

TAMPEREEN YLIOPISTO

Johtamiskorkeakoulu

**SEURANTALAITTEIDEN
HYÖDYNTÄMISMAHDOLLISUUDET
KOIRAVAKUUTUSTEN TARIFFOINNISSA JA
TARJOOMASSA**

Vakuutustiede

Pro Gradu -tutkielma

Maaliskuu 2015

Tekijä: Anniina Sillanpää

Ohjaaja: Olli-Pekka Ruuskanen

TIIVISTELMÄ

Tampereen yliopisto Johtamiskorkeakoulu: vakuutustiede
Tekijä: SILLANPÄÄ, ANNIINA
Tutkielman nimi: Seurantalaitteiden hyödyntämismahdollisuudet koiravakuutusten tariffoinnissa ja tarjoomassa
Pro gradu -tutkielma: 72 sivua, 2 liitesivua
Aika: Maaliskuu 2015
Avainsanat: Seuraeläinvakuutus, seurantalaitteet, vakuutushinnoittelu, tarjooma

Seuraeläimistä on tullut ihmisille yhä tärkeämpiä. Osa lukee lemmikkinsä perheenjäseneksi. Lemmikkien arvottaminen näkyy myös vakuutettujen koirien määrässä. Ihmiset vakuuttavat koiriaan etenevässä määrin, ja vakuutettujen koirien prosenttiosuus koirakannasta onkin kasvanut viime vuosikymmeninä tasaisesti. Lemmikkien tärkeys näkyy toisaalta myös uusien eläimiä koskevien teknologisten sovellusten markkinoille tulossa. Elektroniset seurantalaitteet, jotka tarjoavat tietoa eläinten terveydestä ja hyvinvoinnista, ovat yksi näistä sovelluksista. Vakuutusyhtiöt tarvitsevat tuotetarjooman ja niiden hinnoittelun perustaksi paljon informaatiota vakuutettavasti kohteesta. Tämän tutkimuksen tarkoituksena onkin selvittää voivatko elektroniset seurantalaitteet olla hyödyllisiä tämän informaatiotarpeen täyttämässä.

Tutkimuksen tarkoituksena on siis kartoittaa uuden teknologian tuomat muutosmahdollisuudet seuraeläinvakuutusten hinnoitteluun ja tarjoomaan. Ensimmäisen tutkimusongelman avulla pyritään selvittämään voidaanko elektronisista seurantalaitteista saatua informaatiota hyödyntää koiravakuutusten hinnoittelussa ja tarjoomassa. Toisen tutkimusongelman tavoitteena on kartoittaa, miten seurantalaitteiden hyödyntäminen olisi käytännössä mahdollista.

Tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen, jossa sovelletaan osin konstruktiiivista tutkimusotetta. Tiedonhankinnan menetelmänä tutkimuksessa käytetään haastattelumenetelmää, ja aineistoa analysoidaan sisällönanalyysin keinoin. Tutkimuskohteena ovat Suomen seuraeläinvakuutusmarkkinoiden suurimmat toimijat; Pohjola Vakuutus, LähiTapiola sekä If. Tutkimuksen aineisto koostuu näiden kolmen vakuutusyhtiön edustajien lisäksi kahden eläinlääkäriaseman edustajien sekä yhden pienpraktiikan edustajan näkemyksistä.

Tutkimustulosten mukaan seurantalaitteista saatu informaatio koettiin hyödylliseksi seuraeläinvakuutuksissa, ja informaation hyödyntämistä seuraeläinvakuutusten hinnoittelun ja tuotetarjooman muuttamisessa pidettiin mahdollisena. Myös vakuutuskohteesta seurantalaitteilla saatavan informaation lisääntyminen nähtiin hyvänä kehityssuuntana. Tutkimuksessa löydettiin useita seurantalaitteiden hyödyntämismahdollisuuksia, mutta myös niihin liittyviä ongelmia. Osa haastateltavista uskoi seuraeläinvakuutusmarkkinoiden tulevan muuttamaan tulevaisuudessa merkittävästikin ja seurantalaitteiden osaltaan edistävän tätä kehitystä, kun taas osa piti markkinoiden ennallaan pysymistä todennäköisenä. Onkin mielenkiintoista nähdä, säilyttääkö seuraeläinvakuutuskenttä perinteisen mallinsa, vai lähteekö se muutoksen suuntaan. Seuraeläinvakuutuskentän suunta tulee luonnollisesti pohjautumaan sen toimintaympäristössä tapahtuville muutoksille, joista seurantalaitteiden mahdollinen yleistymisen on yksi.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
1.1 Tutkielman taustaa	1
1.2 Tutkimuksen tavoite, tutkimusongelmat ja keskeiset rajaukset	2
1.3 Tutkimuksen keskeiset käsitteet	4
1.4 Tutkimusmenetelmät	5
1.5 Kirjallisuuskatsaus ja tutkimuksen teoreettinen viitekehys	10
1.6 Tutkimusraportin jäsentely	13
2 ELÄINVAKUUTUSMARKKINAT JA TARJOOMAT	15
2.1 Eläimet vakuutuskohteina	15
2.2 Suomen eläinvakuutusmarkkinat	19
2.3 Tarjooman johtaminen	22
2.4 Vakuutusyhtiöiden seuraeläinvakuutustarjoomat	24
2.4.1 LähiTapiola	24
2.4.2 Pohjola	25
2.4.3 If	26
3 VAKUUTUSTUOTTEIDEN ERISTYISPIIRTEET JA NIIDEN HINNOITTELU	28
3.1 Vakuutustuotteiden erityispiirteet ja niihin liittyvät juridiset vaatimukset	28
3.2 Vakuutusten hinnoittelu	29
3.3 Koiravakuutusten hinnoittelu	33
3.3.1 LähiTapiola	34
3.3.2 Pohjola	35
3.3.3 If	35
4 ELEKTRONISET SEURANTALAITTEET	36
4.1 Seurantalaitteiden teknologiaa	36
4.2 Koirien seurantalaitteet	38
4.2.1 Tagg	38
4.2.2 Whistle Activity Monitor	40
4.2.3 Tractive MOTION	41
4.2.4 Voyce	43
4.2.5 Beagard	45
4.2.6 Seurantalaitteiden vertailua	46
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TUTKIMUSTULOKSET	48
5.1 Tutkimusaineiston keruu ja analysointi	48
5.2 Tutkimustulokset	49
5.2.1 Vakuutusyhtiöiden edustajien näkökulma	50
5.2.1.1 LähiTapiola	50
5.2.1.2 Pohjola	52
5.2.1.3 If	54
5.2.2 Eläinlääkäriasemien näkökulma	56
5.2.2.1 Univet	57
5.2.2.2 Animagi	59
5.2.2.3 Eläinlääkäri Kirsi Hammar	61

6 YHTEENVETO	63
6.1 Tutkimusongelmiin vastaaminen	63
6.2 Tutkielman arviointia ja jatkotutkimusehdotuksia	70
LÄHTEET	73
LIITE 1: Teemahaastattelurunko vakuutusyhtiön edustajille	77
LIITE 2: Teemahaastattelurunko eläinlääkäriasemien edustajille	78

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

KUVIOT

KUVIO 1 Konstruktiivisen tutkimusotteen prosessikuvaus Lukkaan mukaan	8
KUVIO 2 Teoreettinen viitekehys	13
KUVIO 3 Vakuutusyhtiöiden tarjoamat yleiset vakuutukset seuraeläimille (koiralle) Pellikkaa ym. mukaillen	17
KUVIO 4 Tagg-laitteen tuottama yhden päivän aktiivisuuskuvaaja	39
KUVIO 5 Tagg-laitteen tuottama 90 päivän aktiivisuuden aikajana	40
KUVIO 6 Tractive MOTION –laitteen tuottama yhden päivän aktiivisuuskuvaaja	42
KUVIO 7 Voycen tuottama kuvaaja koiran päiväkohtaisesta suorituksesta suhteessa keskiarvoon ja edellisen päivän lukemiin	44
KUVIO 8 Voycen tuottama kuvaaja koiran hengitystiheydestä verrattuna keskiarvoon ja edellisen päivän arvoon	45

TAULUKOT

TAULUKKO 1 Pohjolan, LähiTapiolan ja If:n seuraeläinvakuutustarjoomat Aarretta mukaillen	27
TAULUKKO 2 Seurantalaitteiden vertailu	46

1 JOHDANTO

1.1 Tutkielman taustaa

Seuraeläimistä on tullut ihmisille yhä tärkeämpiä. Osa lukee lemmikkinsä perheenjäseneksi. Omistajat haluavat varmistaa lemmikkinsä terveyden, ja tapaturman tai sairauden sattuessa hoidon saannin. Lemmikkien arvottaminen näkyy myös vakuutettujen koirien määrässä. Ihmiset vakuuttavat koiriaan etenevässä määrin ja vakuutettujen koirien prosenttiosuus koirakannasta onkin kasvanut viime vuosikymmeninä tasaisesti. Vuonna 2013 Suomessa oli koiria noin 650 000 (TS: Koirien määrä ennätyslukemissa 2013), joista Kennelliiton yhteistyökoordinaattori Kirsi Salmijärven mukaan vakuutettuna oli noin 20 prosenttia. Erityisesti koirien sairaus- ja henkivakuutukset ovat lisääntyneet viime vuosina. Nousu on ollut tasaista 90-luvulta asti. (TS: Koirien määrä ennätyslukemissa 2013)

Lemmikkien vakuuttamisen kasvuun on vaikuttanut rotukoirien osuuden kasvaminen koirakannassa. Aiemmin sekarotuisten osuus kannasta oli suurempi. Niillä ei ole ollut sairauksia yhtä paljon kuin jalostetuilla koirilla. Tiettyjen rotujen pitkälle jalostuneisuus onkin lisännyt koirien sairastumisia ja tämän myötä myös hoitoja runsaasti. Hoitomenetelmien kehityksen vuoksi koirien sairaanhoidon kustannukset ovat myös nousseet. Aiemmin riski on ollut pienempi ja omistaja on voinut kantaa sen itse vakuutusyhtiölle siirtämisen sijaan. Tämä on myös osittain selittänyt vakuuttamisen aikaisempaa vähäisyyttä Suomessa. (MTV: Yhä useampi vakuuttaa lemmikkinsä 2013)

Kymen Sanomien artikkelin ”Eläinvakuutukset yleistyvät ja samalla niiden hinnat nousevat” mukaan eläinvakuutusten hinnat ovat kohonneet Suomessa viime vuosina. Esimerkiksi Fennian vakuutusmaksut ovat nousseet viimeisen viiden vuoden aikana noin 4,4 prosenttia ja Pohjolalla vastaavasti noin kymmenen prosenttia. Artikkelissa haastatellun Pohjolan vakuutuspäällikkö Jenni Nikkasen mukaan korvausmenojen kasvu on eläinvakuutusten hintojen korotuksen taustalla. Korvausmenojen kasvun taustalla on vastaavasti eläinlääkärikustannusten nousu. Artikkelissa haastateltu klinikkaeläinhoitaja Assi Peju taas perustelee eläinlääkärikustannusten nousua klinikoiden ketjuuntumisella, laitteiston lisääntymisellä ja lisätyövoiman palkkauksella. If:n omaisuusvakuutusten johtaja Mika Viipurin mukaan korvausmenojen nousun taustalla on

myös lemmikkien kokeminen yhä tärkeämmiksi. Näin ollen koiria hoidetaan aiempaa enemmän, mikä lisää lääkärikäyntejä ja johtaa näin myös vakuutusmenojen kasvuun.

Vaikka koirien vakuuttaminen on ollut nousujohteista viime vuosina, osa lemmikinomistajista ei koe vakuutusta kannattavaksi. Syynä voi olla vakuutusten korkea hinta tai niiden vaikea ymmärrettävyys. Vaihtoehto vakuutukselle on riskien pitäminen omalla vastuulla. Riskin pitämisen lähtökohtana ovat useimmiten taloudelliset syyt. Riskin pitämisen syy voi olla sekä tiedostamatonta että tiedostettua. (Juvonen, Korhonen, Ojala, Salonen & Vuori 2008, 36–37) Tiedostettuna riskin pitäminen voi tarkoittaa omien säästöjen kerryttämistä vahinkoa varten. Tiedostamattoman riskin pitämisen syynä voi olla vakuutusten kokeminen vaikeiksi. Vakuutukset voivat olla hyvin monimutkaisia ymmärtää ja asiakkaan vastuulla on löytää vakuutusmarkkinoilla toimivien useiden vakuutusyhtiöiden välillä eroavaisuuksia ja lopulta itselle se paras vakuutus.

Edellä mainituista syistä seuraeläinvakuuttamiseen liittyy haasteita, mutta myös potentiaalia. Elektroniset seurantalaitteet voisivat olla hyödyllisiä näiden haasteiden ratkaisemisessa ja markkinan potentiaalin hyödyntämisessä. Seurantalaitteet ovat vielä tutkimustasolla, mutta uusia käyttömahdollisuuksia pyritään kehittämään jatkuvasti. Tutkimusaihe onkin hyvin ajankohtainen alati kehittyvien seurantalaitteiden vuoksi. Tutkimukset ovat tällä hetkellä keskittyneet laitteiden hyödyntämiseen lähinnä eläinten hoidossa, eikä vakuutusnäkökulmasta ole vielä tutkimuksia tehty. Tämän vuoksi aihe on merkittävä, sillä on mielenkiintoista tutkia, kuinka laitteiden käyttömahdollisuuksia voitaisiin laajentaa myös vakuutusmarkkinoiden, -käytäntöjen sekä asiakkaiden hyödyksi. Myös seuraeläinvakuuttamisen lisääntyminen viime vuosina lisää tutkimuksen ajankohtaisuutta.

1.2 Tutkimuksen tavoite, tutkimusongelmat ja keskeiset rajaukset

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa voidaanko elektronisista seurantalaitteista saatua informaatiota hyödyntää koiravakuutusten hinnoittelussa ja tarjoomassa. Tätä pyritään selvittämään vastaamalla seuraaviin tutkimusongelmiin:

- Onko koiravakuutusten hinnoittelussa ja tarjoomassa mahdollista hyödyntää seurantalaitteista saatua informaatiota?

- Miten tätä informaatiota voidaan hyödyntää?

Ensimmäistä tutkimuskysymystä varten tulee selvittää, minkälaista informaatiota elektronisista seurantalaitteista on ylipäättään mahdollista saada. Tämä käydään läpi luvussa 4 ”Elektroniset seurantalaitteet”. Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä pyritään selvittämään uuden teknologian tuomat muutosmahdollisuudet seuraeläinvakuutusten hinnoitteluun ja tarjoamaan. Mikäli ensimmäisen tutkimuskysymyksen vastaus on kyllä, selvitetään toisella tutkimuskysymyksellä miten seurantalaitteiden hyödyntäminen olisi käytännössä mahdollista. Tässä haastateltavien näkemykset aiheesta nousevat merkittäviksi.

Tutkimuksen aihe rajataan eläinvakuutusten osalta koskemaan ainoastaan koiria. Eläinvakuutuksista tutkielmassa käsitellään ainoastaan sairausvakuutusta ja henkivakuutusta, vastuuvakuutuksen jäädessä rajauksen ulkopuolelle. Tutkielmassa käsitellään ainoastaan Suomen vakuutusmarkkinoita ja eläinvakuutuksissa sovellettuja hinnoittelukäytäntöjä. Eläinvakuutusten hinnoittelukäytännöt vaihtelevat eri maiden välillä, joten ei olisi mielekästä laajentaa tutkimusta koskemaan muita kuin Suomen vakuutusmarkkinoita.

Tällä hetkellä markkinoilla on muutama eläinten seurantalaitteidentarjoaja ja useita uusia laitteita on tulossa markkinoille lähiaikoina. Seurantalaitteita on sovellettu lähinnä eläinten sijainnin ja aktiivisuuden seurantaan. Ne voivat olla kuitenkin yksi tapa saada eläinlääkärikuluja ja tämän myötä myös eläinvakuutusten hintoja laskemaan. Gigaomin artikkelissa ”Researchers use Whistle’s dog activity tracker to quantify canine health” haastatellun Whistlen toimitusjohtajan Ben Jacobsin mukaan seurantalaitteesta saatua informaatiota olisi kuitenkin mahdollista käyttää myös eläinlääkärin diagnoosin tekemisessä, sillä laitteella on mahdollista havaita koiran sairastuminen tai epänormaali käytös.

Tällä hetkellä vakuutusyhtiöiden hinnoittelukäytännöt ovat Suomessa hyvin samankaltaisia ja vakuutusmaksut pohjautuvat vahvasti koiran rotuun. Hinnoitteluissa ei oteta huomioon koiran yksilöllistä aktiivisuutta eikä terveyttä. Myös itse vakuutustarjooma on melko suppea. Käytännössä jokaiselle koiralle tarjotaan vakuutusehdoiltaan ja sisällöltään samankaltaista vakuutusta. On mielenkiintoista tutkia voiko seurantalaitteista saatua informaatiota hyödyntää vakuutusyhtiössä vakuutushinnoittelun ja tarjoaman muuttamiseen. Lisäksi tarkastellaan, minkälaisia nämä hyödyntämismahdollisuudet voisivat seuraeläinvakuutuksissa käytännössä olla.

Tutkimuskohdetta on tärkeää tutkia myös siksi, että eläinvakuutusten hinnoittelusta ei löydy juuri suomenkielistä kirjallisuutta. Aihetta sivutaan vakuutusalan perusteoksissa, mutta siitä ei löydy kattavaa kirjallisuutta; Suomen eläinvakuutushinnoittelusta ei ole kirjoitettu teoriaa. Vakuutusosalalla sovelletaan lähinnä vakuutusyhtiökohtaisia käytäntöjä, joista ei ole yleisesti saatavilla tarkempaa tietoa. Tutkimus tuo näin ollen myös kontribuutiota olemassa olevaan eläinvakuutushinnoittelun teoriaan.

1.3 Tutkimuksen keskeiset käsitteet

Seuraeläinvakuutus on lemmikin sairastumista tai kuolemaa varten otettava vakuutus. Suomessa seuraeläimiä voidaan vakuuttaa erillisellä vakuutuksella rodusta tai käyttötarkoituksesta riippumatta. Eläimiä voidaan vakuuttaa tapaturmaisen tai sairauden aiheuttaman kuoleman, eläimen hoitokustannusten, hoitoon viemisestä aiheutuvien matkakulujen, maidontuotannon menetyksen tai sen vähenemisen ja siitoskyvyn menetyksen varalle. Koira on mahdollista vakuuttaa eläinvakuutuksella, joka korvaa koiran tapaturmaisen kuoleman tai tapaturman takia välttämättömän lopettamisen, ja sitä voidaan halutessa täydentää eläinlääkärikuluvakuutuksella. (Pellikka, Peilimö, Puntari & Vaitomaa 2011, 354–356) Eläinlääkärikuluvakuutuksesta korvataan koiran sairauden tai tapaturman hoidosta aiheutuneet eläinlääkärikulut. (Pellikka, ym. 2011, 358) Näin ollen eläinvakuutusta kutsutaan usein perusvakuutukseksi ja täydentävää eläinlääkärikuluvakuutusta hoitokuluvakuutukseksi, joten tässä tutkimuksessa näitä käytetään toistensa synonyymeinä.

Elektroniset seurantalaitteet on tarkoitettu mitattavan yksilön, kuten ihmisen tai eläimen, sijainnin ja aktiivisuuden seurantaan. Ne perustuvat useimmiten satelliittipaikannukseen, jossa paikannussatelliittien lähettämien aikamerkki- ja ratatietosignaalien vastaanoton ja satelliittien etäisyyksien perusteella voidaan laskea vastaanottimien sijainti. GPS-järjestelmä on yhdysvaltalainen satelliittipaikannusjärjestelmä ja se on paikannusjärjestelmistä käytetyin. Järjestelmä perustuu satelliiteissa oleviin ratatietoihin sekä kellojen aikamerkkeihin, jotka lasketaan eri puolille maailmaa sijoitettujen maa-asemien havaintojen avulla. (Rainio 2003) GPS-järjestelmäpohjaiset seurantalaitteet ovat keskittyneet lähinnä mitattavan yksilön sijainnin seurantaan. GPS-järjestelmän lisäksi elektronisissa seurantalaitteissa hyödynnetään usein kiihtyvyyssanturitekniologiaa. Kiihtyvyyssanturi on sähkömekaaninen laite, jolla mitataan kiihtyvyyden voimaa. Nämä voimat voivat olla joko staattisia tai dynaamisia.

(www.dimensionengineering.com 2014) Kiihtyvyyssanturilla on mahdollista tehdä nopeuden ja sijainnin inertiamittauksia, värinä ja sokki mittauksia sekä painovoiman mittauksia suunnan määrittämiseksi. (www.iespuigcastellar.xeill.net 2014) Kiihtyvyyssanturi antaa tietoa aktiivisuuden useudesta, intensiteetistä, kestosta sekä sen kokonaismäärästä (Westerterp 2009). Kiihtyvyyssanturi-pohjaiset seurantalaitteet ovat suunnattu lähinnä mitattavan yksilön liikkeiden ja aktiivisuuden seurantaan.

Vakuutushinnoittelu eroaa muiden tuotteiden ja palveluiden hinnoittelusta. Muiden tuotteiden ja palveluiden tavoin vakuutukselle ei ole mahdollista laskea hinnoittelun taustalla olevaa omakustannushintaa. Vakuutushinnoittelun ongelmallisuus liittyy siihen, että vakuuttamistilanteessa vakuutus sopimus tehdään ensin ja siitä peritään vakuutusmaksu. Kustannukset korvauksista taas syntyvät vakuutusyhtiölle vasta jälkeinpäin. Vakuutusyhtiölle on myös epävarmaa kuinka paljon ja kuinka suuria vahinkoja tulee syntymään. Tämä vakuutustoiminnan sattumanvaraisuus, eli sen stokastinen luonne, vaikeuttaa hinnan määrittämistä. Tämän vuoksi vakuutushinnoittelu perustuu pitkälti todennäköisyyslaskentaan. (Pellikka, ym. 2011, 171–172)

Tarjooma ymmärretään usein joko tuotteeksi tai palveluksi. Käsite on kuitenkin paljon tätä laajempi. Se voi olla esimerkiksi tapahtuma, elämys, omistus-, tai käyttöoikeudet tai jokin näiden yhdistelmä. Keskeistä tarjoomassa on se, että se täyttää asiakkaan tarpeet. (Hollanti & Koski 2007, 65-67) Ydintarjooman tarkoituksena on täyttää asiakkaan rationaaliset tarpeet ja tarjoomaan liitettävien mielikuvien sekä lisätujen taas asiakkaan emotionaaliset tarpeet (Hollanti & Koski 2007 s. 74) Tarjooman edellytyksenä on sen valmistus, toimitus sekä myynti asiakkaalle. (Hollanti & Koski 2007, 65-67)

1.4 Tutkimusmenetelmät

Tämä tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen tutkimus. Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran (2009) mukaan kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään todellisen elämän kuvaamiseen, kun taas kvantitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivista tutkimusta on toteutettu suomalaisessa yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa usein eri tavoin. Eri aloilla, kuten psykologiassa ja antropologiassa, on tutkimusmenetelmästä omat traditionsa. Kvalitatiivinen tutkimus voikin olla hyvin erilainen riippuen tutkijasta ja tutkittavasta aiheesta.

Kvalitatiivinen tutkimusote pohjautuu eksistentiaalis-fenomenologis-hermeneuttiseen tieteenfilosofiaan ja sen alaisuuteen kuuluu joukko erilaisia tulkinnallisia tutkimuskäytäntöjä. Kvalitatiivisella tutkimuksella ei ole omaa teoriaa tai paradigmaa eikä täysin omia metodeja. Tämä vaikeuttaa laadullisen tutkimuksen määrittämistä. (Metsämuuronen J. 2006. s.83–88) Kvalitatiivisella tutkimuksella on kuitenkin monia sille tyypillisiä piirteitä, joita käsitellään seuraavissa kappaleissa Hirsjärven ym. teokseen ”Tutki ja kirjoita” pohjautuen.

Hirsjärvi ym. (2009) ovat koonneet yhteen keskeisiä alan metodi-kirjallisuudessa esitettyjä kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Tyypillisesti kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto kootaan todellisissa tilanteissa, jossa pyritään kokonaisvaltaiseen tiedon hankintaan. Tutkimuksessa aineiston keruun instrumenttina suositaan ihmistä ja aineiston hankinnassa käytetään laadullisia metodeja. Laadullisten metodien käytöllä pyritään saamaan tutkittavien näkökulmat ja ”ääni” esille. Tutkittava kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, välttämättä satunnaisotoksen menetelmää.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija nojaa tyypillisesti mittausvälineillä hankittavan tiedon sijaan omiin havaintoihinsa ja keskusteluihinsa tutkittavien kanssa. Tutkimuksessa sovelletaan induktiivista analyysia. Lähtökohtana on aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu ja analyysillä pyritään paljastamaan tutkimuskohteesta odottamattomia seikkoja. Tutkimus toteutetaan joustavasti tutkimussuunnitelman muotoutuessa tutkimuksen edetessä. Tutkimustapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineiston tulkinta on sen mukaista. (Hirsjärvi, ym. 2009. s.163–164)

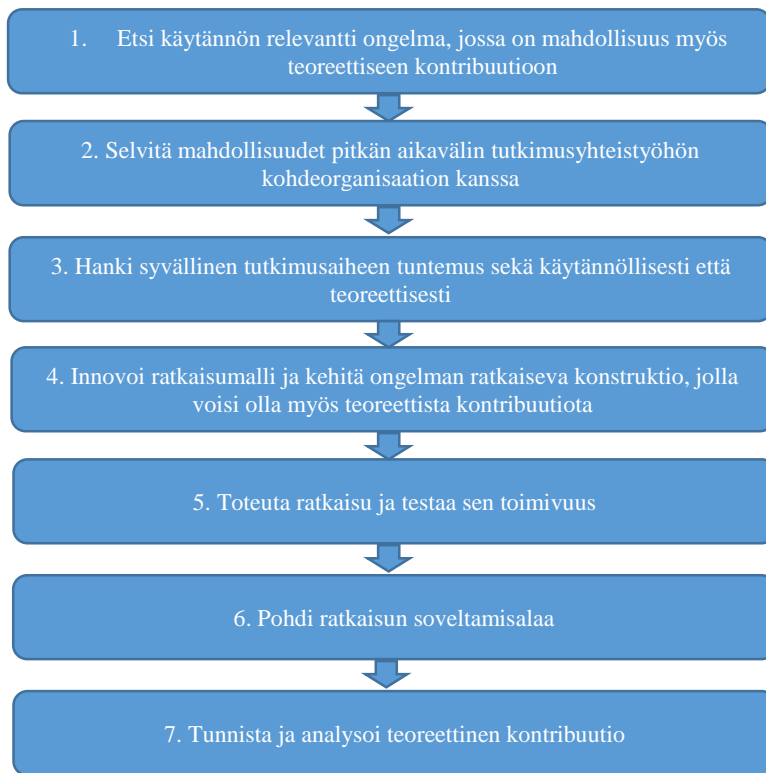
Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa seuraläin vakuutusten hinnoittelun ja tarjoaman tämän hetken tilannetta, sekä elektronisten seurantalaitteiden tuomia mahdollisuuksia edellä mainittuihin. Tutkittava kohde onkin vähän tunnettu ilmiö, josta pyritään löytämään uusia näkökulmia. Tutkimus sisältää tämän vuoksi myös kartoittavan tutkimuksen piirteitä. (Hirsjärvi, ym. 2009. s 138–139)

Tutkimuksessa sovelletaan tutkimusotteena osin konstruktiiivista tutkimusta. Konstruktiiivinen tutkimusote on kehitetty liiketaloustieteen alalla. Konstruktiiivisella tutkimusote on metodologia, jolla pyritään tuottamaan innovatiivisia konstruktioita. Konstruktiiivista tutkimusotetta soveltavan tutkimuksen tulisi pyrkiä tuottamaan lisäarvoa tieteenalalleen

reaalimaailman ongelmia ratkaisemalla. Konstruktion tulisi tuottaa teoriaan ja aiempaan tietämykseen kontribuutiota. Tutkimuksessa keksitään ja kehitetään nämä konstruktiot. (Lukka, 2014)

Lukka (2014) on kuvannut konstruktiiivisen tutkimusprosessin seitsemällä vaiheella, jotka voidaan nähdä kuviossa yksi. Ensimmäisessä vaiheessa tutkijan tulisi löytää aihe, jolla on käytännön merkitystä. Samalla aiheen tulisi olla myös alianalysoitu kirjallisuudessa. Tavanomaista konstruktiiivisessa tutkimuksessa on se, että se toteutetaan pitkässä yhteistyössä kohdeorganisaation kanssa. Tutkijan on tärkeää perehtyä aiheeseen syvällisesti sekä teorian että käytännön tasolla. Ydin ajatus konstruktiiivisessa tutkimuksessa on innovatiivinen konstruktio. Tutkijan tavoitteena on tuottaa sekä teoreettista että käytännön lisäarvoa tutkittavasta kohteesta. On tärkeää huomioida, että kontribuutioksi ei kuitenkaan riitä pelkkä aikaisemmin kehitetyn mallin soveltaminen uudessa ympäristössä.

