomann-Larsen ja Wiggen (2004, 3–4) kuvaavat, että erityisesti suurilla yrityksillä on merkittävä yhteiskunnallinen vastuu. Laajasta yhteiskunnallisesta vaikutuksestaan huolimatta vakuutusyhtiöissä myytävien tuotteiden ympäristövaikutukset ovat kuitenkin suhteellisen pieniä, koska vakuutus tuotteet luovat aineetonta turvaa (Pohjantähti, 2022b). Tämän takia vakuutusyhtiöiden välilliset vaikutukset ovat tavallista suuremmassa roolissa.

Vakuutusyhtiöt luovat strategiansa mukaiset vastuunvalintakriteerit, joissa määritellään, millaisia riskejä ja millaisin ehdoin vakuutusyhtiö vakuuttaa (Luukkonen ym., 2018, 163). Vapaaehtoisissa vakuutuksissa on sopimusvapaus, joten sekä vakuutuksenottaja että vakuutuksenantaja saavat valita sopimuskumppaninsa (Pellikka, Peilimö, Puntari & Vaitomaa, 2020, 52). Koska vakuutus sopimus perustuu luottamukseen, vakuutusyhtiö voi kieltäytyä vakuutuksen myöntämisestä, jos asiakas ei täytä luottamuksen vaatimuksia tai jos asiakkaaseen liittyvä riski on liian suuri (Finanssiala, 2021a).

Tämän tutkielman aiheena on asiakasyritysten vastuullisuuden merkitys vahinkovakuutusyhtiöiden vastuunvalinnassa. Aihe on hyvin ajankohtainen, sillä vastuullisuusajattelu on hiljalleen leviämässä vakuutusyhtiöiden vastuunvalintaan. Kesällä 2021 uutisoitiin Vakuutusyhtiö Ifin tehneen Suomessa harvinaisen linjauksen, kun se otti asiakasyritysten vastuullisuuden osaksi vastuunvalintaansa (Lähdevuori, 2021). Syksyllä 2022 Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö (2022b) julkaisi uutisen, jossa kertoi asiakkaiden vastuullisuustoimilla olevan hinnoitteluvaikutusta vakuutuksiin. Pohjantähden vastuullisuuden huomioimista vastuunvalinnassa pilotoitiin keväällä 2022.

Tutkielman aihe on merkittävä ennen kaikkea vakuutusyhtiöiden näkökulmasta. Vakuutusyhtiöille voisi olla merkittävän tappiollista menettää maineensa vastuullisuuteen liittyvässä ongelmassa, koska vastuullisuus on nykyään monelle tärkeä arvo ja se on mediassa pinnalla. Lisäksi sosiaalisessa mediassa ja muissa sähköisissä kanavissa huhut ja uutiset leviävät nopeasti. Tästä syystä pienikin vihje siitä, että vakuutusyhtiö tukee ja vakuuttaa epäeettistä tai vastuutonta liiketoimintaa, voisi saada nopeasti paljon huomiota.

Toisaalta asiakasyritysten vastuullisuus vaikuttaa myös kaikkiin vakuutusasiakkaisiin. Vahingonkorvaukset tulee kattaa vakuutusmaksuilla, joten mitä korkeampi vahinkoriski, sitä korkeampia vakuutusmaksutuloja vakuutusyhtiöiden pitää periä koko asiakaskannaltaan (Wuolijoki, 2003, 79). Voisi siis ajatella, että vakuutusyhtiöiden ja asiakkaiden kannalta vastuullisten yritysten tukeminen olisikin kannattavaa, koska vastuullisten yritysten toiminnan riskit ovat paremmin hallinnassa kuin vastuullisuustoimia laiminlyöväällä (Juutinen & Steiner, 2012, 36).

Tutkielmalla voidaan nähdä olevan myös laajempaa yhteiskunnallista merkitystä, sillä vastuullisuuden huomioiminen vastuunvalinnassa voi kannustaa vastuullisuusajatteluun laajemminkin. Kun yhtiö lisää asiakkaiden tietoisuutta vastuullisuudesta ja kun vastuullisuustoimilla on vaikutusta vakuutusmaksujen suuruuteen (Pohjantähti, 2022b), asiakkaat todennäköisesti kiinnostuvat vastuullisuustoimien lisäämisestä. Toisaalta uhka siitä, että vakuutushakemus evättäisiin vastuullisuustoimien puutteellisuuden vuoksi, voi kannustaa asiakkaita parantamaan toimintaansa. Vakuutusyhtiöt toteuttaisivat siten yhteiskuntavastuutaan kannustamalla asiakkaitaan lisäämään vastuullisuustoimia.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakasyritysten vastuullisuustoimien roolia vapaaehtoiseen yritysvaluutuksiin liittyvässä vastuunvalinnassa. Tässä tutkielmassa pyritään selvittämään, millä tavalla vakuutusyhtiöt huomioivat asiakkaidensa vastuullisuustoimia vastuunvalinnassa. Tutkimuksen kohteena on lisäksi, millaisena vakuutusyhtiöt kokevat vastuullisuuden vastuunvalintakriteerinä, ja miksi vakuutusyhtiöt mahdollisesti ottavat tai voisivat ottaa vastuunvalinnassa huomioon potentiaalisten asiakkaiden vastuullisuustoimia.

Tutkimuksen lähtökohtana ovat tutkimuskysymykset, joita tässä tutkimuksessa on kaksi:

- 1. Millä tavalla vakuutusyhtiöt huomioivat yritysasiakkaan vastuullisuustoimia vastuunvalinnassa?*
- 2. Millaisena vakuutusyhtiöt kokevat yritysasiakkaan vastuullisuuden merkityksen vastuunvalinnassa?*

Tutkimuksessa keskitytään vastuullisuuden ja eettisten arvojen merkitykseen yritysvaluutusten asiakasvalinnassa eikä muiden vastuunvalintatekijöiden rooleja tutkita

tässä tutkimuksessa. Vastuunvalinnan yleisiä periaatteita ja yleisimpiä vastuunvalintakriteereitä kuvataan tarkemmin tutkielman kolmannessa luvussa.

Tutkimus on rajattu koskemaan yritysasiakkaiden vapaaehtoisia vakuutuksia, koska vapaaehtoisissa vakuutuksissa vakuutusyhtiöillä ei ole pakotetta sopimukseen, jolloin ne voivat hyvän vakuutustavan mukaisesti vastuunvalinnalla valita asiakkaansa (Finanssiala, 2021a). Tutkimuksen kohteeksi on valittu vahinkovakuutusyhtiöt, koska ne tarjoavat vapaaehtoisia omaisuus-, sairaus- ja tapaturmavakuutuksia, joihin vastuunvalintaa voidaan soveltaa. Vahinkovakuutusyhtiöt voivat tarjota myös lakisääteisiä työtapaturma- ja ammattitautivakuutuksia, mutta niissä on sopimuspakko eikä tutkimuksessa siten oteta niitä huomioon (Laki vakuutusluokista, 2 §; VakYL, 1:15 §). Tutkimuksesta on siten rajattu pois myös henkivakuutusyhtiöt ja työeläkevakuutusyhtiöt.

Tutkimuksen maantieteelliseksi rajaukseksi on valittu Suomi, koska on kiinnostavaa tietää suomalaisten vahinkovakuutusyhtiöiden suhtautumisesta vastuullisuuteen vastuunvalinnassa. Lisäksi maantieteelliseen rajaukseen vaikuttavat tutkimukseen käytettävissä olevat resurssit.

1.3 Tutkimusaineisto ja -menetelmät

Tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus, jossa puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilla kerättyä aineistoa analysoidaan sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysillä aineistoa voidaan analysoida systemaattisesti ja objektiivisesti pyrkimällä järjestämään se tiiviiseen muotoon kadottamatta aineiston sisältämää informaatiota (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 87, 90).

Empiirinen aineisto on kerätty neljällä puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, joissa neljän vahinkovakuutusyhtiön riskipäällikköä tai riskinhallintajohtajaa haastateltiin vastuullisuuden merkityksestä vastuunvalinnassa. Puolistrukturoitu haastattelu on kvalitatiivinen aineistonhankinnan tapa, jossa kaikille haastateltaville kysymykset ovat samat, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole määritetty. Haastateltavat saavat siten vastata omin sanoin (Eskola & Suoranta, 1998). Laadullisessa tutkimuksessa pyritään muun muassa ymmärtämään jotain tiettyä toimintaa, minkä vuoksi on tärkeää, että haastateltavilla henkilöillä on mahdollisimman paljon tietoa tai kokemusta aiheesta

(Tuomi & Sarajärvi, 2018, 73). Tässä tutkimuksessa haastateltiin vahinkovakuutusyhtiöiden riskipäälliköitä ja riskinhallintajohtajaa, sillä heillä on tietoa yhtiöiden vastuunvalintakriteereistä. Koska vastuunvalinta on yksi vakuutusyhtiöiden riskienhallinnan keinoista, haastateltavat henkilöt pystyivät työtehtäviensä perusteella kertomaan myös vakuutusyhtiöiden motiiveista vastuullisuuden hyödyntämiseen asiakasvalinnassa. Aineistoa ja sen analyysia on kuvattu tarkemmin luvussa 4.1.

1.4 Aikaisemmat tutkimukset

Vakuutusyhtiöiden vastuullisuudesta on tutkittu aiemmin muun muassa sijoitustoiminnan vastuullisuutta sekä asiakkaiden ympäristövaikutusten välillisiä vaikutuskeinoja. Katariina Koljonen (2021) tutki Pro Gradu -tutkielmassaan ”Vastuullinen sijoitustoiminta osana henkivakuutusyhtiön riskienhallintaa” vastuullisuuden roolia henkivakuutusyhtiöiden sijoitusriskien hallinnassa sekä vastuullisen sijoitustoiminnan mahdollisuuksia, motivaatiotekijöitä, riskejä ja haasteita. Taru Juhantila (2021) teki kandidaatin tutkielman ”Vakuutusyhtiöt vähentämässä asiakkaidensa ympäristövaikutuksia”, jossa hän tutki suomalaisten vahinkovakuutusyhtiöiden keinoja asiakkaiden ympäristövaikutusten vähentämiseksi. Lisäksi Juhantila selvitti, millaisia syitä vakuutusyhtiöillä on pyrkä vähentämään asiakkaidensa ympäristövaikutuksia.

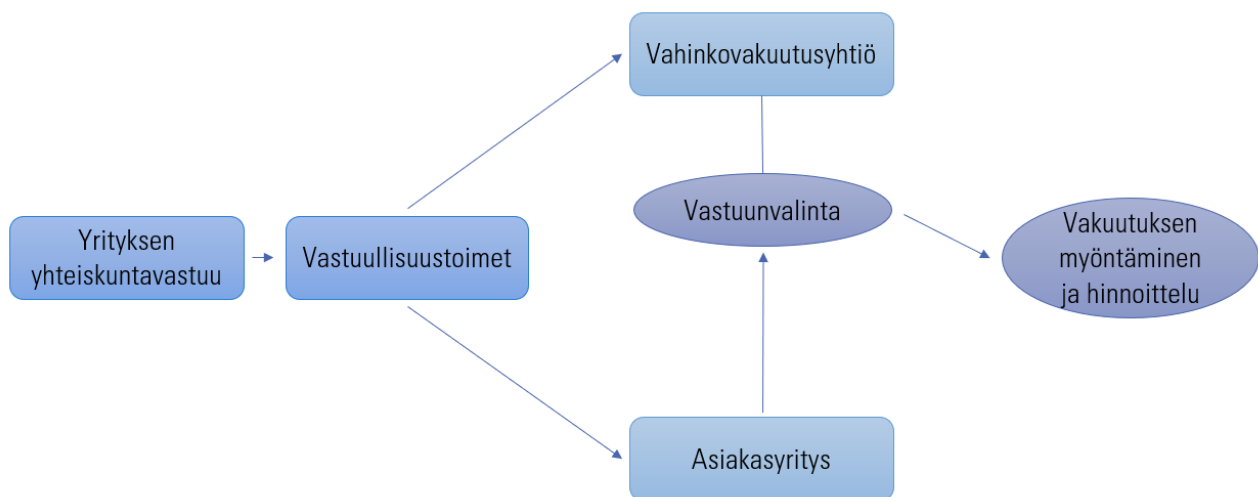
Vakuutusyhtiöiden vastuullisuutta on tutkittu myös kansainvälisesti. Muun muassa Bert Scholtens (2011) on tehnyt tutkimuksen ”Corporate Social Responsibility in the International Insurance Industry”, jossa hänen tavoitteenaan oli tutkia vakuutusyhtiöiden yhteiskuntavastuuta ja vertailla eri vakuutusyhtiöiden vastuullisuuden toteuttamistapoja kansainvälisesti.

Vakuutusyhtiöiden vastuunvalintaa puolestaan on tutkittu aikaisemmin vakuutuspetosten sekä asiakkaiden maksukykyisyyden viitekehyksissä. Jenna Itkonen (2022) tutki kandidaatin tutkielmassaan ”Vastuunvalinta vapaaehtoisein ajoneuvovakuutuksiin kohdistuvien petosten ja petosten yritysten hallinnassa” vastuunvalinnan tehtäviä ja merkitystä vakuutusliiketoiminnassa. Hän selvitti myös, miten vastuunvalinnalla voidaan ennaltaehkäistä ajoneuvovakuutuksiin kohdistuvia petoksia ja niiden yrityksiä. Kandidaatin tutkielmassaan Itkonen kartoitti lisäksi vastuunvalinnan näkökulmasta petosten ennaltaehkäisyyn liittyviä haasteita.

Mikko Laihon (2017) Pro Gradu -tutkielman ”Luottotietojen käyttäminen vahinkovakuutusten vastuunvalinnassa ja hinnoittelussa” tavoitteena oli selvittää luottotietojen käyttöä vahinkovakuutusten myöntämisessä sekä niiden soveltuvuutta hinnoittelutekijäksi.

Suomessa ei aikaisemmin ole tutkittu vastuullisuuden roolia vastuunvalinnassa, joten tällä tutkimuksella pyritään täydentämään aikaisempien tutkimusten aihepiirejä. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa, käyttävätkö Suomessa toimivat vahinkovakuutusyhtiöt vastuunvalintaa oman vastuullisuutensa hallinnan keinona. Lisäksi tavoitteena on selvittää, millaisena vahinkovakuutusyhtiöt kokevat asiakasyritysten vastuullisuuden vastuunvalintakriteerinä.

1.5 Teoreettinen viitekehys ja tutkielman rakenne



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys

Tutkielman teoreettinen viitekehys etenee toisiinsa linkittyneiden osien ketjuna. Tutkielman taustateoria koostuu yrityksen yhteiskuntavastuusta, joka koskee kaikkia teoreettisen viitekehysten (kuvio 1) käsitteitä. Yrityksen yhteiskuntavastuun olisikin voinut esittää kaikki muut käsitteet sisältävänä taustana. Kuvion selkeyden vuoksi se on kuitenkin asetettu ketjun aloittavaksi osaksi, josta se on kytköksissä jokaiseen osaluokkaan.

Ketjun toisena käsitteenä on vastuullisuustoimet, jotka koskevat sekä vahinkovakuutusyhtiötä että sen asiakasyritystä. Tutkielman lähtökohtana on

asiakasyrityksen vastuullisuustoimien merkitys vakuutusyhtiölle ja toisaalta vakuutusyhtiön vastuullisuustoimien tarkastelu vastuunvalinnan kautta, joten vastuullisuustoimet on yhdistetty molempiin osapuoliin. Sekä vakuutusyhtiöiden että muiden yritysten yhteiskuntavastuun toteuttamiskeinoja esitellään tutkielman taustateoriassa.

Tulkintateoriana esiteltävä vastuunvalinta on vakuutusyhtiöiden keino valita asiakkaikseen pieniriskisiä asiakkaita, joten vastuunvalinta terminä on asetettu lähemmäs vakuutusyhtiön kuin asiakasyrityksen käsitettä. Nuoli asiakasyrityksestä vastuunvalintaan ja sieltä vakuutuksen myöntämiseen ja hinnoitteluun kuvastaa sitä, että asiakkaan on käytävä vastuunvalintaprosessi läpi ennen vakuutuksen myöntämistä. Ketju yrityksen yhteiskuntavastuusta aina vakuutuksen myöntämiseen ja hinnoitteluun asti kuvaa asiakasyrityksen vastuullisuustoimien huomioimista vakuutusten myöntämisessä ja hinnoittelussa.

Tutkielman rakenne on jaettu viiteen osaan, jotka koostuvat johdannosta, teorialuvuista, empiricaluvusta ja yhteenvedosta. Johdantoluvussa avataan tutkimuksen lähtökohtia, esitellään tutkimusongelmat rajauksineen, tutkimusmenetelmät pääpiirteittäin sekä tutkimuksen teorettinen viitekehys. Toinen ja kolmas osa ovat teorialukuja, joista ensimmäisessä esitellään yrityksen yhteiskuntavastuuta ja vakuutusyhtiöiden vastuullisuutta. Toisessa teorialuvussa käsitellään vastuunvalintaa, yleisiä vastuunvalinnan periaatteita sekä niihin liittyvää lainsäädäntöä ja hyvää vakuutustapaa. Neljäs osa on empiricaluku, jossa esitellään tutkimusaineistot ja tutkimustulokset. Viimeinen osa on yhteenvedo ja johtopäätökset -luku, jossa vastataan johdannossa esitettyihin tutkimuskysymyksiin, arvioidaan tutkimusta ja esitetään aiheen jatkotutkimusmahdollisuuksia.

2 YRITYKSEN YHTEISKUNTAVASTUU

2.1 Yrityksen yhteiskuntavastuu ja yritysvastuu

Yrityksen yhteiskuntavastuun määrittelyminen on haastavaa, sillä yhteiskuntavastuun ja vastuun muiden alueiden rajan vetäminen on hankalaa (Järvinen, 2004, 21). Bomann-Larsen & Wiggen (2004, 4, 8) määrittelevät yritysten yhteiskuntavastuun niin, että yritykset ovat yhteiskunnan osa, jolla on velvollisuuksia kuten muillakin kansalaisilla. Järvisen (2004, 140) mukaan yhteiskuntavastuu on kestävä kehityksen toteuttamista yrityksessä. Harmaala ja Jallinoja (2012, 14) puolestaan määrittelevät, että yhteiskuntavastuulla tarkoitetaan yritysten ja yhteiskunnan välistä suhdetta kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin luomisessa ja ylläpitämisessä.