Kehitetyn konstruktion testaaminen on yksi merkittävimmistä konstruktiiivisen tutkimuksen ominaispiirteistä. Konstruktion toimivuuden testaamisen jälkeen tutkijan tulee analysoida ratkaisun soveltamisalaa. Tutkijan tulisi pohtia millä muutoksilla konstruktio olisi mahdollista soveltaa muissa organisaatioissa. Kuten muissakin tutkimuksissa myös konstruktiiivisessa tutkimuksessa tutkijan tulee lopuksi pohtia tutkimuksensa teoreettista kontribuutiota. Tutkija voi analysoida tutkimuksen tuomaa lisäarvoa refleктоimalla tekemiään havaintoja aiempaan teoriaan. (Lukka, 2014)



KUVIO 1 Konstruktiivisen tutkimusotteen prosessikuvaus Lukkaan mukaan (Lukka, 2014)

Tutkimus on ainoastaan osittain toteutettu konstruktiivista metodologiaa soveltaen. Tutkimuksessa ei implementoida konstruktioita, eikä testata sen toimivuutta käytännössä, mitä konstruktiivisessa tutkimusotteessa edellytetään. Aiheella on konstruktiivisen tutkimusotteen mukaisesti kuitenkin käytännön merkitystä, sillä se tuo lisätietoa seuraeläinvakuutusten hinnoittelukäytäntöihin. Aiheesta ei ole myöskään juuri aikaisempaa kirjallisuutta, mikä on yksi konstruktiivisen tutkimuksen piirteistä. Tutkimuksessa ei ole yksittäistä kohdeorganisaatiota, jolle pyritään löytämään valittuun ongelmaan ratkaisu, vaan empiria koostuu useasta organisaatiosta saadusta informaatiosta. Tutkimus tuo näille organisaatioille kuitenkin lisäarvoa sekä lisää tietoa olemassa olevaan teoriaan.

Tutkimuksessa käytetään haastattelumenetelmää tiedonhankinnan menetelmänä. Haastattelu sopii joustavuutensa vuoksi moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin. Suora kielellinen vuorovaikutus haastateltavan kanssa mahdollistaa tiedonhankinnan suuntaamisen itse tilanteessa sekä vastausten motiivien esiin nousemisen. Tutkijoiden perustelut valita haastattelumenetelmä vaihtelevat. Tutkimuksessa voidaan haluta korostaa ihmisen

subjektiivisuutta tutkimustilanteessa, jolloin ihminen nähdään merkityksiä luovana ja aktiivisena osapuolena. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34–35)

Haastattelumenetelmä sopii myös tutkimuskohteeseen, joka on vähän kartoitettu, ja jossa vastausten suuntia on vaikea tietää etukäteen. Tutkimuksen aihe voi tuottaa monitahoisia ja moniin suuntiin viittaavia vastauksia. Haastattelumenetelmän etuna on mahdollisuus selventää haastateltavien antamia vastauksia ja syventää saatavia tietoja pyytämällä perusteluja tai esittämällä lisäkysymyksiä. Haastattelun valinnan syynä voi olla myös halu sijoittaa haastateltavan puhe laajempaan kontekstiin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35)

Hirsjärven & Hurmeen (2001) mukaan haastattelut voidaan luokitella usealla eri tavalla. Luokittelut perustuvat lähinnä strukturointiasteisiin. Yksi tapa on luokitella haastattelut kolmeen kategoriaan; lomakehaastatteluun, puolistrukturoituun haastatteluun ja strukturoituun haastatteluun. Tässä tutkimuksessa käytetään menetelmänä teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua. Puolistrukturoidulle haastattelulle on ominaista, että haastattelu etenee valittujen keskeisten teemojen varassa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. Tällä tavoin haastattelu on vapaa haastattelijan näkökulmasta ja antaa mahdollisuuden tuoda tutkittavien äänen kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48)

Puolistrukturoitu haastattelumenetelmä sopii tähän tutkimukseen, sillä tutkimuskohdetta on kartoitettu vain vähän. Tutkimuksen vastausten suuntia on vaikea ennakoida ja ne voivat olla hyvin monimuotoisia. Tutkimuksen innovatiivisen luonteen vuoksi tarkoituksena on saada mahdollisimman kattavat ja monipuoliset vastaukset haastateltavilta. Pyrkimyksenä on välttää haastateltavien vastausten johdattelua ja yrittää saada heidän omat näkemyksensä esiin. Edellä mainittujen tavoitteiden vuoksi teemahaastattelu on tutkimuksen menetelmäksi sopivin. Näin haastateltaville voidaan antaa vapaus puhua aiheesta omien ajatusketjujensa mukaisesti. Menetelmän joustavuus on ensisijaisen tärkeää, sillä haastateltavilta pyritään saamaan tutkimusaiheesta uusia näkökulmia ja oivalluksia.

Kvalitatiivista aineistoa voidaan analysoida monella eri tavalla. Analyysitavat ovat kuitenkin hieman hajaantuneet eri tieteenaloille, kuten politiikan, kirjallisuuden ja tiedotuksen tutkimukseen. (Eskola & Suoranta 2005, 160) Analyysitavoista sisällönanalyysiä voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91) Myös tässä tutkimuksessa haastatteluista saatu tutkimusaineisto analysoidaan sisällönanalyysin keinoin.

Eskola (2001) on jaotellut sisällönanalyysin aineistolähtöiseen, teoriasidonnaiseen ja teorialähtöiseen analyysiin. Tämä tutkimus soveltaa näistä aineistolähtöistä analyysiä. Aineistoanalyysissä teoria, joka liittyy tutkimuksessa analyysiin, koskee vain analyysin toteuttamista. Analyysin aineistolähtöisyydestä johtuen tutkittavasta ilmiöstä aikaisemmin tehdyillä havainnoilla, tiedoilla tai teorioilla ei pitäisi olla mitään tekemistä analyysin toteuttamisen kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95)

Aineistolähtöinen analyysi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: 1) aineiston redusointiin, eli pelkistämiseen, 2) aineiston klusterointiin eli ryhmittelyyn ja 3) abstrahointiin eli käsitteellistämiseen. Aineiston pelkistämisessä analysoitava data voi olla auki kirjoitettu haastatteluaineisto, kuten tässä tutkimuksessa. Aineisto pelkistetään niin, että siitä karsitaan kaikki tutkimukselle epäolennainen osa pois. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109) Aineiston ryhmittelyssä etsitään samankaltaisuuksia kuvaavia käsitteitä, jotka ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi. Aineiston ryhmittelyn jälkeen suoritetaan abstrahointi. Siinä erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto, jonka perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110–111)

Aineistolähtöiseen analyysiin liittyy ongelmia siihen, ovatko tällä tulkintamenetelmällä tehdyt havainnot objektiivisia (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96). Vaikka pyrkimyksenä on analysoida aineistoa mahdollisimman objektiivisesti, tulee huomioida, että täydellistä objektiivisuutta on mahdotonta saavuttaa. Tutkimusta suorittaessa tulisikin kiinnittää erityistä huomiota siihen, että analyysi tapahtuisi aineiston tiedonantajien ehdoilla eikä tutkijan ennakkoluulojen saattamana. Tätä voi olla vaikea kontrolloida ja se tuleekin ottaa huomioon tutkimuksen onnistumisen arvioinnissa. Lisäksi tutkimuksen objektiivisuutta ja luotettavuutta arvioidessa tulee kiinnittää huomiota siihen, että tutkimusasetelma ja käytetyt menetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat näin ollen tulokseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96)

1.5 Kirjallisuuskatsaus ja tutkimuksen teoreettinen viitekehys

Eläinvakuutuksista on niukasti suomalaista kirjallisuutta saatavilla. Perusteoksina eläinvakuutuksista löytyvät Rantala & Pentikäisen ”Vakuutusoppi” sekä Pellikan ym. ”Omaisuuksien vakuuttaminen”. Näitä hyödynnetään tutkimuksen teoria-osuuden alkupuoliskossa. Nämä teokset ovat kuitenkin vakuutusalan yleisteoksia eikä niissä tämän

vuoksi käsitellä eläinvakuutuksia erityisen syvällisesti. Timosen teos ”Category Management – Tuoteryhmäjohtamisen suunnittelun ja toteuttamisen opas” toimii hinnoittelua käsittelevän alaluvun pääasiallisena lähteenä sekä Lehtipuron ym. ”Vakuutuslainsäädäntö” vakuutustuotteiden erityispiirteitä käsittelevän alaluvun päälähteenä. Tämän lisäksi tutkimuksen teorian käsittelyssä hyödynnetään Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (FINE) julkaisuja eläinvakuutuksista. Suomen eläinvakuutusmarkkinoita ja vakuutusyhtiöiden seuraeläinvakuutusten tarjoamia käsittelevät luvut pohjautuvat henkilölähteisiin kirjallisuuden vähäisyyden vuoksi.

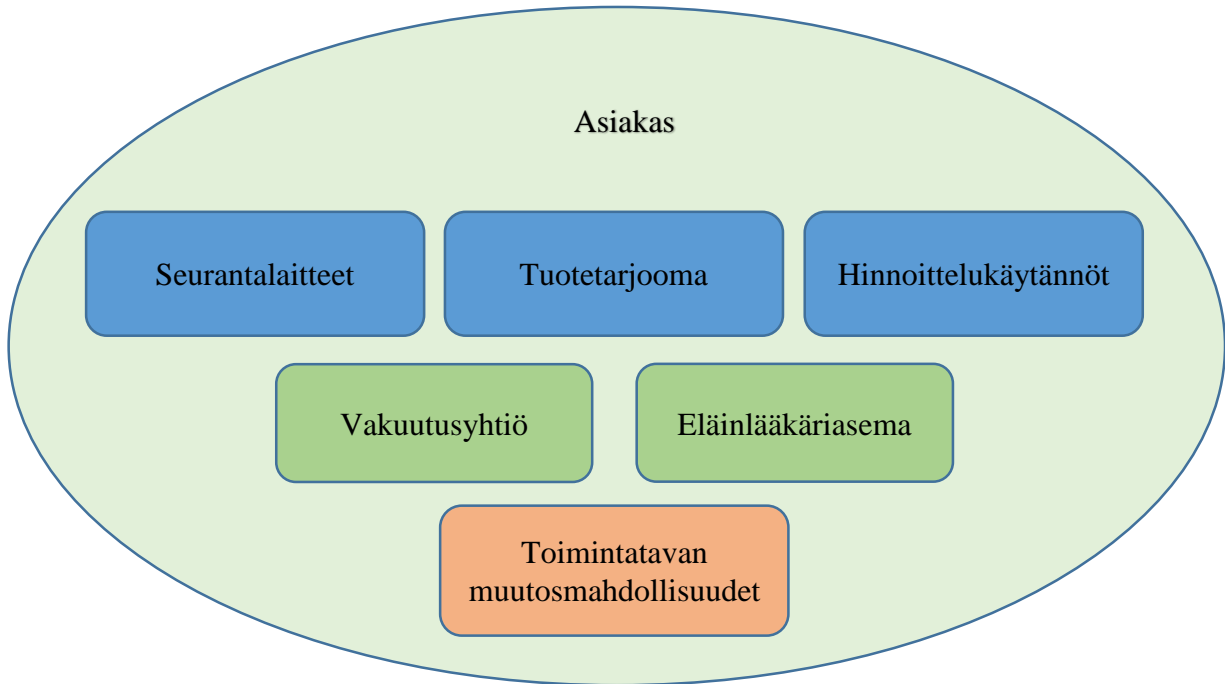
Yleisesti eläinvakuutus tutkimusaiheena on melko harvinainen. Joitain tutkimuksia eläinvakuutuksista on kuitenkin suoritettu. Anna Korhosen tutkielmassa ”If seuraeläinvakuutus: asiakkaiden odotukset” päätavoitteena oli selvittää millaisia kehitystarpeita If:n seuraeläinvakuutuksessa on If:n asiakkaiden mielestä. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin millaisia odotuksia ja tarpeita If:n asiakkailta on vakuutuksen suhteen. Maria Salon tutkimus ”Koiran vakuutusturva käytännössä: analyysi Vakuutuslautakunnan koirien vakuutusturvaa koskevista ratkaisusuosituksista vuosilta 1995–1999” käsitteli koiravakuutusten käytännön puolta. Jari Kinnunen ja Juha Lösönen ovat tehneet tutkimuksen aiheesta: ”Koiravakuutuksen vakuutusehtojen tarkoituksenmukaisuudesta ja vakuutusikäntönnön ongelmista”. Tutkimus on vuodelta 1987, eikä tutkimuksen anti ole tämän vuoksi enää ajankohtainen. Vakuutusten hinnoittelua ei ole myöskään tutkittu erityisen laajalti. Marko Kylänen on tehnyt pro gradu –tutkielman Tampereen yliopistolle aiheena ”Tuotekohtaiset vakuutukset ja niiden hinnoittelutavat osana tuotepakettia” vuonna 2007. Tutkimus keskittyi kuitenkin vakuutusten hinnoittelussa tuotepaketteihin, eikä siinä käsitelty itsessään vakuutusten hinnoittelua.

Elektronisten seurantalaitteiden hyödyntäminen eläimillä on yleistynyt vasta viime vuosina ja laitteiden käyttö on vielä melko harvinaista. Tämän vuoksi tutkimuksia ja kirjallisuutta laitteista ja niiden erilaisista hyödyntämismahdollisuuksista löytyy vielä niukalti. Tutkimuksia elektronisten seurantalaitteiden hyödyntämisestä ihmisillä on kuitenkin tehty runsaasti. Mikko Lindeman ja Tuukka Rintala ovat tehneet vertailututkimuksen Jyväskylän yliopistolle aiheena: ”Fyysisen aktiivisuuden mittareiden vertailututkimus: kiihtyvyyssmittari, askelmittari, kyselylomake ja päiväkirja”. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää fyysisen aktiivisuuden yhtäaikaistaliditeettia.

Soile Strandman on tehnyt vuonna 2012 tutkimuksen: ”Kiihtyvyyssantureiden vertailu fyysisen aktiivisuuden mittaamisessa alakouluikäisillä”. Tutkimuksessa mitattiin lasten päivittäistä fyysistä aktiivisuutta ActiGraph ja Polar Active kiihtyvyyssmittareilla ja tutkimuksen tarkoituksena oli löytää kiihtyvyyssmittareiden välille sovite, jonka avulla mitatut fyysisen aktiivisuuden kestot saadaan muutettua toisiaan vastaavaksi. Vaikka tutkimuksia itse seurantalaitteista on tehty, on kirjallisuus näiden osalta vähäistä. Tämän vuoksi elektronisia seurantalaitteita käsittelevään lukuun hyödynnetään lähinnä valmistajilta saatavaa informaatiota sekä seurantalaitteista kirjoitettuja artikkeleita. Seurantalaitteiden taustalla olevaa teknologiaa kuvaavassa alaluvussa käytetään lisäksi englanninkielistä kirjallisuutta.

Ulkomaisen kirjallisuuden hyödyntäminen tutkielmassa on hieman ongelmallista, sillä eri maiden vakuutusmarkkinat, -tarjoomat ja niiden hinnoittelut eroavat toisistaan. Tutkimuksessa on kuitenkin tarkoitus löytää seurantalaitteiden hyödyntämismahdollisuuksia juuri Suomen eläinvakuutusten hinnoittelussa ja tarjoomassa. Tämän vuoksi ulkomaista kirjallisuutta hyödyntäessä edellä mainitut aihealueet on jätetty pois, ja ulkomaisia lähteitä on hyödynnetty muita teoriakokonaisuuksia käsittelevissä luvuissa.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys on kuvattu seuraavalla sivulla kuviossa kaksi. Teoreettisesta viitekehyksestä voidaan havaita tutkimusongelmaan liittyvät toimijat; asiakas, vakuutusyhtiö ja eläinlääkäriasema. Teoreettisen viitekehysten taustavaikuttajana toimii asiakas. Asiakkaan tyytyväisyys tai tyytymättömyys nykyiseen eläinvakuutustarjoomaan ja -hinnoitteluun on seurantalaitteiden käyttöönoton ja hyödyntämisen taustalla. Tutkimuksen annin hyödyntäminen nojaa vahvasti vakuutusyhtiöiden ja eläinlääkäriasemien toimiin. Vakuutusyhtiön kannalta elektronisten seurantalaitteiden hyödyntäminen voi näkyä vahvasti markkinoiden murroksena; hinnoittelun, tarjooman ja toimintatavan muutoksena. Murros voi johtaa myös eläinlääkärin toimintatapojen muutokseen. Seurantalaitteiden hyödyntämisen tulo osaksi eläinlääkärin työtä, voi vaikuttaa hoitokäytäntöjen ja eläinlääkärikulujen muutoksiin.



KUVIO 2 Teoreettinen viitekehys

1.6 Tutkimusraportin jäsentely

Tutkielma aloitetaan johdanto-luvulla. Tämän lisäksi tutkielma sisältää viisi muuta päälukua. Johdanto aloitetaan aihealueen esittelyllä. Tämän jälkeen käydään läpi tutkimukselle asetetut tavoitteet, tutkimusongelmat sekä sen keskeiset rajaukset. Seuraavaksi syvennyttään tutkimuksen keskeisiin käsitteisiin sekä siinä sovellettaviin tutkimusmenetelmiin. Johdannon lopussa perehdytään aiheeseen aikaisemman tutkimuskirjallisuuden kautta sekä esitellään tutkimuksen teoreettinen viitekehys.

Tutkimuksen teoria-osuus jakautuu kolmeen päälukuun. Näistä ensimmäinen, tutkimuksen toinen luku, aloitetaan käymällä läpi riskin käsitettä ja vakuutuskelpoisuutta sekä määrittämällä eläinvakuutuksen käsite. Tämän jälkeen siirrytään käsittelemään Suomen eläinvakuutusmarkkinoita ja niillä toimivia merkittävimpiä vakuutusyhtiöitä. Luvun lopussa syvennyttään tarjoaman johtamisen teoriaan sekä valittujen vakuutusyhtiöiden seuraeläinvakuutustarjoomiin. Kolmannessa pääluvussa käsitellään vakuutustuotteiden erityispiirteitä sekä vakuutusten hinnoittelukäytäntöjä ja edelleen seuraeläinvakuutusten hinnoittelua. Teoria-osuuden viimeisessä luvussa esitellään elektroniset seurantalaitteet ja niiden tarjoama informaatioanti. Seurantalaitteista tarkastellaan niiden teknologiaa ja

ominaisuuksia. Luvussa otetaan käsittelyyn markkinoiden viisi merkittävintä seurantalaittevalmistajaa.

Luku viisi aloittaa tutkimuksen empiria-osuuden. Siinä perehdytään aluksi tutkimuksen toteutustapaan; kuinka tutkimusaineiston keruu on suoritettu ja miten aineistoa on analysoitu. Tämän jälkeen esitellään tutkimuksen tulokset tuomalla esiin haastateltavien näkemykset elektronisten seurantalaitteiden tarjoaman tiedon hyödyntämismahdollisuuksista vakuutusten hinnoittelussa ja tarjoomassa. Tutkielman viimeisessä luvussa vastataan tutkimusongelmiin ja tehdään yhteenveto haastateltavien näkemyksistä. Lisäksi arvioidaan tutkimuksen onnistumista ja annetaan jatkotutkimusehdotuksia.

2 ELÄINVAKUUTUSMARKKINAT JA TARJOOMAT

Tämä luku jakautuu kahteen aihe-alueeseen; seuraeläinvakuutusmarkkinoihin sekä tarjoomaan ja sen johtamiseen. Luku aloitetaan käymällä läpi riskin käsitettä ja vakuutuskelpoisuutta, sekä perehdytään eläimiin vakuutuskohteina. Tämän jälkeen tehdään katsaus Suomen eläinvakuutusmarkkinoihin ja niillä toimiviin merkittävimpiin vakuutusyhtiöihin. Tässä osiossa käsittelyyn otetaan seuraeläinvakuutusmarkkinoilla toimivat suurimmat vakuutusyhtiöt, jotka ovat LähiTapiola, Pohjola ja If. Luvun lopussa perehdytään tarjooman johtamiseen ja käydään läpi tarkasteluun valittujen vakuutusyhtiöiden seuraeläinvakuutustarjoomat.

2.1 Eläimet vakuutuskohteina

Kaikkia riskejä ei voida vakuuttaa. Riskien vakuutuskelpoisuudelle on tiettyjä edellytyksiä. Näitä vakuutuskelpoisuuden edellytyksiä ovat ennustettavuus, riippumattomuus, stabiliteetti ja riskin harvinaisuus. Mikäli riskin toteutuminen voidaan ennustaa riittäväällä tarkkuudella, on vakuuttaminen mahdollista, sillä ennustettavuus mahdollistaa vakuutusmaksujen ennalta määrittämisen. (Rantala J. & Pentikäinen T. 2009. s 67) Vakuutusmaksut voivat perustua joko riskin suuruuden ja todennäköisyyden matemaattiseen laskemiseen tai tilastoihin ja historiaan perustuvaan tietoon (Sahoo, S.C. & Das, S.C. 2009 s 29). Riskin täytyy olla myös edunsaajasta riippumaton, jotta se olisi vakuutuskelpoinen. Vakuutussopimukseen liittykin aina ehto, ettei korvausta suoriteta, mikäli edunsaaja on itse aiheuttanut vahingon. (Rantala & Pentikäinen 2009. s 68)

Mikäli riski voi ajan kuluessa muuttua merkittävästi ennalta arvaamattomaksi, ei vakuuttamiselle ole yleensä edellytyksiä, sillä riski ei ole silloin ajallisesti stabiili. Stabiiliuden puuttuminen johtaa nimittäin siihen, että vakuutusmaksun laskemiselle ei yleensä ole edellytyksiä. (Rantala & Pentikäinen 2009. s 68) Riski täytyy olla myös harvinainen. Mikäli vakuutustapahtuman toteutuminen on hyvin yleinen, ei vakuuttaminen ole enää taloudellisesti kannattavaa, sillä matemaattisesti laskettuna vakuutusmaksu voi muodostua lähes suoritettavan korvauksen suuruiseksi. (Reshma, N. 2009 s 42)

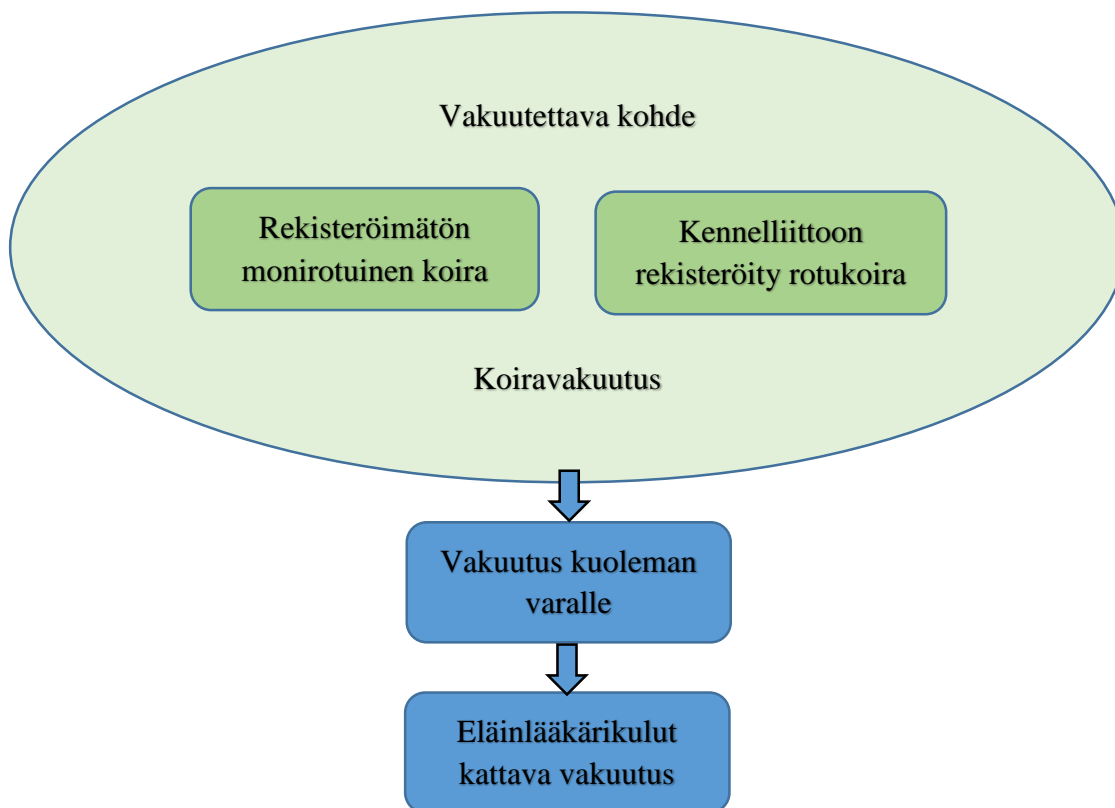
Vakuutuksen ominaisuuksiin kuuluu sattumanvaraisuus. Jotta riski voidaan vakuuttaa, täytyy sen toteutuminen olla ennalta tietämätöntä. (Rantala & Pentikäinen 2009. s 62) Riskiin täytyy liittyä epävarmuus joko siitä, toteutuuko se vai ei, tai mikäli tiedetään riskin toteutuvan varmasti, täytyy olla epävarmuus siitä, milloin se toteutuu. (Sahoo & Das 2009. s 29) Yksi vakuutustoiminnan lähtökohdista on myös se, että vakuutusmaksu vastaa riskin suuruutta. (Rantala & Pentikäinen 2009. s 63) Pitkällä aikavälillä vakuutusmaksujen ja vakuutuksesta maksettavien korvausten tulee olla tasapainossa. Vakuutusmaksun ja riskin vastaavuudessa tulee ottaa kuitenkin huomioon lisäksi vakuutusten hoitokustannukset. (Hoppu, E & Hemmo, M 2006, s 2) Vakuuttaminen perustuu myös suurten lukujen lakiin, minkä vuoksi vakuutusjärjestelyjen täytyy koskea useita riskiyksiköitä ja yleensä useita vakuutuksenottajia. (Gupta 2011 s 20) Näin riski tasataan suuren joukon kesken. (Rantala & Pentikäinen 2009. s 64).

Riskit voidaan jakaa dynaamisiin ja staattisiin riskeihin. Staattiset riskit ovat vakuutusriskejä. Niistä ei voi seurata voittoa, vaan ainoastaan menetyksiä. Ne ovat yrityksen tai yksilön tahdosta riippumattomia. Staattisten riskien toteutumisen todennäköisyys on helpommin arvioitavissa kuin dynaamisten riskien todennäköisyys. Tästä syystä niitä voidaan vakuuttaa, eli ne ovat vakuutuskelpoisia. (Kuusela & Ollikainen, 2005. s 33) Staattisia riskejä voidaan kutsua myös puhtaiksi riskeiksi. Niissä vaihtoehtona on joko tilanteen säilyminen ennallaan tai menettämisen mahdollisuus. Puhtaat riskit voidaan jakaa henkilö-, omaisuus- ja vastuuriskeihin. Henkilökohtaiset riskit ovat riskejä, jotka vaikuttavat suoraan yksilöön, kuten äkillinen kuolema, sairaus, työkyvyttömyys ja työttömyys. Vastuuriskit liittyvät henkilöiden vahingonkorvausvelvollisuuteen suhteessa kolmanteen osapuoleen. Toisten sitoutumisen toteutumatta jääminen on riippuvuusriski. Omaisuusriskit merkitsevät omaisuuden menettämisen uhkaa ja sen aiheuttamia haitallisia seurausvaikutuksia. (Reshma 2009. s 3-8)

Eläimet luetaan omaisuusriskeihin, sillä ne ovat vakuutuskohteina juridisesti esineitä. Eläimiä voidaan vakuuttaa tapaturmaisen tai sairauden aiheuttaman kuoleman, eläimen hoitokustannusten, hoitoon viemisestä aiheutuvien matkakulujen, maidontuotannon menetyksen tai sen vähenemisen ja siitoskyvyn menetyksen varalle. Eläimiä vakuutetaan riskilajikohtaisilla vakuutuksilla, esinekohtaisilla vakuutuksilla tai yhdistelmävakuutuksilla. Yksityistalouksien seuraeläimet, tuotantoeläimet ja yritystoiminnassa käytettävät eläimet ovat mahdollista vakuuttaa. Eläimet voidaan vakuuttaa sekä yksilöllisesti että eläinlajeittain ryhmiteltynä. (Pellikka ym. 2011, 354)

Eläimellä tulee olla taloudellista arvoa, jotta se voidaan vakuuttaa. Tämän vuoksi luonnosta kotiin hoidettavaksi otetut eläimet eivät useimmiten ole vakuutettavia kohteita. Vakuutettavien seuraeläinten ulkopuolelle jäävät myös hevoset, joille on tarjolla oma hevosvakuutus, siat, siipikarja, vasikat, lampaat, villi- tai tuhoeläimet sekä hyönteiset. Kenneltoimintaan kuuluvia seuraeläimiä ei aina voida vakuuttaa. Tämä johtuu siitä, että ne luetaan tulojenhankkimistarkoituksen alaisuuteen. (Pellikka ym. 2011, 354–355)

Yksityistaloudet vakuuttavat seuraeläimet useimmiten joko kotivakuutuksella, niiden kuuluessa koti-irtaimistoon rajoituksetta, kotivakuutuksella tiettyyn euromäärään asti, erillisellä eläinvakuutuksella tai niitä ei vakuuteta lainkaan. Suomessa koira on seuraeläimistä yleisin, ja perinteisesti ne ovat voitu vakuuttaa erillisellä koiravakuutuksella rodusta tai käyttötarkoituksesta riippumatta (Kuvio 3). Perusvakuutuksena koiravakuutus sisältää eläinvakuutuksen. Halutessaan vakuutusta voidaan täydentää eläinlääkärikuluvakuutuksella. Vakuutuksen kohteena voi olla sekä Suomen Kennelliittoon rekisteröity rotukoira, että rekisteröimätön, monirotuinen koira. (Pellikka ym. 2011, 355–356)



KUVIO 3 Vakuutusyhtiöiden tarjoamat yleiset vakuutukset seuraeläimille (koiralle) Pellikka ym. mukailleen (Pellikka ym. 2011, 355–356)

Eläinvakuutuksessa korvattavaksi vahingoksi lasketaan koiran kuolema sairauden tai vammautumisen johdosta tai eläinlääkärin määräämä lopettaminen sairauden tai vammautumisen vuoksi sekä koiran katoaminen ja anastaminen. (Pellikka ym. 2011, 357) Korvauksena suoritetaan vakuutusmäärä, joka perustuu eläimen käypään arvoon. (Rantala & Pentikäinen 2009, 445) Käypä arvo on rahamäärä, joka koirasta saataisiin myytessä. (Pellikka ym. 2011, 357). Lisäksi eläinvakuutuksesta korvataan vahinko, joka aiheutuu siitä, että koira tulee tapaturman johdosta hyötykäyttöön kykenemättömäksi. Kuitenkaan synnynnäisestä viasta, luonneviasta, kasvuhäiriöstä, rakenneviasta, siitoskyvyn menetyksestä, tiinehtymättömyydestä tai taloudellisista syistä aiheutunutta kuolemaa tai lopettamista ei lueta vakuutuksesta korvattaviksi vahingoiksi. (Pellikka ym. 2011, 357) Mikäli kuoleman tai lopettamisen on aiheuttanut sellainen sairaus, joka on alkanut ennen vakuutuksen voimaantuloa, ei se myöskään kuulu eläinvakuutuksessa korvattaviin vahinkoihin. (Rantala & Pentikäinen 2009, 446)

Pellikan ym. (2011) mukaan eläinlääkärikuluvakuutuksessa korvauksen piiriin kuuluu tapaturman tai sairauden hoidosta aiheutuneet eläinlääkäri- ja muut hoitokulut. Korvattaviin vahinkoihin ei kuitenkaan lueta synnynnäisen vian hoidosta ja tutkimuksesta, kasvuhäiriöistä, rakenneviasta, rokotuksista, kastratiosta, sterilisaatiosta, astutuksesta, keinosiemennyksestä, loislääkityksestä, lisäravinne- tai erikoisruokavaliosta, tiinehtymättömyyden- tai siitoskyvyttömyyden tutkimuksesta ja hoidosta tai ennalta ehkäisevästä hoidosta aiheutuvia kustannuksia. Eläinlääkärikulujen korvausmäärissä on yleensä enimmäisrajat. Esimerkiksi vakuutuskauden aikana maksetaan korvauksia enintään vakuutusmäärän verran. Kuluvakuutuksiin kuuluu myös omavastuu. Koiravakuutukseen voi olla vakuutusyhtiöstä riippuen mahdollista sisältyä turva sen varalle, että hyötykäyttöön koulutettu koira tulee kykenemättömäksi käyttötarkoitukseensa. (Rantala & Pentikäinen 2009, 446)

Vakuutuksen myöntäminen yleensä edellyttää, että vakuutusyhtiön vastuun alkaessa eläin on terve. (Rantala & Pentikäinen 2009, 445) Tämän vuoksi koiran terveydentila selvitetään ennen vakuutussopimuksen solmimista. (Pellikka ym. 2011, 357) Eläinvakuutuksen myöntämisessä on oleellista, että vakuutusyhtiö saa asiakkaalta oikeat tiedot vakuutettavan eläimen terveydentilasta. Tämän vuoksi on mahdollista, että vakuutusyhtiö edellyttää, että asiakas toimittaa yhtiölle eläinlääkärin todistuksen eläimen terveydentilasta. (Rantala & Pentikäinen 2009, 446) Näin voi olla yleensä arvokkaampien koirien osalta. (Pellikka ym. 2011, 357)

Vakuutus tulee voimaan yleensä haetusta ajankohdasta ja päättyy, kun koira täyttää kymmenen vuotta. Vakuutuksen voimassaoloalue on yleensä kotimaa tai koko Eurooppa. Voimassaoloaluetta on mahdollista kuitenkin laajentaa eri sopimuksella vakuutusyhtiöiden käytännön mukaisesti. Sekä vakuutuksen alkamisajankohta, että vakuutusmäärä mainitaan vakuutuskirjassa. Vakuutusmäärä on koiran käypä arvo. Siinä huomioidaan koiran menestyminen muun muassa koiranäyttelyissä ja taitokilpailuissa. Apua oikean arvon määrittelyssä antavat rotukoirajärjestöt. Käypää arvoa käytetään yleensä korvausperusteena, mikäli se ei ylitä vakuutusmäärää. (Pellikka ym. 2011, 357)

Eläinvakuutukseen on tyypillisesti sisällytetty myös vastuuvakuutus. (Rantala & Pentikäinen 2009, 446) Vastuuvakuutus on vahingonkorvausvelvollisuuden aiheuttaman menetyksen varalle otettu vakuutus (af Hällström & Ijäs 2007, 86). Vastuuvakuutuksen korvauspiiri vaihtelee yhtiöittäin (Pellikka ym. 2011, 359). Vastuuvakuutuksesta korvataan eläimen vieraalle aiheuttamat henkilö- ja esinevahingot vakuutusehtojen mukaisesti. (Rantala & Pentikäinen 2009, 446) Tapaturmaisia tai tahallisia vahinkoja tai vahinkoja, jotka on ehdoissa rajattu korvauspiirin ulkopuolelle, ei kuitenkaan korvata. (Pellikka ym. 2011, 359) Vahinkotilanteissa tarkastellaan aina eläimen hoitajan tuottamusta, sillä juridisesti eläimet katsotaan esineiksi. (Rantala & Pentikäinen 2009, 446) Tämä tarkoittaa sitä, että vahinko tulee johtua omistajan, hoitajan tai hallussapitäjän varomattomuudesta, huolimattomuudesta tai laiminlyönnistä, jotta se lasketaan korvattavaksi vahingoksi. (Pellikka ym. 2011, 359) Tässä tutkielmassa ei ole perusteltua syventyä tämän tarkemmin eläinvakuutusten vastuuvakuutukseen, sillä se on tutkimuksessa rajattu käsittelyn ulkopuolelle.

2.2 Suomen eläinvakuutusmarkkinat

FINE on tehnyt julkaisuja Suomen seuraläinvakuutuksista ja niiden hinnoittelusta. FINE on finanssialalla toimiva organisaatio, jonka tehtävänä on neuvoa kuluttajia ja pienyrittäjiä heidän vakuutus-, pankki- ja sijoitustoiminnan ongelmatilanteissa, sekä ratkaista niihin liittyviä valitusasioita (www.fine.fi 2014). Mira Aarteen (2015) mukaan Suomessa eläinvakuutusmarkkinoilla toimii seitsemän vakuutusyhtiötä; Pohjola, If, LähiTapiola, Fennia, Turva, Aktia ja Pohjantähti. Useimmat yhtiöt tarjoavat koiravakuutuksen ainoastaan kotivakuutuksen yhteydessä tai siihen sisällytettynä. Pohjola ja LähiTapiola ovat seitsemästä vakuutusyhtiöstä ainoat, jotka tarjoavat koiravakuutusta erillisenä. Tässä tutkielmassa tarkasteluun otetaan seuraläinvakuutusmarkkinoiden suurimmat toimijat Pohjola Vakuutus,

LähiTapiola sekä If. Seuraavaksi perehdytään Suomen eläinvakuutusmarkkinoihin yleisellä tasolla ja luvussa 2.4 ”Vakuutusyhtiöiden seuraeläinvakuutustarjoomat” tarkastellaan lähemmin näiden kolmen vakuutusyhtiön tarjoamia seuraeläinvakuutuksia.

If:n omaisuusvakuutusten johtaja Mika Viipurin mukaan Suomen eläinvakuutusmarkkina on verrattain pieni. Myös Pohjolan vakuutuspäällikkö Hannu Partanen kertoo, että eläinvakuutusmarkkina on ollut Suomessa kohtuullisen alhaisella vakuuttamisasteella. Turun Sanomien artikkelin ”Koirien määrä ennätyslukemissa” mukaan vuonna 2013 Suomessa oli koiria noin 650 000. Suomessa tilastointiyhteistyötä eläinvakuutusten osalta ei ole, joten seuraeläinten vakuuttamisasteen arviointi on vaikeaa. Partanen (2014) kuitenkin arvioi, vakuuttamisasteen olevan enintään 30 prosenttia, Kennelliiton yhteistyökoordinaattori Kirsi Salmijärven (2014) arvioidessa sen olevan noin 20 prosenttia. Partanen (2014) tarkentaa, että Suomen vakuuttamisaste onkin huomattavan alhainen, kun vertaa esimerkiksi Ruotsiin, jossa seuraeläimistä vakuutetaan noin 80 prosenttia.

LähiTapiolan tuotepäällikkö Tiina Ala-Outinen uskoo, että syy eläinten alhaiseen vakuuttamiseen on vakuutusten korkea hinta ja tietämyksen puute. Suomessa eläinvakuutusten historia painottuu hänen mukaansa siihen, että sitä ei ole koettu tarpeelliseksi. Partanen (2014) lisää, että suomalaisilla ei ole ollut juuri kiinnostusta lemmikkien vakuuttamiseen. Ihmiset ovat Ala-Outisen (2014) mukaan varautuneet koiravahinkoihin muulla tavoin kuin vakuuttamalla. Hän tähdentää, että ihmiset voidaan jakaa karkeasti kahteen tyyppiin; ihmisiin, jotka vakuuttavat kaiken ja ihmisiin, jotka vakuuttavat vain pakolliset. Yhdeksi syyksi Suomen eläinvakuutusmarkkinoiden pienuuteen LähiTapiolan aktuaari Paula Lehtonen lisää myös eläinvakuutusten vähäisen mainostuksen.

MTV:n artikkelissa ”Yhä useampi vakuuttaa lemmikkinsä” haastatellut vakuutusyhtiöiden edustajat kuitenkin kertovat, että luku on kasvussa ja erityisesti koirien sairaus- ja henkivakuutukset ovat lisääntyneet viime vuosina. Artikkelissa haastatellun If:n vakuutusasiantuntija Veli-Pekka Kempin mukaan lemmikkivakuutusten määrät ovat nousseet tasaisesti 90-luvulta asti samaa tahtia kuin rekisteröityjen rotukoirien määrä on lisääntynyt. Kempin tarkentaa, että aiemmin oli paljon sekarotuisia, joilla ei ollut sairauksia samalla tavalla kuin jalostetuilla koirilla. Myös sairaanhoidon kustannukset olivat aikaisemmin alhaisemmat, eikä lemmikkejä siksi vakuutettu. Viipuri kuitenkin huomauttaa, että jalostettujen koirien lisääntymiseen liittyy myös haasteita, ja ne ovatkin viime aikoina nousseet vahvasti

esille seuraeläinvakuutusmarkkinoilla. Viipurin mukaan yksi merkittävä markkinoihin vaikuttava seikka tulee olemaan se, kuinka kukin vakuutusyhtiö jalostusongelmiin tulevaisuudessa reagoimaan.

Lehtosen (2014) mukaan eläinten vakuuttaminen on lisääntynyt 2000-luvun alusta voimakkaasti. Hän tarkentaa, että erityisesti kissavakuutuksia on otettu aiempaa enemmän. Lehtonen (2014) kertoo, että yksi vakuuttamisen lisääntymiseen vaikuttava tekijä on ollut juurikin rotukissakannan kasvaminen Suomessa. Kun ihmisellä on arvokas kissa, halutaan, että se saa myös parhaan hoidon. Seuraeläinvakuuttamisen alalle muutoksia on tuonut myös hoitokeinojen kehittyminen ja tämän vuoksi eläimiä hoidetaan entistä enemmän.

Partasen (2014) mukaan kiinnostus eläinten vakuuttamiseen on Suomessa selvästi kasvanut viime vuosina. Hän kokeekin, että eläinvakuuttaminen on Suomessa kasvava trendi ja uskoo, että vakuuttaminen kasvaa tulevaisuudessa seuraeläinvakuutuksissa suhteellisesti hiukan nopeammin kuin muissa vakuutuslajeissa. Hoidot monimutkaistuvat ja kehittyvät, minkä seurauksena voidaan hoitaa vaikeampia sairauksia. Tämä vaikuttaa Partasen (2014) mukaan myös hoitojen hintoihin. Kun hoitojen hinnat nousevat, kiinnostus vakuuttamisenkin kasvaa omistajilla, hän tarkentaa. Partanen (2014) lisää, että koirien omistamiseen ja koiriin liittyviin palveluihin panostetaan myös nykyisin enemmän kuin ennen.

Viipurin (2014) mukaan Ruotsin markkinat ovat seuraeläinvakuutus tuotteissa Suomen markkinoita paljon pidemmällä. Myös se, miten tuotteet ovat penetroituneet markkinaan, on Ruotsissa hyvin erilaista. Viipuri (2014) lisää, että myös hinnoittelussa Ruotsi on edelläkävijä suomalaisiin verrattuna. Ruotsissa tuotteet ja hinnoittelu ovat hänen mukaansa tarkemmalla tasolla kuin Suomessa. Lemmikinomistajille esitetään tarkempia kysymyksiä esimerkiksi lemmikin rotuun ja aiempaan terveysthistoriaan liittyen. Kun Suomessa on totuttu terveysthistorian tarkistamiseen vain henkilövakuutuksissa, on Ruotsissa tämän tyyppisiä suuntaviivoja myös koiravakuutuksissa. Suomessa on kuitenkin hevosten osalta jo kiinnostuttu eläimen sairaushistoriasta. Koirien osalta vakuutuksissa todetaan vain, että mikäli lemmikillä on ollut jo ennen vakuuttamista jokin sairaus, ei se kuulu vakuutuksen korvauspiiriin.

Salmijärven (2014) mukaan LähiTapiola on Suomen markkinoiden johtava seuraeläinvakuuttaja. Ala-Outinen (2014) kertoo Turun Sanomien artikkelissa ”Koirien määrä ennätyslukemissa”, että LähiTapiolan koiravakuutusten määrä on kaksinkertaistunut vajaassa

kymmenessä vuodessa ja kesällä 2013 koiravakuutuksia olleen noin 100 000. Artikkelin mukaan If:llä vakuutettujen koirien määrä liikkuu vastaavasti kymmenissä tuhansissa. Myös Partanen (2014) pitää LähiTapiolaa Suomen johtavana vakuutusyhtiönä seuraeläinvakuutuksissa. Pohjolan hän sijoittaa markkinoiden kärkikolmikkoon ja mainitsee LähiTapiolan lisäksi yhtiön toiseksi pääkilpailijaksi If:n.

Ala-Outinen (2014) kertoo, että eläinvakuutuksia ei olla LähiTapiolassa nostamassa erityisesti esille, sillä kyseessä on marginaalivakuutus. LähiTapiola ei siis pyri nostamaan profiiliaan vakuutuskentällä eläinvakuutusyhtiöksi. Vakuutuslaji ei ole myöskään If:llä kehityksen painopiste sen vähäisen strategisen merkittävyyden vuoksi, eikä yhtiöllä ole tavoitteena erikoistua eläinvakuutuksiin. Eläinvakuutusta ei pidetäkään Suomessa vakuutusyhtiöissä vakuutuslajeista strategisesti kovin merkittävänä pienen vakuutusmaksutulo-osuutensa sekä alhaisen vakuuttamisasteen vuoksi.

2.3 Tarjooman johtaminen

Tarjoomalla voidaan tarkoittaa jotain seuraavista tai niiden yhdistelmistä: tuote, palvelu, tapahtuma, elämys tai kokemus, henkilö, organisaatio, paikka tai maantieteellinen sijainti, informaatio, aate tai idea, omistus-, käyttö- tai muut oikeudet. Tarjooma voi toisin sanoen olla mikä tahansa asia, joka täyttää asiakkaan tarpeet. Tarjooma tulee olla mahdollista valmistaa, toimittaa ja myydä sekä yhteiskunta että ympäristötekijät huomioiden. Tarjoomia voidaan luokitella useilla eri tavoilla. Perinteisesti tarjooma jaotellaan kulutus- ja tuotantohyödykkeisiin, mutta luokittelua voidaan jatkaa myös esimerkiksi sisällön, käyttötarkoituksen, ostomotiivin tai käyttöiän mukaan. (Hollanti & Koski 2007, 65-67) Tarjooma voidaan myös nähdä jakautuvan ydintarjoomaan, jolla pyritään tyydyttämään asiakkaan rationaaliset tarpeet, sekä tarjoomaan liitettäviin mielikuviin sekä lisätuihin ja ominaisuuksiin, jotka tähtäävät asiakkaan emotionaalisten tarpeiden tyydyttämiseen (Hollanti & Koski 2007, 74)

Tarjooman hallinnalla on keskeinen rooli yrityksen liiketoimintakonseptin toteutuksessa. Konseptin toteutuksessa yrityksen tulisi tunnistaa etukäteen ne tärkeimmät trendit, joihin konseptin kehittäminen perustuu. Yrityksen on edettävä niiden mukaisesti tarkkaillen samaan aikaan toimintaympäristön muutoksia ja oman organisaation osaamista. Yrityksen tarjooman tulisi vastata konseptin kehityksen suuntaa. Tarjooman hallinnassa tuoteryhmiä ja niiden

muodostamia kokonaisuuksia johdetaan strategisina liiketoimintayksiköinä. (Timonen 2001, 46)

Tarjooman hallintaprosessi koostuu useista eri vaiheista, jotka ovat yhteyksissä toisiinsa. Vaiheet kuvaavat systemaattista suunnittelua ja päätöksentekoa. Hallintaprosessin tulisi olla jatkuvaa eikä kertaluonteista. The Partnering Gourpin ja Roland Berger & Partnersin lanseeraamassa mallissa tuoteryhmähallinnan liiketoimintaprosessi on jaettu kahdeksaan vaiheeseen; 1) tuoteryhmän määrittely, 2) tuoteryhmän rooli, 3) tuoteryhmän arviointi, 4) tuoteryhmän suorituskyvyn mittarit, 5) tuoteryhmän strategia, 6) tuoteryhmän taktiikka, 7) toteuttamissuunnitelma ja 8) tuoteryhmän seuranta. (Timonen 2001, 46–47)

Prosessin ensimmäinen vaihe, tuoteryhmän määrittely, on tuoteryhmäjohtamisen perusta. Tuoteryhmän määrittelyssä on tärkeää ottaa huomioon kuluttajan näkökulma hyvien tuloksien saavuttamiseksi. Tuoteryhmittelyllä voidaan helpottaa kuluttajan valintaa ja asiointia. Kun tuotteet on kuluttajan näkökulmasta ryhmitelty loogisiin kokonaisuuksiin helpottaa se ostamista ja luo usein kuluttajalle kuvan monipuolisuudesta ja hyvästä palvelusta. (Timonen 2001, 48-49)

Tuoteryhmät ovat yrityksen strategisia liiketoimintayksiköitä (Strategic Business Units) ja niiden määrittely on segmentointia. Tuoteryhmä, siihen kuuluvat alatuoteryhmät ja segmentit tulisi valita huolellisesti. Valinnassa tulisi ottaa huomioon sekä tuoteryhmien nykyinen arvo, että tulevaisuuden potentiaali. Mikäli tuoteryhmien määrittelyssä suoritetaan vääriä valintoja, voi yritys tämän seurauksena asettaa tavoitteet epäolennaisiin tekijöihin. Tuoteryhmiä tulisi analysoida myös niiden segmenttien kautta. Segmenttien ohjautuvuuden säilyttämiseksi voi joskus olla järkevää jakaa suuri segmentti pienempiin osiin. (Timonen 2001, 50-51)

Tuoteryhmien roolin valinnassa tuoteryhmät asetetaan yrityksessä tärkeysjärjestykseen. Kosinta, suosittu-rooli, sesonki ja mukavuus/palvelu ovat yleisesti käytettyjä rooleja. Kosintarooliin kuuluu yrityksen strategisimmat tuoteryhmät, suosittu-roolissa olevat tuoteryhmät pyrkivät olemaan kilpailukykyisiä ja toimintavarmoja. Sesonki-tuoteryhmä korostuu voimakkaasti sesonkien yhteydessä ja mukavuus-/palvelu-tuoteryhmillä pyritään tuottamaan kuluttajalle myönteisiä yllätyksiä. (Timonen 2001, 57-58)

Analysointi on lähtökohta tuoteryhmien tavoitteille. Analysointia on suoritettu jo tuoteryhmän määrityksen ja roolituksen vaiheissa. Analysointi onkin mukana kaikissa tuoteryhmäjohtamisprosessin vaiheissa. Analysoinnissa tuoteryhmiä tarkastellaan niiden historiallisen kehityksen, tämänhetkisen tilanteen ja tulevaisuuden mahdollisuuksien osalta. Tarkasteltavia näkökulmia ovat kuluttaja, markkinat ja kilpailutilanne. (Timonen 2001, 71) Analysoinnin pohjalta tulisi asettaa eri aikavälin tavoitteet. Tavoitteiden laadinnassa jatkuvuus ja mitattavuus ovat tärkeitä. (Timonen 2001, 108–109)

Tavoitteiden asettamisen jälkeen tulee tuoteryhmästrategian määrittely. Sitä lähestytään kahdesta näkökulmasta: 1) markkina- ja kilpailutilanteesta sekä 2) kaupan kannattavuuden elementtien pohjalta. Strategian määrittelyssä yritys määrittää keinot tavoitteiden saavuttamiseksi ja rajaa pois keinot, jotka eivät tule kysymykseen. (Timonen 2001, 111) Taktisella tasolla tehdään päätöksiä, joilla pyritään varmistamaan kilpailukyky nopeasti muuttuvassa ympäristössä. Taktisia päätöksiä tehdessä on tärkeää, että tuoteryhmien strategiat on määritelty selkeästi, sillä päätöksenteko nopeaa ja asioihin liittyy paljon yksityiskohtia. (Timonen 2001, 117) Edellä mainittujen vaiheiden pohjalta yritys tekee toteuttamissuunnitelman. Tuoteryhmien seuranta tulee suorittaa tuoteryhmähallintaprosessin joka vaiheessa.

2.4 Vakuutusyhtiöiden seuraläinvakuutustarjoomat

Tässä luvussa esitetään tutkimukseen valittujen vakuutusyhtiöiden seuraläinvakuutustarjoomat. Vakuutusyhtiöiden tarjoomista on koottu yhteenveto (Taulukko 1) luvun lopussa, jota voidaan käyttää tarjoomien ymmärtämisen tukena.

2.4.1 Pohjola

Pohjola tarjoaa seuraläinvakuutuksia 6 viikkoa täyttäneille alle 7-vuotiaille koirille. Pohjolan seuraläinvakuutusten tuotevalikoimaan kuuluu eläinvakuutus ja hoitokuluvakuutus. Eläinvakuutuksessa yhtiö korvaa koiran sairaudesta, lopetetuksi määrätystä tai tapaturmasta aiheutuneen kuoleman sekä katoamisen. Hoitokuluvakuutus korvaa sairastumisesta tai loukkaantumisesta aiheutuneet hoitokulut. Molemmat vakuutukset päättyvät sen vakuutuskauden loppuessa, kun koira on täyttänyt 10 vuotta. Pohjolassa vakuutuksen hintaan

vaikuttavat koiran rotu, vakuutusmäärä, joka on eläimen käypä arvo, ja omavastuu, jonka asiakas valitsee eläimen hoitokuluvakuutukseen. (www.pohjola.fi 2014)

Pohjolassa eläinvakuutuksen korvauksen määrä on vakuutusmäärä. Hoitokuluvakuutuksessa hoitokuluja korvataan kultakin 180 vuorokauden mittaiselta omavastuujaksolta enintään eläimen vakuutusmäärän verran. Hoitokuluvakuutuksessa Pohjolalla on 25 prosentin omavastuu, kuitenkin vähintään 80 euroa. Näiden lisäksi Pohjolan tuotevalikoimaan kuuluu eläinvastuuvakuutus, koiran hyötykäyttövakuutus ja pentuevakuutus. (www.pohjola.fi 2014) Pohjola poikkeaa tarjoomallaan If:stä ja LähiTapiolasta, sillä ainoastaan se tarjoaa koiran pentuevakuutusta. (Aarre, 2015)

2.4.2 LähiTapiola

LähiTapiolassa asiakas voi valita ottaako koiravakuutuksen koiran menettämisen ja eläinlääkärikulujen varalle tai ainoastaan jommankumman varalle. (www.lahitapiola.fi 2014) LähiTapiola eroaa tässä muista markkinoilla olevista vakuutusyhtiöistä. LähiTapiola on ainut vakuutusyhtiö, joka tarjoaa myös pelkkää eläinlääkärikuluvakuutusta ja kyseinen vakuutus on elinikäinen. Muilla vakuutusyhtiöillä eläinlääkärikuluvakuutus myönnetään ainoastaan eläinvakuutuksen yhteydessä. (Aarre 2009) Yksilöllinen koiravakuutus voidaan myöntää tai sitä parantaa yli viisi viikkoa ja enintään seitsemän vuotta vanhalle koiralle. Seitsemän ikävuoden jälkeen vakuutusmäärä laskee LähiTapiolassa 15 prosenttia joka vuosi, ja vakuutus päättyy sen vakuutuskauden jälkeen, kun koira täyttää kymmenen vuotta. Sen sijaan koiran eläinlääkärikuluvakuutus on mahdollista ottaa koko koiran elinajaksi. (www.lahitapiola.fi 2014)

Ala-Outinen (2014) kertoo, että LähiTapiolan hoitokuluvakuutukseen sisältyy valinnanvara turvan laajuudesta. Asiakas voi ottaa joko 1000 euron tai 1700 euron enimmäiskorvausmäärän. Hoitokuluvakuutuksen omavastuu on vakuutuskautta kohden 60 euroa, sekä ylimenevistä kustannuksista 25 prosenttia (Aarre, 2015). LähiTapiolalla ei ole pentuevakuutusta tai muita pienempiä vakuutusmääriä koskevia vakuutuksia tarjolla. Tätä Lehtonen (2014) perusteli sillä, että kohderyhmät ovat marginaalisia, mutta vakuutusten hoito kallista. Näiden sisällyttäminen vakuutustarjoomaan lisäisi järjestelykuluja, eikä olisi yhtiön kannalta kannattavaa.

Vakuutuksen ostohetkellä vakuutusmäärä voi LähiTapiolassa olla enintään koiran ostohinta. Minimivakuutusmäärä on kuitenkin 200 euroa. Tämän lisäksi yhtiöllä on käytössä

suorakorvauspalvelu, jolloin asiakas maksaa vain omavastuuosuuden korvattavasta hoidosta ja LähiTapiola maksaa omavastuun ylimenevän osan suoraan eläinlääkäriasemalle. LähiTapiola on Suomessa ainut vakuutusyhtiö, joka tarjoaa seuraeläinvakuutuksissa suorakorvauspalvelua. (www.tapiola.fi 2014) Tämä ja eläinlääkärikuluvakuutuksen erillisyys selittää osin LähiTapiolan mainetta johtavana eläinvakuutusyhtiönä Suomessa. Tämän lisäksi LähiTapiola on Kennelliiton pääyhteistyökumppani (www.kennelliitto.fi 2014), mikä voi vaikuttaa yhtiön korkeaan markkinaosuuteen seuraeläinvakuutuksissa.