Euroopan komission (2011, 7) määritelmän mukaan yritysten yhteiskuntavastuu tarkoittaa yritysten vastuuta omista vaikutuksistaan yhteiskuntaan. Koska yritykset vaikuttavat palveluiden ja töiden lisäksi myös työoloihin, ihmisoikeuksiin, terveyteen, ympäristöön, keksintöihin ja koulutukseen, niiden odotetaan ymmärtävän sekä positiiviset että negatiiviset vaikutuksensa yhteiskuntaan ja ympäristöön. Niiltä odotetaan myös, että ne ennaltaehkäisevät, hallitsevat ja vähentävät mahdollisia negatiivisia omia tai alihankintaketjunsä vaikutuksia. (Euroopan komissio, 2022)

Erään suppean yritysvastuun määritelmän mukaan yritys on ainoastaan velvollinen toimimaan valtion lakien mukaisesti (Bomann-Larsen & Wiggen, 2004, 8). Harmaala ja Jallinoja (2012, 19) pitävät lakien ja säädösten noudattamista yritysvastuun vähimmäistasona. Toisaalta Juutisen ja Steinerin (2013, 21–22) mukaan lakien noudattaminen ei yksistään riitä, vaan yritysvastuu on lain pakotteiden ylittävää toimintaa. Heidän mukaansa yritysvastuu koskee liiketoiminnan vaikutuksien vastuullisuutta eikä hyväntekeväisyyttä ja kertaluontoisia projekteja, jotka eivät ole osa liiketoimintaa. Myös Harmaalan ja Jallinojan (2012, 16–17) määritelmän mukaan yritysvastuu tarkoittaa yrityksen lainsäädännön ylittäviä vapaaehtoisia toimia, joilla toteutetaan yhteiskuntavastuuta sidosryhmien odotusten mukaisesti.

Vastuullinen yritys huomioi kaikissa toimissaan toimiensa mahdolliset vaikutukset ympäristöön ja yhteisöön. Yrityksen vastuullisuutta ei Bomann-Larsenin ja Wiggenin

(2004, 4) mukaan ole esimerkiksi markkinointiviestintä vastuullisuustoimista, jos yritys ei todellisuudessa toimi vastuullisesti. Jos markkinointiviestinnällä saavutettu julkisuuskuva ja yrityksen todelliset vastuullisuustoimet eivät vastaa toisiaan, yritys saattaa menettää asiakkaita, henkilökunnan hyvinvointi voi heiketä ja sidosryhmät voivat olla tyytymättömiä (Järvinen, 2004, 139). Juutisen ja Steinerin (2013, 34) mukaan pitkällä aikavälillä ei ole kannattavaa keksiä puutteellisista toimista sidosryhmiä tyydyttäviä vastauksia. Pelkillä kauniilla puheilla ilman oikeanlaisia toimia ei voida ratkaista vastuullisuuskysymyksiä. Jotta yritys vastuusta voisi hyötyä liiketoiminnassa, yrityksen tulee selvittää sidosryhmien odotukset ja tehdä kehitystyötä koko yrityksessä.

Yrityksen yhteiskuntavastuun tavoitteisiin kuuluvat sekä omistajien, sidosryhmien ja yhteiskunnan saaman lisäarvon luominen että mahdollisten haittavaikutusten tunnistaminen, ennaltaehkäisy ja lieventäminen. Lisäarvoa luodaan ottamalla yhteiskuntavastuu osaksi pitkäaikaista strategiaa ja kehittämällä yhteiskunnallista hyvinvointia edistäviä tuotteita, palveluja ja liiketoimintamalleja. (Euroopan komissio, 2011, 7.) Yritykset tavoittelevat yritysvastuulla liiketoimintamahdollisuuksien hyödyntämistä yhteiskunnan odotusten mukaisesti ja negatiivisista vaikutuksista koituvien liiketoiminnan riskien ehkäisemistä. Yrityksen näkökulmasta tavoitteet ovat liiketoimintamahdollisuuksien hyödyntäminen yhteiskunnan odotusten mukaisesti ja yhteiskunnallisista vaikutuksista koituvien liiketoiminnan riskien ehkäiseminen (Juutinen, 2016, 25).

Yritys voi parantaa kilpailukykyään ottamalla vastuullisuustoimet konkreettiseksi osaksi yhtiön toimintaa. Kun vastuullisuus on osa käytäntöjä, sitä voidaan käyttää markkinointikeinona, jolloin voidaan luoda toivotunlainen kuva yrityksestä. Onnistuneesti käytäntöön otetut vastuullisuustoimet myös lisäävät työntekijöiden luottamusta työnantajaansa. Lisäksi vastuullisten yritysten toiminnan riskit ovat paremmin hallinnassa kuin kilpailijoilla. (Juutinen & Steiner, 2013, 36.) Yhteiskuntavastuun ottaminen osaksi yhtiön strategiaa voi edellä mainittujen lisäksi edistää kustannussäästöjä, pääoman saantia, sekä kehitysvalmiutta (Euroopan komissio, 2011, 4). Yhteiskuntavastuun toteutumiseksi haasteellisia ovat kuitenkin monimutkaiset alihankintaketjut, koska niitä voi olla hankala jäljittää. Pitkällä alihankintaketjussa voi olla ongelmia ihmisoikeuksien, ympäristön tai paikallisten yhteisöjen yhteistyön kanssa. (Olkkonen & Quarschie, 2019, 47; FIBS, 2018, Halme ym., 2012; Kujala ym., 2012; Salmi, 2006.)

Yrityksen yhteiskuntavastuu ja yritysvastuu jaotellaan tavallisesti kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti sosiaaliseen, taloudelliseen ja ekologiseen vastuuseen, koska yrityksillä on taloudellisen vastuun lisäksi vastuu ihmisistä ja ympäristöstä (Harmaala & Jallinoja, 2012, 18). Myös Juutisen (2016, 25–26) mukaan yritysvastuulla tarkoitetaan yrityksen liiketoiminnasta yhteiskunnalle ja sidosryhmille aiheutuvia sosiaalisia, taloudellisia ja ekologisia vaikutuksia. Euroopan komission (2011, 7) jaottelu on yksityiskohtaisempi. Sen mukaan yritysten tulisi huomioida yhteiskuntaan, ympäristöön, ihmisoikeuksiin, eettisiin kysymyksiin ja kuluttaja-asioihin liittyvät näkökulmat liiketoiminnassaan ja strategiassaan.

2.2 Taloudellinen vastuu

Ympäristöministeriö (2022) on määritellyt taloudellisen kestävyuden tarkoittavan tasapainoista kasvua, joka ei perustu varojen kadottamiseen ja velkaantumiseen. Yhteiskunnan toimintojen perustana on kestävä talous, joka parantaa mahdollisuuksia huolehtia yhteiskunnan hyvinvoinnista ja joka auttaa kohtaamaan yhteiskunnan haasteita. Eräiden määritelmien mukaan taloudellisella yritysvastuulla tarkoitetaan yrityksen tapaa luoda taloudellista hyvinvointia yhteiskuntaan (Harmaala & Jallinoja, 2012, 19). Yhteiskuntavastuun raportoinnin GRI-standardin määritelmässä taloudellinen vastuu tarkoittaa yrityksen taloudellisia vaikutuksia sidosryhmilleen ja yhteiskunnalle. Taloudellisilla vaikutuksilla tarkoitetaan, mitä lisäarvoa yrityksen toimet tuottavat yhteisössään. (Kurittu, 2018, 114.)

Taloudellisen yritysvastuun perustana on kannattava liiketoiminta. Jotta yritys voisi toimia vastuullisesti ja tuottaa taloudellista hyvinvointia yhteiskunnalle, sen tulisi olla kilpailukykyinen, kannattava ja pitkällä aikavälillä toimintakykyinen. (Harmaala & Jallinoja, 2012, 18.) Taloudellinen vastuu merkitsee hyvää taloudenhoitoa, resurssien tehokasta hyödyntämistä sekä tasaisen ja pitkäaikaisen hyödyn tuottamista yrityksen sidosryhmille. Vastuullisuusajatteluun kuuluu, että hyvä taloudellinen tulos saavutetaan vastuullisin keinoin, kuten hyvää hallintotapaa hyödyntäen. (Juutinen, 2016, 183.)

Taloudellisen yritysvastuun osa-alueita ovat muun muassa lahjonnan ja korruption torjunta (Euroopan komissio, 2011, 8). Yhteiskuntavastuun raportoinnin standardeissa määritellään, että taloudellisesta vastuusta raportoidaan maksetuista veroista,

työllistämisaikutuksista, infrastruktuuri-investoinneista, hankinnoista paikallisilta toimittajilta sekä korruptioon liittyvien riskien arvioinnista (Kurittu, 2018, 114, 189). Paikallisesti yrityksellä saattaa olla merkittävä rooli työnantajana ja kunnallisveron maksajana, vaikka yrityksen taloudellisilla vaikutuksilla ei olisikaan kansallisesti tai maailmanlaajuisesti suurta merkittävyyttä (Harmaala & Jallinoja, 2012, 19).

Harmaalan ja Jallinojan (2012, 18) mukaan taloudellinen vastuu on osana yritysten investointipäätöksiä. Yritys voi pyrkiä nopeaan voittoon lyhyellä aikavälillä tai se voi sijoittaa ympäristöä ja henkilöstöä palveleviin investointeihin, joiden tuottoja voidaan kerätä usein vasta vuosienkin päästä. Kestävän kehityksen mukaiset sijoitukset ovat samalla sijoituksia tuleviin sukupolviin ja siten kytköksissä myös sosiaaliseen vastuuseen.

2.3 Sosiaalinen vastuu

Sosiaalinen kestävyys perustuu hyvinvoinnin siirtymiselle sukupolvelta toiselle ja sen maailmanlaajuisia haasteita ovat muun muassa köyhyys, epätasa-arvo, kouluttamattomuus sekä väestönkasvu (Ympäristöministeriö, 2022). Euroopan komission (2011, 8) mukaan yritysten sosiaalinen vastuu kattaa ihmisoikeudet sekä työvoima- ja työllisyyskäytännöt, kuten työterveyden, tasa-arvon, koulutuksen ja monimuotoisuuden. Myös yhteisön kehittäminen, yksityisyydensuoja ja kuluttaja-asiat ovat osa yrityksen yhteiskuntavastuuta. Järvisen (2004, 141) mukaan sosiaalinen vastuu näkyy yrityksen avoimena toimintana sekä hyvien tapojen noudattamisena sidosryhmäsuhteissa.

Hyvinvointivaltioissa sosiaalisesta vastuusta on säädetty laissa ja sen toteutumista valvotaan pääsääntöisesti tarkasti. Suomessa ja muualla Pohjoismaissa lainsäädännön lisäksi ammattijärjestöt neuvottelevat julkisen vallan ja yritysten kanssa työmaailman normeista. (Harmaala & Jallinoja, 2012, 20.) Yritysten käyttäytymiseen voidaan myös soveltaa kansainvälisiä ihmisoikeusstandardeja (Bomann-Larsen & Wiggen, 2004, 51). Osa sosiaalisen vastuun osa-alueista ovatkin yleismaailmallisia, ja vastuulliset yritykset noudattavat niitä sijainnista tai yhteiskunnan tilasta riippumatta. Tällaisiin yleismaailmallisiin periaatteisiin lukeutuvat muun muassa ihmisoikeudet sekä lapsityövoiman ja pakkotyön kieltäminen. (Juutinen & Steiner, 2013, 24.)

Vanhala, Ristaniemi ja Dahlqvist (2022, 193) kuitenkin huomauttavat, että yritys voi toimia tai sen alihankintaketjut voivat ulottua maihin, joiden ihmisoikeuslait ovat ristiriidassa kansainvälisen lainsäädännön kanssa. Tällöin yrityksen on valittava, noudattaako se kansainvälisiä ihmisoikeussopimuksia vai kansallista lainsäädäntöä. Toisaalta toimiminen valtiossa, jossa ei ole allekirjoitettu ihmisoikeussopimuksia, ei tee yrityksestä automaattisesti vastuutonta. Yrityksen omat valinnat ja teot määrittelevät ihmisoikeuksien toteutumisen yhtiössä.

Vanhala, Ristaniemi ja Dahlqvist (2022, 192) kuvaavat, että yrityksillä voi olla laaja vaikutus kaikkiin ihmisoikeuksiin, eivätkä vaikutukset koske ainoastaan yritysten työntekijöitä vaan myös muun muassa heidän perheitään sekä yrityksen asiakkaita ja lähiyhteisöjä. Harmaalan ja Jallinojan (2012, 21) mukaan yrityksen sosiaalisen vastuun vaikutusten kohderyhmät voidaan jakaa henkilöstöön, yhteistyökumppaneihin, yhteiskuntaan ja palveluihin. Vastuullisuustoimet liittyvät yleisesti sidosryhmien hyvinvointiin, kehitykseen ja turvallisuuteen.

Juutisen ja Steinerin (2010, 41) näkemyksen mukaan vastuullinen yritys, joka satsaa henkilöstöpolitiikkaan ja henkilöstön kehittämiseen, on työntekijöiden näkökulmasta houkutteleva työnantaja. Lisäksi, jos yrityksen ja työntekijän arvomaailmat kohtaavat, työnantaja näyttäytyy mielenkiintoisena ja työntekijän sitoutuneisuus kasvaa. Yritysvastuun kehittämisessä ylitetään usein osastojen ja kerrosten rajoja, jolloin voidaan verkostoitua yrityksen sisällä ja yrityskulttuuri yhtenäistyy. Verkostoituminen lisää sosiaalista pääomaa, joka on merkittävä tekijä yrityksen ja yhteiskunnan taloudellisessa kasvussa. (Juutinen & Steiner, 2010, 26–27, 50.) Yritys saa siten myös liiketoiminnallisia hyötyjä sosiaalisen vastuun huomioimisesta.

2.4 Ympäristövastuu

Harmaalan ja Jallinojan (2012, 22) mukaan ympäristövastuu on yrityksen tavoite toimia ympäristön näkökulmasta mahdollisimman hyvällä tavalla. Ekologisen kestävyuden perustana ovat biodiversiteetin ja ekosysteemien toimivuuden suojaaminen ja säilyttäminen sekä ihmisen toiminnan sopeuttaminen luonnon kantokykyyn. Ekologiseen kestävyYTEEN liittyy oleellisesti riskit, kustannukset sekä haittojen ennaltaehkäisy ja torjunta. Lisäksi haittojen aiheuttaja asetetaan korvausvastuuseen. (Ympäristöministeriö,

2022.) Korvausvastuu voi kattaa ympäristön pilaantumisen, vaikka rahallisella korvauksella ei täysin voida korvata sattunutta ympäristön pilaantumista tai luonnonvarojen menettämistä (Kuusniemi ym., 2013, 1718).

Euroopan komission (2011, 8) tiedonannon mukaan yrityksen ympäristövastuu kattaa ainakin luonnon monimuotoisuuden, ilmastonmuutoksen, luonnonvarojen käytön tehokkuuden, elinkaariarvioinnin ja saastumisen ehkäisemisen. Vaikutukset voidaan jakaa tarkemmin yrityksen välittömiin ja välillisiin ympäristövaikutuksiin. Välittömiä vaikutuksia ovat muun muassa luonnonvarojen käyttö ja yrityksen vaikutukset toimintaympäristöön. Välillisiä vaikutuksia ovat vaikutukset biodiversiteettiin ja ilmastonmuutokseen. (Harmaala & Jallinoja, 2012, 17.)

Yritysten tulisikin toiminnassaan huomioida luonnonvarojen suojeleminen ja säästeliäs käyttö, kasvihuonepäästöjen ja jätteiden vähentäminen, biodiversiteetin suojeleminen ja ympäristöriskien hallinta (Harmaala & Jallinoja, 2012, 22). Ympäristöriskien hallintaa voi lähestyä useasta eri näkökulmasta. Riskienhallinnan päätöksenteko voi perustua esimerkiksi ympäristön kunnostamiseen kuluviin kustannuksiin tai potentiaalisten ympäristövahinkojen todellisiin taloudellisiin kustannuksiin. Riskienhallinnassa olisi hyvä huomioida myös päästöjen kulkeutuminen ja hajautuminen sekä se, keihin tai mihin päästöt vaikuttavat. (Elkington, Leonard, Epstein & Buhovac, 2014, 166, 168.)

Yrityksen ympäristövaikutukset ja niiden suuruus ovat osittain toimialariippuvaisia. Esimerkiksi öljy-, kaivos- ja kemianteollisuuden yrityksillä voi olla suhteessa muiden toimialojen yrityksiin huonoja tuloksia luonnonvarojen kuluttamisesta, päästöistä tai tuotteiden terveysriskeistä. Toimiala vaikuttaa myös siihen, mihin vastuullisuustoimia keskitetään. Öljy- ja kaivosalan yrityksissä keskitetään resurssit ympäristö- ja terveysriskien hallintaan. Palvelualoilla puolestaan sosiaalinen vastuu on ympäristövastuuta suuremmassa roolissa. (Elkington ym., 2014, 56.)

Kuten Euroopan komission (2011, 8) tiedonannossa ilmoitettiin, ympäristövastuullisuus kattaa tuotteen elinkaariarvioinnin. Myös Harmaalan ja Jallinojan (2012, 22) mukaan ympäristövastuun toteuttamisen tavoitteena olisi ottaa ympäristönsuojelu osaksi myös tuotteen kehitysprosessin suunnittelua. Ympäristönsuojelu yrityksissä tarkoittaakin tuotteen elinkaaren kokonaisvaltaista ympäristövaikutusten hallintaa ja minimoimista.

2.5. Vakuutusyhtiöiden vastuullisuus

2.5.1 Vakuutusyhtiön taloudellinen, sosiaalinen ja ekologinen vastuu

Finanssialaan kuuluvien vakuutusyhtiöiden yhteiskunnallinen vaikutus on merkittävä, koska niiden asiakaskuntaan kuuluvat kaikki yritykset ja kuluttajat (Harmaala & Jallinoja, 2012, 246). Finanssialan yhtiöiden tuleekin huolehtia yhteiskuntavastuustaan erityisen hyvin. Järvinen (2004, 140) kuvaa, että vakuutusalan yhteiskuntavastuun pohjana on hyvä vakuutustapa, jolloin myös yleisillä vastuunvalinnan periaatteilla on rooli vakuutusyhtiöiden yhteiskuntavastuun harjoittamisessa. Koska finanssialan yhteiskunnallinen vaikutus on merkittävä, sen vastuullisuutta valvotaan. Finanssivalvonta valvoo finanssialan vastuullisuuden toteutumista lainsäädännön ja määräysten vaatimilla tavoilla (Harmaala & Jallinoja, 2012, 247). Vakuutusyhtiöiden vastuullisuudesta on määrätty muun muassa vakuutusyhtiölaissa, jossa on määrätty vakuutusyhtiöiden vakavaraisuudesta, riskienhallinnasta ja riskinotosta (VakuutusyhtiöL).

Scholtens (2011, 147) on tutkinut vakuutusyhtiöiden yhteiskuntavastuuta. Hän havainnoi, että vakuutusyhtiöt pyrkivät usein parantamaan toimintansa läpinäkyvyyttä, kun ne ymmärtävät yhteiskuntavastuunsa ja mahdollisuutensa edistää kestävä kehitystä. Tämä johtuu siitä, että vakuutusyhtiöiden aktiivisten vastuullisuustoimien laajuus näkyy yleisesti vastuullisuustoimien läpinäkyvyytenä. Toisin sanoen mitä läpinäkyvämpiä vastuullisuustoimet ovat, sitä laajemmin ne ovat osa vakuutusyhtiön käytäntöjä. (Scholtens, 2011, 147.)

Vakuutusyhtiöiden toiminnan tulee olla lähtökohtaisesti vastuullista taloudellisen vastuun näkökulmasta. Taloudellisen vastuun perusteita vakuutusyhtiöissä ovat vastuullinen sijoittaminen, vastuulliset vakuutus päätökset sekä hyvä vakuutustapa. (Harmaala & Jallinoja, 2012, 246–247.) Järvisen (2004, 143) mukaan keskinäiset, asiakkaidensa omistamat, vakuutusyhtiöt toteuttavat osaltaan taloudellista vastuuta antamalla erilaisia hyvityksiä asiakkailleen. Osakeyhtiömuotoiset vakuutusyhtiöt voivat puolestaan palkita matalan vahinkosuhteen asiakkaitaan hinnanalennuksilla. Finanssialan velvoitteena on myös ehkäistä talousrikollisuutta ja väärinkäytöksiä (Harmaala & Jallinoja, 2012, 247).

Vakuutusyhtiöiden sosiaalisen vastuun pääpaino on asiakkaissa ja henkilöstössä (Harmaala & Jallinoja, 2012, 247). Vakuutusyhtiön sosiaalisina vastuullisuustoimina voidaankin pitää muun muassa vakuutustiedon levittämistä yhteisössä sekä asiakkaiden vahinkoriskien pienentämistä suojeluohjeiden avulla. Koska vakuutusyhtiön menestymiseen vaikuttaa suurelta osin henkilöstön hyvinvointi, myös jatkuva koulutuksen mahdollisuus, osallistava johtaminen ja oikeudenmukainen palkitseminen ovat osa vakuutusyhtiöiden sosiaalista vastuullisuutta. (Järvinen, 2004, 144.) Harmaala ja Jallinoja (2012, 247) korostavat henkilöstön koulutuksen tärkeyttä, jotta henkilöstö kokee osaavansa tehdä työnsä alan jatkuvasta kehityksestä ja työtehtävien moninaisuudesta huolimatta. Scholtensin (2011, 147–148) mukaan yleisesti vakuutusyhtiöiden osallistuminen yhteisönsä toimintaan on osoitus yhtiön halusta virkistää yhteisöä ja olla sen aktiivinen osa. Hänen kansainvälisessä tutkimuksessaan keinoiksi parantaa vakuutusyhtiön yhteisöllisyyttä ilmeni muun muassa vapaaehtois- ja hyväntekeväisyystoiminta sekä rahastojen perustaminen.

Vakuutusyhtiöt pyrkivät edistämään ympäristövastuun toteutumista panostamalla vahingontorjuntaan, kehittämällä tuotteitaan sekä lisäämällä sähköisten palveluiden käyttämistä (Harmaala & Jallinoja, 2012, 247). Finanssialan keskusliiton toteuttaman tutkimuksen mukaan sähköisen laskun hiilijalanjälki on keskimäärin neljä kertaa pienempi kuin paperisen laskun (Ilola ym., 2010, 9). Sähköisten palveluiden käyttöasteen lisääminen on siten yksi perusteltu tapa toteuttaa ympäristövastuuta.

Järvisen (2004, 144) mukaan vakuutusyhtiöt voivat toteuttaa ympäristövastuuta välillisesti neuvomalla asiakkaitaan ympäristöasioissa. Lisäksi toimipaikkojen ekologisuus ja kustannustehokkuus ovat vakuutusyhtiöiden ympäristövastuuta. Tätä vakuutusyhtiöt voivat edistää muun muassa tekemällä WWF:n kanssa Green Office -sopimuksen. WWF:n Green Office -sopimus on ympäristöjohtamisen väline, jonka avulla suunnitellaan, mitataan ja seurataan työpaikan hiilijalanjäljen pienentämistä ja luonnonvarojen käyttöä. Sopimuksella yritys voi osoittaa, että noudattaa ulkoisesti asetettuja kriteereitä ja sitoutuu jatkuvaan kehittämiseen. (WWF Suomi, 2022.)

Scholtensin (2011, 147) tutkimuksen mukaan vakuutusyhtiöiden ympäristövastuullisuus ilmenee muun muassa ympäristöriskianalyseissa, asiakasyritysten toimialarajoituksissa sekä kansallisten ja kansainvälisten suositusten noudattamisessa. Ympäristöriskianalyysissä tutkitaan potentiaalisten asiakasyritysten tai sijoituskohteiden yhteiskuntavastuun tasoa. Tämän ohella vakuutusyhtiöt voivat lisätä asiakasyritysten

ympäristötietoisuutta ja saada ne muuttamaan linjauksiaan kestävämmiksi.

2.5.2 Vastuullinen sijoitustoiminta

Vastuullisen sijoitustoiminnan määritellään tarkoittavan yleisesti ympäristöön, sosiaaliseen vastuuseen ja hyvään hallintatapaan liittyvien asioiden huomioimista sijoitustoiminnassa (Suomen Pankki, 2022). Vakuutusyhtiöiden sijoitustoiminnassa on huomioitava, että varojen tulee olla käytettävissä vakuutuskorvausten maksuun, jolloin sijoittamisen tulee tukea vakuutettujen etuja (Kivisaari & Kahola, 2017, 140).

Vakuutusyhtiöt sijoittavat vakuutusasiakkaille tulevaisuudessa maksettavia varoja, joten vakuutusyhtiöiden sijoitustoiminnan sääntely on tärkeää. Sijoitustoimintaa ohjaavat nykyään vakuutusyhtiölaissa määritellyt varovaisuusperiaate ja riskinhajauttamisen vaatimus. (Luukkonen ym., 2018, 59–60.) Varovaisuusperiaatteen mukaan vakuutusyhtiö saa sijoittaa varojaan vain niin, että sijoituskohteiden riskejä voidaan hallita. Lisäksi sijoitustoiminnassa on varmistettava sijoitusten turvaavuus, muutettavuus rahaksi, tuottavuus ja saatavuus sijaintipaikasta. (VakuutusyhtiöL, 6:20 a §.) Sijoitettavat varat tulee hajauttaa niin, että vältetään riippuvaisuuksista ja estetään riskin liiallinen keskittyminen (VakuutusyhtiöL, 6:20 b §).

Kun sijoituspäätöksissä otetaan huomioon myös muut kuin taloudelliset tiedot, tuetaan pääoman tehokasta kohdentamista ja pitkäaikaisten sijoitustavoitteiden toteutumista. Euroopan komission mukaan erityisesti eläkerahastojen, joihin vakuutusyhtiötoimintakin osittain kuuluu, olisi suotavaa ilmoittaa YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteiden noudattajiksi. (Euroopan komissio, 2011, 13.)

Pitkäaikaisten sijoitustavoitteiden toteutumista tukee myös muun muassa Ecclesin, Ioannoun ja Serafeimin (2012, 1, 4) tutkimus yritysten vastuullisuuden vaikutuksista yrityksen tuottavuuteen. He osoittavat tutkimuksellaan, että pitkällä aikavälillä ”korkean vastuullisuuden” yrityksiin sijoittaminen tuottaa paremmin kuin ”matalan vastuullisuuden” yrityksiin. ”Korkean vastuullisuuden” yrityksiin kohdistetut sijoitukset tuottivat vuosittain 4,8 % parempaa tulosta kuin vertailuryhmä. Lisäksi muun muassa oman pääoman tuotto prosentti (ROE) ja kokonaispääoman tuotto prosentti (ROA) tuottivat paremmin voittoa ”korkean vastuullisuuden” yrityksissä. (Eccles ym., 2012, 1, 4.) Vastuullinen sijoitustoiminta ei siten ole pelkästään eettistä vaan myös kannattavaa.

3 VASTUUNVALINTA VAKUUTUSYHTIÖISSÄ

3.1 Vastuunvalinnan yleiset periaatteet

Vapaaehtoiset vakuutukset perustuvat sopimukseen, joissa sekä vakuutuksenottaja että vakuutuksenantaja saavat valita sopimuskumppaninsa. Vapaaehtoisissa vakuutuksissa ei siten ole sopimuspakkoa, jolloin vakuutusyhtiöt voivat hyväksyä tai hylätä vakuutushakemuksen lain ja hyvän vakuutustavan periaatteiden mukaisesti. (Pellikka, Peilimö, Puntari & Vaitomaa, 2020, 52.) Vakuutussopimuksissa ei edellytetä vakuutusten myöntämistä, vaikka vakuutuksen tarve olisi ilmeinen. Tämän takia vakuutuslautakunnan ratkaisukäytännöissä vakuutussopimuksen syntyvaiheen ongelmat ovat liittyneet keskeisesti vakuutusten sopimusvapauteen. (FINE, 2022.)

Koska vakuutussopimus perustuu luottamukseen, vakuutusyhtiö voi kieltäytyä vakuutuksen myöntämisestä, jos asiakas ei täytä luottamuksen vaatimuksia tai jos asiakkaaseen liittyvä riski on liian suuri (Finanssiala, 2021a). Vakuutusyhtiöillä on yhtiökohtaiset vastuunvalintakriteerit, jotka muodostetaan yhtiön liiketoiminta-ajatuksen mukaisiksi. Vastuunvalintaperiaatteissaan yhtiö määrittelee, millaisia riskejä ja millaisin ehdoin se vakuuttaa. Käytännössä se asettaa asiakkailleen kriteerejä, jotka sen tulee täyttää voidakseen saada vakuutuksen. Koska vastuunvalintakriteerit ovat yhtiökohtaisia, niissä ilmenee eroja yhtiöiden välillä. (Luukkonen ym., 2018, 163.) Vastuunvalintaprosessi ei aina johda vakuutussopimuksen hyväksymiseen, hylkäämiseen tai irtisanomiseen, vaan vastuunvalintaa käytetään myös vakuutusten hinnoittelutyökaluna (Wuolijoki, 2003, 79).

Vastuunvalinta on yksi vakuutusyhtiöiden riskienhallintakeinoista (Kivisaari & Kahola, 2017, 75). Sen avulla pyritään pitämään vakuutusyhtiön toiminta vakaana ja varmistamaan, että laskelmat vahinkojen sattumistodennäköisyyksistä pitäisivät paikkansa. Lisäksi sillä varmistetaan, että vakuutusmaksut vastaavat vakuutettuja riskejä. Vakuutusyhtiöiden tulee pystyä kattamaan vakuutuskorvaukset vakuutuksenottajilta keräämillään vakuutusmaksuilla. Mitä todennäköisemmin asiakkaiden riskit toteutuvat, sitä korkeampia vakuutusmaksuja vakuutusyhtiön pitää vaatia koko asiakaskunnaltaan kattaakseen riskien kulut. Edulliset ja kohtuulliset vakuutusmaksut ovat vakuutusyhtiöille

kilpailuetu, joten vakuutusyhtiöt eivät halua vakuuttaa asiakkaita, joihin liittyy suuri riski. (Wuolijoki, 2003, 79.)

”Vastuunvalinnan yleiset periaatteet” on vakuutusalan kannanotto siihen, miten vakuutusyhtiöt toteuttavat lain ja hyvän vakuutustavan vaatimuksia myöntäessään ja irtisanoessaan vapaaehtoisia vakuutus sopimuksia. ”Vastuunvalinnan yleiset periaatteet” sisältävät yleisiä ohjeistuksia, joilla pyritään tasa-arvoiseen ja syrjimättömään kohteluun vakuutuksen myöntämistilanteessa. Kun vakuutushakemuksia käsitellään ja vakuutuksia irtisanoetaan, on noudatettava perustuslakiin sisältyviä yhdenvertaisuus- ja syrjimättömyysperiaatteita, joten vastuunvalintakriteerit eivät saa olla syrjiviä eli ihmisryhmiä ei voi ilman hyväksyttävää syytä asettaa eriarvoiseen asemaan keskenään. (Luukkonen ym., 2018, 163.)

Vastuunvalintaperiaatteet on kirjattava tarkasti ylös, jotta vakuutusyhtiö voi vedota riitatilanteissa ohjeistuksen mukaiseen hakemuksen hylkäämiseen (Luukkonen ym., 2018, 215). Riitatilanne saattaa syntyä, jos vakuutustapahtuma on tapahtunut vakuutushakemuksen jälkeen. Vakuutuksenantajan on tällaisessa tilanteessa kannettava vastuu toteutuneesta vakuutustapahtumasta, jos on selvää, että vakuutuksenantaja olisi hyväksynyt hakemuksen. (VakSL, 3:11 §.) Ei nimittäin voida pitää kohtuullisena, että vakuutuksenottaja jäisi ilman vakuutusturvaa vakuutushakemuksen käsittelyn ajaksi (Rantala & Kivisaari, 2020, 254).

3.1.1 Vastuunvalintakriteerit

Tyypillisesti vastuunvalintaperiaatteissa huomioidaan vakuutettava kohde sekä sen sijainti ja käyttötarkoitus, vakuutusturvan laajuus ja -määrä sekä vakuutusten ja vahinkojen lukumäärä. Näillä tekijöillä voi olla vaikutusta vakuutuksen hinnoitteluun ja myöntämiseen. (Finanssiala, 2021a.) Vapaaehtoisissa henkilövakuutuksissa riskin määrään vaikuttavat vakuutetun terveydentila ja ikä, jolloin niiden käyttäminen vakuutusturvan laajuuden ja vakuutusmaksun asettamisessa on perusteltua (Luukkonen ym., 2018, 166). Terveydentilan heikkeneminen tai vakuutustapahtuman toteutuminen vakuutushakemuksen jättämisen jälkeen ei kuitenkaan saa vaikuttaa vakuutuksen myöntämiseen (VakSL, 3:10 §).

Vakuutushakemuksen epäysperusteiden tulee olla lain ja hyvän vakuutustavan mukaisia. Vakuutushakemuksen hylkäyksen syy on myös aina ilmoitettava asiakkaalle, paitsi jos hylkäys perustuu rahanpesun tai terrorismin rahoittamisen estämiseen (VakSL, 2:6 a §). Kyseinen lain pykälä vaatii epäyksen perustelua vain kuluttaja-asiakkaille, mutta luonnollisesti myös yritysasiakkaita on kohdeltava lain ja hyvän vakuutustavan mukaisesti. Vaikka vakuutusyhtiöillä on oikeus hylätä vakuutushakemuksia, vakuutusmarkkinoiden kilpailun vuoksi vakuutuksenantajat kuitenkin harkitsevat tarkasti ennen vakuutuksen epäämispäätöstä, koska vakuutusyhtiöiden elinkelpoisuus perustuu vakuutusten myyntiin (Pellikka ym., 2020, 52–53).

Koska vakuutussopimus perustuu luottamukseen, vastuunvalinnassa määritellyt syyt vapaaehtoisen vakuutuksen hylkäämiselle voivat liittyä asiakkaaseen kohdistuvaan luottamuksen puutteeseen tai vakuutettavan riskin suuruuteen. Luottamuksen puutteeseen kohdistuvat syyt voivat liittyä asiakkaan tiedonantovelvollisuuden ja vakuutusmaksujen laiminlyöntiin, rahanpesuepäilyyn sekä vakuutusrikollisuuteen, kuten petoksiin ja väärinkäyttöksiin. (Finanssiala, 2021a.)

Vakuutus voidaan evätä asiakkaan riskin arviointiin liittyvien mittareiden perusteella. Vakuutusyhtiö voi kieltäytyä vakuutuksen myöntämisestä, jos asiakkaalla on poikkeuksellisen paljon vahinkoja. Vahinkohistorian perusteella vakuutusyhtiö voi arvioida ja päätellä, että yksittäisen asiakkaan tuleva riski on liian suuri. Kun yhtiö arvioi asiakkaan riskin niin suureksi, ettei halua myöntää vakuutusta, päätös perustuu vakuutusyhtiötoiminnan liiketaloudelliseen kannattavuuteen. (Pellikka ym., 2020, 52–53, 56.)

Riskin suuruuden lisäksi vakuutushakemuksen epäys perustuu usein asiakkaan maksuvaikeuksiin. Asiakkaan maksukykyä ja maksuhalukkuutta kuvaavat maksamattomat vakuutusmaksut ja luottotiedot. Vakuutusyhtiöt eivät halua solmia sopimuksia asiakkaiden kanssa, jotka ovat osoittaneet, etteivät täytä sopimusvelvoitteitaan. Vakuutusmaksujen maksaminen on vakuutuksenottajan sopimusvelvoite. (Pellikka ym., 2020, 52.)

Myös asiakkaan luottotietoja voidaan käyttää asiakasvalinnassa (Finanssiala, 2021a). Vakuutushakemusta ei saa evätä pelkän maksuhäiriömerkinnän perusteella, vaan maksukykyisyyttä tulee tarkastella objektiivisesti. Vakuutusyhtiö voi kuitenkin asettaa maksuhäiriömerkinnän perusteella ennakkomaksuehdon, jolloin vakuutus saatetaan

voimaan vasta vakuutusmaksun suorittamisen jälkeen. (Luukkonen ym., 2018, 164, 166.) Ennakkomaksuehto voidaan asettaa myös vakuutuksen laadun vuoksi. Tämä koskee esimerkiksi lyhytaikaisia ja kertaluontoisia vakuutuksia. (Rantala & Kivisaari, 2020, 255.)

3.1.2 Vakuutuksen irtisanominen

Vakuutusyhtiö voi irtisanoa jatkuvan vakuutuksen vakuutuskauden lopussa tai tietyissä tapauksissa kesken vakuutuskauden. Jatkuvalle vakuutuksella tarkoitetaan vakuutusta, joka jatkuu aina vakuutuskauden kerrallaan, kunnes vakuutuksenottaja tai vakuutuksenantaja irtisanoo sopimuksen. (VakSL, 3:15 §, 3:16 §.) Kesken vakuutuskauden irtisanotut vakuutukset päättyvät kuukauden kuluttua irtisanomisilmoituksen jättämisestä (Häyhä, 1996, 261). Vastaavasti jatkuvan vakuutuksen irtisanomisilmoitus tulee lähettää vakuutuksenottajalle vähintään kuukausi ennen vakuutuskauden päättymistä tai irtisanominen on mitätön eikä vakuutus pääty. Yhtiön on lisäksi ilmoitettava asiakkaalle irtisanomisen syy, jos irtisanominen ei perustu rahanpesun tai terrorismin rahoittamisen estämiseen. Kuten vakuutushakemuksen epäysperusteen, myös irtisanomisperusteen tulee olla lain ja hyvän vakuutustavan mukainen. (VakSL, 3:16 §.)