2.4.3 If

If myöntää vakuutuksen koiralle, kun se on terve ja vähintään kuusi viikkoa ja enintään viisi vuotta vanha. Asiakas voi valita vakuutuksen kolmen eri tason väliltä; Laajan, Perus, tai Suppean turvan. Suppeassa tasossa vakuutetaan koira tapaturmaisen kuoleman varalta, Perustasossa tähän lisätään turva sairauden aiheuttaman kuoleman varalle ja Laajassa edellä mainittujen lisäksi korvataan hoitokulut. Turva tapaturmaisen kuoleman varalle myönnetään myös yli 6 vuotta vanhalle koiralle. Rotukoiran tulee olla rekisteröity Suomen Kennelliittoon, mikäli enimmäiskorvausmäärä on yli 500 euroa. Sekarotuiselle koiralle enimmäiskorvausmäärä voi olla korkeintaan 170 euroa. (If: Seuraeläinvakuutusopas 2014)

If:llä vakuutukseen merkittävä valinnainen enimmäiskorvausmäärä kohdistuu kuoleman varalta otettuihin turviin. Hoitokulujen enimmäiskorvausmäärä vakuutuskauden aikana on koirilla 1 700 euroa. Hoitokuluturva ja sairauden aiheuttaman kuoleman turva päättyvät sen vakuutuskauden lopussa, jonka aikana koira on täyttänyt 10 vuotta. Vakuutuksenottajalla on hoitokuluvahingossa vakuutuskautta kohti 84 euron omavastuu ja tämän lisäksi ylimenevistä kustannuksista 25 %. (If: Seuraeläinvakuutusopas 2014)

TAULUKKO 1 Pohjolan, LähiTapiolan ja If:n seuraeläinvakuutustarjoomat Aarretta mukailten (Aarre 2015)

	Pohjola	LähiTapiola	If
Vakuutettava ikä	6vk-7v	5vk-7v (hoitokuluvakuutuksessa ei yläikärajaa)	6vk-5v (hoitokuluvakuutuksessa ei yläikärajaa)
Vakuutustarjooma:			
Eläinvakuutus	x	x	x
Hoitokuluvakuutus	x	x	x
Eläinvastuuvakuutus	x	x	x
Hyötykäyttövakuutus	x	x	
Pentuevakuutus	x		
Korvausmäärä:			
Eläinvakuutus	Vakuutusmäärä	Käypä arvo, enintään vakuutusmäärä	Vakuutusmäärä
Hoitokuluvakuutus	Enintään vakuutusmäärä	1000e tai 1700e	Enintään 1700e
Omvastuu	Eläinvakuutus: ei ole Hoitokuluvakuutus: 25 %, vähintään 80e	Eläinvakuutus: ei ole Hoitokuluvakuutus: 60e + 25 %	Eläinvakuutus: ei ole Hoitokuluvakuutus: 84e + 25 %

3 VAKUUTUSTUOTTEIDEN ERITYISPIIRTEET JA NIIDEN HINNOITTELU

Tutkimuksen kolmas pääluku aloitetaan käymällä läpi vakuutustuotteisiin liittyviä erityispiirteitä. Käsittelyssä otetaan huomioon myös vakuutustuotteisiin liittyvät juridiset vaatimukset. Tämän jälkeen tarkastellaan vakuutusten hinnoitteluperiaatteita ja lopuksi syvennyttään Suomen koiravakuutusten hinnoittelukäytäntöihin. Tarkastelussa perehdytään tutkimukseen valittujen kolmen vakuutusyhtiön, LähiTapiolan, Pohjolan ja If:n, hinnoittelukäytäntöihin.

3.1 Vakuutustuotteiden erityispiirteet ja niihin liittyvät juridiset vaatimukset

Vakuutukset voivat olla ihmisille hyvin monimutkaisia ymmärtää, ja ne ovatkin monessa suhteessa vaikeita tuotteita. Vakuutusmarkkinoilla toimii useita vakuutusyhtiöitä, joiden välillä asiakkaan tulisi nähdä eroavaisuuksia ja löytää paras vakuutuksenantaja. Eläinvakuutukset ovat vapaaehtoisia vakuutuksia, joilla on Suomessa laaja sisältövapaus. Tämä sisältövapauden piirre on vakuutusten vertailtavuuden vaikeuden takana, sillä tämän vuoksi saman nimisetkin vakuutukset, tässä tapauksessa seuraeläinvakuutus, voivat olla sisällöltään eri vakuutusyhtiössä hyvin erilaiset. Eri vakuutusyhtiöiden välillä vakuutusehdot, hinnat ja sisältö voivat vaihdella suurestikin. (Lehtipuro, Luukkonen, Mäntyniemi, Raulos & Santavirta 2010, 136)

Vakuutusyhtiöiden tarjoamien vakuutusten sisältö määräytyy usein lainsäädännön ja vaikeaselkoisten sopimusehtojen mukaan. Vakuutusten ymmärrettävyyttä vaikeuttaa myös ehdoissa käytetty ammattitermistö ja vaikeita käsitteitä sisältävä ehtokieli. Myös rajoitusehtojen vaihtelevuus lisää vakuutusten hahmottamisen vaikeutta. Vakuutuksen sisältöä ja toimivuutta onkin vaikea arvioida sopimusta tehtäessä. Ihmisten voi olla vaikea arvioida myös vakuutuksen hinnan ja kattavuuden vastaavuutta. Vakuutustuotteissa hyöty voidaan nähdä vasta vakuutuksen ottamisen jälkeen, kun riski joko realisoituu tai ei. (Lehtipuro ym. 2010, 136) Tämän vuoksi ei olekaan epätavallista, että vakuutus ei lopulta vastaa asiakkaan sille asettamia odotuksia.

Vakuutuksen sisältöä, sekä vakuutetun oikeuksia ja velvollisuuksia käsittelevät vakuutus sopimukset eroavat merkittävästi muista kaupallisista sopimuksista. Vakuutus on tuotteena hyvin abstrakti: Asiakas voi maksaa vakuutusmaksuja useita vuosia ilman, että minkäänlaisia vahinkoja sattuu ja ilman, että asiakas saa mitään konkreettista vastasuoritusta vakuutuksenantajalta. (Lehtipuro ym. 2010, 117) Asiakas ei myöskään voi yleensä erikseen sopia vakuutuksen ehdoista. Vakuutus sopimusta tehtäessä vakuutuksenantaja sanelee vakuutusehdot ja vakuutuksenottajan osaksi jää valita itselleen sopivin vakuutus erilaisista vaihtoehdoista. (Rantala & Pentikäinen 2009, 265–266) Vakuutuksenhakija onkin merkittävästi heikommassa asemassa vakuutus sopimuksia solmittaessa kuin vakuutuksenantaja. (Lehtipuro ym. 2010) Tämä tekee kuluttajan suojaamisen vakuutus sopimuksia solmittaessa poikkeuksellisen tärkeäksi. (Rantala & Pentikäinen 2009, 265)

Vakuutusyhtiöiden tiedonantovelvollisuudella ja sen toteutumisella on myös suuri merkitys vakuutus sopimusta tehtäessä. Vakuutus sopimuslaissa tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnille onkin annettu erityisen suuri painoarvo. Säännöksen rikkominen voi aiheuttaa sen, että vakuutus tulee voimaan sellaisena kuin vakuutuksenottajalla on ollut hänelle annettujen tietojen perusteella aihetta käsittää. Kyseessä on ankara vastuu. Tämä tarkoittaa sitä, että vakuutus sopimuslain mukainen vastuu tulee kyseeseen riippumatta siitä, onko laiminlyönnin syynä vakuutuksenantajan huolimattomuus vai ei. Tämä sopimusvastuu on laajempi kuin muissa sopimussuhteissa usein sovellettava vahingonkorvausvastuu. (Lehtipuro ym 2010, 142)

Vakuutus tuotteiden vaikeuden ja monimutkaisen luonteen vuoksi vakuutusala on siis vahvasti juridisesti säädelty. Kuluttajansuoja ja vakuutusyhtiöiden tiedonantovelvollisuus korostuvatkin vakuutus sopimuksissa tästä syystä. Vakuutusyhtiön tulee huomioida nämä tuotteeseen liittyvät juridiset vaatimukset ja erityispiirteet tuotetarjoomaa suunnitellessaan. Tuotteen vaikeus ja kuluttajan heikko asema on tärkeää ottaa huomioon, jotta kuluttajan valintaa ja asiointia voitaisiin helpottaa. Kuluttajan näkökulman huomiointi onkin oleellista yhtiön hyvän tuloksen saavuttamiseksi.

3.2 Vakuutusten hinnoittelu

Vakuutusten hinnoittelu eroaa suuresti muiden tuotteiden ja palveluiden hinnoittelusta. Vakuutuksissa hinnoittelun vaikeuteen vaikuttaa erityisesti se, että vakuutusten hinta peritään

asiakkaalta vuosittain etukäteen ja vastaavasti korvausten määrä selviää yhtiölle mahdollisesti vasta pitkien aikojen kuluttua. Hinnoittelua vaikeuttaa lisäksi vakuutustoiminnan sattumanvaraisuus eli sen stokastinen luonne. Vakuutusmaksut määräytyvät niin, että ne riittävät suoritettaviin korvauksiin, vakuutusyhtiön liikekuluihin sekä vastuukyvyn vahvistamiseen tulevaisuudessa. Niiden perustana käytetään myös tilastollisesti analysoituja vahinkotietoja. (Pellikka ym. 2011, 172–173)

Vakuutustoiminnan perustana on todennäköisyyslaskenta. Se, kuinka monta vahinkoa ja minkä suuruisia vahinkoja keskimäärin sattuu samantyyppisille kohteille, on yksittäisen vakuutuskohteen riskin mittaamisen perustana. Vakuutusmaksuja määrittäessä vakuutusyhtiö käyttää normaalia talousyhtälöä kulujen ja tuottojen tasapainosta. Korvausmenot ja liikekulut muodostavat kulut ja vakuutusmaksuista ja sijoitustuotoista muodostuu yhtiön tuotot. Vakuutusyhtiön vahinkokokemus, eli tilastollisesti analysoidut vahinkotiedot, toimivat vakuutusmaksun perustana. Vahinkokokemusta analysoidessa tulisi kuitenkin huomioida, että tuoreimmillaankin se on jo vähintään vuoden vanhaa. Tuona aikana tapahtuneet muutokset tulisi ottaa analyysissä huomioon. (Pellikka ym. 2011, 172)

Vakuutusmaksuille on asetettu tiettyjä vaatimuksia, joiden mukaan vakuutusyhtiön tulee ne määrätä. Vakuutusyhtiön kokonaismaksutulon tulee olla riittävä. Vakuutusmaksujen tulee riittää kaikkien korvausten maksamiseen, jotka lankeavat yhtiölle kyseisen vakuutuskauden aikana maksettavaksi. Vahingon sattumisen ajankohta on yleensä hetki, jolloin vakuutusyhtiön korvausvelvollisuus syntyy. Vakuutusmaksujen riittävyyttä laskettaessa siihen sisällytetään sijoitustoiminnan nettotuotot sekä siitä vähennetään yhtiön liikekulut. (Pellikka ym. 2011, 173)

Merkittävä vakuutusmaksutulolle asetettu vaatimus on se, että sen on pystyttävä takaamaan vakuutusyhtiön toiminnan jatkuvuus. Tämä tarkoittaa sitä, että pitkällä aikavälillä kokonaismaksutulon on riitettävä kaikkien korvausten maksamiseen, ei ainoastaan yhdellä vakuutuskaudella syntyneiden vahinkojen korvaamiseen. Vakuutusmaksut tulee olla määritelty myös sen mukaisesti, että vakuutusyhtiön omistajille jää vakuutustoiminnasta tuottoja liikevoittona jaettavaksi. (Pellikka ym. 2011, 173)

Vakuutusmaksu määrittäessä vakuutusyhtiön tulee toteuttaa myös kohtuullisuusperiaatetta. Vakuutusmaksu ei saa ylittää määrää, joka kattaa vakuutusyhtiön toiminnan jatkuvuuden varmistamisen. Vakuutusmaksun tulee olla kohtuullinen suhteessa vakuutettuun riskiin ja

jokaiselle vakuutuksenottajalle tulee määrittää oikeudenmukainen maksu hänen riskiinsä nähden. Myös vakuutusmaksujen laskentatapaan liittyy edellytyksiä. Vakuutusyhtiön tulee voida laskea yksittäisen vakuutuskohteen maksut kohtuullisella työmäärällä. (Pellikka ym. 2011, 173–174)

Vakuutusmaksun tulisi kattaa riskimaksun, hoitokulukuormituksen sekä riskilisän. Riskimaksulla tarkoitetaan vakuutuksen perusteella maksettavien korvausten nykyarvoa. Hoitokulukuormitus on vakuutuksen sekä maksettavien korvausten hoidosta aiheutuvien kulujen nykyarvo vakuutuksen alkamishetkellä. Hoitokuluihin lasketaan myös vakuutukselle kohdistuva osa vakuutusyhtiön hallintokuluista. Riskilisä koostuu vakuutuksen vaatiman vakavaraisuuspääoman kustannuksista. Näiden lisäksi hinnoittelussa huomioidaan myös vakuutuslajin markkinatilanne. Vakuutusyhtiön sijoitustuotot myös tukevat vakuutusmaksuja. Sijoitustuotot otetaan huomioon jo vakuutusmaksuja asetettaessa vakuutuslajeissa, joissa maksetaan pitkäkestoisia korvauksia, kuten eläkkeissä. Myöskään lyhytkestoisissa vakuutuksissa harvoin pystytään kilpailutilanteen vuoksi asettamaan vakuutusmaksuja sen suuruiseksi, että ne yksinään kattaisivat kulut. (Rantala & Pentikäinen 2009, 220–221)

Vakuutusmaksutariffien, erityisesti riskimaksujen, määräytymiseen kuuluu kolme vaiheetta; riskianalyysi, tariffimallin valinta ja tariffien numeerinen määrittäminen. Riskianalyysissä vakuutetut riskikohteet analysoidaan yrittäen löytää tekijöitä, joista riskin suuruus riippuu olennaisimmin. Tässä vaiheessa vakuutetut jaetaan alaryhmiin, niin että kuhunkin ryhmään tulee suhteellisen samanlaisia riskejä. Riskiin vaikuttavat tekijät riippuvat täysin kyseessä olevasta vakuutuksesta. Esimerkiksi autovakuutuksissa riski riippuu paikkakunnasta ja ajoneuvon käyttötarkoituksesta, kun taas paloriskeissä muun muassa vakuutetun rakennuksen rakennusmateriaalista ja iästä. (Rantala & Pentikäinen 2009, 222)

Riskianalyysin jälkeen siirrytään tariffimallin valintaan. Vakuutukset ryhmitellään riskianalyysissä muodostettujen riskiprofiilien mukaan homogeenisiksi luokiksi. Jokaiselle luokalle määritetään oma tariffinsa. Tariffitekijöiden valintaa rajoittavat kuitenkin eräät lainsäädännössä olevat syrjimättömyysperiaatteet. Tämän lisäksi tariffoinnissa perustana olevat tekijät tulee käytännön toiminnassa selvitettävissä ilman kohtuuttomia vaikeuksia. (Rantala & Pentikäinen 2009, 223)

Tariffimallin valinnan jälkeen määritetään lopullinen maksu. Tariffin numeerinen määräytyä suoritetaan kullekin luokalle tilastojen perusteella. Maksu voidaan ilmaista euromääräisenä tai promilleina esimerkiksi vakuutusmäärästä riippuen vakuutuslajista. Riskimaksutason määrittämiseen tilastojen pohjalta liittyy kuitenkin ongelmia. Suomessa tilastopohja suurimmillakin vahinkovakuutusyhtiöillä voi olla sen verran pieni, että aineisto ei riitä yksinään oikean riskimaksutason määrittämiseen. Matemaattisilla menetelmillä vakuutuskannan kokonaisprofiileista on kuitenkin mahdollista saada tukea riskiprofiilien arvioimiseen. Sen varalle, että tilastokanta jää tästä huolimatta liian suppeaksi, on EU:n kilpailusääntöihin sisällytetty ryhmäpoikkeusasetus. Ryhmäpoikkeusasetus sallii tietyin edellytyksin vakuutusyhtiöiden välisen tilastoyhteistyön. Tämä perustuu siihen, että sen katsotaan johtavan luotettavampaan tariffointiin ja tämän myötä tulee kuluttajan eduksi. (Rantala & Pentikäinen 2009, 223–224)

Vakuutusyhtiön liike- ja korvauskäsittelykustannukset on pystyttävä kohdentamaan vakuutuslajeille ja –tuotteille sekä edelleen yksittäisille vakuutuksille asti. Tämä on edellytyksenä sille, että tariffin hoitokulukuormitus voidaan määrittää. Korvauskäsittelykustannukset pystytään yleensä kohdentamaan vakuutuslajeille ja yksittäisille tuotteille kohtalaisella tarkkuudella. Massavakuutusten osalta nämä arvioidaan yleensä vakuutuslaji ja –tuotetason summatietona. (Rantala & Pentikäinen 2009, 224–225) Massavakuutuksilla tarkoitetaan yleensä yksityistalouksille suunnattuja pieniä koti-, huvila-, auto- ynnä muita vakuutuksia. (Rantala & Pentikäinen 2009, 226)

Hoitokulukuormitukseen kuuluvien yhtiön muuttuvien kustannusten määrä riippuu kyseisen lajin vaatiman työn määrästä. Nämä kustannukset muuttuvat kyseisen lajin volyymin muutosten mukaan. Yhtiön yleiskustannuksille ei ole mitään yleistä jakamisperiaatetta, vaan yhtiö saa itse määrittää oikeudenmukaisen jakosäännön. Ne voidaan jaksaa esimerkiksi suhteessa vakuutusmaksutuloihin tai muuttuviin kustannuksiin. Hoitokulukuormituksen suuruus voi vaihdella suurestikin vakuutuslajista tai vakuutusyhtiöstä riippuen. (Rantala & Pentikäinen 2009, 225)

Vuositulosten vaihtelu on tyypillistä vakuutuslajilla, kuten muillakin aloilla. Taloudellisesti heikkojen vuosien varalle, yhtiöllä tulee olla riittävästi vakavaraisuuspääomaa eli toimintapääomaa ja tasoitusmäärää. Näiden ylläpitoon tarvitaan vakuutusmaksuun sisältyvä riskilisä. Riskilisan määrittämiseen tuo vaikeutensa se, että suhdannemuutoksia ja niiden

vaikutuksia yhtiön tulokseen on lähes mahdotonta tarkkaan ennakoida. Vakuutusyhtiön vuositulokseen vaikuttaa korvausmenon lisäksi vakuutusten hintatason vaihtelut markkinatilanteen ja vakuutusyhtiön oman hinnoittelun mukaan. Vakuutusyhtiön kokonaisriskiin sisältyy myös sijoitusriski, joka tulee huomioida riskilisää määrittäessä. Usein sijoitusriksi on vakuutusyhtiöillä suurempi kuin vakuutusriski. (Rantala & Pentikäinen 2009, 225)

Vakuutushinnoittelun vaikeuden vuoksi hintakilpailu on ongelmallisempaa vakuutusosalalla kuin monilla muilla aloilla. Tariffin oikeaa tasoa on nimittäin hyvin vaikeaa määrittää. Epävarmuusmarginaali voi yksilöllisessä tariffoinnissa olla hyvinkin suuri. Tämä voi aiheuttaa vakuutusyhtiölle houkutuksen tinkiä arkailematta tarjouskilpailussa. Tällä on kuitenkin riskinsä ja runsas vakuutusten liian alhainen tariffointi voi vaarantaa yhtiön toiminnan jatkuvuuden. Vakuutusosalalla tällaiset riskit voivat paljastua vasta pitkien aikojen kuluttua. Vakuutusyhtiön tulee hintakilpailussa huomioida aina yhtiön kannattavuuden vaarantumisen mahdollisuus. (Rantala & Pentikäinen 2009, 227)

3.3 Koiravakuutusten hinnoittelu

Suomessa koiravakuutusten vakuutusmaksut määräytyvät vakuutusyhtiöissä tällä hetkellä eläimen vakuutusmäärän, sukupuolen ja rodun perusteella. Yhtiöissä koirat on jaettu rodun perusteella erillisiin maksuluokkiin. (Aarre 2009) Ala-Outisen (2014) mukaan rotuun pohjautuvan hinnoittelun takana on koirien rotujen sairastuvuuden vaihtelut. Tämän vuoksi sairastelevimmille roduille vakuutukset ovat kalliimpia. Kalleimpia rotuja ovat isot rodut, kuten tanskandoggi, sekä pitkälle jalostetut rodut, kuten shar pei. Vakuutukset ovat edullisempia puolestaan alkuperäisroduille, kuten suomenpystykorvalle, sanoo Ala-Outinen (2014).

MTV:n artikkelissa ”Yhä useampi vakuuttaa lemmikkinsä” vakuutusyhtiöiden edustajat kertovat vakuutuksen korvaavan muun muassa koirien ihosairauksia, ontumista, nivelvaivoja ja allergioita. Useimmista yhtiöistä maksusta saa erilaisia alennuksia kuten keskittämisalennuksen, alennuksen Kennelliittoon, tai johonkin muuhun liittoon, kuulumisen perusteella, maksutapa-alennuksen ja niin edelleen. (Aarre 2009). Koiravakuutusten hinnoittelukäytännöt ovat melko samanlaiset jokaisessa tutkimukseen valitussa kolmessa vakuutusyhtiössä. Eroja yhtiöiden välillä on kuitenkin hieman ja niitä käydään läpi seuraavaksi.

3.3.1 LähiTapiola

LähiTapiolan tuotepäällikkö Tiina Ala-Outisen (2014) mukaan LähiTapiolalla merkittävimmät koiravakuutuksen hinnoitteluun vaikuttavat tariffitekijät ovat koiran rotu sekä turvan laajuus. Hinnan rotupohjaisuus perustuu korvaustilastotietoihin ja se on ollut yhtiössä hinnoittelun pohjana 2000-luvun vaihteesta lähtien. Yhtiössä rodut on jaettu rotuluokkiin. Näiden lisäksi vakuutusmäärä on merkittävä tekijä henkivakuutuksen hinnan määräytymisessä. Vakuutusmaksun määrään vaikuttavana riskikertoimena on koiran ikä. Ala-Outinen (2014) lisää, että LähiTapiolalla on käytössä myös alueellinen hinnoittelu. Tämä tarkoittaa sitä, että koiran sijainti vaikuttaa vakuutusmaksun määrään. Alueellisuus on uusi muutos yhtiön hinnoittelussa. Muutoksen syynä on ollut klinikoiden määrän ja -maksujen vaihtelu alueittain.

LähiTapiolan aktuaarin Paula Lehtosen (2014) mukaan yhtiössä tehtyjen muutosten vuoksi on vaikea sanoa, ovatko uudet muutokset jatkossa tarpeellisia. Juuri tehtyjen muutosten vaikutuksiakaan ei nimittäin voida vielä nähdä. Lehtosen (2014) mukaan tariffitekijöiden lisääminen ei ainakaan tulevaisuudessa ole tarpeellista, sillä niiden lisääntyessä arviointi tekijöiden vaikutuksista toisiinsa vaikeutuu. Yksittäinen tariffitekijä voi olla merkittävä, kun sitä katsotaan yksittäin, mutta kun tariffitekijöitä katsotaan yhdessä, ei yksittäisellä tekijällä välttämättä olekaan merkitystä. Lehtonen (2014) näkee ennemmin oleellisempina tarkentaa nykyisiä tariffitekijöitä, mutta huomauttaa, että ei niissäkään ole välttämättä tarvetta mennä tarkemmalle tasolle.

Ala-Outinen (2014) kertoo, että viime vuosina eläinten hoitokulut ovat kasvaneet. Tämä on johtanut suoraan myös koiravakuutusten hintojen nousuun. Asiakkaille yhtiön on kuitenkin ollut helppo tämä perustella. Lehtonen (2014) tuo myös esille lääketieteen kehittymisen näkökulman hoitokulujen nousuun. Hän huomauttaa, että todennäköisesti jossain vaiheessa markkinoille tulee lisää laitevalmistajia ja tämän myötä kilpailu kasvaa. Kustannukset voivat ainakin tasaantua, jos eivät jopa laskea. Lehtonen (2014) tarkentaa, että ihmisten terveydenhoidossa on jo tullut uusia kilpailevia hoitokeinoja ja -laitteita. Tämä on laskenut hintoja, kun monopoli on kadonnut. Tällaista samankaltaista trendiä voi hänen mukaansa odottaa ihmisten sairaudenhoidon lisäksi tapahtuvan myös eläinvakuutuksissa.

3.3.2 Pohjola

Pohjolan vakuutuspäällikkö Hannu Partasen (2014) mukaan Pohjolalla koiravakuutuksen tariffitekiöinä ovat koiran rotu, vakuutusmäärä (koiran arvo), sekä hoitokuluvakuutuksessa asiakkaan valitsema omavastuu. Omavastuulla asiakas pystyy näin hieman säättämään vakuutuksensa hintaa. Rotupohjainen maksunmääräytymisen Pohjola perustelee tilastotiedolla. Partasen (2014) mukaan osalla vakuutusyhtiöistä rotu puuttuu tariffitekiöistä, jolloin se ei toimi hintaan vaikuttavana tekijänä. Yhtiö seuraa vahinkomääriä sekä vahinkomenon suuruutta rotukohtaisesti. LähiTapiolan tavoin myös Pohjola on jakanut rodut luokittain. Partasen (2014) mukaansa ei olisi tarkoituksenmukaista, että yksi rotu olisi oma luokkansa. Vahinkokehityksen perusteella yhtiö tarvittaessa siirtää rotuja eri luokkien välillä. Pohjola käyttää koiravakuutusten hinnoittelun perusteena melko vähän tariffitekiöitä. Partanen (2014) lisää, että yhtiössä tariffitekiöt eivät ole muuttuneet moneen vuoteen.

3.3.3 If

If:n omaisuusvakuutusten johtaja Mika Viipurin (2014) mukaan rotu on tällä hetkellä If:llä merkittävin hinnoittelun tariffitekiöistä. Rotunäkökulman huomioonottaminen on Viipurin (2014) mukaan merkittävin tekijä kaikilla vakuutusyhtiöillä Suomessa eläinvakuutusten hinnoittelussa. Hän kuitenkin tarkentaa, että koiran arvo on toinen merkittävä tekijä, mutta riski-ilmiöistä kuitenkin rotu on huomattavin. Näiden lisäksi ikä vaikuttaa yhtiössä koiravakuutusten hinnoitteluun. Viipurin (2014) mielestä vakuutusmaailma näyttää siltä, että riskitekiöitä tullaan tulevaisuudessa tarvitsemaan lisää.

4 ELEKTRONISET SEURANTALAITTEET

Tämä luku aloitetaan käymällä läpi elektronisten seurantalaitteiden teknologiaa ja niiden teknisiä ominaisuuksia. Tässä tutkimuksessa elektronisilla seurantalaitteilla tarkoitetaan eläimille laitettavia ei-invasiivisia langattomia laitteita eläimen toiminnan ja elintoimintojen seurantaan. Tähän tutkimukseen on valittu viisi markkinoiden merkittävintä eläinten seurantalaitteidenvalmistajaa; Pettracker, Whistle, Tractive, Voyce ja Beagard. Luvun alussa keskitytään käsittelyssä olevien seurantalaitteiden käyttämiin teknologioihin, joita ovat GPS-järjestelmä ja kiihtyvyysanturit. Tämän jälkeen luvussa syvennytään laitteiden käytännön sovelluksiin seuraeläinten sijainnin ja elintoimintojen seurannassa. Luvun tarkoituksena on pohjustaa lukijalle teknologiaa seurantalaitteiden takana ja itse laitteiden käyttömahdollisuuksia.

4.1. Seurantalaitteiden teknologiaa

Elektroniset seurantalaitteet voivat pohjautua useisiin erilaisiin teknologioihin. Yleisimmin seurantalaitteissa sovelletaan teknologioista GPS-järjestelmää (Global Positioning System). GPS-järjestelmä on Yhdysvalloissa kehitetty satelliittipaikannusjärjestelmä. Satelliittipaikannus perustuu paikannussatelliittien lähettämien aikamerkki- ja ratatietosignaalien vastaanottoon ja satelliittien etäisyyksien perusteella vastaanottimien sijainnin laskemiseen. Satelliittipaikannusjärjestelmiä on Yhdysvaltojen lisäksi Venäjällä. Vain osa venäläisen Glonass-järjestelmän satelliiteista on kuitenkin enää käytössä. Eurooppalaista Galileo-järjestelmää on kehitetty amerikkalaisen GPS-järjestelmän rinnalle. Satelliittipaikannuksessa on useita menetelmiä. Näitä ovat mm. GPS-paikannus, differentiaalinen GPS, reaaliaikainen kinemaattinen GPS, GPS-pseudoliittipaikannus sekä avustettu GPS-paikannus. (Rainio 2003)

Yhdysvaltojen isännöimässä GPS-järjestelmässä on maata kiertävillä radoilla vähintään 24 satelliittia. Järjestelmän paikanmäärittämisessä on kyettävä vastaanottamaan vähintään neljän satelliitin signaali. Jotta paikka voidaan laskea, tarvitaan tarkka aika ja satelliittien ratatiedot. Järjestelmä perustuu näihin satelliiteissa oleviin ratatietoihin sekä kellojen aikamerkkeihin, jotka lasketaan eri puolille maailmaa sijoitettujen maa-asemien havaintojen avulla. Nykyisen

GPS-järjestelmän paikannustarkkuutta on mahdollista parantaa lähinnä korjaamalla ilmakehän aiheuttamat virheet. (Rainio 2003)

GPS-järjestelmän käyttötarkoituksia on useita. Järjestelmää on hyödynnetty esimerkiksi autonavigointilaitteissa, rannelaitteissa urheilijoiden suoritusten mittaamiseksi sekä elektronisten laitteiden, kuten puhelinten, paikannuksessa. (Rainio 2003) Yksi järjestelmän käyttötarkoituseritys on eläinten seurantalaitteet. Markkinoilla tällaisia eläinten seurantalaitteita on useita.

GPS-järjestelmää sovelletaan useimmiten eläinten seurantalaitteissa eläimen sijainnin seurantaan. Sen sijaan eläimen elintoimintojen seuranta laitteissa pohjautuu yleensä kiihtyvyyssanturiteknologiaan. Kiihtyvyyssanturi on sähkömekaaninen laite, joka mittaa kiihtyvyyden voimaa. Nämä voimat voivat olla staattisia, kuten maan vetovoima, joka vetää jalkojamme maata kohti, tai dynaamisia, jotka on aiheutettu siirtämällä tai täräyttämällä kiihtyvyyssanturia. (www.dimensionengineering.com 2014) Kiihtyvyyssanturilla on mahdollista tehdä nopeuden ja sijainnin inertiamittauksia, tärinä ja sokki mittauksia sekä painovoiman mittauksia suunnan määrittämiseksi. (www.iespuigcastellar.xeill.net 2014)

Kiihtyvyyssanturalla mitattaessa kiinnityspaikalla on merkitystä. Antura mittaa liikkeiden aiheuttamia kiihtyvyyksiä siinä kehonosassa, johon se on kiinnitetty. Useimmiten paras kiinnityspaikka kiihtyvyyssanturille on lähellä mitattavan yksilön massakeskipistettä. (Cliff, Reilly & Okely 2009) Kiihtyvyyssanturin toiminta perustuu mittarin sisällä olevaan massa-jousijärjestelmään. Massa-jousijärjestelmä muodostuu pietsosähköisestä kiteestä ja seismisestä massasta ja se venyy tai painuu kasaan kiihtyvyyden seurauksena. Tämä saa aikaan massan kiihtyvyyteen verrannollisen signaalin, joka tallentuu numeerisena arvona mittarin muistiin. Tätä numeerista arvoa kutsutaan aktiivisuusluvuksi. (Mathie, Coster, Lovell, & Celler 2004) Aktiivisuusluvulla kuvataan kiihtyvyyssanturalla mitattua fyysisen aktiivisuuden intensiteettiä (Rothney, Apker, Song & Chen 2008).

Kiihtyvyyssanturi antaa tietoa aktiivisuuden useudesta, intensiteetistä, kestosta, kokonaisuudesta sekä laskee otettujen askelten määrän (Westerterp 2009). Kiihtyvyyssantureiden kanssa tarvitaan useimmiten erillinen laite, kuten tietokone tai puhelin, johon anturalla kerätty tieto siirretään ja puretaan. Tähän tarvitaan anturan kanssa yhteensopiva ohjelma, jotta tulosten siirto ja niiden lukeminen ulkoisen laitteen näytöltä on mahdollista.

Tämä mahdollistaa sen, että itse kiihtyvyyssanturissa ei tarvitse olla näyttöä, mikä lisäisi mittarin kokoa merkittävästi. (McClain & Tudor-Locke 2009)

4.2 Koirien seurantalaitteet

Seurantalaitteilla pyritään parantamaan omistajien tietämystä lemmikeistään ja niiden voinnista. Laitteilla saadun informaation avulla koiran omistaja on paremmin selvillä koiransa hyvinvoinnista ja terveydentilasta. Tarvittaessa omistajien on mahdollista välittää tämä tietämys myös eläinlääkärille parantaakseen koiransa terveyden- ja sairaudenhoitoa. Tämän lisäksi seurantalaitteet helpottavat eläinten hoitoa omistajien ollessa poissa. Laitteiden avulla omistaja pystyy asettamaan valmiit ohjeet lemmikkinsä hoitajalle ja varmistaa näin lemmikin oikea-aikainen ja tarpeet täyttävä hoito. (www.greatist.com 2014)

Tällä hetkellä Yhdysvallat on johtava eläinten seurantalaitteidenvalmistaja. Tämän lisäksi seurantalaitteiden markkinoilla merkittäväksi tuottajaksi on noussut Japani. Silti vielä kehitteillä olevat ja vasta myöhemmin markkinoille tulossa olevat laitteet ovat pääosin kehitetty Yhdysvalloissa. Euroopassa seurantalaitteiden käyttö koiranomistajien keskuudessa ei ole vielä suurta. Yhdysvalloissa käyttö on sen sijaan lisääntynyt viime vuosina tasaisesti teknologian kehittyessä ja uusien laitteiden markkinoille tulon myötä.

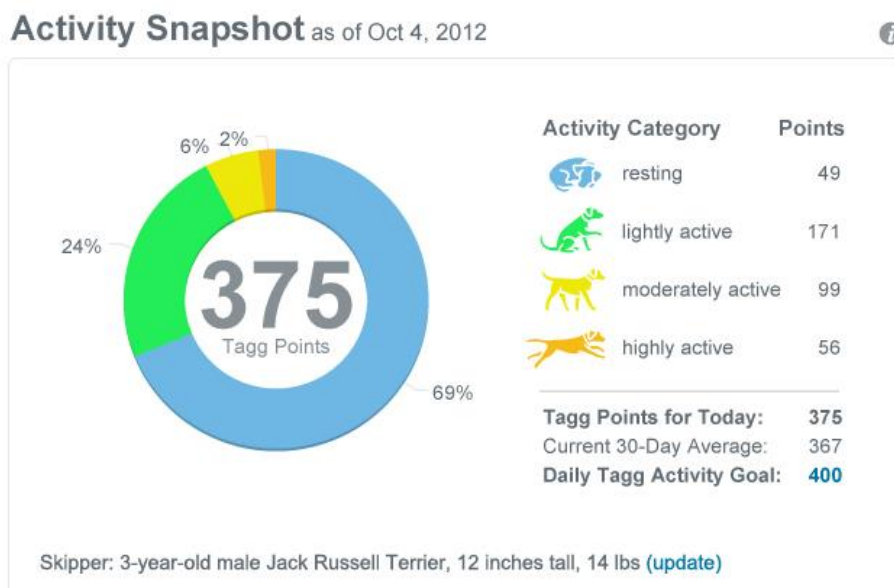
4.2.1 Tagg

Tagg-seurantalaitteella on mahdollista seurata koiran sijaintia ja aktiivisuutta. Koiran aktiivisuustasoa on mahdollista monitoroida ympärivuorokauden. Tagg on GPS-paikannin, joka toisin kuin mikrosiru, lähettää omistajalle tekstiviestin tai sähköpostin, kun koira poistuu kotoa. Tällöin omistajan on välittömästi mahdollista saada tieto koiran katoamisesta. Aktiivisuusseurannalla omistaja voi seurata koiransa aktiivisuustasoa ja pitkäaikaisia kehityssuuntauksia. Omistajilla on mahdollisuus laitteen avulla varmistaa, että koira liikkuu koon, rodun ja iän suositusten mukaisesti. (www.pettracker.com 2014a)

Tagg:ssä on sisäänrakennettu kiihtyvyyssanturi, joka havaitsee lemmikin liikkeit. Kiihtyvyyssanturi mittaa koiran askelmäärän, matkan pituuden sekä toiminnan yleisen aktiivisuuden ja intensiteetin 30 sekunnin välein. Nämä tiedot latautuvat omistajan Tagg-tilille, josta tietoja voidaan tarkastella erilaisten kuvioden kautta. Omistajan on mahdollista asettaa

koiralleen tavoitteita ja seurata näiden saavuttamista. Laitteeseen kuuluu pisteytys-ohjelma, jossa omistaja voi asettaa koiralleen päivittäisen pistetavoitteen. Mitä enemmän koira liikkuu, sitä enemmän pisteitä se ansaitsee. Pisteytyksessä huomioidaan muun muassa koiran aikaisempi ja suositeltu aktiivisuustaso sekä koko ja paino. Tämä auttaa koiran aktiivisuuden havainnoinnissa ja kehityksen seurannassa. (www.pettracker.com 2014b)

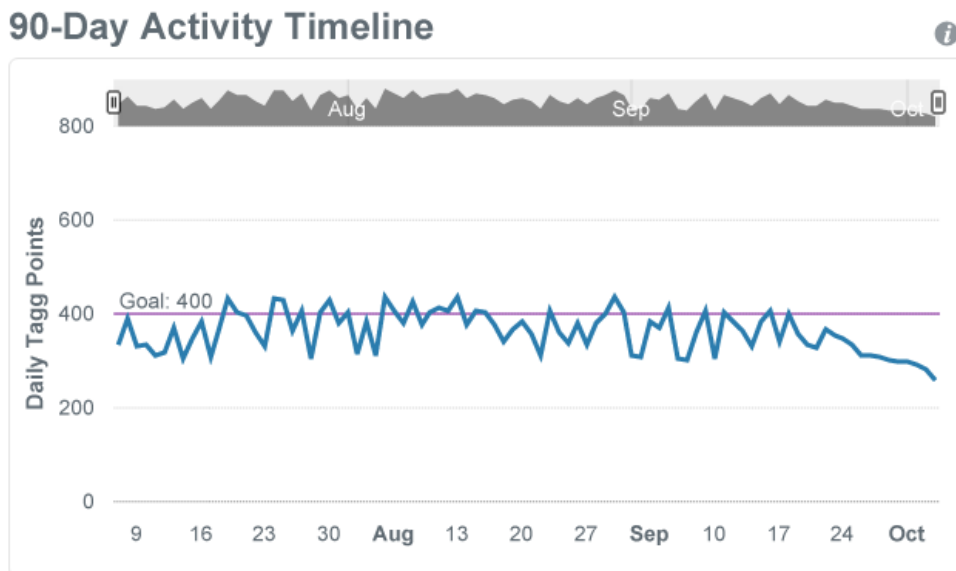
Tagg tuottaa yksityiskohtaisia, helppokäyttöisiä kuvioita, joista näkee koiran aktiivisuuden kehityksen ja muutokset (www.pettracker.com 2014b). Alla on esimerkki laitteen tuottamasta kuvioista. Kuviossa neljä voidaan nähdä koiran yhden vuorokauden aktiivisuuskuvaus. Kuvio tuo esille eri aktiivisuustasojen keskinäisen suhteen. Kuviossa nähdään ajanjaksot, joina koira päivän aikana eniten lepää tai on kevyesti, kohtalaisesti tai erittäin aktiivinen. Omistaja pystyy kuvaajaa seuraamalla havaitsemaan koiransa aktiivisuustasojen vaihtelut ja tarvittaessa suunnittelemaan koiransa aktiviteetteja sen mukaisesti. Asettamalla aktiviteetit niille ajanjaksoille, joilla koira luonnolliset energiatasot ovat korkeimmillaan, auttaa omistajaa saavuttamaan asettamansa pistetavoitteet. (www.pettracker.com 2014b)



KUVIO 4 Tagg-laitteen tuottama yhden päivän aktiivisuuskuvaaja. (www.pettracker.com 2014b)

Tagg tallentaa koiran aktiivisuustietoja 90 päivään asti. Tämä mahdollistaa sekä äkillisten muutosten että pidempiaikaisten suuntauksien havaitsemisen koiran aktiivisuudessa. (www.pettracker.com 2014b). Kuviossa viisi nähdään laitteen tuottama 90 päivän aktiivisuusajakaus. Kuvio havainnoi saavuttaako tai ylittääkö koira omistajan sille asettamat

päivätavoitteet. Aktiivisuustason lasku voi olla merkki vakavasta sairaudesta, joten aikajanalla näkyvät muutokset voivat auttaa myös eläinlääkäreitä diagnoosin teossa. (www.pettracker.com 2014b)



KUVIO 5 Tagg-laitteen tuottama 90 päivän aktiivisuuden aikajana. (www.pettracker.com 2014b)

4.2.2 Whistle Activity Monitor

Whistlen pyrkimyksenä on tuottaa informaatiota, jolla omistajat ja eläinlääkärit pystyisivät ottamaan ennaltaehkäisevän lähestymistavan koiran terveyteen. Laite käyttää liikkeen tunnustavia kiihtyvyyssantureita ja se siirtää langattomasti tiedon älypuhelimelle Wi-Fi:n avulla. Yhteistyössä tutkijoiden ja eläinlääkäreiden kanssa rakennettu tietokanta mahdollistaa yksittäisen koiran käytösmallin tutkittavaksi niin, että siitä on mahdollista johtaa havaintoja epäjohtomukaisuuksista. (www.news.com.au 2014)

Ohjelmisto vertaa koiran toimintoja normeihin, jotka pohjautuvat muun muassa koiran ikään, rotuun, sukupuoleen ja painoon. Tämän lisäksi laite vahtii yksittäisen koiran toimintojen poikkeavuuksia sille asetetuista normeista. Whistlen perustajan Jacobsin mukaan yksi suurimmista terveyden indikaattoreista on aktiivisuuden muutokset lähtötilanteeseen. Näiden havaitseminen ja lemmikkien hoitoon vieminen aikaisessa vaiheessa voi hänen mukaansa pelastaa lemmikkien henkiä ja vähentää omistajalle aiheutuneita kustannuksia. Laitteesta saatu informaatio voi myös auttaa eläinlääkäreitä diagnoosin teossa. (www.news.com.au 2014)

Whistlen avulla asiakas pystyy asettamaan päivittäisen aktiviteettitavoitteensa koiran tarpeiden mukaisesti ja näkemään milloin koira on aktiivisin. Laitteella on mahdollista seurata aktiviteetin tyyppiä ja laatua sekä verrata tietoja muihin koiriin. Omistaja pystyy tallentamaan tietoja koiran terveydentilan suunnista ja muutoksista pitkälläkin aikavälillä. Laite ilmoittaa milloin koira saavuttaa asetetut tavoitteet ja havaitsee mahdolliset muutokset käytöksessä heti, kun ne tapahtuvat. Laite soveltaa tiedonvälityksessä sekä Bluetoothia että Wi-Fi:ä. (www.whistle.com 2014a)

Whistle pyrkii kehittämään tuotettaan jatkuvasti. Tällä hetkellä valmistaja tekee yhteistyötä kahden eläinlääkärikoulun ja yhden lääkeyhtiön kanssa kerätäkseen tietoa siitä, kuinka koirat reagoivat erilaisiin hoitoihin. Koska koirat eivät pysty ilmaisemaan kipua tai reaktioitaan erilaisille lääkkeille, eläinlääkärikoulu testaa voiko Whistle antaa äänen koirille, jotka käyvät läpi terapiaa tai lääkehoitoa epilepsia tutkimuksista. Tämän lisäksi yhteistyön tarkoituksena on kehittää apuvälineitä epilepsian hoitoon. Eläinlääkärikoulussa suoritetuissa tutkimuksissa pyritään löytämään johdonmukaisuuksia laitteen kiihtyvyyssantureiden antamissa tiedoissa. He tallentavat koiran saaman kohtauksen kliinisessä ympäristössä ja koneoppimisen avulla pyrkivät löytämään johdonmukaisuuksia Whistlen kiihtyvyyssantureiden antamissa tiedoissa. Mikäli tutkijat pystyvät löytämään korrelaation näiden välillä, voi Whistlen olla mahdollista rakentaa diagnostisia välineitä eläinlääkäreille epilepsian hoitoon ja omistajille epilepsia-kohtauksien havaitsemiseen. (www.gigaom.com 2014)

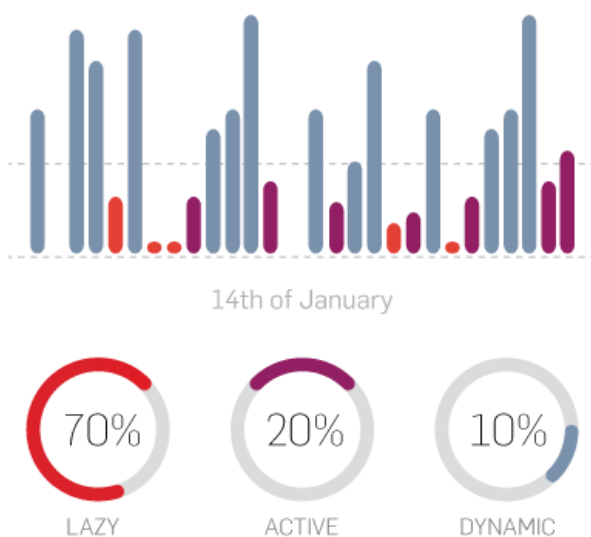
Whistlellä on Activity Monitorin lisäksi Whistle GPS, joka on suunnattu enemmän koiran sijainnin seurantaan. Whistle GPS on pienin ja patteriltaan pitkäaikaisin lemmikin sijainnin seurantalaite, jonka avulla omistaja pystyy tarkkailemaan koiransa liikkumista. Whistle GPS käyttää GPS-järjestelmää ja cellular-teknologiaa (Sub-GHz) koiran paikannukseen. (www.whistle.com 2014b)

4.2.3 Tractive MOTION

Tractive MOTION seuraa koiran fyysistä aktiivisuutta ja lepotasoja vuorokauden ympäri. Laitteella pystytään keräämään tietoa, jolla omistaja voi havaita kehityssuuntauksia ja niiden poikkeamia. Laite asennetaan koiran pantaan ja se lähettää langattomasti kerätyn informaation koiranomistajan älypuhelimeen. Omistajan on näin mahdollista saada reaaliajassa

yksityiskohtaisia tilastotietoja lemmikin aktiivisuudesta. Tämä rajoittuu kuitenkin vain koiran läheisyyteen sillä laite käyttää ainoastaan Bluetoothia tiedon välittämiseen, ei Wi-Fiä. (www.tractive.com 2014a)

Laite tuottaa informaatiota lemmikin aktiivisuustasoista myös päivä- ja kuukausitasolla. Näin omistajan on mahdollista nähdä lemmikin aktiivisuudet pidemmällä aikavälillä ja verrata eri kuukausien aktiivisuuksia toisiinsa. (www.tractive.com 2014a) Laite on jakanut aktiivisuustasot kolmeen kategoriaan intensiteetin mukaan; laiskaan, aktiiviseen ja dynaamiseen liikkumiseen. (www.tractive.com 2014b) Alla on esimerkkinä kuviossa 6 laitteen tuottama päivätason aktiivisuuskuvaaaja. (www.tractive.com 2014a)



KUVIO 6 Tractive MOTION –laitteen tuottama yhden päivän aktiivisuuskuvaaaja. (www.tractive.com 2014a)

Tractive MOTION seuraa lemmikin liikkeitä ja sitä, kuinka paljon ja milloin se liikkuu. Seuranta pohjautuu laitteessa oleviin liikkeentunnistusturoihin. Laite tunnistaa myös lemmikin kiihtyvyyden. Lisäksi laite tuottaa informaatiota ympäristöstä, jossa koira liikkuu ja lepää. Laite tallioi ympäristön lämpötilan ja valon määrän. Omistajan on näiden avulla mahdollista seurata halutessaan lemmikin aktiivisuuden ja ympäristötekijöiden korrelaatioita. (www.tractive.com 2014b)

Omistajan on mahdollista myös asettaa tavoitteita koiralleen ja seurata näiden tavoitteiden saavuttamista. Laitteen ohjelmistoon kuuluu pisteytysjärjestelmä. Pisteytys kuvaa lemmikin aktiivisuutta ja sille asetettua tavoitetta. Mitä enemmän lemmikki liikkuu, sitä enemmän pisteitä

lemmikki saa. Pistetavoite voidaan asettaa päivittäin. Omistaja pystyy tarkistamaan lemmikin ajankohtaisen pistemäärän ja lemmikin edistymisen asetettua tavoitetta kohti suoraan älypuhelimestaan. Laite voi myös ilmoittaa, mikäli koira on kaukana päiväavoitteestaan tai vastaavasti milloin koira on sen saavuttanut. Valmistaja on myös pyrkinyt edistämään lemmikkien terveellistä ja aktiivista liikkumista sisällyttämällä ohjelmaan kunniamerkkejä. Aina kun lemmikki on esimerkiksi päivätasolla rotunsa aktiivisin, hänelle myönnetään virtuaalinen kunniamerkki. (www.tractive.com 2014a)

Tractive tarjoaa Motionin lisäksi koiranomistajalle myös toista seurantalaitetta, Tractivea. Tractive on tarkoitettu ainoastaan koiran sijainnin seurantaan ja se soveltaa kolmea erilaista seurantateknologiaa; satelliitti-, tele-, ja radiotaajuusteknologiaa. Useimmat valmistajat ovat sisällyttäneet GPS-seurannan samaan laitteeseen aktiivisuusseurannan kanssa, mutta Tractive on päättänyt erottaa toiminnot kahteen erilliseen laitteeseen. (www.tractive.com 2014c)

4.2.4 Voyce

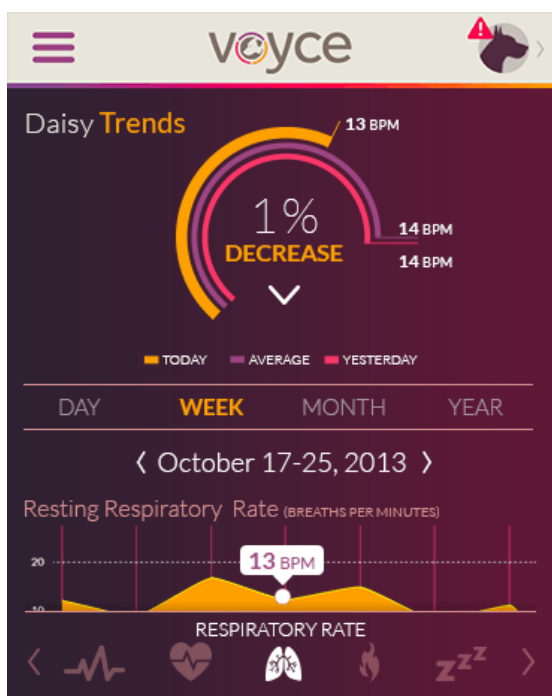
Voyce on seurantalaite, joka on vasta lähiaikoina tulossa markkinoille. Se mittaa koiran avainelintoimintoja ja muita hyvinvoinnin indikaattoreita paljastaen niiden kehityssuunnat puettavalla teknologialla ja patentoiduilla algoritmeilla. Laite on ei-invasiivinen ja perustuu radiotaajuus-pohjaiseen teknologiaan (www.mydogsvoyce.com 2014b). Laitteen avulla saadulla informaatiolla omistaja pystyy havaitsemaan koiran terveyden kehityssuuntauksia ja olemaan ennakoiva koiran terveyden, käytöksen ja hyvinvoinnin suhteen. Voyce mittaa koiran aktiivisuustasoa, kalorien kulutusta, lepoa, hengitystiheyttä sekä sydämensykkettä. Laite tarjoaa myös tarvittaessa toimintasuosituksia. (www.mydogsvoyce.com 2014a) Kuviosta seitsemän voidaan nähdä laitteen tuottama kuvio edellä mainituista elintoiminnoista.



KUVIO 7 Voycen tuottama kuvaaja koiran päiväkohtaisesta suorituksesta suhteessa keskiarvoon ja edellisen päivän lukemiin (www.mydogsvoyce.com 2014d)

Jatkuva aktiivisuustason mittaus mahdollistaa koiran omistajan pysymään ajan tasalla koiran aktiivisuuden vaikutuksesta koiran käytökseen, painoon ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Muutokset aktiivisuustasossa voivat viitata yleisten sairauksien, kuten niveltulehduksen, lonkkavian, sydän- ja keuhko-ongelmien sekä ahdistuneisuuden, aikaisiin oireisiin. Laite mittaa myös koiran lepotottumuksia. Levon määrän seuraaminen on yksi tapa havaita koiran potentiaaliset terveysongelmat aikaisin. Vähentynyt lepoaika tai levon lisääntyneet keskeytykset ovat usein merkki epämukavuudesta tai terveydenmuutoksista. (www.mydogsvoyce.com 2014a).

Voyce mittaa myös koiran kalorien kulutuksen ja vertaa sitä aikaisemmin mitattuun informaatioon. Tekijöillä, kuten jaksottaisilla muutoksilla ja päivittäisillä rutiineilla voi olla suuria vaikutuksia koiran aktiivisuuteen. Kalorien kulutuksen tarkkailulla omistaja pystyy kontrolloimaan lemmikkinsä painoa ja näin kokonaisvaltaista hyvinvointia. Voycen avulla omistaja pystyy myös tarkkailemaan koiransa leposykettä ja näkemään koiran päivittäisen keskimääräisen sydämen lyöntimäärän minuuttia kohden. Nämä voivat toimia sydäntaudin tai kroonisen kivun indikaattoreina. Voyce mittaa myös koiran lepotilan hengitystiheyttä ja tarjoaa keskiarvon koiran hengenvetoista minuuttia kohden. Luonnollisesti hengitystiheys nousee liikuntasuorituksen aikana, mutta muutokset lepotilan hengitystiheydessä voivat viitata potentiaalsiin terveyshuoliin. (www.mydogsvoyce.com 2014a) Kuvista kahdeksan voidaan nähdä Voycen tuottama kuvaaja koiran hengitystiheydestä.



KUVIO 8 Voycen tuottama kuvaaja koiran hengitystiheydestä verrattuna keskiarvoon ja edellisen päivän arvoon. (www.mydogsvoyce.com 2014c)

4.2.5 Beagard

Beagard on vasta kehitteillä oleva elektroninen seurantalaitte, eikä tuotteen julkaisuajankohtaa ole vielä tutkimuksen tekovaiheessa tiedossa. Sovelluksen avulla omistaja pystyy asettamaan koiralleen aktiivisuus- ja ravintotavoitteet. Omistaja pystyy seuraamaan koiransa kalorien kulutusta, aktiviteettiä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin, sekä koiran levossa, kävellen ja juosten kulutettua aikaa. Se tarjoaa myös yksityiskohtaisia päivä- ja yöajan aktiivisuustasokuvauksia. Sovelluksen avulla koiranomistaja pystyy myös jakamaan koiraa koskevaa informaatiota ulkopuolisille. (www.beagard.com 2014)

Beagard soveltaa bluetooth LE-teknologiaa, jonka avulla se yhdistetään matkapuhelimeen. Informaation välitys pohjautuu Internet-pohjaiseen käyttöliittymään. Laitteen algoritmit analysoivat lemmikin aktiviteettejä. Laitteeseen on mahdollista syöttää, ja sen avulla on mahdollista seurata koiran aterioita, kaloreita sekä lääkitystä. Laitteen avulla koiranomistaja voi olla myös yhteyksissä eläinlääkäriin. Sovellus tarjoaa eläinlääkärille kuvan koiran terveydentilasta ja sen käyttäytymisestä. (www.beagard.com 2014)

4.2.6 Seurantalaitteiden vertailua

Käsittelyyn valitut viisi eri seurantalaitetta poikkeavat jonkin verran toisistaan. Taulukosta kaksi voidaan nähdä, että seurantalaitteet soveltavat hieman eri teknologioita. Tagg-seurantalaitteen perustana on sekä GPS-järjestelmä että kiihtyvyyssanturitekniologia (www.pettracker.com 2014a). Whistlen Activity Monitor käyttää teknologiaa kiihtyvyyssantureita ja heillä on tämän lisäksi markkinoilla myös toinen seurantalaitte, WhistleGPS, jonka toiminta perustuu GPS-järjestelmän hyödyntämiseen (www.whistle.com 2014a). Tässä tutkimuksessa keskitytään näistä kahdesta Whistlen tuotteesta ainoastaan kiihtyvyyssanturi-pohjaiseen seurantalaitteeseen. Tractive on toteuttanut laitteensa samoin kuin Whistle, ja se tarjoaa lemmikinomistajille kahta erilaista seurantalaitetta, joista toinen perustuu kiihtyvyyssantureihin ja toinen satelliitti-, tele-, ja radiotaajuusteknologiaan. (www.tractive.com 2014a) Tässä tutkimuksessa myös Tractiven osalta keskitytään ainoastaan kiihtyvyyssanturi-pohjaiseen seurantalaitteeseen. Voyce poikkeaa muista markkinoilla olevista seurantalaitteista käyttämänsä teknologian osalta; Voyce perustuu radiotaajuus-pohjaiseen teknologiaan. (www.mydogsvoyce.com 2014a) Beagardin seurantalaitteessa käytetään algoritmeja aktiviteettien analysointiin. (www.beagard.com 2014)

TAULUKKO 2 Seurantalaitteiden vertailu

	Tagg	Whistle	Tractive	Voyce	Beagard
Teknologiat:					
GPS	x				
Kiihtyvyyssanturi	x	x	x		
Radiotaajuustekniologia				x	
Algoritmit					x
Informaatio:					
Sijainti	x				
Elintoiminnot				x	
Aktiivisuus	x	x	x	x	x
Elinympäristö			x		
Kalorien kulutus				x	x
Hinta	99,95 USD	129,95 USD	104 USD	-	-

(www.pettracker.com 2014a,b,c, www.whistle.com 2014a,b,c, www.tractive.com 2014a,b,c,d, www.mydogsvoyce.com 2014a,b,c,d, www.beagard.com 2014)

Se, että tuotteet soveltavat eri teknologioita vaikuttaa myös siihen, että ne tuottavat myös hieman erilaista informaatiota. Viidestä edellä mainitusta laitteesta Voyce tuottaa merkittävästi monipuolisinta informaatiota juurikin koiran elintoimintojen ja terveyden osalta (www.mydogsvoyce.com 2014a). Tagg tarjoaa lähinnä tietoa koiran sijainnista ja liikkuvuudesta (www.pettracker.com 2014a). Whistle on sijainnin seurannan sijaan keskittynyt enemmän koiran aktiivisuuden mittaamiseen (www.whistle.com 2014a) ja Tractive Motion tarjoaa vastaavasti aktiivisuus-, liike- ja ympäristöinformaatiota (www.tractive.com 2014a). Beagardilla omistaja pystyy seuraamaan kalorien kulutusta ja lemmikin aktiivisuustasojen vaihtelua. (www.beagard.com 2014)

Eri seurantalaitteiden hinnat ovat lähellä toisiaan; hinnat vaihtelevat 99,95 USA:n dollarista 129,95 USA:n dollariin. Pettrackerin tarjoama Tagg-seurantalaitte on 99,95 USA:n dollaria (www.pettracker.com 2014c). Whistlen tutkimuksessa käsiteltävistä laitteista kallein ja sitä myydään 129,95 USA:n dollarin hintaan (www.whistle.com 2014c). Tractive MOTION-seurantalaitteen hinta sijoittuu näiden kahden edellä mainitun välille ja sitä myydään 104,00 USA:n dollarilla (www.tractive.com 2014d). Voycen markkinoille tulosta ei ole vielä saatavilla tarkempaa tietoa, eikä valmistaja ole myöskään ilmoittanut tuotteen myyntihintaa (www.mydogsvoyce.com 2014a). Beagardin osalta tilanne on sama kuin Voycella; tuote on vasta tulossa markkinoille, joten hintatietoja ei ole vielä saatavilla. (www.beagard.com 2014)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TUTKIMUSTULOKSET

Seuraavaksi siirrytään käsittelemään tutkimuksen empiriaa. Tutkimuksen empiriaosio on jaettu kahteen pääluokkaan; 5 ”Tutkimuksen toteutus ja tutkimustulokset” sekä 6 ”Yhteenveto”. Tässä pääluvussa perehdytään aluksi aineistonkeruumenetelmään ja sen analysointiin. Tämän jälkeen siirrytään esittelemään tutkimustuloksia.