Vakuutusyhtiö voi irtisanoa vakuutuksen kesken vakuutuskauden, jos asiakas on laiminlyönyt vakuutusmaksujen maksamisen, antanut vakuutusyhtiölle ennen vakuutuksen alkamista tai vakuutustapahtuman jälkeen antanut vääriä tietoja, vaara on merkittävästi lisääntynyt, suojeluohjeita on jätetty tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella noudattamatta ja jos omistaja vaihtuu (Rantala & Kivisaari, 2020, 255; VakSL 3:15 §). Irtisanomisen on tapahduttava viiveettä ja se on perusteltava, tai vakuutusyhtiö menettää irtisanomisoikeutensa. Vakuutusyhtiön irtisanomisoikeus kuitenkin säilyy, jos vakuutettu on vilpillisesti jättänyt kertomatta vaaran lisääntymisestä vakuutuskauden aikana. (VakSL, 4:26 §.)

Jos asiakas antaa vilpillisiä tietoja ennen vakuutuksen alkamista tai vakuutuskauden aikana, vakuutussopimus ei sido vakuutuksenantajaa ja vakuutus raukeaa. Vakuutuksenantaja saa kuitenkin pitää mahdolliset jo suoritettavat vakuutusmaksut. (VakSL, 4:23 §.) Vakuutus voidaan irtisanoa myös asiakkaan tahallisen tai törkeästä

huolimattomuudesta johtuvan tiedonannon laiminlyönnin vuoksi. Tällöin puutteellisilla tiedoilla tulee olla merkitystä vakuutuksen vastuun arvioinnissa. (VakSL, 3:15.5 §.)

Vakuutusyhtiö voi irtisanoa jatkuvan vakuutuksen päättyväksi vakuutuskauden lopussa, jos asiakkaan riskin suuruus on kasvanut poikkeuksellisen vahinkokehityksen takia (Luukkonen ym., 2018, 166). Jatkuvaa vapaaehtoista henkilövakuutusta ei kuitenkaan voida irtisanoa terveydentilan muutoksen tai vakuutustapahtuman toteutumisen vuoksi, joten riskin suuruuteen perustuvat irtisanomiset koskevat lähtökohtaisesti omaisuusvakuutuksia (Finanssiala, 2021a). Toisin kuin kesken vakuutuskauden, vakuutuksenantaja voi irtisanoa jatkuvan vahinkovakuutuksen vakuutuskauden lopussa myös ilman erityistä syytä. Perusteen on kuitenkin oltava hyvän vakuutustavan mukainen. (Häyhä, 1996, 261; VakSL, 3:16 §.)

Vakuutuksen irtisanominen voi koskea yksittäisen asiakkaan lisäksi myös kaikkia tietyn vakuutustuotteen asiakkaita, jos vakuutusyhtiö haluaa muuttaa tuotteen sisältöä merkittävästi tai poistaa tappiollisen tuotteen valikoimastaan (Luukkonen ym., 2018, 165–166). Vakuutukset tulee kuitenkin irtisanoa yksilöllisesti. Tästä syystä vakuutustuotteen poistaminen saattaa kestää vuoden, koska vakuutuksia on ostettu ympärivuotisesti ja koska vakuutuskausi kestää tavallisesti vuoden. (Norio-Timonen, 2018, 65.)

3.2 Vastuunvalinnan normisto

3.2.1 Lainsäädäntö

Vakuutusliiketoiminta on hyvin säänneltyä ja valvottua. Vakuutustoiminnasta onkin säädetty useassa laissa. Nykyisin Euroopan unionilla on suuri merkitys suomalaisen vakuutustoiminnan ja lainsäädännön kehittämisessä. Euroopan unionin perussopimukset ja säädökset, oikeusperiaatteet, kansainväliset sopimukset ja Euroopan unionin tuomioistuimen oikeuskäytäntö ovat osa Suomen oikeusjärjestelyä, jolloin se velvoittaa myös Suomen viranomaisia. Finanssisektorin sääntelyä kehitetään myös maailmanlaajuisesti, mutta globaalit hankkeet eivät itsessään ole pakottavia. Suomen kannalta Euroopan unionin suhtautuminen globaaleihin hankkeisiin on olennaista, koska

unionilla on vaikutusta Suomen oikeusjärjestelyihin. (Rantala & Kivisaari, 2020, 98, 103.)

Vakuutuslainsäädännöllä on merkittävä vaikutus vastuunvalintaan, koska siinä määrätään muun muassa vakuutuslainsäädännön myöntämisestä ja irtisanomisesta. Sen päätavoitteita ovat, että vakuutuslainsäädännön sääntöjä selvennetään ja että vakuutuslainsäädännön asemaa suhteessa vakuutuslainsäädäntään parannetaan. Vakuutuslainsäädännöllä, kuten muillakin kuluttajansuojalainlaeilla pyritään suojelemaan sopimuksen heikompaa osapuolta. Koska vakuutuslainsäädännössä kuluttaja on selvästi heikommassa asemassa suhteessa vakuutuslainsäädäntään, vakuutuslainsäädännöt ovat tarkkaan säänneltyjä. (Rantala & Kivisaari, 2020, 249–250.) Vakuutuslainsäädäntö velvoittavat myös kuluttajansuojalain säännökset koskien markkinointia, sopimusehtoja ja sopimuksen sovittelua ja tulkintaa. Kuluttajansuojalaki suojaa kuluttajaa, eli luonnollista henkilöä, joka hankkii vakuutuksen muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoiminnan harjoittamista varten. (Luukkonen ym., 2018, 314.) Sekä vakuutuslainsäädäntö että kuluttajansuojalaki säätelevät osaltaan vakuutusyhtiöiden vastuunvalintaperiaatteita kuluttaja-asiakkaiden kohdalla.

Yrityksiä ja vakuutusyhtiöiden välillä voidaan kuitenkin sallia kuluttaja-asiakkaita laajempi sopimusvapaus, jos yritys on vakuutuslainsäädäntään kanssa samanveroinen (Rantala & Kivisaari, 2020, 249–250). Jos vakuutuslainsäädännöllä ei ole toisin sovittu, vakuutuslainsäädäntöä sovelletaan myös suurten ja keskisuurten yritysten vakuutuslainsäädäntöön. Luukkonen ym. (2018, 182–183) mukaan käytännössä suomalaiset vakuutuslainsäädännöt noudattavat yleensä vakuutuslainsäädäntöä sääntöksiä myös sellaisissa vakuutuslainsäädäntöissä, joissa olisi mahdollisuus sopia toisin.

Vakuutusyhtiöiden perustoimintoihin kuuluvat asiakkaiden tietojen kerääminen ja käsittely. Muun muassa vastuunvalinta ja asiakasvalinta perustuvat asiakkaista kerättyihin tietoihin ja niiden arviointiin. Koska henkilötietoja käsitellään vakuutuslainsäädäntöä päivittäin, EU:n yleinen tietosuojalainsäädäntö ja sitä täydentävä muu tietosuojalainsäädäntö vaikuttavat vakuutuslainsäädäntöön merkittävästi. Tietosuojalainsäädäntöä määrätään henkilötietojen käsittelyn periaatteista ja edellytyksistä sekä asiakkaiden oikeuksista ja rekisterinpitäjän velvollisuuksista. (Luukkonen ym., 2018, 358–359.)

Vastuunvalinnassa hyödynnetään vakuutusyhtiöiden ylläpitämiä väärinkäytösrekistereitä. Väärinkäytösrekisteriin vakuutusyhtiöt saavat rekisteröidä

tiedon vakuutustoimintaan kohdistuneesta rikoksesta ja rikosepäilystä. Väärinkäytösrekisteriä saa hyödyntää vain, kun se on tarpeellista vakuutusyhtiön vastuun selvittämiseksi tai vakuutusrikollisuuden estämiseksi. (VakYL, 30:3 a §.) Väärinkäytösrekisterillä vakuutusyhtiöt voivat luovuttaa toisilleen tietoja vakuutuslaitoksiin kohdistuneisiin rikoksiin liittyvistä henkilöistä. Väärinkäytösrekisteriä hyödynnetään vakuutuksia myönnettäessä, irtisanottaessa ja korvauskäsittelyssä. Jos vakuutushakemus evätään rekisterin perusteella, asiakkaalle on ilmoitettava siitä. Vakuutusyhtiöt ylläpitävät myös vahinkorekisteriä, mutta sitä ei voida hyödyntää vakuutusten myöntämisessä tai hinnoittelussa. (Luukkonen ym., 2018, 371–372.)

Tietosuojalain perusteella vakuutusyhtiöt voivat hyödyntää myös muihin rikostuomioihin liittyviä henkilötietoja vakuutusyhtiön vastuun selvittämiseen sekä laissa säädettyjen tehtävien suorittamiseen tarvittavien tietojen käsittelyyn (Tietosuojalaki, 2:6 §, 2:7 §). Vakuutusyhtiöiden vastuunvalinnan pyritään estämään rikollisuutta, rahanpesua ja terrorismia, joten rikosrekisterissä olevia henkilötietoja voidaan tarvittaessa hyödyntää vastuunvalinnassa.

Vakuutusyhtiöllä on velvollisuus estää rahanpesua ja terrorismin rahoittamista (Rahanpesulaki, 1:1 §, 1:2 §). Estääkseen rahanpesua ja terrorismin rahoittamista vakuutusyhtiön on tunnistettava asiakkaansa ja arvioitava asiakkaidensa riskejä riittävillä riskienhallintajärjestelmillä (VakYL, 6:13 §). Vastuunvalinta perustuu asiakkaiden tunnistamiseen ja tuntemiseen ja on lisäksi yksi vakuutusyhtiöiden riskienhallintakeinoista. Laissa rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä määrätään, että asiakuutta ei saa perustaa eikä liiketoimea suorittaa, jos asiakasta ei pystytä lain määräämällä tavalla tunnistamaan. Yritysiakkaan tuntemista varten selvitettäviin tietoihin lukeutuvat yrityksen edustajan tunnistaminen, yrityksen ja sen hallituksen henkilöiden tiedot, toimiala, tosiasiallisten edunsaajien tiedot sekä tiedot asiakkaan toiminnasta, taloudellisesta asemasta ja liiketoiminnan laadusta. (Rahanpesulaki, 3:1 §, 3:3 §.)

Vakuutusyhtiöiden toimintaa valvotaan tarkasti. Finanssivalvonta on yksi tärkeimmistä vakuutusyhtiötä valvovista toimista. Finanssivalvonta muun muassa valvoo finanssimarkkinoiden toiminnan lainmukaisuutta, turvaa vakuutettujen etuja sekä tekee yhteistyötä eri toimijoiden kanssa rikollisuuden ehkäisemiseksi ja torjumiseksi. Sen tehtäviin lukeutuu vakuutusyhtiöiden menettelytapojen valvominen, vakaan toiminnan varmistaminen ja vakuutusyhtiöiden rahanpesun ja terrorismin estämisvelvollisuuden

toteutumisen valvominen. (Rantala & Kivisaari, 2020, 231; Fival, 1:1 §, 1:3.2 §, 1:3.5 §, 1:3 c §.) Finanssivalvonta ja kuluttaja-asiamies tekevät yhteistyötä valvoessaan vakuutusyhtiöiden kuluttajiin kohdistuvien lakien noudattamista. Kuluttaja-asiamies ottaa kantaa kuluttajansuojalain toteutumiseen ja Finanssivalvonta puolestaan vakuutusalan markkinointia koskevien säädösten, vakuutussolehtojen sekä hyvän tavan vastaista menettelyä koskevien säännösten käyttöön. (Rantala & Kivisaari, 2020, 97.)

Finanssivalvonta valvoo myös vakuutusyhtiöiden vastuunvalinnan oikeudenmukaisuutta. Asiakas voi hakea Finanssivalvonnalta kannanottoa vakuutuksen epäysojaukseen, mutta Finanssivalvonta ei voi pakottaa vakuutusyhtiötä myöntämään tietynsisältöistä vakuutusta. Finanssivalvonta voi siten ottaa kantaa vain siihen, onko epäys hyvän vakuutustavan mukainen. (Pellikka ym., 2020, 53.)

Vakuutusmarkkinoiden kilpailuoikeudellisesta valvonnasta vastaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto, joka muun muassa valvoo kilpailua ja kuluttajansuojaa turvaavan lainsäädännön toteutumista (Laki Kilpailu- ja kuluttajavirastosta, 1:1 §). Tietosuoja-oikeuksien sekä henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuutta puolestaan valvoo tietosuoja-valtuutetun toimisto (EU:n yleinen tietosuoja-asetus, 57 §).

3.2.2 Hyvä vakuutustapa

Hyvän vakuutustavan käsite on peräisin vakuutusyhtiölaista, josta se on vakiintunut vakuutusalan käyttöön (Lehtipuro ym., 2010, 121). Hyvän vakuutustavan yksiselitteinen määrittelyminen on mahdotonta, koska käsitteen sisältö muuttuu koko ajan alan toimintatapojen myötä. Luukkosen ym. (2018, 161–162) mukaan hyvän vakuutustavan käsite tarkoittaa, että vakuutusalan toiminnan on oltava ammattitaitoisen ja lainmukaisen lisäksi eettisesti kestävä, oikeudenmukaista, kohtuullista ja tasapuolista. Vakuutuksenantajan tulee kohdella asiakkaitaan oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti eikä asiakkaille saa antaa harhaanjohtavaa tai virheellistä tietoa (Pellikka ym., 2020, 38). Hyvä vakuutustapa ohjaa vakuutusalan toimintaa ja asettaa vakuutuksenantajalle velvollisuuden ottaa vakuutusasiakkaan etu huomioon (FINE, 2022). Myös Pellikan ym., (2020, 38) mukaan vakuutuksenantajan tulee ajatella jokaisessa toimessaan aina asiakkaan parhaan edun toteuttamista. Hyvän vakuutustavan mukainen toiminta lisää

vakuutusalan luotettavuutta ulkopuolisten sidosryhmien näkemyksissä (Luukkonen ym., 2018, 161).

Finanssivalvonta vaikuttaa hyvän vakuutustavan sisältöön päätöksillään. Kuitenkin sekä tiukentuva EU-lainsäädäntö että kansallinen lainsäädäntö kaventavat jatkuvasti hyvän vakuutustavan soveltamisalaa. Kun sääntely on yhä yksityiskohtaisempaa, jää yhä vähemmän tilaa vakuutusalan itsesääntelylle. Hyvä vakuutustapa säilyy silti ratkaisuisissa oikeudenmukaisena ja eettisenä tulkintaperiaatteena. (Luukkonen ym., 2018, 161–162, 172.)

Yleisten vastuunvalinnan periaatteiden mukaisesti vakuutusyhtiöillä on oikeus valita, millaisia riskejä ja millä ehdoin ne vakuuttavat. Vakuutustuotteen on kuitenkin tarjottava tosiasiallista turvaa, jos tuotteen markkinoidaan antavan turvaa vahinkoriskin sattuessa (Finanssiala, 2021a). Jos vakuutustuotteen turva on olematon, se on hyvän vakuutustavan vastaista (Luukkonen ym., 2018, 162). Hyvän vakuutustavan mukaisesti vakuutuksentarjoajan on lisäksi selvitettävä asiakkaan vakuutustarve ennen vakuutusten tarjoamista (Laki vakuutusten tarjoamisesta, 5:35 §). Asiakkaan tarvekartoituksen tavoitteena on, että asiakas tunnistaa riskinsä, osaa arvioida niitä ja pystyy päättämään tarpeellisista toimenpiteistä sekä tarvittavista vakuutuksista (Pellikka ym., 2020, 33).

4 YRITYSASIAKKAAN VASTUULLISUUS OSANA VASTUUNVALINTAA

4.1 Aineiston esittely ja analyysimenetelmä

Tutkimuksen empiirinen aineisto koostuu neljästä puolistrukturoidusta teemahaastattelusta. Tutkimukseen haastateltiin neljän vahinkovakuutusyhtiön vastuunvalinnasta vastaavaa asiantuntijaa. Kahden asiantuntijan edustamat vakuutusyhtiöt haluavat pysyä anonyyminä, joten ensimmäisenä haastateltua yhtiötä kutsutaan tässä tutkimuksessa nimellä Yhtiö A ja myöhemmin haastateltua yhtiötä nimellä Yhtiö B. Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia (myöhemmin Fennia) ja Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö (myöhemmin Pohjantähti) esiintyvät tutkimuksessa omilla nimillään.

Kaikki haastattelut järjestettiin yksilohaastatteluina, mutta Yhtiö A:n ja Yhtiö B:n haastattelut järjestettiin kyseisten vakuutusyhtiöiden toimitiloissa, kun taas Fennian ja Pohjantähden haastattelut järjestettiin etähaastatteluina Teams-puheluiden välityksellä. Haastattelut järjestettiin loka-marraskuussa 2022 ja ne kestivät 23–48 minuuttia. Haastattelut nauhoitettiin tai tallennettiin riippuen haastattelun toteutustavasta, minkä jälkeen ne litteroitiin heti haastatteluiden jälkeen. Haastateltavat antoivat suostumuksensa haastattelujen nauhoittamiseen aineiston käsittelyn helpottamiseksi.

Haastateltavat valikoituivat tutkimukseen työtehtäviensä perusteella, koska mahdollisimman kattavien vastauksien takaamiseksi oli voitava haastatella henkilöitä, joiden keskeisiin työtehtäviin vastuunvalinta kuuluu. Haastateltavista kolme toimivatkin yhtiöissään riskipäälliköinä ja yksi riskienhallintajohtajana. Työkokemusta vakuutusosalta kaikilta löytyy 18–40 vuotta.

Tutkimusta varten haastateltiin Fennian riskipäällikköä ja riskipäällikkötiimin esimiestä Pekka Mäkistä, jolle vastuunvalinta on osa päivittäistä työtä. Mäkinen työskentelee asiakasvalinnan parissa sekä pohtii vakuutusratkaisujen sisältöön liittyviä vastuunvalintakysymyksiä ja vakuutusten hinnoittelua. (Mäkinen, haastattelu.) Fennia on keskikokoinen keskinäinen vahinkovakuutusyhtiö, jonka markkinaosuus vuonna 2021 oli 10,5 % (Finanssiala, 2022). Fennia vakuuttaa yrityksiä, yrittäjiä ja henkilöasiakkaita

(Fennia, 2022). Mäkinen täsmensi Fennian yrityskohderyhmän painottuvan pieniin ja keskisuuriin yrityksiin, ja vakuutettavien yritysten koko vaihtelee aina yksinyrittäjistä useita satoja henkilöitä työllistäviin yrityksiin (Mäkinen, haastattelu).