5.1 Tutkimusaineiston keruu ja analysointi

Haastattelut suoritettiin syys- ja lokakuussa 2014. Haastateltavina olivat Pohjola Vakuutus Oy:stä vakuutuspäällikkö Hannu Partanen, If:stä omaisuusvakuutuksen johtaja Mika Viipuri sekä LähiTapiolasta tuotepäällikkö Tiina Ala-Outinen ja aktuaari Paula Lehtonen. Henkilöt valikoituivat haastateltaviksi sen perusteella, että heillä on vakuutusyhtiöissä kyseisestä vakuutuslajista laajin tietämys ja parhain käsitys sovelletusta hinnoittelukäytännöstä. Eläinlääkäriasemista haastateltaviksi valittiin kahden valtakunnallisesti toimivan eläinlääkäriaseman edustajia sekä yksi pienpraktiikan edustaja. Valtakunnallisista eläinlääkäriasemista Univetilta haastateltiin toimitusjohtaja Pekka Happosta sekä klinikkaesimies Sanna Koskea. Animagilta haastateltavana olivat liiketoimintajohtaja Laura Laakso sekä eläinlääkäri Hanna Pihlman. Näiden lisäksi haastateltiin pienpraktiikan eläinlääkäriä Kirsi Hammaria lisäämään tutkimustulosten luotettavuutta ja monipuolistamaan saatuja tuloksia. Haastateltavat valittiin heidän työtehtäviensä sekä asiantuntijuuden perusteella.

Ennen haastattelun suorittamista haastateltaville annettiin perehdyttäväksi tutkimuksen luku 3 ”Elektroniset seurantalaitteet”, jotta heillä olisi käsitys laitteiden ominaisuuksista ja niiden tarjoamasta informaatiosta. Tarkoituksena oli auttaa haastateltavia saamaan käsitys tutkimuksen tarkoituksesta ja esitiedot edesauttoivat myös vastausten antamista haastateltavien saadessa mahdollisuuden syventyä aiheeseen ennen haastattelua. Tutkimusta suorittaessa pyrittiin varmistamaan se, että tutkija ei antaisi haastateltaville omia ennakkokäsityksiään tutkimuksen tuloksista, jotta tutkimuksen mahdollisimman korkea luotettavuus voitaisiin säilyttää.

Teemahaastattelun luoteen mukaisesti haastateltavat saivat lisäksi perehdyttäväksi haastattelurungot. Rungot olivat puolistrukturoidun haastattelumenetelmän mukaisesti teemoitettuna. Tutkimuksessa haastateltavilla oli tiedossa ainoastaan aihealue, ei tarkkoja kysymyksiä. Teemat jakautuivat Suomen eläinvakuutusmarkkinoihin, sovellettuun hinnoittelukäytäntöön, vakuutustarjoomaan, sekä seurantalaitteiden hyödyntämiseen. Kysymykset olivat avoimia ja ne vaihtelivat haastateltavan asiantuntijuuden mukaisesti ja kysymysten esittämisjärjestys, muoto ja sanamuodot vaihtelivat jokaisessa haastattelutilanteessa. Haastattelukysymysten rungot löytyvät tutkimuksen liitteistä (LIITE 1 ja LIITE 2). Tutkimuksessa kaikki haastattelut nauhoitettiin haastateltavien luvalla.

Haastatteluista saatu tutkimusaineisto analysoitiin sisällönanalyysin keinoin. Aineiston analysointi aloitettiin aineiston keruuvaiheessa ja se jatkui koko tutkimusprosessin ajan. Tämä on tyypillistä kvalitatiivisessa tutkimuksessa, jossa analyysivaihetta ei ole selkeästi rajattu mihinkään tutkimusprosessin tiettyyn vaiheeseen (Metsämuuronen 2006, s 122). Jokainen haastattelu litteroitiin ja niistä kirjoitettiin lyhyt yhteenveto. Litteroinnin jälkeen aineistolle suoritettiin sisällönanalyysille tyypillinen aineiston järjestely. Järjestely voidaan suorittaa joko luokitteluna, tyypittelynä tai teemoitteluna. (Tuomi, J & Sarajärvi, A 2009. s 93) Tässä tutkimuksessa aineisto järjestettiin teemoittelua käyttäen, sillä aineisto oli jo valmiiksi teemojen mukaisesti jäsenneilty. Teemoittelu onkin tyypillistä teemahaastattelulla kerätyn aineiston analyysissä. Teemoittelussa on kyse aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan. Sen tarkoituksena on etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. (Tuomi, J & Sarajärvi, A 2009. s 93) Teemoittelun perustana olivat haastattelurunkojen teemat, joiden mukaisesti aineistoa myös analysoitiin.

5.2 Tutkimustulokset

Seuraavaksi esitellään haastatteluiden tulokset. Käsittelyssä tuodaan esiin haastateltujen näkemyksiä seurantalaitteiden hyödyntämismahdollisuuksista sekä niihin liittyviä haasteita. Ensin käsitellään vakuutusyhtiöiden edustajien näkökannat ja tämän jälkeen eläinlääkäriasemien edustajien näkemykset.

5.2.1 Vakuutusyhtiöiden edustajien näkökulma

Tutkimustulosten läpikäynti aloitetaan vakuutusyhtiöiden edustajien näkökulmista. Haastatteluiden käsittely on jaoteltu neljään merkittävimpään haastatteluissa esiin nousseeseen aihe-alueeseen; tuotetarjooman monipuolistamiseen, ennaltaehkäisevään hoitoon, seurantalaitteiden tuomiin hyötyihin sekä niihin liittyviin ongelmiin.

5.2.1.1 LähiTapiola

LähiTapiolan tuotepäällikkö Tiina Ala-Outinen ja aktuaari Paula Lehtonen eivät koe tuotetarjooman monipuolistamista erityisen järkeväksi kehityssuunnaksi seuraeläinvakuutuksissa. Ala-Outinen (2014) näkee, että tarjooman laajentaminen ja monipuolistaminen voivat johtaa asiakkaan valintaprosessin vaikeutumiseen. Hänen mukaansa tarjoomasta voi tulla monipuolistamisen myötä liian monimutkainen. Sen vuoksi hän kokee, että selkeä ja järkevä vakuutustuotteiden paketointi on monipuolistamista parempi ratkaisu. Asiakkaat voivat kokea liian laajan valikoiman vaikeaksi, mikä voi lisätä väärinymmärryksiä. Tämän vuoksi liika valinnanmahdollisuuskaan ei ole hänen mielestä aina hyvä asia. Hän tarkentaa, että yrityksellä voi tulla vastaan tilanteita, joissa asiakas ei välttämättä ymmärrä mitä ostaa. Tämä voi tulla esiin vasta korvaustilanteessa, mikä voi johtaa asiakastyytymättömyyden lisääntymiseen. Ongelmaksi voi muodostua myös alun perin se, osaako asiakas ottaa sellaista vakuutusta, jonka hän haluaa, mikäli tuotetarjooma on hyvin laaja.

Lehtonen (2014) ei näe, että yhtiön olisi järkevää siirtyä tuotetarjooman laajennuksen myötä erillisiin vakuutusryhmiin, vaikka se asiakkaiden näkökulmasta olisikin hyvä asia. Pienet vakuutusryhmät kasvattavat hänen mukaansa kustannuksia, kuten korvaustoiminnanhoitokuluja ja muita järjestelmän ylläpidosta johtuvia kustannuksia. Yhtenä esimerkkinä Lehtonen (2014) mainitsee jokavuotiset vakuutusmuutokset. Mikäli muutokset jouduttaisiin tekemään useille vakuutusryhmille, lisäisi se kustannuksia runsaasti. Tämän vuoksi vakuutusryhmien lisääminen olisi hänen mielestään järkevää vain, jos tiedossa olisi jokin isompi ryhmä, jolle olisi taloudellisesti kannattavaa tehdä erikseen oma vakuutusryhmä. Lehtonen (2014) myöntää, että olisi hienoa, jos asiakkaalla olisi esimerkiksi mahdollisuus valita erikseen mitä sairauksia valitsisi vakuutuksen katettavaksi, mutta tämä johtaisi haitalliseen valintaan. Omistajat ottaisivat vakuutuksen katettavaksi ainoastaan sellaiset sairaudet, jotka

ovat lemmikin rodulla todennäköisiä, ja joihin on näin ollen suuri riski. Tämä ei taas olisi vakuutusjärjestelmän kannalta enää järkevää.

Tällä hetkellä ennaltaehkäiseviä hoitoja ei korvata vakuutuksista, mutta Ala-Outinen (2014) näkee, että ennaltaehkäisevän hoidon tulo vakuutusmaailmaan voisi olla tulevaisuudessa mahdollista seuraeläinvakuutuksissa. Hänen mielestään seuraeläinvakuutusmarkkinoiden kehitys on menossa siihen suuntaan. Ala-Outinen (2014) näkee ennaltaehkäisevän puolen toteuttamismahdollisuudet esimerkiksi jonkinlaisena palveluna tai toimintana ennen vahingon sattumista. Tällä hetkellä vakuutusyhtiö tulee asiaan osalliseksi vasta, kun vahinko on jo sattunut. Hänen mukaan eläinvakuutusosalalle voisi tulla jokin uuden tyyppinen palvelukonsepti ennaltaehkäisevän hoidon saralla. Ala-Outinen (2014) tuo esiin, että henkivakuutuspuolella tämän tyylistä palvelua on jo tarjolla; asiakas voi sairauden tai tapaturman sattuessa soittaa yhtiön Terveyshelppiin, josta hän saa ohjeistusta kuinka toimia.

Ala-Outinen (2014) näkee, että seurantalaitteita voitaisiin tulla tulevaisuudessa hyödyntämään myös vakuutusten puolella. Lehtonen (2014) lisää, että hän näkisi laitteen esimerkiksi terveydentilaan ja hoitoon liittyvänä apukeinona. Ala-Outisen (2014) mielestä laite voisi auttaa ennaltaehkäisevässä hoidossa sekä seurannassa. Hoidossa eläinlääkärin työ voi heidän mukaansa helpottua laitteen avulla, kun lääkärin on mahdollista nähdä miten koira on liikkunut ja syönyt, sekä tarkistaa helposti esimerkiksi lemmikin verenpaine ja tulehdustilanne. Seurannassa vastaavasti omistaja voi esimerkiksi havaita, mikäli koira liikkuu liian vähän, ja tämän seurauksena tehdä muutoksia koiran aktiivisuustasoon. Molemmat pitivät myös vakuutusmaksu-alennuksen tarjoamista yhtenä mahdollisena seurantalaitteen hyödyntämisen toteutumismuotona seuraeläinvakuutuksissa. Ala-Outinen (2014) tarkentaa, että kuten esimerkiksi kotivakuutuksessa myönnetään varashälyttimistä vakuutusmaksualennus, voitaisiin samaan tapaan myös seurantalaitteiden käytöstä myöntää vakuutusmaksualennusta seuraeläinvakuutuksesta.

Ongelmaksi seurantalaitteiden hyödyntämisen arvioinnissa Ala-Outinen (2014) nostaa esille kansainvälisten tutkimustulosten hyödynnettävyysongelmat. Ulkomailta suoritettuja tutkimuksia ei voida soveltaa Suomessa. Tämä johtuu siitä, että on havaittu, että esimerkiksi Ruotsissa tehtyjä tutkimuksia ei ole järkevää soveltaa Suomeen, sillä markkinoissa on niin suuria eroja, puhumattakaan Yhdysvalloissa tai Japanissa tehdyistä tutkimuksista, tähdentää Ala-Outinen (2014). Hänen mukaansa Suomen sisälläkin voi olla merkittäviä eroja. Tämä

viivästyttää laitteen hyödyntämistä vakuutusten saralla. Kun laitteen käyttö on tarpeeksi yleistynyt Suomessa, on mahdollista saada tutkimuksista luotettavaa tietoa käytön vaikutuksista. Tämän jälkeen vakuutusyhtiöissä on mahdollista analysoida laitteiden vaikutusta eläinvakuutusten hinnoitteluun ja tuotetarjoomaan.

Lehtonen (2014) huomauttaa, että mikäli lemmikin omistajat eivät osaa käyttää tai hyödyntää laitetta oikein, ei alennuksen tarjoaminen ole järkevää. Tämän vuoksi vakuutusyhtiöiden täytyy perustaa päätöksensä kokemukseen ja tutkimustuloksiin. Tämä edellyttää, että laitetta on tietyn ajan testattu, jotta johtopäätöksiä laitteen käytöstä voidaan tehdä. Oletuksia laitteen hyödyntämisestä ei voida tehdä ilman luotettavia tutkimustuloksia, joiden saannissa voi mennä vuosia. Tämän vuoksi laitteiden huomioiminen vakuutusten hinnoittelussa tai tarjoomassa ei ole ajankohtaista vielä hetkeen.

5.2.1.2 Pohjola

Pohjolan vakuutuspäällikkö Hannu Partanen kokee, että vakuutustarjooman monipuolistaminen voisi olla seuraeläinvakuutusten tulevaisuus. Hän rinnastaa seuraeläinvakuutukset hevოსvakuutuksiin. Partanen (2014) kertoo, että hevოსvakuutus on Pohjolassa uudistettu vuonna 2009 ja tuotetarjoomaa on tällöin laajennettu jakamalla se kahtia; tapaturman aiheuttaman kuoleman kattavaan vakuutukseen, tai sekä tapaturman että sairauden aiheuttaman kuoleman kattavaan vakuutukseen. Myös hevosten hoitokuluvakuutus on vuonna 2009 laajennettu sekä suppeampaan, että laajempaan vaihtoehtoon. Partanen (2014) tarkentaa, että suppeampi hoitokuluvakuutus on yksilöidyt sairaudet kattava vakuutus. Siinä vakuutusta ottaessa nimetään tietyt sairaudet tai vaivat, jotka vakuutus kattaa. Asiakkaan on mahdollista valita myös enimmäiskorvausmäärä kahdesta vaihtoehdosta. Hän kysyykin, miksei myös seuraeläinvakuutuksiin voisi tulla tätä samaa mallia.

Partanen (2014) kertoo, että vaikutuksia hevოსvakuutuksen monipuolistamisesta voidaan jo yhtiössä nähdä, ja ne ovat olleet positiivisia. Hän huomauttaa, että tarjooman monipuolistamisessa ei ole havaittu ongelmia, ja myös suppeat vakuutukset ovat menneet hyvin kaupaksi. Hän näkeekin, että tarjooman monipuolistaminen on positiivinen muutos, sillä asiakkaalla on silloin mahdollisuus valita useammasta eri vaihtoehdosta. Tämän hän kokee myös lisäävän vakuuttamista. Partanen (2014) lisää, että kattavuudesta tai muusta ei muutosten

jälkeen ole ollut väärinymmärryksiä tavallista enempää. Hänen mukaansa mikään ei viittaakaan siihen, että tuotemuutos olisi ongelmia lisännyt.

Ennaltaehkäisevän hoidon osalta Partanen (2014) huomauttaa, että mikäli ennaltaehkäisevähoito olisi vakuutuksesta korvattava, olisivat korvausmenot huomattavasti nykyistä suurempia. Tämä taas johtaisi hintojen nousuun, joka vaikuttaisi tuotteen menekkiin. Hän painottaakin, että vakuutustoiminta on kompromissien tekemistä. Hän ei näe, että ennaltaehkäisevien hoitojen kattavuuden osalta vakuutuskäytäntö olisi muuttumassa. Partanen (2014) tarkentaa, että aihe vaatii toki markkinoiden kehittymisen seuranta. Hän uskoo, että seurantalaitteet voivat osaltaan antaa oman vaikutuksensa kyseisen vakuutuskäytännön kehitykseen, mutta sitä olisivatko laitteet ratkaisevina tekijöinä ennaltaehkäisevän hoidon käytännön kehittämisessä, hän ei pidä todennäköisenä.

Partanen (2014) uskoo, että seurantalaitteiden käytöstä olisi hyötyä ja lemmikin omistajien olisi mahdollista saada niistä hyödyllistä informaatiota lemmikeistään. Hänen on kuitenkin vaikea löytää suoranaista vaikutusta laitteiden käytöstä korvausmenoihin tai niiden pienentymiseen. Hän ei pysty suoraan sanomaan minkälaisia vaikutuksia laitteiden käytöstä voisi muodostua, mutta lisää, että laitteiden hyödyntämisellä voi kuitenkin olla hyvinkin monimuotoiset vaikutukset. Eläinlääkärikäynnit voivat lisääntyä laitteen käytön seurauksena, mikä lisäisi vahinkomenojen määrää, mutta toisaalta sairauden aikaisemmin havaitseminen voisi myös alentaa korvausmenoa. Partanen (2014) mukaan seurantalaitteiden käyttö tulisi olla laajemmassa käytössä, jotta se voitaisiin huomioida vakuutusten hinnoittelussa. Tämä sen vuoksi, että vaikutukset voitaisiin paremmin todeta. Hän kuitenkin pitää laitteiden tuomia hinnoittelumuutoksia mahdollisena. Hän tarkentaa, että esimerkiksi autovakuutuksissa seurantalaitteiden hyödyntämistä on jo kokeiltu ja lisää, että seurantalaitteiden kehitystä kannattaa ehdottomasti seurata.

GPS-paikannuksen osalta Partanen (2014) huomauttaa, että laite voisi auttaa koiran anastus- ja katoamistapauksissa. Koiran hyvinvoinnin näkökulmasta hän mainitsee, että laitteen käyttö voisi lisätä lemmikin hyvinvointia, kun omistaja on tietoisempi lemmikkinsä terveydentilasta ja liikkumisesta. Hän kuitenkin huomauttaa, että laitteiden käyttö ja sen aiheuttamat vaikutukset vaativat tutkimusta. Vaikutuksia onkin vaikea arvioida ilman kattavaa tutkimustietoa.

5.2.1.3 If

If:n omaisuusvakuutusten johtaja Mika Viipuri näkee, että tuotetarjooman monipuolistaminen voisi tulevaisuudessa olla seuraeläinvakuutusten kehityksen suunta. Hän tähdentääkin, että tuotetarjooman pitäisi aina vastata asiakkaiden tarpeita mahdollisimman hyvin. Mikäli tänä päivänä tuotevalikoimasta puuttuu jotain sellaista, mitä asiakas kokee kaipaavan, tulee tarjooman hänen mukaansa muuttua vastaamaan tätä puutetta.

Hänen mukaansa harvoin asiakkailta tulee palautetta siitä, että tarjolla pitäisi olla suppeampia, räätälöidympiä hoitokuluturvia, jotka olisivat hinnaltaan edullisempia. Ennemminkin asiakaspalaute koostuu mielipiteistä, että vakuutuksesta korvataan liian vähän, ja että turvaa tulisi laajentaa. Tällaisiin päätöksiin vaikuttaa hänen mukaansa paljolti korvausmenokehitys. Hän tähdentää, että mitä tahansa voidaan vakuuttaa, mutta mikäli vakuutus tuote hinnoitellaan niin, että korvaukset pystytään maksamaan, tulee jossain kohtaa raja vastaan siitä, mitä ihmiset ovat valmiita maksamaan. Hän pitää ajatusta suppeammasta vakuutusturvasta kuitenkin mielenkiintoisena ja järkevänä. Vakuutusturvan supistamisella olisi nimittäin positiivinen hintaa laskeva vaikutus. Hän pitää tuotetarjooman laajentamista tämän kaltaisella tuotteella mahdollisena, mikäli nähtäisiin, että sille on kysyntää.

Ennaltaehkäisevästä näkökulmasta Viipuri (2014) näkee laitteen käytön tuomat hyödyt enemmän eläinlääkäriasemia palvelevana kuin vakuutusyhtiöitä palvelevana etuna. Hänen mielestään seurantalaitteet voivat ehdottomasti edistää lemmikkien terveyttä ennaltaehkäisevästi, mutta hän ei koe, että se liittyisi vakuutusten piiriin. Toiminta olisi silloin enemmänkin liiketoimintaa eläinlääkäriasemille kuin vakuutusyhtiöille. Hänen mukaansa seurantalaitteet pystyvätkin tarjoamaan merkittävää tietoa eläinlääkäriasemille ja eläintenhoitoa tarjoaville yrityksille, ja voisivat tämän seurauksena kasvattaa niiden liiketoimintapotentiaalia. Vakuutusyhtiö taas tarvitsisi johdettua tietoa siitä, että jonkin ennaltaehkäisevän hoidon seurauksena tietty riski laskee. Lisäksi tulisi tietää kuinka merkittävää tämä lasku on. Hän kuitenkin näkee, että ennaltaehkäisevä puoli voisi tulla vakuutusmarkkinoille mukaan jossain muodossa, mutta ei kuitenkaan osannut sanoa tarkemmin miten.

Viipuri (2014) uskoo, että seuraeläinvakuutukset ovat menossa kohti yksilöllisempää ajattelua, ja jatkossa seuraeläinvakuutusten hinnoittelu tulee olemaan tarkempaa. Hän pitää

todennäköisenä, että vakuutuksen myöntämisen yhteydessä omistajalta tullaan kysymään tarkemmin koiran tietoja, kuten koiran historia ja sukupuu, sekä mitä tarkastuksia ja rokotuksia koiralle on tehty, ja vakuutukset tullaan hinnoittelemaan tämän seurauksena hieman tarkemmin. Hän näkee, että kysely voitaisiin toteuttaa terveysseivitystyypisenä, ja se olisi yksi vakuutuksen hinnoittelutekijöistä. Yksilöllisempi hinnoittelu ja sen kehittäminen tulee olemaan kaikkien yhtiöiden lähestymistapa, uskoo Viipuri (2014). Suunta olisi silloin sama kuin mitä seuraeläinvakuutusten osalta on jo Ruotsissa ja esimerkiksi henkilövakuutusten osalta myös Suomessa tällä hetkellä.

Viipuri (2014) kertoo, että If on kiinnostunut kaikesta lisäinformaatiosta, jonka se voi vakuutuskohteesta, tässä tapauksessa koirasta, seurantalaitteiden avulla saada. Mikäli joskus lähitulevaisuudessa yhtiö voisi saada tietoa siitä miten koira voi, miten sitä käytetään, sekä miten ja missä se liikkuu, olisi se hänen mukaansa hyvä kehityssuunta. Hän tähdentää, että mikään yhtiö tuskin suhtautuu negatiivisesti vakuutuskohteesta saatavaan lisäinformaatioon.

Viipuri (2014) nostaa esille koiravakuutusten vertailukohteeksi ajoneuvovakuutukset. Ajoneuvoissa on havaittu vahva korrelaatio ajoneuvon käytön ja vahinkoriskin kanssa: mitä enemmän ajoneuvoa käytetään, sitä suurempi vahinkoriski on. Tämä on johtanut ajoneuvojen seurantalaitteiden kehittymiseen ja osittain ajokilometreihin perustuvaan vakuutushinnoitteluun. Seurantalaitteiden avulla auton tiedoista voidaan poimia miten paljon, ja missä autolla ajetaan. Tällä on suora vaikutus vakuutusmaksuun. Näin voisi olla myös seuraeläinvakuutuksissa. Seurantalaitteiden avulla voitaisiin nähdä lemmikin liikkeit ja aktiivisuus ja tämän perusteella tehdä muutoksia seuraeläinvakuutusten hinnoitteluun. Viipuri (2014) kuitenkin huomauttaa, että vakuutushinnoittelu ei tule ajoneuvoissa, eikä muissakaan vakuutuslajeissa, koskaan perustumaan pelkästään tällaiseen tekijään. Sillä on kuitenkin tietty painotus, ja se kuinka suuri se tulee olemaan, riippuu markkinoiden ja seurantalaitteiden kehityksestä.

Viipuri (2014) jäi myös pohtimaan tapaturmariskin korrelaatiota seurakoiran ja metsästyskoiran ja niille sattuvien vahinkojen välillä. Hänestä olisi mielenkiintoista nähdä, minkälaisia korrelaatioita esimerkiksi koiran puolikkaan eliniän pituisella seurantajaksolla voitaisiin löytää. Korrelaation lisäksi voisi olla mahdollista todeta miten sitä pystyttäisiin hinnoittelemaan. Tämä olisi Viipurin (2014) mukaan hyödyllinen lisäinformaatiota, jota seurantalaitteista voitaisiin saada.

Viipuri (2014) näkee seurantalaitteiden hyödyntämisessä myös haasteita. Viipurin (2014) mukaan yksi seurantalaitteiden hyödyntämisen haastavuuksista on se, osataanko niiden tarjoamasta informaatiosta löytää vakuutusyhtiön hinnoittelulle merkityksellisimmät tekijät. Lisäksi hän jatkoi, että mikäli nämä tekijät osataan erotella, ovatko ne niin merkityksellisiä, että niitä kannattaa ottaa hinnoitteluun mukaan. Hän mietti, toisiko seuranta siis merkittävästi laadukkaampaa informaatiota koirista, jotta riskejä voitaisiin ennakoida tämän hetkistä paremmin.

Toisena seurantalaitteiden käytön haasteena Viipuri (2014) tuo esiin väärinkäytön mahdollisuuden. Mikäli esimerkiksi hinnoittelussa olisi mukana seurantatietoihin perustuva käyttötarkoitukseen pohjautuva riskitekijä, voidaanko luottaa siihen, että laitteesta saatu informaatio on paikkaansa pitävää? Seurantalaitteesta saatu informaatio voi antaa kuvan, että kyseessä on kotikoira, mutta itse asiassa koira käytetäänkin rankkaan harjoitteluun. Hän huomauttaa, että tämä voisi kuitenkin mahdollisesti paljastua viimeistään vahinkoilmoitusta tehtäessä.

Viipuri (2014) nostaa lisäksi esiin yksilön- ja identiteettisuojaan liittyviä kysymyksiä. Seurantalaitteista saatu informaatio kertoo kuitenkin koiran lisäksi paljon myös omistajasta, mikä saattaa vaikuttaa omistajan halukkuuteen ottaa laite käyttöön. Seurantalaitteista saadun informaation hyödyntäminen saattaa tuoda Viipurin (2014) mukaan myös asiakastytymättömyyttä. Mikäli laitteista saadun uuden, tarkemman, informaation perusteella voidaan havaita, että koiran käyttö tietyssä vaativassa ympäristössä lisää merkittävästi tapaturmariskiä, saattaa vakuutusyhtiö tämän perusteella rajata näissä tietyissä vaativissa olosuhteissa sattuneet tapaturmat vakuutuspiirin ulkopuolelle. Tämä olisi vakuutusyhtiön näkökulmasta hyvä asia, mutta vastaavasti asiakas ei välttämättä olisi tästä tyytyväinen, Viipuri tarkentaa (2014).

5.2.2 Eläinlääkäriasemien näkökulma

Seuraavaksi siirrytään tarkastelemaan eläinlääkäriasemien näkökulmia elektronisten seurantalaitteiden hyödyntämisestä. Tässä osiossa esiin nousivat laitteiden hyödyntämisessä käytännönläheisemmät osa-alueet vakuutusyhtiöiden edustajien näkökulmiin verrattuna.

Aluksi käsitellään Univetin edustajien näkemykset, tämän jälkeen Animagin edustajien näkemykset, ja lopuksi tuodaan esiin eläinlääkäri Kirsi Hammarin näkökanta.

5.2.2.1 Univet

Univetin toimitusjohtaja Pekka Happonen pitää ajatusta vakuutusten laajentumista ennaltaehkäisevälle puolelle hyvänä kehityssuuntana seuraeläinvakuutuksissa. Hän huomauttaa, että vakuutusyhtiöt laskevat asian kuitenkin omalla tavallaan. Tällä hän tarkoittanee, että vakuutusyhtiöiden täytyy huomioida asiassa myös vakuutustekninen puoli. Palveluntuottajan näkökulmasta ennaltaehkäisevä toiminta pitäisi hänen mukaansa kuulua ja näkyä jollain tavalla vakuutusosalalla. Hän ei kuitenkaan osaa sanoa miten tämän voisi toteuttaa. Happonen (2014) kuitenkin lisää, että asiakkaan, joka aktiivisesti seuraa lemmikkinsä terveyden kehitystä ja hyvinvointia, tulisi saada vakuutuspuolella jotain etuja. Hän huomauttaa, että myös asiakas tulisi saadaan ymmärtämään jatkuvan ja säännöllisen, terveenkin koiran terveystarkastuksen hyödyt. Kaikkien osapuolten tavoitteena on kuitenkin saada lemmikkien sairastuminen selville, ennen kuin se etenee vakavammaksi, Happonen tarkentaa.

Happonen (2014) uskoo, että seurantalaitteista on ennaltaehkäisevässä mielessä hyötyä, sillä eläinlääkäriaseman näkökulmasta mitä enemmän tiedetään lemmikistä, sitä nopeammin poikkeamiin voidaan reagoida. Vakuutusyhtiön näkökulmasta vastaavasti eläinlääkäriin nopea reagointi poikkeamiin pienentää vakuutusyhtiön riskiä. Tämän pitäisi Happonen (2014) mielestä vaikuttaa myös vakuutusten hintaan. Hän nostaa esiin myös analogian autovakuutuksista: autovakuutuksissa turvallinen kuski saa bonuksia ja vakuutusmaksu laskee. Hänen mielestään säännöllisesti lääkärintarkastuksissa koiraa käyttävän omistajan tulisi myös saada tiettyjä etuja, kuten esimerkiksi vakuutusmaksualennuksia.

Myös Univetin klinikkaesimies Sanna Koski pitää laitetta hyödyllisenä, sillä se mahdollistaa hänen mukaansa omistajan nopeamman reagoinnin lemmikin terveydentilassa havaitsemiinsa muutoksiin. Omistajan voi olla vaikea tulkita ja päätellä syytä koiran vaisuun käytökseen. Laitteen avulla omistaja voi esimerkiksi suoraan nähdä, mikäli lämpötila on noussut, ja tämän seurauksena osaa tuoda koiran heti lääkärille. Ilman laitetta omistaja voi odottaa parikin päivää ja seurata lemmikin tilannetta, jos hän ei osaa sanoa, mistä muutos johtuu, ja mikä koiraa vaivaa. Laitteen käyttö voi siis selkeästi nopeuttaa lemmikin hoitoon vientiä. Jotta tällainen ennaltaehkäisevän näkökulman hyöty voitaisiin vakuutuksissa jollain lailla huomioida, pitäisi

Kosken (2014) mukaan vakuutuksia muuttaa. Hän mainitsee, että esimerkiksi hoitovakuutuksissa sisältöä voitaisiin laajentaa sisältämään joitain ennaltaehkäiseviä hoitoja.

Happosen (2014) mukaan kaikki informaatio, joka mahdollisesta terveyden muutoksesta voidaan rekisteröidä, on positiivinen asia. Kysymykseksi kuitenkin nousee se, kuka informaatiota seuraa, ja miten hän reagoi näihin parametrien muutoksiin. Tässä tapauksessa informaation seuranta jäisi kuitenkin lemmikinomistajan vastuulle, sillä palveluntuottajan ei ole mahdollista seurata kaikkia koiria, vaikka heillä olisi seurantalaitteet. Se, että lemmikin omistajan vastuulle jää seurantalaitteista saadun informaation hyöty, tuo Happosen (2014) mukaan myös ongelmia. Hän tähdentää, että ongelmana on ihmisten yksilöllisyys; kaikki reagoivat informaatioon eri lailla. Vastaan voi tulla myös ylilyöntejä reagoinnissa, sillä lemmikin omistaminen on hyvin tunnesidonnaista. Toinen ongelma nousee myös siitä, kuinka yksilö ymmärtää tiedot, joita laite tuottaa. Aiheuttaako informaation saanti lemmikinomistajalle enemmän paniikkia kuin rauhallisuuden tunnetta?

Myös Koski (2014) mainitsee yhtenä mahdollisena laitteiden käytön seurauksena omistajien liian voimakkaat reagoinnit havaittuihin muutoksiin. Mikäli omistaja on hyvin innokas, hän saattaa reagoida hyvinkin voimakkaasti havaittuihin muutoksiin, jotka voivat olla myös normaaleja. Tämä seurauksena omistaja voi olla yhteydessä eläinlääkəriin turhaan. Hän kuitenkin tähdentää, että ei pidä tätä eläinlääkəriaseman näkökulmasta negatiivisena vaikutuksena, sillä he haluavat, että asiakkaat ovat heihin yhteydessä. Tietysti asiakkaan kannalta tilanne on eri, sillä vakuutus ei kata eläinlääkəriikäntiä, mikäli koiraa käytetään lääkäriillä ilman syytä. Myös Koski (2014) huomauttaa, että omistajan kannalta laitteen tarjoama informaatio voi myös lisätä huolta ennemmin kuin helpottaa sitä.

Kosken (2014) mukaan seurantalaite on lemmikin omistajalle hyvä apukeino tarkkailla esimerkiksi koiran lämpötilaa, mikäli koira vaikuttaa vaisulta. Laite voi helpottaa omistajaa selvittämään mistä muutos koiran käyttäytymisessä voi johtua. Hän kuitenkin huomauttaa, että laite vaatii valvotumista sen saralta, että omistaja ymmärtää jotain sykkeen mataluudesta tai korkeudesta, sekä sen, minkälaisissa tilanteissa sykkeen on normaalia olla korkea tai matala. Koski (2014) tähdentää, että seurantalaite olisi kotona tapahtuvaan seurantaan hyvä, mutta siitä ei välttämättä ole lääkäriillä tapahtuvaan hoitoon erityistä hyötyä. Vaikka Koski (2014) kokee, että laite ei olisi erityisen informatiivinen lääkäriille, hän kuitenkin huomauttaa, että tietyissä tapauksissa omistajan suorittama lemmikin terveydentilan seuraaminen voi avustaa myös

lääkärintyötä. Hän tarkentaa, että hyötyasteeseen vaikuttaa se, mitä seurataan. Esimerkiksi, mikäli sykkeen seurannassa tiedetään eläimen normaali leposyke pitkän seurannan seurauksena, voi tämä tieto, sekä sykkeessä tapahtuneet muutokset, auttaa lääkäriä.

Koski (2014) mainitsee, että urheilukoiralta voi myös olla omat tarpeensa sykkeen ja lämpötilan seurannalle, joten tälle sektorille hän uskoo laitteesta olevan hyötyä. Hän lisää, että myös ylipainoisen koiran seurannassa informaatio kalorinkulutuksesta ja aktiivisuustasosta olisivat omistajalle hyödyllistä. Sydän- tai hengitystiepotilailta omistajat joutuvat tarkemmin seuraamaan koiran elintoimintoja, jolloin laitteen käytöstä olisi hänen mukaansa etua.

5.2.2.2 Animagi

Animagin liiketoimintajohtajan Laura Laakson mielestä vakuutusyhtiöiden pitäisi ymmärtää eläinvakuutusten puolella sama kuin henkivakuutusten puolella on jo ymmärretty; ennaltaehkäisevät tarkastukset ja hoidot vähentävät korvausmääriä sairausvakuutusten puolella. Vakuutusyhtiöt tekevät paljon ennaltaehkäisevää terveydenhuoltoa henkivakuutuspuolella, mutta eivät ymmärrä sitä, että ennaltaehkäisevällä toiminnalla on sama vaikutus myös eläinvakuutusten puolella. Laakso (2014) tähdentääkin, että ennaltaehkäisevän hoidon näkyvyyttä pitäisi lisätä myös eläinvakuutuspuolella. Eläinvakuutusten korvausmäärät kuitenkin pienenisivät hänen mukaansa onnistuneen ennaltaehkäisevän hoidon myötä. Laakson (2014) mielestä vakuutusyhtiöiden pitäisi olla aktiivisempia ja tukea lemmikinomistajia sairauksien ennaltaehkäisyssä. Tulisivat seurantalaitteet laajan käyttöön tai ei, pitäisi eläinvakuutusten ennaltaehkäisevä puoli hänen mielestä muuttua. Laakso (2014) lisää, että seurantalaitteet olisivat ennaltaehkäisyyn hyvä lisä.

Myös Animagin eläinlääkäri Hanna Pihlmanin mukaan vakuutuksien korvauspiiriin pitäisi sisällyttää tiettyjen sairauksien, jotka selkeästi vaikuttavat koko lemmikin elimistöön, ennaltaehkäisevä hoito. Tällaisia olisivat esimerkiksi hammassairauksien hoidot. Tällä hetkellä vakuutusyhtiöt eivät ole sisällyttäneet hammassairauksien hoitoa vakuutuksiinsa muuta kuin trauman aiheuttamien sairauksien osalta. Hammassairaudet voivat kuitenkin vaikuttavaa koko elimistöön, mikäli niitä ei hoideta, tähdentää Pihlman (2014). Rokotusten osalta Pihlman (2014) ei osaa sanoa tulisiko niiden olla vakuutuksesta korvattavia. Lisäksi joitain ennaltaehkäiseviä toimia, jotka vaikuttavat koko elimistön toimintaan, voisi hänen mukaansa kuulua vakuutuksen piiriin.

Laakso (2014) näkee seurantalaitteissa paljon ennaltaehkäiseviä elementtejä sekä diagnostiikkaa auttavia elementtejä. Hänen mukaansa laitteita voitaisiin hyödyntää eläimen hyvinvoinnin ja terveyden seurantaan. Lisäksi laitteista olisi apua paranemisen seurannassa. Hän kuitenkin huomauttaa, että laitteiden käyttöönotto vaatii testausta ja validointia lääketieteelliselle puolelle. Myös Pihlman (2014) huomauttaa tutkimustyön tarpeellisuudesta ennen laitteiden käyttöönottoa. Laakso (2014) lisää, että laitteen käyttö mahdollistaisi eläinten hoidossa paljon, ja niitä voitaisiin myös kehittää vielä paljon eteenpäin. Kivun aiheuttaman levottomuuden, koiran rauhallisuuden ja levottomuuden sekä näiden takana olevien syiden tarkkailua voisi lisätä laitteissa, sillä niistä olisi erityistä hyötyä, tarkentaa Laakso (2014).

Pihlman (2014) mielestä seurantalaite voisi olla hyödyllinen sydänpotilaiden kotiseurantaan. Laitteen avulla lääkäri saisi selville onko lemmikillä myös kotona korkeat sykkeet tai hengitystiheys. Seurannan avulla lääkäri voisi määrätä lääkkeitä tai tehdä muutoksia olemassa olevaan lääkitykseen. Myös kivunhoidon seurannassa laitteen käytöstä olisi Pihlmanin (2014) mielestä etua, sillä muuten lemmikistä voi olla vaikea sanoa onko se kipeä vai ei. Laitteella voitaisiin tarkkailla mitä arvot ovat olleet ennen kipulääkitystä ja sen jälkeen, ja mikäli ne antavat mitattavaa hyötyä. Hän mainitsee esimerkkinä kyynärpääongelmaisen koiran, jolle laite voitaisiin laittaa tietyksi ajaksi, jolloin kyynärpään kipuleminen voitaisiin havaita aikaisessa vaiheessa.

Pihlmanin (2014) mukaan ei olisi suositeltavaa, että lemmikinomistajille annettaisiin laitteen käyttöönoton yhteydessä ohjeeksi viedä lemmikki lääkärille, mikäli lemmikin terveydentilassa esiintyy muutoksia. Tämä siksi, että muutokset eivät hänen mukaansa ole vielä syy käyttää eläintä lääkärissä. Hän tähdentää, että mikäli muutoksen syytä ei tiedetä, voidaan lemmikki joutua tutkimaan kokonaisvaltaisesti, eikä silloinkaan syytä välttämättä löydetä. Tutkimus voi olla silloin hyvin kallista. Sen arvioiminen, mistä muutokset johtuvat, onkin Pihlmanin (2014) mielestä haastavaa. Lisäksi mikäli omistaja ei ole huomannut muutoksia heti, voi syytä olla erityisen vaikea löytää. Laitteen käyttö ei johdakaan hoitokustannusten laskuun, mikäli asiakas on huolestunut jokaisesta muutoksesta, ja käyttää tämän vuoksi lemmikkiä paljon lääkärillä.

Elektronisiin laitteisiin liittyy Laakson (2014) mukaan aina negatiivisena puolena niistä riippuvaiseksi tuleminen. Laakson (2014) mielestä aito huolenpito ja hoito perustuvat kuitenkin

itse eläimen tutkimiseen. Hän kuitenkin myöntää, että teknologistuminen on tullut myös eläinhoitopuolelle. Laakso (2014) tähdentää, että hoidossa ratkaisevinta on kuitenkin eläimen tutkiminen, ei mittareiden katsominen. Laitteiden tuoma lisäarvo tulee hänen mukaansa tutkimuksen päälle, mutta ei missään tapauksessa korvaa sitä.

Toisena ongelmana seurantalaitteiden yleistymisessä Laakso (2014) näkee laitteen tarjoaman informaation tulkintaongelmat. On mahdollista, että lemmikinomistaja saa laitteesta informaatiota, jota hän ei osaa tulkita tai hyödyntää. Laitteeseen voi sisältyä hänen mukaansa myös liiallisen informaation vaara. Tämä tulisi Laakson (2014) mukaan huomioida laitteen validoinnissa ja valmistajan tulisikin varmistaa, että käyttäjä saa laitteesta selkeää, hyvin prosessoitua tietoa. Mikäli tieto on vaikeasti ymmärrettävää, voi lemmikinomistajalle tulla tilanteita, joissa hän ei ymmärrä mitä annettu informaatio tarkoittaa. Tämän voi Laakson (2014) mukaan lisätä lemmikinomistajan huolta enemmän kuin helpottaa sitä.

Pihlmanin (2014) mukaan laitteiden käyttö voi myös johtaa vakuutusmaksujen nousuun. Mikäli omistajan huoli kasvaa laitteilla havaittujen muutosten vuoksi, saattaa hän käyttää lemmikkiään lääkäriillä useammin kuin ennen. Hän uskookin, että laite lisäisi lääkärikäyntejä, mikä nostaisi hoitokustannuksia, ja tämän seurauksena myös vakuutusmaksuja. Hän huomauttaa, että korvauskäsittelyssä katsottaisiin luultavasti tarkemmin kuuluuko hoito ja suoritettut tutkimukset vakuutuksen piiriin, mikäli ne ovat johtuneet omistajan laitteiden avulla havaitsemista muutoksista.

5.2.2.3 Eläinlääkäri Kirsi Hammar

Hammarin (2014) mielestä seurantalaitteilla voisi olla käytännön hyötyä erikoispraktiikan vastaanotolla, jossa tarkkailtaisiin esimerkiksi sydänvian etenemistä tai kiiman seuranta. Hän kokee, että laitteiden käytöstä olisi hoidossa etua tutkimusta avustavana keinona. Hänen kuitenkin huomauttaa, että ulkoisella laitteella otettuihin mittauksiin liittyy kuitenkin tarkkuusongelmia. Tarkkoja tuloksia voi olla vaikea saada. Hän pitääkin välineillä tehtävää tutkimusta parempana kuin mittaustuloksiin perustuvaa tutkimusta.

Potilaiden kotiseurannassa Hammar (2014) kokee laitteet erityisen hyödyllisiksi. Esimerkkinä hän mainitsee märkäkohtu-potilaan, jonka leikkaaminen ei ole välttämätöntä heti, mutta joka menee seurantaan. Koiran voinnin seuraaminen laitteen avulla auttaa omistajaa suuresti, sillä

ilman laitetta omistajan on vaikea arvioida koiran tilaa. Koiran tilan huonontumisen havaitseminen on näin laitteen avulla helpompaa. Hammar (2014) kuitenkin huomauttaa, että etu ei ole kuitenkaan erityisen suuri. Hän itse luottaa työssään enemmän silmiin, korviin ja käsiin, ja varmistaakin kaikki mittaustulokset niiden avulla.

Hammar (2014) mainitsee mahdollisena negatiivisena vaikutuksena lemmikinomistajien liialliset yhteydenotot, jotka voivat lisääntyä seurantalaitteiden yleistyessä. Puhelimitse tapahtuvaa konsultointia hän ei nimittäin voi laskuttaa. Hän ei myöskään usko, että laitteella voidaan saada vakuutuspuolen kannalta sellaista hyötyä, että se olisi vakuutusyhtiön kannalta hinta-hyötysuhteeltaan kannattavaa.

6 YHTEENVETO

Tässä luvussa kootaan tutkimuksen tärkeimmät tulokset yhteen. Ensin vastataan tutkimuksen alussa asetettuihin tutkimusongelmiin ja esitetään vastausten pohjalta syntyneet päätelmät. Tämän jälkeen arvioidaan tutkielman onnistumista ja esitetään jatkotutkimusehdotuksia.

6.1 Tutkimusongelmiin vastaaminen

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää voidaanko seuraeläinvakuutusten hinnoittelussa ja tarjoomassa hyödyntää seurantalaitteista saatua informaatiota. Haastateltavilta pyrittiin saamaan näkemyksiä seurantalaitteiden tuomista muutosmahdollisuuksista. Sen lisäksi, että tavoitteena oli selvittää onko informaatiolla mahdollista vaikuttaa nykyiseen hinnoittelukäytäntöön ja tarjoomaan, haluttiin myös selvittää miten tätä informaatiota voisi hyödyntää.

Tutkimusongelmat olivat:

- Onko koiravakuutusten hinnoittelussa ja tarjoomassa mahdollista hyödyntää seurantalaitteista saatua informaatiota?
- Miten tätä informaatiota voidaan hyödyntää?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tavoitteena oli selvittää, onko seurantalaitteista saatua informaatiota ylipäänsä mahdollista hyödyntää seuraeläinvakuutuksissa. Kaikki vakuutusyhtiöiden edustajat kokivat seurantalaitteista saadun informaation hyödylliseksi seuraeläinvakuutuksissa ja pitivät informaation hyödyntämistä seuraeläinvakuutusten hinnoittelun ja tuotetarjooman muuttamisessa mahdollisena. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ei eläinlääkäreiltä saatu vastausta. Vakuutusala oli eläinlääkäreille melko tuntematon eläinlääkäriasemien ja vakuutusyhtiöiden vähäisen yhteistyön vuoksi. Tämän vuoksi heillä oli vaikeuksia löytää seurantalaitteiden käytössä yhteyttä vakuutustoimintaan. Eläinlääkäreiden vastaukset keskittyivätkin enemmälti seurantalaitteiden hyödyntämismahdollisuuksiin asiakkaan sekä eläinlääkärin käytännön työn kannalta.

Tutkimusta suoritettaessa nousi vakuutusyhtiön edustajilla esiin luotettavan tutkimustiedon tärkeys seurantalaitteista saadun informaation hyödyntämistä arvioitaessa. Vakuutusyhtiöiden edustajien mukaan vakuutustuotteiden ja hinnoittelun muutoksia ei ole mahdollista, saati järkevää, toteuttaa ennen kuin laitteiden käyttö on yleistynyt Suomessa, ja on saatavilla luotettavaa tietoa käytön vaikutuksista. Eläinlääkärit painottivat myös laitteiden käyttöönoton testausta ja validointia lääketieteelliselle puolelle.

Vakuutusyhtiöiden edustajat pitivät vakuutuskohteesta seurantalaitteilla saatavan informaation lisääntymistä hyvänä kehityssuuntana. Lisäinformaatio toisikin etua vakuuttamisen tarkentumiseen, sillä se lisää riskin tuntemusta. Riskin tuntemuksen lisääntymisellä on mahdollista parantaa riskin ja vakuutusmaksujen vastaavuutta. Tietämys saman tyyppisille vakuutuskohteille sattuvista vahingoista ja niiden suuruuksista onkin yksittäisen vakuutuskohteen riskin mittaamisen perusta. (Pellikka ym. 2011) If:n edustaja nosti kuitenkin esiin kysymyksen siitä, toisiko nimenomaisesti seurantalaitteiden käyttö merkittävästi laadukkaampaa informaatiota koirista, jotta riskejä voitaisiin ennakoida paremmin. Laitteiden tarjoamasta informaatiosta ei välttämättä osattaisi myöskään löytää vakuutusyhtiön hinnoittelulle merkityksellisimpiä tekijöitä. Ja mikäli osattaisiin, täytyisi If:n edustajan mukaan myös kyetä arvioimaan, ovatko tekijät niin merkityksellisiä, että niitä kannattaa ottaa hinnoittelussa huomioon. Tämä on oleellinen näkökohta, joka tulee vaikuttamaan seurantalaitteiden hyödyntämismahdollisuuksiin. Vastaus kysymykseen on mahdollista saada, kun seurantalaitteet ovat yleistyneet, ja niiden vaikutuksista on luotettavia tutkimustuloksia saatavilla.

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä luotiin pohja toisen tutkimuskysymyksen esittämiselle, jolla tutkimusta laajennettiin selvittämään myös seurantalaitteiden käytännön hyödyntämismahdollisuuksia. Seurantalaitteiden tuomat muutosmahdollisuudet painoutuivat vakuutusyhtiöiden edustajien kohdalla tuotetarjooman ja hinnoittelun muutoksiin ensimmäistä tutkimuskysymystä mukailien. Eläinlääkäriasemien edustajien näkökulmat keskittyivät seurantalaitteiden tuomiin vaikutuksiin hoitokäytännöissä ja -kuluissa sekä edelleen vahinkomenoissa. Tämän lisäksi ennaltaehkäisevän hoidon tuleminen vakuutuksen piiriin nousi yhdeksi teemaksi sekä vakuutusyhtiöiden edustajilla, että eläinlääkäriasemien edustajilla.

Tutkimustulosten perusteella vakuutusyhtiöiden edustajien suurimmat näkemyserot liittyivät tuotetarjooman monipuolistamismahdollisuuksiin. LähiTapiolan edustajilla oli tästä eriävä

kanta Pohjolan ja If:n edustajiin nähden. LähiTapiolan edustajat eivät kokeneet tuotetarjooman monipuolistamista tulevaisuudessa erityisen järkevänä, sillä se voisi heidän mukaansa vaikeuttaa asiakkaan valintaprosessia ja tehdä siitä liian monimutkainen. Tämä voisi heidän mukaansa johtaa väärinymmärrysten lisääntymiseen. He pitivät selkeää vakuutustuotteiden paketointia parhaimpana ratkaisuna. Pohjolan ja If:n edustajat olivat vastaavasti tuotetarjooman monipuolistamisen kannalla. Pohjolan edustajan arvioi, että vakuutustarjooman monipuolistaminen on seuraeläinvakuutusten tulevaisuus ja vakuutuskentällä positiivinen muutos, sillä asiakkailla on silloin mahdollisuus valita useammasta eri vaihtoehdosta. Myös If:n edustaja piti tuotetarjooman monipuolistamista seuraeläinvakuutusten kehityksen suuntana, mutta huomautti, että vain mikäli sille on tulevaisuudessa kysyntää.

Aineiston analyysin perusteella on pääteltävissä, että seurantalaitteiden käyttöön pohjautuvaan vakuutustarjooman monipuolistamiseen liittyy runsaasti mahdollisuuksia, mutta myös haasteita. LähiTapiolan esiin nostamat ongelmat tuotteiden monimutkaistumisesta ja väärinymmärrysten lisääntymisestä ovat merkittävä näkökanta huomioon otettavaksi. Lehtipuro ym. (2010) toteavatkin, että vakuutustuotteet voivat olla hyvin monimutkaisia ymmärtää, ja ne ovat monessa suhteessa vaikeita tuotteita. Eläinvakuutusten laaja sisältövapaus on yksi syy niiden vertailtavuuden vaikeuteen; saman nimisetkin vakuutukset voivat olla sisällöltään ja ehdoiltaan eri vakuutusyhtiössä hyvin erilaiset. Edellä mainitut haasteet tulisikin ottaa huomioon tuotetarjoonaa laajennettaessa.

Seuraeläinvakuutusten tuotetarjooman laajentaminen voisi lisätä myös tiedonantovelvollisuuden merkitystä vakuutussopimusta solmittaessa. Lehtipuro ym. (2010) korostavatkin, että vakuutustuotteiden vaikeuden vuoksi vakuutusyhtiöiden tiedonantovelvollisuudella ja sen toteutumisella on suuri merkitys vakuutussopimusta tehtäessä. Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti voi aiheuttaa sen, että vakuutus tulee voimaan sellaisena kuin vakuutuksenottajalla on ollut hänelle annettujen tietojen perusteella aihetta käsittää, tai tehdä jopa solmitusta sopimuksesta pätemättömän. Tuotetarjooman monipuolistuessa tiedonantovelvollisuuteen liittyvät ongelmat voivatkin lisääntyä. Toisaalta Pohjolan edustaja huomautti, että yrityksessä toteutettu hevosvakuutustarjooman monipuolistuminen ei ole lisännyt väärinymmärrysten määrää yhtiössä. Merkittäväksi tekijäksi nouseekin tuotetarjooman monipuolistamisen toteutustapa, sillä se voi olla merkittävästi vaikuttaa muutoksen onnistuneisuuteen.

Vaikka tuotetarjooman monipuolistuminen voidaan LähiTapiolan edustajien mielestä ajatella vakuutustuotteen monimutkaistumisena, ei se välttämättä tarkoita sitä. Tuotetarjooma voidaan ryhmitellä loogisiin kokonaisuuksia, vaikka vaihtoehdot lisääntyisivät. Tämä on hyvä huomioida vakuutustarjooman monipuolistumista arvioidessa. On helppo yhtyä Timosen (2001) näkemykseen kuluttajan näkökulman huomioimisen tärkeydestä tuoteryhmiä muodostaessa. Tuoteryhmittelyllä voidaan hänen mukaansa helpottaa kuluttajan valintaa ja asiointia. Kun tuotteet on kuluttajan näkökulmasta ryhmitelty loogisiin kokonaisuuksiin helpottaa se ostamista, ja luo usein kuluttajalle kuvan monipuolisuudesta ja hyvästä palvelusta. Seurantalaitteiden tuomissa muutosmahdollisuuksissa on merkittävää huomioida myös sen tarjoama potentiaali. Timonen (2001) korostaakin, että tuoteryhmiä suunnitellessa on tärkeää huomioida niiden nykyisen arvon lisäksi myös tulevaisuuden potentiaali. Seuraeläinvakuutuksissa elektronisten seurantalaitteiden hyödyntämisen tuoma potentiaali voikin olla huomattava.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ei eläinlääkäreiltä saatu vastausta, mutta näkemyksiä seurantalaitteiden käytön hyödyntämisestä heiltä kuitenkin löytyi. Eläinlääkärit olivat sitä mieltä, että seurantalaitteiden käyttöönotto voisi olla hyödyllinen erityisesti kotona tapahtuvaan hyvinvoinnin, terveyden sekä paranemisen seurantaan. Sen sijaan lääkrillä tapahtuvassa hoidossa eläinlääkärit eivät pitäneet laitteita erityisen hyödyllisenä, vaikkakin uskoivat, että se voisi tuoda lisäarvoa eläinlääkärin suorittamaan tutkimukseen. Vaikka eläinlääkärit eivät suoranaista yhteyttä seurantalaitteiden hyödyntämisen ja vakuutustoiminnan välillä löytäneet, ei tämä tarkoita sitä, ettei yhteyttä näiden väliltä löydy. Vakuutusteknisen osaamisen ja eläinlääkärin käytännön työn ymmärtämisen yhdistymisen myötä voisikin olla mahdollista löytää aiheesta uusia oivalluksia. Eläinlääkäreiden alhaista vakuutusalan tietämystä selittänee tutkimustuloksissa havaittu vakuutusyhtiöiden ja eläinlääkäriasemien välisen yhteistyön vähäisyys ja toimimattomuus. Jotta seurantalaitteiden hyödyntäminen olisi mahdollista toteuttaa parhaiten, olisi vakuutusyhtiöiden ja eläinlääkäriasemien tärkeää tiivistää yhteistyötään pitäen asiakkaan etu keskiössä.

Tutkimuksessa havaittiin, että laitteiden käytöllä voi olla hyvinkin monimuotoiset vaikutukset seuraeläinvakuutusten hinnoitteluun; eläinlääkärikäynnit voivat lisääntyä, mikä johtaisi vahinkomenojen, ja tämän myötä vakuutusmaksujen, nousuun. Toisaalta sairauden aikaisemmin havaitseminen voi alentaa korvausmenoja ja tämän seurauksena edelleen vakuutusmaksuja. Myös haastateltavien näkemykset hinnoittelun muutoksista jakautuivat

melko vahvasti. LähiTapiolan edustajat näkivät vakuutusmaksualennuksen tarjoamisen yhtenä konkreettisena hinnoitteluun liittyvänä muutosmahdollisuutena seurantalaitteita käyttäville asiakkailleen. Eläinlääkäri Hammar ei vastaavasti uskonut, että laitteella voitaisiin saada sellaista etua, että se olisi vakuutusyhtiölle hinta-hyötysuhteeltaan kannattavaa. Univetin edustaja uskoi, seurantalaitteista saatavan tiedon myötä eläinlääkäreiden on mahdollista reagoida eläimen terveydellisiin poikkeamiin nopeammin, mikä pienentäisi vakuutusyhtiöiden riskiä. Tämä pitäisi Univetin edustajan mielestä vaikuttaa myös vakuutusten hintaan alentavasti. If:n edustaja puolestaan piti todennäköisenä seuraeläinvakuutusten hinnoittelun muuttumista yksilöllisempään suuntaan Ruotsin seuraeläinvakuutusmarkkinoiden tapaan. Hän arvioi, että vakuutusyhtiöt kyselevät tulevaisuudessa tarkemmin koiran terveydellisiä tietoja, ja se tulee olemaan yksi vakuutuksen hinnoittelutekijöistä.