Toisena henkilötietonsa julkaistavaksi antaneena asiantuntijana tutkimuksessa haastateltiin Pohjantähden riskienhallintajohtajaa Jani Pajukangasta, joka nykyisessä työtehtävässään valvoo yhtiön yleistä riskiprofiilia sekä vastaa riskienhallintajärjestelmän toteuttamisesta ja kehittämisestä. Pajukangas toimii hallintotehtävissä, on mukana pohtimassa Pohjantähden vastuunvalintaperiaatteiden taustoja, riskitasoa ja riskinottohalukkuutta sekä kommentoi osaltaan vuosittain päivitettävää vastuunvalintapolitiikkaa. (Pajukangas, haastattelu.) Pohjantähti on vahinkovakuutusyhtiö, joka vakuuttaa yksityishenkilöitä, maatalouksia ja yrityksiä (Pohjantähti, 2022). Haastattelussa Pajukangas kertoi Pohjantähden vakuuttavan yrityksistä lähinnä pk-sektorin yrityksiä, ja yhtiön strategiset valinnat ovatkin sen mukaisia (Pajukangas, haastattelu). Vakuutusyhtiönä Pohjantähti on pieni ja sen markkinaosuus vuonna 2021 oli 2,5 % (Finanssiala, 2022, 9).

Haastatteluiden perustana käytettiin haastattelurunkoa (liite 1), jonka kysymyksiä tarkennettiin haastatteluiden aikana. Lisäksi haastatteluissa käsiteltiin haastattelurungon ulkopuolisia, haastatteluissa ilmi tulleita aiheita. Teemahaastattelun etuna koetaankin juuri mahdollisuus kysymysten tarkentamiseen ja syventämiseen haastateltavien vastausten perusteella. Jatkokysymyksillä pyritään löytämään vastauksia tutkimusongelmaan. Lisäksi teemahaastatteluissa kysymysten järjestystä voi muuttaa. (Tuomi & Sarajarvi, 2018, 65–66.) Tutkimuksen haastatteluissa kysymysten paikkaa vaihdettiin niin, että keskustelu eteni loogisesti jo saatujen vastausten mukaisesti.

Haastattelurunko lähetettiin kullekin haastateltavalle hyvissä ajoin ennen haastattelua, jotta heillä oli aikaa tutustua haastattelukysymyksiin. Osa haastateltavista hyödynsi saamaansa haastattelurunkoa myös, kun he selvittivät mahdollisuuksiaan vastata esitettäviin kysymyksiin edustamansa yhtiön puolesta. Koska haastatteluiden muoto oli puolistrukturoitu, haastateltavat pystyivät vastaamaan omin sanoin, vaikka haastattelurunko olikin kaikille sama (Eskola & Suoranta, 1998, 64).

Teemahaastatteluilla kerättyä aineistoa analysoitiin sisällönanalyysin keinoin. Nauhoitetut haastattelut litteroitiin, jonka jälkeen niitä oli mahdollista analysoida kirjallisena aineistona. Analyysin ensimmäinen vaihe oli aineiston pelkistäminen, joka

toteutettiin tiivistämällä litteroidun aineiston ilmaukset yksinkertaisempaan muotoon alkuperäistä sisältöä muuttamatta. Joistakin alkuperäisilmauksista tiivistyi useampikin tutkimustehtävää vastaava ilmaus. Ilmaisujen pelkistämisen eli redusoimisen jälkeen pelkistettyjä ilmauksia ryhmiteltiin. Ryhmittelyssä ilmauksista etsittiin samankaltaisuuksia, jonka jälkeen samaan aiheeseen liittyvät ilmaukset luokiteltiin omiksi alaluokikseen. Alaluokat muodostuivat käytännössä yhdistämällä mahdollisimman samaa tarkoittavat ilmaukset omiin luokkiinsa aihepiireittäin. Alaluokille annettiin luokkia kuvaavat nimet, jonka jälkeen alaluokat ryhmiteltiin yläluokiksi ja yläluokat viimein pääluokiksi. Aineistolähtöisessä analyysissä vastaus tutkimustehtävään saadaankin käsitteitä yhdistelemällä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 92–94.)

4.2 Vastuullisuuden rooli yritysvakuutusten vastuunvalinnassa

4.2.1 Yleiset vastuunvalintakriteerit

Tarkastellaan ensin yleisesti käytössä olevia vastuunvalintakriteereitä ja siirrytään sen jälkeen pohtimaan asiakasyrityksen vastuullisuustoimien merkitystä eri vakuutusyhtiöiden vastuunvalintaperiaatteissa. Yleisten vastuunvalintakriteerien esittelemine täydentää teorialuvussa esiteltyjä vastuunvalintaperiaatteiden tarkoituksia.

Jokainen haastateltu vakuutusyhtiön edustaja kuvasi yleisiä vastuunvalintaperiaatteitaan hyvin moninaisiksi. Heidän mukaansa vakuutusyhtiöissä on käytössä laaja-alaisesti erityyppisiä vastuunvalinnan toimintatapoja sekä ohjeita. Lähtökohtaisesti arvioidaan potentiaalisen asiakkaan luottotappio- ja vahinkoriskiä. Yhtiö B:n edustaja kuvasi, että vastuunvalintaperiaatteilla pyritään saamaan vahinkoriskistä mahdollisimman kattava käsitys ja miettimään, mikä asiakaskohteessa voisi mennä vikaan. Fennian edustajan Mäkisen mukaan vastuunvalinnan toimintatavat voidaan jakaa kolmeen pääluokkaan: asiakaskohtaisiin, toimialoihin liittyviin ja yksittäisiin vakuutuslajeihin liittyviin vastuunvalintakriteereihin. Näistä luokista asiakaskohtaiset vastuunvalintakriteerit ovat todennäköisesti lähimpänä myöhemmin esiteltävää vastuunvalinnan vastuullisuusteemaa.

Vastuunvalintakriteerien avulla arvioidaan asiakkaan vahinkoriskin lisäksi luottotappioriskiä, jolloin arvioidaan asiakkaan maksuvelvoitteiden hoitokykyä. Haastatteluissa ilmeni, että yritysasiakkailta tarkastetaan aina luottotiedot, jotka ovat edellytyksenä vastuun alkamiselle eli vakuuttamiskelpoisuudelle. Mäkisen mukaan tunnuslukujen ja luottokelpoisuuden kautta voidaan arvioida myös yrityksen elinkelpoisuutta ja menestymistä pitkällä tähtäimellä. Usea haastateltava kertoikin, että liiketoiminnan tunnuslukujen avulla tarkastellaan yrityksen taloudellista asemaa.

Kun Pohjantähden ja Yhtiö B:n edustajat kuvasivat yleisiä vastuunvalintaperiaatteita, he nostivat esille kohderyhmä- ja toimialavalinnat. Pohjantähden vastuunvalintaohjeistuksessa on yhtiön strategiaan perustuvia kohderyhmän valintoja, joiden avulla yhtiö pyrkii priorisoimaan sekä valitsemaan tiettyjä kohteita ja toimialoja. Toki kohderyhmävalinnoistakin voidaan tietyissä tapauksissa poiketa. Lisäksi Pohjantähden kohderyhmävalintoihin kuuluvat vakuutusmääräraajat, joiden perusteella rajoitaudutaan tietyn kokosiin kohteisiin. Yhtiö B:n vastuunvalintaohjeistuksessa puolestaan näkyy eri toimialoihin liittyvien turvallisuusasioiden huomioiminen.

Erityisesti Yhtiö A:n ja Pohjantähden edustajat kertoivat jälleenvakuuttajien roolista vastuunvalintaohjeistuksen luomisessa. Koska ensivakuuttajina vakuutusyhtiöt myös jälleenvakuuttavat liiketoimintaa eteenpäin jälleenvakuuttajille, riskinvalintaohjeistuksessa on hyödynnetty jälleenvakuuttajan ohjeistusta. Pajukangas kuvaa jälleenvakuuttamisen olevan tärkeää vastuunvalintaohjeistuksessa, koska se asettaa kriteereitä vakuutettaville kohteille, jotta kohteet olisivat myös jälleenvakuutettuja. Yhtiö A:n edustajan mukaan vakuutusyhtiön riskinvalinnan tulisikin olla vähintään yhtä tiukkaa kuin jälleenvakuuttajan. Hän jatkaa, että kun jälleenvakuutus sopimuksella on tietyn kriteerein rajattu joitain kohteita pois, niitä kriteereitä noudatetaan täsmällisesti. Riskinvalintaohje tulee kirjoittaa niin, että jälleenvakuutus sopimuksen asettamat kriteerit tulee huomioitua.

4.2.2 Vastuullisuuden huomioiminen vastuunvalinnassa

Kysymys asiakasyrityksen vastuullisuuden huomioimisesta jakoi vastauksia, ja jokaisen yhtiön kanta vastuullisuuden huomioimisesta vastuunvalinnasta erosi toisistaan. Pajukangas kertoi Pohjantähden huomioivan vastuunvalinnassa asiakaskohtaisia vastuullisuusasioita. Mäkinen kuvaa Fennian vastuunvalinnan vastuullisuusajattelun

olevan tällä hetkellä murrosvaiheessa. Fenniassa vastuullisuustermiä asiakasvalinnassa ei ole pidetty voimakkaasti esillä, mutta vastuullisuutta on huomioitu välillisesti asiakasyrityksen hyvämaineisuuden kautta. Mäkisen mukaan ei-toivotut havainnot asiakkaasta vaikuttavat vastuunvalinnan päätöksentekoon. Fenniassa on tällä hetkellä käynnissä kehitysohjelma vastuullisuuden lisäämiseksi yhtiön toiminnassa.

Sen sijaan vastuullisuus ei ole tällä hetkellä aktiivisesti osa Yhtiö B:n vastuunvalintaohjeistusta. Myöskään Yhtiö A ei ole vielä ottanut vastuullisuutta osaksi vastuunvalinnan toimintatapojaan, vaan riskinvalintaohjeistus on hyvin luottotappioriski- ja vahinkoriskilähtöinen. Vaikka Fenniassa asiakasyrityksen vastuullisuutta huomioidaan hyvämaineisuuden arvioimisessa, Fennian, Yhtiö A:n Yhtiö B:n toimintatavat vastuullisuuden huomioimisessa ovat osittain yhtenevät. Millään näistä yhtiöistä ei nimittäin ole käytössä konkreettista listaa, joka systemaattisesti käytäisiin läpi jokaisen asiakkaan kohdalla vastuullisuuden arvioimiseksi. Yhtiö B:n edustaja pohti haastattelussa, että vastuullisuuteen liittyen voisi olla asiakkailta kysyttäviä kysymyksiä, joita vielä ei hyödynnetä. Pajukangas puolestaan kertoi, että Pohjantähdessä pisteytetään asiakaskohteita yleisten kriteerien lisäksi myös tiettyjen vastuullisuuteen liittyvien kriteerien avulla.

Yhtiö A:n edustaja kertoo pohtineensa vastuullisuuden huomioimista vastuunvalinnassa, koska se on nostettu yhtiön arvoihin. Se ei kuitenkaan ole vielä realisoitunut eikä vastuullisuus vielä näy konkreettisissa ohjeistuksissa. Vaikka Yhtiö A ei suoranaisesti huomioi vastuullisuutta vastuunvalintaohjeistuksessaan, sen edustajan mukaan vastuullisuus näkyy luottotappio- ja vahinkoriskin arvioimisessa lain ja hyvän vakuutustavan edellyttämänä. Lakien noudattamisesta seuraa automaattisesti asiakkaan vastuullisuuden huomioimista.

Vastuullisuustekijät voivat käytännössä näkyä eri tavoin vastuunvalinnassa; niillä voi olla vaikutusta niin vakuutettavuuspäätökseen ja vakuutuksen hinnoitteluun, mutta niihin perustuen voidaan jopa irtisanoa vakuutus. Vakuutuksenantaja voi tarvittaessa asettaa vakuutuksen myöntämiselle ehtoja. Jos asiakas muuttaa toimintaansa vakuutuksenantajan ehtojen mukaiseksi, vakuutus voidaan myöntää. Pajukangas kertoi, että Pohjantähdessä voidaan asettaa vastuullisuuteen liittyviä ehtoja vakuutuksen myöntämiselle. Käytännössä asetetut kriteerit liittyvät turvallisuusasioihin. Sama käytäntö ilmeni myös Yhtiö B:n asiakasvalinnassa. Yhtiö B on asettanut turvallisuusasioita koskevia kynnyssehtoja asiakkailleen monesti. Yhtiö B:n edustaja ei kuitenkaan usko, että

ympäristöasioista olisi asetettu ehtoja vakuutuksen myöntämiselle. Tätä hän perustelee sillä, että ympäristöä saastuttavalta yritykseltä todennäköisesti ilmenisi monia muitakin syitä evätä vakuutus. Jos vakuutuksenantaja vaatisi jokaisen puutteellisen asian korjaamista, ehtolistasta tulisi niin pitkä, ettei sitä olisi järkevää antaa asiakkaalle.

Mäkinen puolestaan kertoo, ettei ole törmännyt vastuullisuuteen liittyviin ehtoihin vakuutuksen myöntämiselle. Vakuutus joko myönnetään tai ei riippuen siitä, täyttääkö asiakkuus Fennian asettamat kriteerit ja vaatimukset. Kynnysehtojen asettaminen liittyy Mäkisen mukaan enemmän perinteisen vahinkovakuutuksen puolelle. He toimivat asiakkaiden neuvonantajina esimerkiksi paloturvallisuuteen liittyvissä teknisissä asioissa, joiden tulee olla kunnossa palovakuutuksen myöntämiseksi. Vielä ei kuitenkaan ole tiedossa, millaisiksi tulevaisuuden ohjeistukset muotoutuvat vireillä olevan kehitysohjelman myötä. Yhtiö A:n edustaja kertoi, että mitä enemmän asiakkaiden luona käydään, sitä enemmän on mahdollista asettaa ehtoja vakuuttamiselle. Hän ei kuitenkaan ottanut kantaa, asetetaanko vastuullisuuteen liittyviä ehtoja Yhtiössä A.

Vastuullisuustekijöillä on vaikutusta hinnoitteluun Pohjantähdessä sekä yritys- että kuluttaja-asiakkaiden vakuutuksissa. Muissa haastatelluissa yhtiöissä tällaista käytäntöä ei vielä ole, mutta ainakin Yhtiö B:n riskipäällikkö uskoi sen olevan tulevaisuudessa mahdollista myös heidän yhtiössään. Yhtiö A:n edustaja kuvasi, että vastuullisuutta huomioidaan hinnoittelussa välillisesti. Vakuutusyhtiössä pyritään suhteuttamaan vakuutusmaksu riskin suuruuteen, minkä Yhtiö A:n edustaja kokee vastuullisuudeksi.

Vastuullisuutta on käytetty perusteena irtisanoa tai evätä vakuutussopimus sekä Fenniassa että Pohjantähdessä. Mäkinen painotti, että tämä ei ole kovin yleistä eikä tapauksia ole paljon, mutta niitä kuitenkin on. Pajukangas kertoi haastattelussa, että kohdevalinnassa tehdään toimialavalintoja, jolloin kohderyhmään kuulumattomat eivät alun alkaenkaan tule Pohjantähden asiakkaiksi. Toisaalta, jos toiminnassa havaitaan jonkinlaisia puutteita esimerkiksi turvallisuuteen liittyen, vakuutus voidaan jopa irtisanoa. Kumpikaan Yhtiö A:sta ja Yhtiö B:stä ei ole irtisanonut vakuutusta vastuullisuussyistä. Kummankin edustajat kuvaavat, että vakuutus evätään tai irtisanoaan useimmin huonon vahinkoriskin takia. Vakuutus voidaan irtisanoa vahinkovilpin seurauksena tai tavanomaisesta poikkeavan vahinkomäärän vuoksi. Yhtiö B:n edustaja kuitenkin kertoi yhtiön kieltäytyvän vakuuttamisesta, jos saadaan tieto, ettei yrityksen toiminta ole vastuullista. Vakuuttamisesta kieltäytymissyitä voivat olla esimerkiksi luonnon saastuttaminen tai alihankintaketjussa lapsityövoiman käyttäminen.

Haastatteluissa pohdittiin myös suojeleuhjeiden ja asiakkaan vastuullisuuden välistä suhdetta. Yhtiö A:n edustaja pohti, että suojeleuhjeiden kautta asiakkaiden käyttäytymistä voidaan ohjata. Jos määrätyt asiat eivät ole kunnossa, korvausta voidaan vähentää. Asiakkaita voidaan suojeleuhjeiden avulla ohjata toimimaan niin, että vahinkoriskit pienenevät. Suojeleuhjeilla pyritäänkin vahingontorjuntatoimenpiteiden tekemiseen, jolloin suojeleuhjeet tasavertaistavat asiakkaita ja heidän riskejään. Yhtiö A:n edustaja tiivisti ajatuksensa niin, että suojeleuhjeet ovat eräänlaista turvallisuusajattelua vakuutusehtojen kautta. Muut haastateltavat eivät tunnistanee vastuullisuuden löytyvän nykyisistä suojeleuhjeista. Yhtiö B:n edustajan mukaan vastuullisuutta voisi teoriassa olla suojeleuhjeissa, mutta käytäntöä tulisi miettiä tarkemmin. Hänen mielestään se voisi kuitenkin olla kannatettava idea. Mäkinen arveli, että kenties siihen suuntaan ollaan menossa, että vastuullisuustekijät näkyisivät suojeleuhjeiden määrittämisessä.

4.2.3 Asiakasyrityksen vastuullisuustekijät vastuunvalintaperiaatteissa

Tässä kappaleessa esitellään, mitä asiakkaan vastuullisuustekijöitä huomioidaan ja voidaan huomioida vastuunvalinnassa eri vakuutusyhtiöissä. Vastuullisen asiakasyrityksen perustana pidetään muun muassa liiketoiminnan lainmukaisuutta ja hyvien tapojen noudattamista yleisesti. Lisäksi kuvataan, millä tavoin vastuullisuuden huomioiminen tai kestävä kehityksen vastainen toiminta voivat ilmetä ja esiintyä asiakasyritysten toiminnassa.

Muun muassa Yhtiö B:llä ei ole vastuunvalintaohjeistuksessaan käytössä vielä konkreettista listaa huomioitavista vastuullisuustekijöistä. Yhtiö B:n edustaja kuitenkin kertoi, että potentiaalisen asiakasyrityksen vastuullisuutta pyritään huomioimaan kokonaisuutena ja että vakuutusta ei myönnetä, jos yrityksen toiminta ei ole kestävä kehityksen mukaista. Samoja ajatuksia nousi esille myös Fennian haastattelussa. Vaikka yrityksen riskiprofiilin arvioimiseksi on pitkä lista erilaisia tarkasteltavia asioita, Mäkisen mukaan arvioitaessa yrityksen riskiprofiilia laaja-alaisesti tarkastellaan yrityksen toimintakulttuuria entistä enemmän kokonaisuutena. Toimintakulttuurin mukana tulee esille maine- ja vastuullisuustekijät. Jos vastuullisuustoimet ovat kunnossa, se yleensä heijastelee myös yrityksen toiminnan laatuun.

Yhtiö B:n edustaja tiivistä vastuullisuusajattelun näkyvän vastuunvalinnassa siten, että lähtökohtana on vakuuttaa ainoastaan vastuullista liiketoimintaa. Hän kuvailee, että vastuullinen toimija hoitaa velvoitteensa kaikkia sidosryhmiään kohtaan. Lisäksi vastuullinen toimija huolehtii työntekijöistään, maksaa työntekijöidensä lakisääteiset maksut, on pohtinut alihankintaketjuvalintojaan sekä huolehtii vero- ja vakuutusasioistaan ja asiakkaistaan. Yhtiö B:n edustajan mukaan yrityksen tulee olla yhteiskunnan kannalta vastuullinen ja toiminnan tulee olla lainmukaista. Esimerkeiksi yhteiskunnan kannalta vastuuttomista toimista nousivatkin pimeä työvoima ja lakisääteisten vakuutus- ja veronmaksuvelvoitteiden hoitamattomuus. Samankaltaisia asioita kuvaili myös Yhtiö A:n edustaja.

Mäkinen lisää vastuullisuuslistaan henkilöstöstä ja asiakkaista huolenpitämisen sekä lakien ja viranomaismääräysten kunnioittamisen lisäksi ympäristöstä huolehtimisen. Myös muiden yhtiöiden edustajat ottavat ympäristöasiat haastatteluissa puheeksi. Pajukangas kertoo Pohjantähden huomioivan ympäristövastuuta vastuunvalinnassaan, koska erityyppisillä yrityksillä on vaikutuksia ympäristöasioihin. Yhtiö B puolestaan ei haluaisi vakuuttaa esimerkiksi järvien saastuttajaa.

Pohjantähdessä yrityspuolella arvioidaan, mitä toimia asiakkaat ovat tehneet vastuullisuusosa-alueilla. ESG:hen liittyvät toimet ovatkin lähellä kokonaisarvion muodostamista. ESG on lyhenne englanninkielisistä termeistä ”environmental responsibility”, ”social responsibility” ja ”corporate governance”, jotka tarkoittavat ympäristövastuuta, sosiaalista vastuuta ja hyvää hallintotapaa (Asiakastieto, 2022). Hyvän hallintotavan sijaan puhutaan usein taloudellisesta vastuusta, jota myös Pohjantähden edustaja Pajukangas käytti. Hän kertoi, että Pohjantähti ottaa asiakasyrityksiä arvioidessaan huomioon asioita jokaisesta kolmesta osa-alueesta.

Fenniassa on pitkään hyödynnetty vastuullisuustermin sijaan asiakasyrityksen hyvämaineisuutta, joka koostuu monesta osatekijästä ja joka vastaa yrityksen vastuullisuutta. Asiakasyrityksen hyvämaineisuuden huomioiminen tarkoittaa muun muassa, että asiakasyrityksen tulee noudattaa viranomaismääräyksiä ja että se ei saa harjoittaa syrjivää käytöstä asiakkaitaan tai henkilöstöään kohtaan. Mäkinen tiivistä ajatuksen niin, että asiakaan tulisi noudattaa laaja-alaisesti lakeja ja hyviä tapoja. Haastattelussa ilmeni pari esimerkkiä yrityksen mainehaitoista, joita voivat olla rikollinen toiminta ja ympäristöongelmat. Mainehaitat puolestaan vaikuttavat vakuutusyhtiön suhtautumiseen yritykseen vastuunvalinnassaan.

Vaikka vakuutusyhtiöt voivat tehdä toimialavalintoja, Mäkisen mukaan ei kuitenkaan lähtökohtaisesti ole toimialoja, joita vastuullisuuden vuoksi ei vakuutettaisi. Tätä hän perusteli sillä, että erot toimialojen sisällä on perinteisesti suurempia kuin toimialojen välillä. Kun harjoitetaan laillista liiketoimintaa, kun noudatetaan sen puitteissa alaa koskevaa lainsäädäntöä ja kun toimitaan hyvämaineiseen toimintaan liittyvillä periaatteilla, ei pitäisi olla mitään syytä diskriminoida yritystä toimialan perusteella. Vastuunvalinnan hyvämaineisuus- ja vastuullisuusnäkökulmat liittyvät Fenniassa asiakaskohtaiseen vastuunvalintaan eikä se silloin ole toimiala- eikä vakuutuslajiriippuvainen. Mäkinen kuitenkin kuvasi hyvämaineisuuden tekijöiden painoarvojen vaihtelevan hieman muun muassa toimialojen välillä.

Jokainen haastateltava piti työturvallisuustekijöitä tärkeinä ja niistä nousikin esille pari erilaista vastuunvalinnan näkökulmaesimerkkiä. Pajukangas kertoi, että tietyissä yritysikohteissa arvioidaan toiminnan turvallisuuden tasoa, johon liittyy työturvallisuustekijät. Yhtiö A:n edustaja puolestaan tarjosi erilaista näkökulmaa työturvallisuuden huomioimiseen vastuunvalintaprosessissa. Yhtiö A:n edustaja kertoi, että jo vakuutettujen yritysten kanssa käydään keskustelua työturvallisuusasioista ottamalla huomioon niille aiemmin sattuneet vahingot. Käytännössä Yhtiö A:n riskipäällikkö esittelee asiakasyritykselle yrityksen työtapaturmaraportteja, joiden tilastoista voidaan tehdä päätelmiä siitä, missä, milloin ja miten tapaturmia sattuu eniten. Raporttien perusteella on voitu vähentää muun muassa liukastumisvahinkojen määrää, jolloin työturvallisuuden taso on noussut. Tällä tavoin Yhtiö A edistää asiakasyritystensä vastuullisuutta työturvallisuuden osalta ja lisää asiakkaiden vastuullisuutta.

4.2.4 Vastuullisuustietojen hankintakeinot

Vakuutusyhtiöt saavat tietoa asiakasyritysten vastuullisuustoimista ja mahdollisista puutteista moninaisista lähteistä. Mäkisen mukaan osa tiedosta tulee satunnaisista lähteistä. Hän ja Yhtiö B:n edustaja mainitsivat yhteistyökumppaneilta, kuten Suomen Asiakastiedolta, tulevan tiedon tärkeyden. Mäkinen kertoi myös, että osa tiedosta ilmenee normaaliprosessin kautta, kun asiakasyrityksen taustoja tutkitaan. Normaaliprosessiin kuuluu asiakkaan tunnistaminen ja yrityksen taustojen kartoittaminen. Yhtiö B:n edustaja kuvasi, että vakuutusmyyjät saattavat kuulla kestävän kehityksen laiminlyönnistä ja että

rikollinen toiminta ilmenee usein yleisissä kanavissa. Lisäksi sekä Pohjantähden että Yhtiö B:n edustajat kertoivat, että asiakkaiden vastuullisuusraportteja ei huomioida.

Pajukangas kuvasi Pohjantähden selvittävän asiakasyrityksen vastuullisuuden vierailemalla asiakasyrityksessä. Vastuunvalintaekspertit vierailevat kohteissa, käyvät taulukkoja läpi ja pisteyttävät niitä. Asiakasyrityksen vastuullisuuden taso ja sen vaikutukset arvioidaan sitä varten suunnitellun kriteeristön avulla. Pajukangas antoi esimerkin, että työturvallisuus on yksi konkreettinen tekijä, joka ilmenee nimenomaan kohteessa paikan päällä. Yhtiö B:n edustajan mukaan suurempien yritysasiakkaiden luona käydään paikan päällä, mutta pienempien yritysten luona ei. Yritysvierailulla asiakkaalle esitetään kysymyksiä ja selvitetään muun muassa, käytetäänkö yrityksessä jotakin laatujärjestelmää. Yritysvierailujen aika on kuitenkin rajallinen, eikä Yhtiö B ole vielä ottanut osaksi toimintatapojaan esittää kysymyksiä vastuullisuuteen liittyen. Yhtiö B:n edustaja kertoi, että vierailujen aikana syntyy kokonaisvaikutelma yrityksen toimintatavoista. Tästä syystä ilmenisi tavalla tai toisella vierailun aikana, jos jokin asia hoidettaisiin huonosti.

Kuten Mäkinen kertoi, vastuunvalinnan normaaliprosessin aikana saattaa ilmetä ei-toivottuja havaintoja asiakasyrityksestä, joilla voi olla vaikutusta vakuutuksen myöntämiseen ja hinnoitteluun. Kaikkien vakuutusyhtiöiden edustajat kuvasivat vastuunvalintaprosessin alkavan asiakkaan tunnistamisesta ja tuntemisesta, jota lainsäädäntökin vaatii. Vakuutusyhtiön kanssa asioiva henkilö tunnistetaan ja hänen nimenkirjoitusoikeutensa tarkistetaan. Tämän jälkeen yrityksen sidokset, tosiasialliset edunsaajat ja omistusrakenne tarkistetaan. Lisäksi yrityksen varallisuusasema ja riskiluokka selvitetään ja yrityksen todellista toimintaa kartoitetaan. Asiakkaan taustojen kartoittamisella pyritään mahdollisimman kattavaan käsitykseen asiakkaan vahinkoriskistä ja siitä, mitä haitallista voisi tapahtua.

Riskin suuruutta arvioidaan myös vahinkotilastojen avulla. Jokainen haastateltava kuvasi, että väärinkäytösrekisterit tarkistetaan vastuunvalinnan yhteydessä. Yhtiö B:n edustaja kertoi lisäksi vakuutustutkijoiden tarkistavan yrityksen yhteydet, jos vakuuttamisvaiheessa nousee epäily esimerkiksi laittomista toimista. Vakuutustutkijoilla on riskipäällikköä laajemmat keinot selvittää yritysten ja henkilöiden omistukset eri yrityksissä sekä tuomiot ja muut aiemmat ongelmat. Tämä osaltaan liittyy siihen, että vastuunvalinnalla pyritään torjumaan rikollisuutta, jonka nosti esille Fennian ja Yhtiö A:n edustajat. Yhtiö A:n riskipäällikön mukaan rahanpesulaki vaikuttaakin

riskinvalintaohjeistuksiin ja pakotelistojen tarkastelun avulla torjutaan rahanpesua ja terrorismin rahoittamista. Rahanpesulaki muun muassa määrää, että huomattavan omaisuuden varallisuuden alkuperä tulee selvittää, ja jos rahan alkuperä on epäselvä, vakuutusta ei voida myöntää (Yhtiö A:n edustaja, haastattelu; Rahanpesulaki 3:2 §).

4.3 Asiakasyrityksen vastuullisuuden huomioimisen tärkeys vakuutusyhtiöiden näkökulmasta

4.3.1 Vastuullisuuden yhteys vahinko- ja luottotappioriskiin

Yhteisenä mielipiteenä jokaisessa haastattelussa esiintyi asiakkaan vastuullisuuden sekä vahinko- ja luottotappioriskin yhteys. Mäkinen uskoi, että jos yritys huolehtii henkilöstöstään, ympäristöstä, asiakassuhteistaan ja kunnioittaa lakeja sekä viranomaismääräyksiä, sen toiminnan riskit ja toiminnan jatkuvuuden turvaaminen ovat paremmin hallinnassa. Tällainen yritys on Fennian asiakassalkkuun parempi riski kuin yritys, joka ei asetettuja kriteereitä täytä. Samankaltaisia lausuntoja antoivat myös muut haastateltavat. Pajukangas kertoi haastattelussa, että yrityskulttuuri vaikuttaa vahinkojen määrään ja laatuun. Jos yrityksen taustalla on epäeettistä toimintaa, se käytännössä aiheuttaa enemmän vahinkoja. Yhtiö A:n edustaja antoi tästä esimerkin, että rikollisen toiminnan yhteydessä vahinkoriskit ovat hyvin arvaamattomia.

Myös asiakkaan vastuullisuuden vaikutus luottotappioriskiin tunnistettiin eri vakuutusyhtiöissä. Mäkisen mukaan vastuullisuus ja yrityksen menestyminen pitkällä tähtäimellä eivät ole toisistaan irrallisia asioita, vaan vastuullisuus vaikuttaa yrityksen taloudelliseen puoleen yhtä lailla kuin vahinkoriskiinkin. Hän kertoi vaikutusten voivan olla suoria tai välillisiä. Yhtiö B:n edustaja puolestaan uskoi, että vastuuttomasti toimivissa yrityksissä voi esiintyä luottotappioita ja maksuvaikeuksia muita yrityksiä herkemmin. Yhtiö A:n riskipäällikkö totesi, että vakuutustekninen tulos on parempi, jos vakuutetaan vastuullisesti toimivia yrityksiä. Tämä perustuu ajatukseen siitä, että puutteelliset vastuullisuustoimet tai mahdollinen rikollisuus ovat yhteydessä vahinko- ja luottotappioriskien suuruuteen.

4.3.2 Vastuullisuus riskienhallintakeinona

Vastuullisuuden huomioimisella voidaan hallita vahinko- ja luottotappioriskiä, koska asiakasyrityksen vastuuttomilla toimilla on huomattu olevan yhteyttä sekä vahinko- että luottotappioriskin suuruuteen. Yhtiö A:n edustaja kertoi olevansa sitä mieltä, että vakuutusyhtiön menestyminen vakuutusmarkkinoilla on vahvasti riippuvainen siitä, miten hyvin yhtiö valitsee vakuutettavat riskinsä. Myös Mäkinen kertoi hyötyjen liittyvän asiakasyrityksen riskiprofiiliin ja luottokelpoisuuteen, mutta tämän lisäksi myös Fennian yrityskuvaan. Muita hyötyjä tunnistetaan mahdollisesti sitten, kun Fennian vastuullisuusohjelma etenee ja toimintatavat kehittyvät. Pajukangas ja Yhtiö B:n edustajat puolestaan uskoivat vastuunvalinnan olevan yksi vakuutusyhtiöiden keinoista hallita oman liiketoimintansa vastuullisuutta.

Vastuullisuusajattelu vastuunvalinnassa koettiin jokaisessa haastattelussa vakuutusyhtiössä tärkeäksi, koska sen avulla voidaan hallita vakuutusyhtiön maineriskiä. Pajukangas selitti, että vastuullisuuden huomioimisella pyritään pienentämään maineriskiä. Jos vakuutusyhtiön asiakkaina olisi epäeettistä toimintaa harjoittavia asiakkaita, sillä voisi olla maineriskiin vaikutuksia. Mäkinen puolestaan kertoi Fennian olevan tarkka omasta hyvästä maineestaan ja yrityskuvastaan. Fennia ei halua leimautua yhtiöksi, joka tekisi yhteistyötä huonomaineisten ja vastuuttomien yritysten kanssa. Osaltaan vastuullisuusajattelulla vastuunvalinnassa pyritään torjumaan rikollisuutta ja osaltaan varmistamaan, että Fennia tekee yhteistyötä hyvämaineisten ja luottokelpoisten asiakkaiden kanssa.

Myös Yhtiöiden A ja B edustajat toivat esille vastuullisuuden huomioimisen vaikuttavan vakuutusliiketoimintaan maineriskin kautta. Yhtiö B:n riskipäällikkö kuvasi, että jos asiakasyritysten toiminta ei olisi arvojen mukaista ja eettistä, se voisi vaikuttaa vakuutusyhtiön maineeseen ja sitä kautta liiketoimintaan. Vastaavasti, jos vakuutusyhtiö vakuuttaa vastuullisia yrityksiä, vakuutusyhtiön hyvän maineen avulla voidaan saada liiketoiminnallisia hyötyjä ja mahdollisesti lisää asiakkaita. Yrityksen A riskipäällikön mukaan tuntuisi realistiselta ajatukselta, että jonkin sosiaalisen median kohun myötä vakuutusmyynti voisi seisahtua. Toisin sanoen vakuutusmyynnissä voisi näkyä, jos vakuutusyhtiö menettäisi maineensa vastuullisuuteen liittyvässä ongelmassa. Toisaalta Yritys A:n edustaja huomautti, että maineriskiin vaikuttaa kokonaisvaltaisesti vakuutusyhtiön vastuullisuustoimet eikä ainoastaan vastuullisuus vastuunvalinnassa.

4.3.3 Vakuutusyhtiön omien arvojen vaaliminen

Haastattelujen perusteella riskinhallinnallisten syiden lisäksi vastuullisuus vastuunvalinnassa koetaan tärkeäksi, koska vastuullisuus on osa vakuutusyhtiöiden omia arvoja. Pohjantähdessä asiakkaiden vastuullisuus otetaan vastuunvalinnassa huomioon, koska Pohjantähti on sitoutunut noudattamaan ESG- eli vastuullisuusajattelua. Lisäksi Pajukangas kertoi vastuunvalinnan vastuullisuusajattelun taustalla olevan ajatus vastuullisuusajattelun levittämisestä sekä yritys- että henkilöasiakkaiden keskuudessa. Vaikka Yhtiö B ei vielä huomioikaan vastuullisuutta vastuunvalinnassaan systemaattisesti, sen edustaja on Pajukankaan kanssa samaa mieltä. Vakuutusyhtiön olisi kannattavaa ottaa vastuullisuus huomioon asiakasvalinnassa, koska vastuullisuus on yksi Yhtiö B:n ydinarvoista.

4.3.4 Vastuullisuuden huomioimisen haasteet

Haastatteluissa ilmeni vastuunvalinnan vastuullisuusajattelun haasteita, joista suurimmaksi nousi tiedonsaannin vaikeus. Pajukankaan mukaan Pohjantähdessä ei kokemuksen mukaan ole ollut haasteita, koska he hyödyntävät etukäteen mietittyä kriteeristöä. Asiakkailtakin on saatu pääasiassa erinomainen vastaanotto, vaikka osa ei koe vastuullisuusajattelua merkitykselliseksi. Mäkinen kertoi, että vastuullisuuden käyttäminen kriteerinä ei ole ollut varsinainen haaste, mutta tiedon saaminen ei välttämättä ole helppoa. Yhtiö B:n riskipäällikkö koki tiedon keräämiseen käytettävissä olevat resurssit haasteena, koska tapauksia on paljon ja työaika rajallisesti. Hän toivoisi, että muun muassa alihankintaketjuista olisi tietoa saatavilla helposti ja nopeasti. Yhtiö B:n edustajan ratkaisuehdotus tiedonsaannin haasteille olisikin, jos joko vakuutusyhtiö tai ulkopuolinen toimija kehittäisi palvelun, joka selvittäisi ja arvioisi yritysten vastuullisuutta ja toiminnan eettisyyttä.

Toiseksi haasteeksi haastatteluissa ilmeni monimutkaiset yritysrakenteet. Fennian ja Yhtiö B:n riskipäälliköt kuvasivat, että yritysrakenteet ja yritysten omistusjärjestelyt voivat olla monimutkaisia ja asiat useasti ketjuuntuvat monta kertaa. Olisi raskas prosessi kartoittaa jokainen kerros asiakasyrityksestä sen alkujuurille, jossa voisi mahdollisesti ilmetä vastuullisuuden kannalta ei-toivottavaa toimintaa. Yhtiö A:n riskipäällikkö nosti

lisäksi esille, että haasteen muodostavat myös yritysten toistuvat omistusrakenteiden muutokset.

4.3.5 Vastuullisuusajattelun kehitys vakuutusyhtiöissä

Vastuullisuustoimien huomioiminen vakuutusyhtiöissä on selvästi lisääntymässä. Haastateltavat kertoivat, että tällä hetkellä vastuullisuusajattelu vakuutusyhtiöissä on monitasoista ja realisoituu yhtiön sisällä eri tavoin. Pajukangas kuvasi, että vastuullisuus näkyy yhtiön omassa toiminnassa, mediaviestinnässä, sijoitustoiminnassa ja siinä, mitä asiakkailta vaaditaan. Yhtiö B:n edustaja muistutti vakuutusyhtiöiden halusta tukea paikallista toimintaa ja tehdä hyväntekeväisyyttä. Lisäksi haastatteluissa nousi esille, että vakuutusyhtiöiden toimistotilojen suunnittelussa mukaillaan mahdollisimman paljon kestävää kehitystä.

Vastuullisuusteema on viime vuosina noussut julkisuudessa pinnalle. Se on yksi syy, miksi vakuutusyhtiöiden edustajat kertoivat vastuullisuusajattelun olevan nousujohteista. Osa piti hyvänä tulevaisuuden tavoitteena, että vakuutusyhtiöt liittävätkin vastuullisuustoimet koskemaan läpikotaisin yhtiöiden toimintaa.

Vastuullisuusajattelu vastuunvalinnassa on melko tuore asia. Pajukosken mukaan Pohjantähti aloitti asiakkaiden vastuullisuuden huomioimisen vakuutusten hinnoittelussa vuonna 2022. Toisaalta Mäkinen kertoo, että vastuullisuutta on aina huomioitu vastuunvalinnassa asiakkaiden hyvämaineisuuden kautta. Vastuullisuus on ollut nykypäivän merkityksessään esillä Fenniassa noin 2 vuotta, mutta vastuullisuuteen liittyvät asiat ovat olleet kasvavassa määrin esillä jo noin 10 vuotta. Tällä hetkellä Fennian ylin johto nostaa vastuullisuusteemaa vahvasti esille, ja Mäkisen mukaan vastuullisuuskysymykset korostuvat tulevaisuudessa nykypäivää enemmän. Näistä syistä Fennia tulee ottamaan vastuullisuuden merkittävämmiin osaksi vastuunvalintaohjeistuksia. Kehitysohjelma on vielä kesken, eikä ole tiedossa, mitä muutoksia ja uudistuksia vastuunvalinnan toimintatapoihin tarkalleen tulee.

Yhtiöissä A ja B vastuullisuus ei ole osa vastuunvalintaohjeistuksia, mutta kummankin edustajat uskovat, että tulevaisuudessa sen pitäisi olla. Yhtiö B:n edustaja kertoi vakuutusyhtiön johtajien pohtivan vastuullisuuskysymyksiä jo nyt. Yhtiössä pohditaan ratkaisuja, miten voitaisiin varmistua, ettei vakuuteta epäeettistä toimintaa. Sen lisäksi

pohditaan vakuutusratkaisuja myös siihen, että voitaisiin vakuuttaa kannattavasti kestävän kehityksen mukaisia toimijoita, kuten tuulivoimaloita.

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millä tavalla asiakasyritysten vastuullisuustoimia otetaan huomioon vapaaehtoisin yritysvakuutuksiin liittyvässä vastuunvalinnassa. Tutkimuksen kohteena oli lisäksi, millaisena vakuutusyhtiöt kokevat vastuullisuuden vastuunvalintakriteerinä, ja mistä syystä vakuutusyhtiöt mahdollisesti ottavat tai voisivat ottaa vastuunvalinnassaan huomioon mahdollisten asiakkaiden vastuullisuustoimia.

Tutkimuksen perustana olivat seuraavat tutkimuskysymykset:

- 1. Millä tavalla vakuutusyhtiöt huomioivat yritysasiakkaan vastuullisuustoimia vastuunvalinnassa?*
- 2. Millaisena vakuutusyhtiöt kokevat yritysasiakkaan vastuullisuuden merkityksen vastuunvalinnassa?*

Tutkimuskysymyksiin etsittiin vastauksia neljään puolistrukturoituun haastatteluun perustuvan sisällönanalyysin keinoin. Vaikka vastuullisuuden huomioiminen vastuunvalinnassa on vielä hyvin eri tasolla eri yhtiöiden välillä, haastatteluiden avulla saatiin monipuolisesti vastauksia ja näkemyksiä tutkimuskysymyksiin.

Yksi selkeä tutkimustulos ensimmäiseen tutkimuskysymykseen on, että vakuutusyhtiöt huomioivat tällä hetkellä hyvin eri tavoin asiakasyritysten vastuullisuutta vastuunvalinnassaan. Haastattelujen perusteella vastauksissa ilmeni, että vastuullisuuden huomioimisen skaala on varsin laaja. Toisessa ääripäässä asiakasyrityksille on luotu kriteeristö, jonka avulla vastuullisuustoimia arvioidaan systemaattisesti. Toista ääripäätä puolestaan edustaa toimintatapa, jossa asiakkaan vastuullisuustoimia ei oteta huomioon asiakasvalinnassa muutoin kuin lain vaatimalla tavalla muun muassa rahanpesun ja muun rikollisuuden estämiseksi. Ääripäiden väliin jää ajatus, että vastuullisuutta huomioidaan asiakasyrityksen hyvämaineisuuden kautta, mutta mitään konkreettista vastuullisuustoimien listaa ei hyödynnetä vastuunvalinnassa. Toinen ajatus ääripäiden väliltä on, että vastuullisuustoimet eivät ole aktiivinen osa vastuunvalintaa. Jos vastuunvalintaprosessissa kuitenkin ilmenee jotakin vastuullisuuden kannalta ei-toivottavaa, vakuutusta ei myönnetä.

Saatujen vastausten perusteella voidaankin todeta, että asiakasyrityksen vastuullisuuden huomioiminen vastuunvalinnassa on murrosvaiheessa. Yksi yhtiö on ehtinyt ottaa sen osaksi ohjeistustaan, toinen on parhaillaan kehittämässä ohjeistustaan, kolmannessa käydään keskusteluja asian tiimoilta ja neljännessä vastuullisuusajattelu vastuunvalinnassa on vielä käytännössä alkutekijöissään.

Empiirisen aineiston analyysin avulla löydettiin vastuullisuuden huomioimisen tason lisäksi myös muutama vastuunvalintaan liittyvä tilanne ja tapa, joissa asiakkaan vastuullisuudella on merkitystä. Näistä ensimmäinen on vakuutushakemuksen epääminen vastuullisuustoimien puutteellisuuden vuoksi. Toiseksi tavaksi huomioida asiakkaan vastuullisuustoimet ilmeni vakuutuksen myöntämiselle asetettavat ehdot. Asiakasyrityksille voidaan asettaa turvallisuusasioihin liittyviä ehtoja, jotka pitää korjata ennen kuin vakuutus voidaan myöntää. Kolmas tapa on asiakkaan vastuullisuuden vaikutus vakuutuksen hinnoitteluun. Yhdessä haastatelluista yhtiöistä on jo käytössä kriteeristö, jolla arvioidaan asiakasyrityksen vastuullisuustoimien tasoa ja jolla on vaikutusta vakuutusten asiakaskohtaiseen hinnoitteluun. Aineistosta ilmeni, että vastuullisuudella voi olla myös myönteinen vaikutus vakuutuksen hintaan. Osassa muista yhtiöistä hinnoitteluvaikutusta pidettiin tulevaisuudessa mahdollisena. Neljänneksi osassa haastatelluista ilmeni, että vakuutus voidaan irtisanoa asiakkaan vastuullisuus- tai turvallisuustoimien puutteellisuuden vuoksi. Lisäksi pohdittiin, että asiakkaiden vastuullisuus saattaa tulevaisuudessa näkyä suojeluohjeissa.

Aineiston perusteella vastaus ensimmäiseen tutkimuskysymykseen siis on, että vakuutusyhtiöt huomioivat tällä hetkellä eriasteisesti asiakasyritysten vastuullisuutta vastuunvalinnassaan. Yhdessä yhtiössä vastuullisuus otetaan huomioon, kun toisilla se ei ole osa aktiivisia käytäntöjä. Osassa yhtiössä vastuullisuutta huomioidaan vasta sitten, kun jotain ei-toivottua ilmenee. Toinen vastaus tutkimuskysymykseen on, että vastuullisuuden huomioiminen liittyy käytännössä vakuutussopimusten epäämiseen, hinnoitteluun ja irtisanomiseen.

Analyysin avulla aineistosta nousi neljä merkittävää näkökulmaa yritysasiakkaan vastuullisuuden huomioimisesta vastuunvalinnassa, joiden avulla saadaan vastauksia toiseen tutkimuskysymykseen. Ensimmäisenä ja kenties tärkeimpänä näkökulmana ilmeni asiakasyrityksen vastuullisuuden huomioimisen merkitys vakuutusyhtiön riskienhallintakeinona. Tutkimuksessa ilmeni, että asiakasyrityksen vastuullisuudella on vaikutusta ensinnäkin vakuutusyhtiön mainerisktiin. Ei haluta leimautua yhtiöksi, joka

tekisi yhteistyötä vastuuttomasti toimivien yritysten kanssa. Vastuullisuuden huomioiminen vaikuttaa maineriskin kautta myös vakuutusliiketoimintaan, koska vastuuttomista asiakkaista voisi syntyä kohu, jonka myötä vakuutusmyynti seisahtuisi.

Toisekseen haastatelluissa yhtiöissä on huomattu asiakkaan vastuullisuuden yhteys vahinko- ja luottotappiorisktiin. Vastuullisuustoimia laiminlyövien yritysten vahinko- ja luottotappioriski ovat huomattavasti korkeammat kuin vastuullisesti toimivien yritysten. Kun asiakasyritysten vastuullisuus huomioidaan vastuunvalinnassa, voidaan hallita vakuutusyhtiön omaa vahinko- ja luottotappioriskiä. Lisäksi asiakkaiden vastuullisuuden huomioimisella voidaan hallita vakuutusyhtiön omaa vastuullisuutta. Teoriaosuudessa esitettiin, että asiakasvalinta on yksi vakuutusyhtiöiden vastuullisuuden hallinnan keinoista, joten siltä osin tulokset ovat yhteneviä tutkimuksen taustateorian kanssa.

Toinen analyysissä ilmennyt vastuullisuuden huomioimista puoltava näkemys on, että vastuullisuus on osa vakuutusyhtiöiden arvoja. Vastuullisuuden huomioiminen vastuunvalinnassa tukee siten vakuutusyhtiön omien arvojen ja oman vastuullisuuden toteutumista.

Kolmanneksi analyysissä nousi esille myös kolme vastuullisuuden huomioimiseen liittyvää haastetta. Aineistossa ilmeni erityisesti tiedonsaantiin liittyviä haasteita. Ensimmäinen haaste on tiedonsaannin vaikeus, koska vastuullisuustoimista ei aina ole saatavilla tietoa. Toinen haaste on vastuunvalintaan käytettävien resurssien rajallisuus. Koska asiakaskäynteihin ja muuhun tiedonhankintaan käytettävissä oleva aika on rajallinen ja koska vastuullisuustoimista tiedon löytäminen voi olla aikaa vievää, resursseja keskitetään muihin vastuunvalinnan osa-alueisiin. Kolmas haaste ovat monimutkaiset ja jatkuvasti muuttuvat yhtiörakenteet, mihin liittyy osaltaan myös resurssien ja ajan rajallisuus. Asiakkaan ketjuuntuneen yritysrakenteen jokaisen kerroksen ja mahdollisesti eettisesti kyseenalaisen juurilähteen selvittäminen on hidas ja raskas prosessi, johon kuluisi paljon resursseja.

Neljäs analyysissä esille noussut näkökulma on yleinen mielipide siitä, että vastuullisuusajattelu on lisääntymässä vakuutusyhtiöissä ja että vastuullisuuden pitäisi olla tulevaisuudessa osa vastuunvalintakriteereitä. Sen lisäksi ilmeni, että vakuutusyhtiöt saattavat haluta vakuuttaa kestäväen kehityksen mukaisia yrityksiä ja toimialoja, vaikka niiden vahinkoriski olisikin tavallista korkeampi. Vastuullisuudella voi myös olla

hinnoitteluvaikutusta, jolloin hyvin vastuullisuustoimensa hoitavat yritykset voivat saada hinnanalennusta vakuutuksiin.

Kaiken kaikkiaan aineiston perusteella ajatukseen vastuullisuuden huomioimisesta vastuunvalinnassa suhtaudutaan yleisesti kiinnostuneesti ja positiivisesti, vaikka vastuullisuus ei vielä ole kaikissa haastatelluissa vakuutusyhtiöissä osa vastuunvalinnan ohjeistuksia ja toimintatapoja. Yhtiöillä olisi kiinnostusta ottaa asiakasyritysten vastuullisuus huomioon vastuunvalinnassa, jos analyysissä ilmenneisiin haasteisiin keksitään toimivat ratkaisut ja prosessi helpottuisi.

5.2 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusmahdollisuudet

Tutkimuksen keskeisiä aiheita ovat yritysten vastuullisuus ja vahinkovakuutusyhtiöiden vastuunvalinta. Vastuullisuus teemana on jatkuvasti kasvanut viimeisten vuosien aikana. Yritykset voivat merkittävästi vaikuttaa toimillaan yhteiskunnan ja ympäristön hyvinvointiin. Nykyään sekä kuluttajat että maailmantilanne painostavatkin yrityksiä ottamaan kestäväen kehityksen mukaiset tavoitteet osaksi toimintatapojaan. Vastuullisuuden huomioiminen vastuunvalinnassa on Suomessa vielä tuore ilmiö, jonka toimintatavat eivät ole kaikissa suomalaisissa vakuutusyhtiöissä vakiintuneet tai jota ei olla vielä laisinkaan otettu huomioon. Tutkielman aihe onkin perusteltu, koska suomalaisten vahinkovakuutusyhtiöiden toimintatavat vastuullisuuden huomioimisesta vastuunvalinnassa eroavat toisistaan merkittävästi.

Toisaalta nimenomaan toimintatapojen eroavaisuus loi tutkimuksessa myös haasteen ensimmäisen tutkimuskysymyksen kohdalla. Vakuutusyhtiöiden tapoja huomioida vastuullisuutta vastuunvalinnassa oli haastava arvioida, kun läheskään kaikissa yhtiöissä ei sen osalta ole vielä käytössä konkreettisia toimintatapoja. Tutkimuksen tulokseksi oli mahdollista ilmetä myös, että vastuullisuutta ei huomioida vastuunvalinnassa. Tästä syystä ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastattiin ensin, millä tasolla vastuullisuutta huomioidaan eri yhtiöissä. Asiakasyrityksen vastuullisuuden vaikutuksia vastuunvalinnassa tutkittiin sen jälkeen, kun oli selvitetty vastuullisuuden huomioimisen taso.

Tutkimuksen empiiristä aineistoa varten järjestettiin neljä puolistrukturoitua haastattelua, joihin osallistuivat edustajat neljästä suomalaisesta vahinkovakuutusyhtiöstä. Aineiston

otoskoko on otettava huomioon tutkimusta arvioitaessa, sillä neljä vahinkovakuutusyhtiötä tuskin pystyvät edustamaan kaikkia suomalaisia vahinkovakuutusyhtiöitä näin kehitysvaiheessa olevassa ilmiössä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei kuitenkaan pyritä tilastollisiin yleistyksiin, joten aineiston koko ei automaattisesti korreloi tutkimuksen onnistumisen kanssa. Aineiston koon riittävyttä voidaan toisaalta arvioida aineiston saturaation avulla. Kun uudet tapaukset eivät tuota aineistoon uutta informaatiota, aineiston koko on riittävä. (Eskola & Suoranta, 1998, 46–47.) Ei voida sanoa, että saturaatiota olisi saavutettu ensimmäisen tutkimuskysymyksen kohdalla, koska vastuullisuuden huomioimisen taso erosi huomattavasti eri yhtiöiden välillä. Saturaatiota oli kuitenkin havaittavissa toisen tutkimuskysymyksen kohdalla, koska haastatteluissa ilmeni samoja hyötyjä ja haittoja vastuullisuusajattelusta vastuunvalinnassa. Haastateltavien ja empiirisen aineiston määrät ovat kaiken kaikkiaan kandidaatin tutkimuksen laajuuden huomioon ottaen asianmukaiset. Kerätyllä aineistolla saatiin vastaukset molempiin asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

Tutkimuksen aineistonkeruutavaksi puolistrukturoitu teemahaastattelu soveltui erinomaisesti. Puolistrukturoidun haastattelun keskustelunomainen tyyli ja jatkokysymysten mahdollisuus mahdollistivat laajan käsityksen muodostamisen sekä haastateltavien että heidän edustamiensa yhtiöiden mielipiteistä. Puolistrukturoiduille teemahaastatteluille on tyypillistä myös kysymysten paikan vaihtaminen haastattelutilanteessa (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 56). Kysymysten paikan siirtelyn vapauden vuoksi haastatteluissa oli mahdollista edetä loogisesti sen mukaan, mikä aihe missäkin haastattelussa painottui. Oli myös hyvä, että haastattelukysymykset voitiin lähettää haastateltaville etukäteen. Näin heillä oli mahdollisuus valmistautua haastatteluun, ja he pystyivät vastaamaan kysymyksiin tarkemmin ja varmemmin kuin ilman valmistautumismahdollisuutta.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi soveltui aineiston analysoimiseen, koska aineistoa ryhmittelemällä saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin. Analyysin yleistettävyyteen kvalitatiivisessa tutkimuksessa vaikuttaa haastateltavien onnistunut valitseminen. Koska tutkimusta varten haastatelluilla henkilöillä oli suhteellisen samanlainen kokemusmaailma työtehtäviensä vuoksi, koska heillä oli asiantuntevaa tietoa tutkimuksen aiheesta ja koska he vaikuttivat kiinnostuneilta tutkimuksesta, haastateltavien valinnat olivat analyysin kannalta perustellut ja onnistuneet. (Eskola & Suoranta, 1998, 55–56.)

Validiteetin ja reliabiliteetin hyödyntäminen kvalitatiivisen tutkimuksen arvioinnissa on osittain kiistelty aihe eivätkä ne kaikkien mielestä sellaisenaan sovellu laadullisen tutkimuksen luotettavuuden perusteiksi (Eskola & Suoranta, 1998, 151–153). Validiteetilla ja reliabiliteetilla voidaankin arvioida lähinnä vain kvantitatiivisen tutkimuksen tuloksia (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 120). Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida muun muassa sen uskottavuuden perusteella. Uskottavuus tarkoittaa, että tutkijan on tarkistettava, että hänen tulkintansa ja käsitteensä vastaavat haastateltavien käsityksiä. (Eskola & Suoranta, 1998, 152–153.) Tämän tutkimuksen uskottavuutta parantaa se, että jokainen haastateltava on saanut tarkistaa ja kommentoida tutkimuksen empiiristä osiota. Tutkielma lähetettiin jokaiselle haastateltavalle tarkistettavaksi tutkielman ensimmäisen version valmistuttua, jolloin heillä oli mahdollisuus tarkistaa tutkijan tulkintojen oikeellisuus.

Tutkimusta arvioitaessa on otettava huomioon myös tieteenfilosofiset lähtökohdat, jotka vaikuttavat tutkimukseen. Yksi tieteenfilosofinen lähtökohta on ontologia, joka viittaa todellisuuden käsittämiseen. Ontologinen oletus muokkaa tutkijan tapaa nähdä ja tutkia tutkimuskohdettaan. (Saunders ym., 2019, 133.) Koska vastuullisuus on käsitteenä moniulotteinen ja osin vaikeaselkoinen, tässä tutkimuksessa ontologialla on vaikutusta tutkijan käsityksiin tutkittavasta ilmiöstä. Epistemologinen oletus vaikuttaa siihen, mikä koetaan ja lasketaan hyväksyttäväksi ja oikeelliseksi tiedoksi (Saunders ym., 2019, 133). Vaikka mielipiteitä ei tavallisesti koeta luotettavimmaksi lähteeksi, tässä tutkimuksessa haastateltavien kokemukset ja ajatukset tutkittavasta ilmiöstä voidaan laskea hyväksyttäväksi tiedoksi. Haastateltavien ja heidän edustamiensa yhtiöiden mielipiteet ovat hyväksyttäviä, koska tutkielman tavoitteena oli ymmärtää tutkimusilmiötä ja selvittää haastateltavien kokemuksia vastuullisuudesta vastuunvalinnassa.

Aksiologia puolestaan viittaa arvojen ja etiikan rooliin tutkimuksessa (Saunders ym., 2019, 134). Tässä tutkimuksessa tutkijan oma arvomaailma vaikutti tutkimusaiheen valinnassa. Koska vastuullisuuteen liittyy arvot ja etiikka merkittävästi, ei voida myöskään täysin sulkea pois sitä, ettei tutkijan omilla arvoilla olisi ollut ohjaavaa vaikutusta tutkimuksen analyysissä. Analyysi toteutettiin kuitenkin niin systemaattisesti ja objektiivisesti kuin mahdollista eikä mitään vastauksia painotettu tarkoituksenmukaisesti. Tieteenfilosofiset lähtökohdat on hyvä tunnistaa, mutta tämän tutkimuksen kannalta niillä on ollut merkittävä vaikutus ainoastaan tutkimusaiheen valintaan ja rajaukseen.

Vastuullisuuden huomioimista vastuunvalinnassa ei ole vielä tutkittu Suomessa, vaikka muista vakuutusyhtiöiden vastuullisuustoimista on aiemminkin tehty tutkimuksia. Aihetta olisikin mielenkiintoista laajentaa koskemaan myös ulkomaalaisten vahinkovakuutusyhtiöiden tapoja. Asiakasyritysten vastuullisuuden vaikutusta ulkomaisten vahinkovakuutusyhtiöiden vastuunvalinnassa voisi verrata suomalaisten vahinkovakuutusyhtiöiden tapoihin. Toisaalta olisi kiinnostavaa myös tutkia, miten suomalaiset vahinkovakuutusyhtiöt voisivat kehittää vastuullisuusajattelua vastuunvalinnassa. Myös toimintatapojen kehittämiseen voisi hyödyntää ulkomaalaisten vakuutusyhtiöiden olemassa olevia toimintatapoja. Eräs jatkotutkimusmahdollisuus on myös asiakkaiden näkemysten tutkiminen eli, mitä mieltä yritys- ja kuluttaja-asiakkaat ovat vastuullisuustoimien vaikutuksesta vastuunvalintaan. Lisäksi voitaisiin tutkia, miten suuri merkitys vastuullisuusajattelulla vastuunvalinnassa on vakuutusyhtiön tulokseen tai millainen yhteys vastuullisuustoimilla on vahinkojen määrään ja laatuun.

LÄHDELUETTELO

Kirjallisuuslähteet:

- Bomann-Larsen, L. & Wiggen, O. (2004) *Responsibility in World business: Managing Harmful Side-effects of Corporate Activity*. United Nations University.
- Eccles, R. G., Ioannou, I. & Serafeim, G. (2012). *The Impact of a Corporate Culture of Sustainability on Corporate Behaviour and Performance*. Harvard Business School.
- Ekroos, A., Kumpula A., Kuusniemi, K. & Vihervuori, P. (2013) *Ympäristöoikeus*. 2. uudistettu painos. Sanoma Pro.
- Elkington, J., Leonard, H. B., Epstein, M. J. & Buhovac, A. R. (2014). *Making Sustainability Work: Best Practices in Managing and Measuring Corporate Social, Environmental, and Economic Impacts*. 2. painos. Oakland, Routledge. Berret-Koehler Publishers.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Finanssiala (2022). *Vakuutusvuosi 2021 – Vakuutusyhtiöiden tulokatsaus*. Finanssiala: Julkaisut ja tutkimukset 2022.
- Harmaala, M-M. & Jallinoja, N. (2012). *Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta*. Helsinki: Sanoma Pro.
- Häyhä, J. (1996). *Sopimus, laki ja vakuutustoiminta*. Helsinki: Suomalainen lakimiesyhdistys.
- Ilola, P., Hellgren, J., Penttinen, E., Reinikkala, S., Seppälä, K., Siikala, K. & Tenhunen, M. (2010). *Ympäristöystävällinen verkkolasku*. Finanssialan keskusliitto.
- Itkonen, J. (2022). *Vastuunvalinta vapaaehtoiisiin ajoneuvovakuutuksiin kohdistuvien petosten ja petosten yritysten hallinnassa*. Johtamiskorkeakoulu, vakuutustieteen yksikkö. Kandidaatintutkielma.
- Juhantila, T. (2021). *Vakuutusyhtiöt vähentämässä asiakkaidensa ympäristövaikutuksia*. Tampereen yliopisto. Johtamiskorkeakoulu, vakuutustieteen yksikkö. Kandidaatintutkielma.
- Juutinen, S. (2016) *Strategisen yritysvastuun käsikirja*. 1. painos. Helsinki: Alma Talent.
- Juutinen, S. & Steiner, M.-L. (2010). *Strateginen yritysvastuu*. Helsinki: WSOYpro.
- Järvinen, R. (2004). *Yhteiskuntavastuu: näkökulmia yritysten ja julkisyhteisöjen yhteiskunnalliseen vastuuseen*. Tampere University Press.
- Kivisaari, E. & Kahola, M.-L. (2017). *Vakuutustalous – Vakuutusyrityksen riskienhallinta, tilinpäätös ja vakavaraisuus*. Helsinki: Finva.
- Koljonen, K. (2021). *Vastuullinen sijoitustoiminta osana henkivakuutusyhtiön riskienhallintaa*. Tampereen yliopisto. Johtamiskorkeakoulu, vakuutustieteen yksikkö. Pro gradu -tutkielma.

- Kurittu, K. (2018). *Yritysvastuuraportointi – Kiinnostavan viestinnän käsikirja*. Helsinki: Alma Talent.
- Kuusniemi, K., Ekroos, A., Kumpula, A. & Vihervuori, P. (2013) *Ympäristöoikeus*. 2. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- Laiho, M. (2017). *Luottotietojen käyttäminen vahinkovakuutusten vastuunvalinnassa ja hinnoittelussa*. Johtamiskorkeakoulu, vakuutustieteen yksikkö. Pro gradu -tutkielma.
- Lehtipuro, K., Luukkonen, I., Mäntyniemi, L., Raulos, V. & Santavirta, P. (2010). *Vakuutuslainsäädäntö*. 4. uudistettu painos. Helsinki: Finva.
- Luukkonen, I., Mäntyniemi, L., Pekonen-Ranta, M., Raulos, V. & Santavirta, P. (2018) *Vakuutuslainsäädäntö*. 5. painos. Helsinki: FINVA Finanssikoulutus Oy.
- Norio-Timonen, J. (2018). *Vakuutusopimuslain pääkohdat*. 2. uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent.
- Olkkonen, L. & Quarshie, A. (2019). *Corporate Social Responsibility in Finland: Origins, Characteristics, and Trends*. Springer International Publishing AG.
- Pellikka, Peilimö, P., Puntari, P., & Vaitomaa, M. (2020). *Omaisuuuden vakuuttaminen*. 4. uudistettu painos. Helsinki: Finva.
- Rantala, J. & Kivisaari, E. (2020). *Vakuutusoppi*. 13. uudistettu painos. Helsinki: Finva.
- Saunders, M. N. K., Lewis, P. & Thornhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students*. 8. painos. Harlow, England: Pearson Education.
- Scholtens, B. (2011). *Corporate Social Responsibility in the International Insurance Industry*. Sustainable Development. 4–5/2011, Vol. 19 Issue 2.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Vanhala, A., Ristaniemi, M., & Dahlqvist, M. (2022). *Yritysvastuu & oikeus*. Helsinki: Kauppakamari.
- Wuolijoki, S. (2003). *Hyvä pankki- ja vakuutustapa*. Helsinki: Suomalainen lakimiesyhdistys.

Oikeudelliset lähteet:

- Euroopan komissio (2011). *Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle sekä alueiden komitealle – Yritysten yhteiskuntavastuuta koskeva uudistettu EU:n strategia vuosiksi 2011–2014*. KOM (2011) 681 lopullinen. Bryssel 25.10.2011
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta. 2016/679
- Kuluttajansuojalaki, KSL, 20.1.1978/38
- Laki Finanssivalvonnasta, FivaL, 19.12.2008/878
- Laki Kilpailu- ja kuluttajavirastosta, 30.11.2012/661

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä, Rahanpesulaki, 28.6.2017/444

Laki vakuutusluokista, 18.7.2008/526

Laki vakuutusten tarjoamisesta 20.4.2018/234

Tietosuojalaki, 5.12.2018/1050

Vakuutussopimuslaki, VakSL, 28.6.1994/543

Vakuutusyhtiölaki, VakYL, 18.7.2008/521

Henkilölähteet:

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia. Pekka Mäkinen. Riskipäällikön haastattelu. Etäyhteyksin toteutettu videohaastattelu 03.11.2022.

Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö. Jani Pajukangas. Riskienhallintajohtajan haastattelu. Etäyhteyksin toteutettu videohaastattelu 04.11.2022.

Suomalainen vahinkovakuutusyhtiö. Riskipäällikön haastattelu. Vakuutusyhtiön toimitiloissa toteutettu haastattelu 28.9.2022.

Suomalainen vahinkovakuutusyhtiö. Riskipäällikön haastattelu. Vakuutusyhtiön toimitiloissa toteutettu haastattelu 25.11.2022.

Internet-lähteet:

Asiakastieto (2022). *Raportoi yrityksesi vastuullisuudesta*. Viitattu 3.12.2022. https://www.asiakastieto.fi/web/fi/esg?gclid=CjwKCAiAhKycBhAQEiwAgf19eubokRMX6x21SX7NOa4Mj-AvOolokTq6d8Jv6VUln0n8YRNbPKjNEBoCIMkQAvD_BwE

Euroopan komissio (2022). *Corporate social responsibility & Responsible business conduct*. Viitattu 7.12.2022. https://single-market-economy.ec.europa.eu/industry/sustainability/corporate-social-responsibility-responsible-business-conduct_fi

Fennia (2022). *Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia*. Viitattu 1.12.2022. <https://www.fennia.fi/fennia-konsernin-yhtiot/keskinainen-vakuutusyhtio-fennia>

Finanssiala (2021a). *Hyvä vakuutustapa ja vakuutustoiminnan yleiset periaatteet*. Viitattu 25.9.2022. <https://www.finanssiala.fi/aiheet/hyva-vakuutustapa-ja-vakuutustoiminnan-yleiset-periaatteet/>

Finanssiala (2021b). *Vastuullisuus ja kestävä kehitys*. Viitattu 25.9.2022. <https://www.finanssiala.fi/aiheet/vastuullisuus-ja-kestava-kehitys/#/>

FINE – Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (2022) *Hyvä vakuutustapa ja Vakuutuslautakunta*. Viitattu 10.12.2022. <https://www.fine.fi/oppaat/julkaisu/hyva-vakuutustapa-ja-vakuutuslautakunta.html>

Lähdevuori, L. (2021). *Vastuullisuus puskee eteenpäin myös vakuutuslalla, Ifin toimitusjohtaja Thorsrud: ”Viime kädessä joudumme päättämään asiakkuuden”*. Viitattu 21.10.2022. <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/vastuullisuus-puskee-eteenpain-myos->

[vakuutuslalla-ffin-toimitusjohtaja-thorsrud-viime-kadessa-joudumme-paattamaan-asiakkuuden/e1f5c2f5-4955-4188-8f24-e464687feca6](https://www.vakuutuskeskus.fi/asiakkuuden/e1f5c2f5-4955-4188-8f24-e464687feca6)

Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö (2022a) *Briefly in English*. Viitattu 1.12.2022. <https://www.pohjantahti.fi/briefly-in-english/>

Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö (2022b). *Vastuullisesti toimiva asiakas maksaa jatkossa vähemmän*. Viitattu 12.12.2022. <https://www.pohjantahti.fi/tiedotteet/vastuullisesti-toimiva-maksaa-vahemman/>

Sosiaali- ja terveysministeriö (2022). *Koronavirus Suomessa*. Viitattu 12.12.2022. <https://stm.fi/korona>

Suomen Pankki (2022). *Vastuullisen sijoittamisen periaatteet*. Viitattu 7.12.2022. <https://www.suomenpankki.fi/fi/rahapolitiikka/varallisuuden-hallinnointi/vastuullisen-sijoittamisen-periaatteet/>

Tilastokeskus (2022) *Inflaatio 8,3 % lokakuussa 2022*. Viitattu 12.12.2022. <https://www.stat.fi/julkaisu/cktvvgs6o25kp0b55rxl8ubcv>

Ympäristöministeriö (2022). *Mitä on kestävä kehitys?* Viitattu 26.10.2022. <https://ym.fi/mita-on-kestava-kehitys>

Valtioneuvosto, Työ- ja elinkeinoministeriö (2022) *Työryhmä laatii tilannekuvaa energiakriisin vaikutuksista eri toimialojen ja yritysten toimintaedellytyksiin*. Viitattu 12.12.2022. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/tyoryhma-laatii-tilannekuvaa-energiakriisin-vaikutuksista-eri-toimialojen-ja-yritysten-toimintaedellytyksiin>

WWF Suomi (2022). *Mikä Green Office? – Ympäristöjärjestelmä ja sertifikaatti*. Viitattu 8.12.2022. <https://wwf.fi/greenoffice/mika-green-office/>

LIITTEET

Liite 1: Haastattelurunko

Osa 1, taustatiedot:

1. Mikä on nykyinen työtehtäväsi ja millaisessa asemassa työskentelet?
2. Miten kauan olet työskennellyt vakuutusosalalla?
3. Miten työtehtäväsi liittyy vastuunvalintaan?

Osa 2, yleiset kysymykset:

4. Millaisia tekijöitä huomioitte vastuunvalinnassa?
5. Huomioitteko vastuunvalinnassa asiakasyrityksen vastuullista, kestäväää tai eettistä toimintaa?

Osa 3a, jos vakuutusyhtiö huomioi vastuullisuustekijöitä vastuunvalinnassa:

6. Mitä vastuullisia tai eettisiä tekijöitä otatte huomioon vastuunvalinnassa?
7. Miksi otatte huomioon juuri nämä tekijät?
8. Koetteko tai oletteko kohdanneet haasteita vastuullisuuden käyttämisessä vastuunvalintakriteerinä?
9. Uskotteko, että yritysasiakkaiden vastuullisuus tulisi huomioida asiakasvalinnassa tulevaisuudessa?
 - a. Miksi? / Miksi ei?
10. Mitä hyötyä vakuutusyhtiölle on yritysasiakkaan epäeettisen toiminnan huomioimisesta asiakasvalinnassa?
11. Mitä riskejä näiden tekijöiden huomioimisella pyritään hallitsemaan?
12. Miten yritysasiakkaiden vastuullisuutta tutkitaan, miten siitä kerätään tietoa ja miten sitä arvioidaan?
13. Oletteko jo kieltäytyneet myöntämästä vakuutuksia tai irtisanoneet vakuutus sopimuksia vastuullisuussyistä?
14. Haluaisitko lisätä aiheeseen liittyen jotakin?

Osa 3b, jos vakuutusyhtiö ei huomioi vastuullisuustekijöitä vastuunvalinnassa:

15. Hyvä vakuutustapa ja vastuunvalinnan yleiset periaatteet sallivat vastuullisuuden pitämisen vastuunvalintakriteerinä. Mistä syystä ette huomioi vastuullisia tekijöitä asiakasvalinnassanne?
16. Näkyykö vastuullisuus mitenkään vastuunvalintakriteereissänne arvioidessanne asiakasyrityksen luottotappio- ja vahinkoriskiä?
 - a. Jos kyllä, millä tavoin?
17. Uskotteko, että yritysasiakkaiden vastuullisuus tulisi huomioida asiakasvalinnassa tulevaisuudessa?
 - a. Miksi? / Miksi ei?
18. Mitä hyötyä vakuutusyhtiölle voisi olla yritysasiakkaan epäeettisen toiminnan huomioimisesta asiakasvalinnassa?
19. Mitä riskejä näiden tekijöiden huomioimisella voitaisiin pyrkiä hallitsemaan?
20. Oletteko törmänneet vastaaviin pohdintoihin aiemmin?
21. Haluaisitko lisätä aiheeseen liittyen jotakin?