Guptan (2011) mukaan vakuuttaminen perustuu suurten lukujen lakiin, jonka tarkoituksena on tasata riski suuren joukon kesken (Rantala & Pentikäinen 2009. s 64). If:n edustajan ennakoiman yksilöllisemmän hinnoittelun kannalta tämä tuo ongelmia. Mikäli hinnoittelu muuttuu hyvinkin yksilöllisemmäksi, ei vakuutusjärjestely koske enää useita riskiyksiköitä, mikä on Rantalan ja Pentikäisen (2009) mukaan yksi vakuutustoiminnan lähtökohdista. Toisaalta vakuutusmaksun tulee vastata riskin suuruutta. (Rantala & Pentikäinen 2009. s 63) Pitkällä aikavälillä vakuutusmaksujen ja vakuutuksesta maksettavien korvausten tulee olla tasapainossa (Hoppu, E & Hemmo, M 2006, s 2). Yksilöllisempi hinnoittelu edes auttaisi tämän vakuuttamisen ominaisuuden toteutumista. Mikäli vakuutuskohteita tarkastellaan tarkemmalla tasolla, tunnetaan riski paremmin, jolloin myös vakuutusmaksu on mahdollista saada vastaamaan riskiä mahdollisimman hyvin.

Tutkimuksessa seurantalaitteiden käytön tuomiksi haasteiksi nousivat väärinkäytön mahdollisuudet, asiakastytymättömyys, yksilön- ja identiteettisuojaan liittyvät kysymykset, haitallisen valinnan synty, kustannusten nousu sekä informaation tulkintaan ja yksilöllisyyteen liittyvät kysymykset. Informaation tulkinnan osalta merkittäväksi tekijäksi nousi se, kuka laitteen tarjoama informaatiota seuraa, ja miten hän reagoi näihin parametrien muutoksiin. Eläinlääkärit huomauttivat, että ihmiset reagoivat informaatioon erilalla ja aiheen tunnesidonnaisuuden vuoksi ylilyönnit voivat olla mahdollisia. Lisäksi lemmikinomistaja ei välttämättä osaa tulkita tai hyödyntää laitteen tarjoamaa informaatiota oikein, mikä voi johtaa siihen, että laitteen tarjoama informaatio voi ennemminkin lisätä lemmikinomistajan huolta, kuin helpottaa sitä. LähiTapiolan edustajat painottivat haasteena kustannusten nousua. Heidän

mukaansa pienet vakuutusryhmät kasvattavat kustannuksia, kuten korvaustoiminnanhoitokuluja ja muita järjestelmän ylläpidosta johtuvia kustannuksia. Pienet vakuutusryhmät voivatkin aiheuttaa sen, että vakuutusyhtiöillä ei ole mahdollista laskea yksittäisen vakuutuskohteen maksuja kohtuullisella työmäärällä, jolloin vakuutusmaksujen laskentatapaan liittyvät edellytykset eivät täyty (Pellikka, ym. 2011. s 173–174).

Tutkimustulosten perusteella toiseksi merkittäväksi näkemyseroja aiheuttavaksi aiheeksi nousi ennaltaehkäisevän hoidon tulo vakuutuksen piiriin. LähiTapiolan edustajat pitivät ennaltaehkäisevän hoidon tuloa mahdollisena jonkinlaisen palvelun muodossa, If:n edustaja näki sen lähinnä eläinlääkäriasemia palvelevana tekijänä, joskin mahdollisena, ja Pohjolan edustaja ei pitänyt sitä kovin todennäköisenä siitä aiheutuvien kustannusten nousun vuoksi. Eläinlääkärit olivat puolestaan asiasta yhtä mieltä; Seuraeläinvakuutusten sisältöä tulisi heidän mukaan laajentaa sisältämään joitain ennaltaehkäiseviä hoitoja. He painottivatkin, että vakuutusyhtiöiden tulisi ymmärtää eläinvakuutusten puolella sama, mikä henkivakuutusten puolella on ymmärretty; ennaltaehkäisevät tarkastukset ja hoidot vähentävät korvausmääriä sairausvakuutuksissa.

Ennaltaehkäisevään hoitoon liittyy kuitenkin vakuutuskelpoisuuden ongelma. Rantala ja Pentikäinen (2009) huomauttavatkin, että kaikkia riskejä ei voida vakuuttaa. Riski täytyy olla harvinainen, jotta se olisi vakuutuskelpoinen. Mikäli vakuutustapahtuman toteutuminen on hyvin yleinen, ei vakuuttaminen ole enää järkevää, sillä matemaattisesti laskettuna vakuutusmaksu voi muodostua lähes suoritetavan korvauksen suuruiseksi, tarkentavat Rantala ja Pentikäinen. Ennaltaehkäisevä hoito ei siis välttämättä täyttäisi riskin harvinaisuuden vaatimusta. On mahdollista, että vakuutusmaksu muodostuisi lähes ennaltaehkäisevän hoidon kustannusten tasolle. Tämä on yksi merkittävä haaste ennaltaehkäisevän hoidon korvattavuuden arvioinnissa. Mikäli ennaltaehkäisevän hoidon ei olisi mahdollista, tai taloudellisesti järkevää, tulla seuraeläinvakuutuksen korvauksen piiriin, voisi tällöin LähiTapiolan edustajien mainitsema ajatus sen toteuttamisesta jonkinlaisen palvelun muodossa olla yksi vartenotettava vaihtoehto.

Ennaltaehkäisevää hoitoa arvioitaessa voidaan nostaa esiin analogia henkivakuutusten puolelta. Pohjola tarjoaa vakuutusnottajille ”Kuntoturva” -nimistä vakuutusta. Kuntoturvassa vakuutusnottaja voi pyrkiä edistämään sairauden tai vamman parantumista ja ennaltaehkäisemään sairastumisia ja loukkaantumisia. Kuntoturvalla on mahdollista varautua

joko kuntotestien kuluihin tai kuntotestien ja asiantuntijapalveluiden kuluihin sairauden ehkäisyyn toteuttamiseksi. (www.pohjola.fi 2014) Myös seuraeläinvakuutuksissa voisi olla mahdollista toteuttaa tämän kaltainen sairauden ennaltaehkäisyä edistävä palvelu. Vakuutusta olisi mahdollista laajentaa korvaamaan esimerkiksi lemmikkien perustarkastuksia tai muita eläinlääkärin suorittamia ennaltaehkäiseviä hoitoja. Vaikka vakuutuksen niin sanottu teoria ei tuekaan ennaltaehkäiseviä tuotteita, on niitä markkinoilla jo jossain muodossa tarjolla.

Vakuutusyhtiöiden edustajien näkökannat jakoutuivat karkeasti perinteiseen ja innovatiiviseen ajatteluun. LähiTapiolan edustajat olivat enemmän tämän hetkisen hinnoittelun ja tuotetarjooman säilyttämisen kannalla, eivätkä pitäneet seuraeläinvakuutusmarkkinoiden merkittävää muuttumista todennäköisenä tai järkevänä. If:n ja Pohjolan edustajat sen sijaan uskoivat seuraeläinvakuutusmarkkinoiden tulevan muuttumaan tulevaisuudessa merkittävästikin ja seurantalaitteiden osaltaan edistävän tätä kehitystä. Heillä oli myös innovatiivisempi ajattelu muutosmahdollisuuksista. Eläinlääkärit olivat näkemyksissään vakuutusyhtiön edustajia yhtenäisempiä. He olivat sitä mieltä, että seurantalaitteiden käyttöönotto voisi eläinten terveyden ja hyvinvoinnin kannalta olla hyödyllinen ja edesauttaa erityisesti eläinten sairauden hoitoa ja paranemisen seurantaa.

Jää nähtäväksi säilyttääkö seuraeläinvakuutuskenttä LähiTapiolan edustajien näkemyksen mukaisen perinteisen mallinsa, vai lähteekö se Pohjolan ja If:n edustajien ennakoimaan muutoksen suuntaan. Seuraeläinvakuutuskentän suunta tulee luonnollisesti pohjautumaan sen toimintaympäristössä tapahtuville muutoksille. Timosen mukaan (2011) yrityksen tulisikin jatkuvasti tarkkailla toimintaympäristönsä muutoksia hyvien tulosten saavuttamiseksi. Toimintaympäristössä tarkasteltavia näkökulmia ovat kuluttaja, markkinat ja kilpailutilanne. Erityisesti asiakastarpeissa tapahtuvat mahdolliset muutokset tulevat vaikuttamaan seuraeläinvakuutuskentän kehittymiseen. Tuotetarjooman tulisikin aina vastata asiakkaiden vaatimuksia ja tarpeita (Hollanti & Koski 2007 s. 74), mikä voi seuraeläinvakuutuksissa edellyttää tarjooman ja hinnoittelun muuttamista. Asiakaslähtöinen tarjooma on kuitenkin yhtiön korkean tuloksen perusta.

Seuraeläinvakuutuksissa toimintaympäristön näkökulmista markkinoiden näkökulmaan liittyy vahvasti myös teknologian kehitys. Seuraeläinvakuutuksissa merkittävä teknologinen muutos tulee olemaan seurantalaitteiden mahdollinen yleistyminen lemmikinomistajien keskuudessa. Muutosmahdollisuuksia seuraeläinvakuutusten hoitokäytäntöjen, hinnoittelun ja

tuotetarjooman suhteen onkin paljon, ja seurantalaitteet osaltaan laajentavat näitä muutosmahdollisuuksia. Muutosten toteutuminen ei kuitenkaan ole vielä lähitulevaisuudessa mahdollista, sillä luotettavaa tutkimustulosta tarvitaan niiden toteuttamisen pohjalle.

6.2 Tutkielman arviointia ja jatkotutkimusehdotuksia

Seuraavaksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta sekä esitetään jatkotutkimusehdotuksia. Tutkimuksen luotettavuus on suoraan verrannollinen käytetyn mittarin luotettavuuteen. Perinteisesti luotettavuutta on kuvattu reliabiliteetilla ja validiteetilla. Reliabiliteetin luotettavuussisältö viittaa tutkimuksen toistettavuuteen ja validiteetin siihen, mitataanko sitä, mitä on tarkoitus mitata. (Metsämuuronen 2003 s. 42-43)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Satunnaisvirheet ovat yleensä syynä puutteelliseen reliabiliteettiin. Satunnaisvirheitä aiheuttavat erilaiset mittaus- ja käsittelyvirheet sekä otanta. (Heikkilä 2008 s. 187) Reliabiliteetti voidaan laskea kolmella eri tavalla; rinnakkaismittauksella, jossa mittaus suoritetaan samaan aikaan eri mittareilla, toistomittauksella, jolloin mittaus suoritetaan eri aikaan samalla mittarilla tai mittarin sisäisen konsistenssin, yhtenäisyyden kautta, jolloin mittaus tapahtuu samaan aikaan samalla mittarilla. (Metsämuuronen 2003 s. 44) Alhaisen reliabiliteetin on havaittu alentavan myös validiteettia, mutta reliabiliteetti itse on riippumaton validiudesta. (Heikkilä 2008 s. 187)

Tutkimuksen validiteettia arvioitaessa tarkastellaan sitä, onko tutkimuksen tutkimusmenetelmällä kyetty mittaamaan juuri sitä, mitä on aiottu. Kysely- ja haastattelututkimuksissa tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, kuinka onnistuneita kysymykset ovat olleet eli voidaanko niiden avulla vastata tutkimusongelmaan. Validiutta on vaikea arvioida jälkikäteen. Validiuden arviointiin liittyy systemaattinen virhe, joka on satunnaisvirhettä paljon kriittisempi. Se syntyy jostakin aineiston keräämiseen liittyvästä tekijästä, joka vaikuttaa koko aineistoon samansuuntaisesti. (Heikkilä 2008 s. 186)

Reliabiliteetin ja validiteetin merkittävyys kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on tieteellisesti osoitettu (Bryman & Bell 2011. s. 394), kun taas kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa niiden merkittävyyttä on kritisoitu. Tämä johtuu siitä, että termit on alun perin luotu kvantitatiivisen tutkimuksen arviointiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136) Tämän vuoksi reliabiliteetti ja validiteetti eivät ole niin korostettuja kriteerejä

laadullista tutkimusta arvioitaessa. (Bryman & Bell, 2011. s. 395) LeCompten ja Goertzenin (1982) mukaan (Bryman & Bell, 2011. s. 395) laadullisessa tutkimuksessa voidaan kuitenkin arvioida näitä hieman erilaisesta näkökulmasta; ulkoisella reliabiliteetilla, eli tutkimuksen toistettavuudella, sisäisellä reliabiliteetilla, jolla tarkoitetaan arviota tutkimustiimin jäsenten yksimielisyyttä tutkimustuloksista, sisäisellä validiteetilla, eli tutkijan havaintojen ja teorian väitteiden yhteneväsyydellä sekä ulkoisella validiteetilla, jolla viitataan tutkimustulosten yleistettävyyteen läpi erilaisten sosiaalisten ympäristöjen. Tämän perusteella laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on kuitenkin mahdollista arvioida näitä kriteerejä käyttäen. (Bryman & Bell 2011. s. 395)

Tutkimusta voidaan pitää onnistuneena, sillä siinä pystyttiin vastaamaan alussa asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Teemahaastatteluista saadun aineiston pohjalta saatiin muodostettua kattava kuva haastateltavien näkemyksistä seurantalaitteiden hyödyntämismahdollisuuksista. Tutkimustulokset ovat perustuneet haastatteluista saatuun aineistoon, jonka lisäksi niitä on peilattu olemassa olevaan teoriaan. Tutkittavaa ilmiötä on kuvattu niin syvällisesti kuin tutkimuksen laajuuden puitteissa on ollut mahdollista. Tutkimus on suoritettu johdonmukaisesti ja käytetyt tutkimus- sekä aineiston keruumenetelmät ovat olleet tutkimuksen laadun kannalta siihen parhaiten soveltuvat. Käytetyt menetelmät ovat mahdollistaneet tutkimusaiheen syvällisen ja kattavan tutkimisen. Tutkimus on Suomessa ensimmäinen laatuaan seuraeläinvakuutusten osalta, mikä vahvistaa tutkimuksen tuomaa kontribuutiota olemassa olevaan teoriapohjaan.

Teemahaastattelu aineiston keruumenetelmänä vaikeutti tutkimuksen reliabiliteetin ja validiteetin arviointia. Teemahaastatteluun suoritettuun aineiston keruuseen liittyy haasteita tulosten toistettavuudessa, sillä haastattelutilanteessa haastattelijan ja haastateltavien välillä syntynyt vuorovaikutus on aina ainutkertainen, eikä haastattelu ole sen vuoksi toistettavissa täysin samanlaisena. Tällöin reliabiliteetin arvioinnissa keskiössä ovat aineiston laadun tarkastelu ja tutkijan toiminta, jolloin korostuvat virheetön litterointi, aineiston käsittely sekä koko aineiston kattava huomioiminen. (Hirsjärvi & Hurme 2011. s 185–189) Tutkimuksen heikkoutena voidaankin nähdä sen toistettavuus. On mahdollista, että toisen tutkijan tulkinta poikkeaisi jollain tasolla tutkimuksen suorittaneen tutkijan tekemistä tulkinnoista. Kaikki tutkimushaastattelut on kuitenkin suorittanut ja analysoinut tutkija itse, mikä lisää tulosten johdonmukaisuutta ja tutkimuksen luotettavuutta.

Haastateltavien valinta on suoritettu huolella ja perustellusti. Tutkimuksessa on haastateltu henkilöitä, joilla voidaan katsoa olevan tutkimuksen kannalta paras asiantuntemus seuraeläinvakuutuksista. Haastateltavat ovat puhuneet haastatteluissa hyvin vapaasti, mutta tutkimusaiheen arkaluonteisuus ja haastattelutilanteissa liikesalaisuuksien sivuaminen ovat kuitenkin voineet vaikuttaa haastateltavien mahdollisuuteen antaa täysin avoimia ja kattavia vastauksia. Tämä voidaan nähdä tutkimuksen haasteena. Haastatteluin kerätty aineisto käsiteltiin ja analysoitiin perustelluin menetelmin tarkasti, ja niistä tehty yhteenveto toteutettiin huolellisesti. Suoritetut työvaiheet kuvattiin tarkasti aineiston keruusta sen analysointiin ja yhteenvetoon. Näiden edellä mainittujen seikkojen perusteella tutkimuksessa saatuja tutkimustuloksia voidaan pitää valideina ja reliaabeleina.

Tämä tutkimus oli Suomessa ensimmäinen laatuaan käsitellessään seuraeläinvakuutusmarkkinoiden hinnoittelua ja tuotetarjoomaa. Tutkimusaiheeseen liittyy runsaasti mahdollisuuksia jatkotutkimukselle. Aihetta on mahdollista laajentaa tutkimalla sitä monesta eri näkökulmasta. Tämän tutkimuksen rajausten ja laajuuden puitteissa esimerkiksi asiakasnäkökulmaa ei ollut mahdollista tutkimukseen sisällyttää, mutta se olisi hyvin mielenkiintoinen näkökulma tutkittavaksi. Asiakkaiden tarpeet ovat kuitenkin yksi merkittävimmistä tarjoomaa ja hinnoittelua määrittelevistä tekijöistä. Seurantalaitteiden hyödyntämiseen liittyy myös merkittävänä tekijänä ihmisten vaihteleva käyttäytyminen uuden informaation äärellä. Ihmiset voivat reagoida seurantalaitteiden tarjoamaan informaatioon hyvinkin erilalla. Siksi olisi kiinnostavaa selvittää ihmisten käyttäytymismalleja uuden informaationsaannin tilanteissa; miten ihmiset suhtautuvat uuteen informaatioon, miten he pystyvät sitä sisäistämään, tulkitsemaan tai hyödyntämään?

Yhtenä jatkotutkimusmahdollisuutena on suorittaa konstruktivisen tutkimuksen viimeinen osa, eli implementoida kehitetty konstruktio ja testata sen toimivuus. Tämä vaatisi seurantalaitteiden käyttöönottoa ja vakuutusyhtiöiden huomioimista sitä tuotetarjoomassaan ja hinnoittelussaan. Yhtenä mahdollisuutena olisi toteuttaa konstruktio esimerkiksi pilottina yhden vakuutusyhtiön kanssa. Mikäli laitteiden käyttö tulevaisuudessa yleistyy Suomessa, voisi niiden tuomia vaikutuksia tutkia monelle eri osa-alueelle, kuten hoitokäytäntöihin ja -kuluihin, sekä vakuutuspuolella vahinkomenoihin, hinnoitteluun ja tarjoomaan.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet:

af Hällström, Esbjörn & Ijäs, Hannu 2007. Vastuuvakuutus. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy. 86.

Aarre, Mira 2009. Tietoa seuraeläntenvakuutuksista. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. (saatavissa <http://www.fine.fi> 2015)

Aarre, Mira. 2015. Seuraeläinvakuutukset - Vertailu kissa- ja koiravakuutusten hinnoista ja vahinkojen korvaamisesta. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. (saatavissa <http://www.fine.fi> 2015)

Bryman, Alan & Bell, Emma. 2011. Business Research Methods. 3rd Edition. Oxford University Press. 394–395.

Cliff, Dylan, Reilly, John & Okely, Anthony. 2009. Methodological considerations in using accelerometers to assess habitual physical activity in children aged 0–5 years. Journal of Science and Medicine in Sport. Volume 12, issue 5.

Eskola, Jari. 2001. Laadullisen tutkimuksen analyysi vaihe vaiheelta. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-Kustannus Oy.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Gupta, Pradeep K. 2011. Fundamentals of Insurance. Himalaya: Himalaya Publishing House.

Heikkilä, Tarja. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. painos. Edita Prima Oy. Helsinki. 76, 186–187.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 2011. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

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

Hollanti, Jarmo & Koski, Jouni. 2007. Visio – Markkinoinnin soveltaminen liiketoiminnassa. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hoppu, Esko & Hemmo, Mika. 2006. Vakuutusosoikeus. Helsinki: WSOYpro.

Juvonen, Marko, Korhonen, Heikki, Ojala, Veli Matti, Salonen, Tero & Vuori, Heli. 2008. Yrityksen riskienhallinta. Helsinki: Yliopistopaino.

Kuusela, Hannu & Ollikainen, Reijo. 2005. Riskit ja riskienhallinta-ajattelu. Teoksessa: Kuusela, Hannu & Ollikainen, Reijo (toim.) Riskit ja riskienhallinta. Tampere: Tampere University Press. 33.

Lehtipuro, Katriina, Luukkonen, Irene, Mäntyniemi, Lea, Raulos, Ville & Santavirta Pia. 2010. Vakuutuslainsäädäntö. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.

- Lukka, Kari 2001. Konstruktiivinen tutkimusote. (saatavissa <http://www.metodix.com> 2014)
- Mathie, Merryn, Coster, Adelle, Lovell, Nigel & Celler, Branco. 2004. Accelerometry: providing an integrated, practical method for long-term, ambulatory monitoring of human movement. *Physiological Measurement*. Issue 25.
- McClain, James & Tudor-Locke, Catrine. 2009. Objective monitoring of physical activity in children: considerations for instrument selection. *Journal of Science and Medicine in Sport*. Volume 12.
- Metsämuuronen, Jari. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Metsämuuronen, Jari. 2003. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Vaajakoski: International Methelp Ky & Gummerus Kirjapaino Oy. 55, 56, 64.
- Pellikka, Tuula, Peilimö, Petri, Puntari, Pasi & Vaitomaa, Mikko. 2011. Omaisuuden vakuuttaminen. Saarijärvi: Saarijärvi Offset Oy.
- Rainio, Antti 2003. Paikannus mobiilipalveluissa ja sovelluksissa. Teknologia katsaus 143/2003. Helsinki: Tekes. (saatavissa <http://www.tekes.fi> 2015)
- Rantala, Jukka & Pentikäinen Teivo. 2009. Vakuutusoppi. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Reshma, Nasreen. 2009. Insurance and risk management. Lucknow: Word-Press.
- Rothney, Megan, Apker, Gregory, Song, Yanna & Chen, Kong. 2008. Comparing the performance of three generations of ActiGraph accelerometers. *Journal of Applied Physiology*. Issue 105.
- Sahoo, S.C. & Das, S.C. 2009. Insurance Management. Mumbai: Himalaya Publishing House.
- Timonen, Arto. 2001. Category Management – Tuoteryhmäjohtamisen suunnittelun ja toteuttamisen opas. Helsinki: WSOY.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Westerterp, Klaas. 2009. Assessment of physical activity: a critical appraisal. *European Journal of Applied Physiology*. Issue 105.

Henkilölähteet:

- Ala-Outinen, Tiina. Vakuutusyhtiö LähiTapiolan tuotepäällikkö. Haastattelu 3.10.2014. [tiina.Ala-Outinen\(2014\)@lahitapiola.fi](mailto:tiina.Ala-Outinen(2014)@lahitapiola.fi)
- Hammar, Kirsi. Eläinlääkäri. Haastattelu 9.10.2014. kirsi.hammar@tampere.fi

Happonen, Pekka. Univetin toimitusjohtaja. Haastattelu 10.10.2014.
pekka.happonen@univet.fi

Koski, Sanna. Univetin klinikkaesimies. Haastattelu 16.10.2014. sanna.koski@univet.fi

Laakso, Laura. Animagin liiketoimintajohtaja. Haastattelu 28.10.2014.
laura.laakso@animagi.fi

Lehtonen, Paula. Vakuutusyhtiö LähiTapiolan aktuaari. Haastattelu 3.10.2014.
paula.lehtonen@lahitapiola.fi

Partanen, Hannu. Vakuutusyhtiö Pohjolan vakuutuspäällikkö. Haastattelu 14.10.2014.
hannu.Partanen (2014)@pohjola.fi.

Pihlman, Hanna. Animagin eläinlääkäri. Haastattelu 29.10.2014. hanna.pihlman@animagi.fi

Salmijärvi, Kirsi. Kennelliiton yhteistyökoordinaattori. Puhelinkeskustelu 20.2.2014
kirsi.salmijarvi@kennelliitto.fi

Viipuri, Mika. Vakuutusyhtiö If:n omaisuusvakuutusten johtaja. Haastattelu 14.10.2014.
mika.Viipuri (2014)@if.fi

Internet-lähteet:

Beagard (26.9.2014) <http://www.beagard.com/>

Dimension Engineering LLC: A beginner's guide to accelerometers (10.9.2014)
<http://www.dimensionengineering.com/info/accelerometers>

Fennia: Fenniaturvan koiran ja kissan vakuutukset (25.2.2014)
<http://lomakkeet.fennia.fi/lomakepalvelu/servlet/fi.efennia.lomakepalvelu.LomakeHandler?open=1568&contentType=e=application/pdf&url=C6ED0D6C8C3816FB0A993BD6BBB88FAB&name=Koiran%20ja%20kissan%20vakuutukset>

FINE: Tietoa Finestä (9.9.2014) <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/organisaatio/tehtavat.html>

Gigaom: Researchers use whistle's dog activity tracker to quantify canine health (2.3.2014)
<http://gigaom.com/2013/10/15/researchers-use-whistles-dog-activity-tracker-to-quantify-canine-health/>

Greatist: Whistle activity monitor (2.3.2014) <http://greatist.com/fitness/whistle-activity-monitor-060513>

Iespuigcastellar: Accelerometer Design and Applications (10.9.2014)
<http://iespuigcastellar.xeill.net/Members/vcarceler/articulos/jugando-con-el-wiimote-y-gnu-linux/sensor971.pdf>

If: Seuraeläinvakuutusopas (25.2.2014)
<http://www.if.fi/web/fi/SiteCollectionDocuments/Private/Oppaat/Seuraelainvakuutusopas.pdf>

Kennelliitto (25.2.2014) <http://www.kennelliitto.fi>

Kymen Sanomat: Eläinvakuutukset yleistyvät ja samalla niiden hinnat nousevat (6.9.2014)
<http://www.kymensanomat.fi/Online/2014/06/23/EI%C3%A4invakuutukset+yleistyv%C3%A44t+ja+samalla+niiden+hinnat+nousevat/2014317519680/4>

LähiTapiola: Koiran vakuutukset (25.2.2014)
<http://www.lahitapiola.fi/NR/rdonlyres/E57CC9B3-F71A-4F37-8EC8-0DE92E5D81A7/0/Tapiolankoiravakuutukset.pdf>

MTV: Yhä useampi vakuuttaa lemmikkinsä. Pietiläinen, Sanna. (25.2.2014)
<http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/yha-useampi-vakuuttaa-lemmikkinsa--/1903992>

News Austria: Wearable computing goes to the dogs with pendant tracking device (28.8.2014)
<http://www.news.com.au/technology/wearable-computing-goes-to-the-dogs-with-pendant-tracking-device/story-e6frfro0-1226659032236>

Pettracker: Tagg overview (2.3.2014a) <http://www.pettracker.com/pet-gps>

Pettracker: Activity tracking (2.3.2014b) <http://www.pettracker.com/pet-gps/tagg-dog-activity-tracking>

Pettracker: Products (10.9.2014c) <http://www.pettracker.com/pet-products>

Pohjola: Mittaturvan tuoteseloste (25.2.2014) <https://www.pohjola.fi/loso/1015411.pdf>

Tractive: Motion (23.8.2014a) <http://tractive.com/products/motion/en>

Tractive: FAQ (23.8.2014b) <http://tractive.com/products/motion/faq/en>

Tractive: Products (23.8.2014c) <http://tractive.com/en/products>

Tractive: Shop (23.8.2014d) <http://tractive.com/shop/>

Turun Sanomat: Koirien määrä ennätyslukemissa. (25.2.2014)
<http://www.ts.fi/uutiset/kotimaa/438901/Koirien+maara+ennatyslukemissa>

Voyce. Tour: Data (2.3.2014a) <http://www.mydogsvoyce.com/#!/data>

Voyce. Tour: Tech (2.3.2014b) <http://www.mydogsvoyce.com/#!/tech>

Voyce. Tour: Trends (13.8.2014c) <http://mydogsvoyce.com/#!/trends>

Voyce. Tour: Connect (13.8.2014d) <http://mydogsvoyce.com/#!/connect>

Whistle: Product (2.3.2014a) <http://www.whistle.com/product/>

Whistle: GPS (16.8.2014b) <http://www.whistle.com/gps>

Whistle: Shop (10.9.2014c) <http://shop.whistle.com/products/whistle-activity-monitor>

LIITTEET

Liite 1 Teemahaastattelurunko vakuutusyhtiön edustajille

- Suomen vakuutusmarkkinat
 - Historiakatsaus (Mitä muuttunut?)
 - Nykyhetki (Kokeeko hyvänä?)
 - Tulevaisuudennäkymät (Mitä tulee muuttumaan? mikä on suunta?)
 - Yhtiön sijoittuminen vakuutuskentällä
- Tämän hetken hinnoittelukäytäntö
 - Markkinoilla/yhtiössä (Tarkennuksia rotuperusteesta, esim. vahinkotilastot?)
 - Hyödyt/haitat/muutostarpeet/kehitysideat
- Vakuutustarjonta tällä hetkellä
 - Yleisesti markkinoilla/yhtiöllä
 - Hyödyt/haitat/muutostarpeet/kehitysideat
- Asiakkaiden mielipiteet tarjonnasta/hinnoittelusta. Mielipiteiden huomioiminen yhtiössä.
- Seurantalaitteiden hyödyt
 - Näkemys mahdollisuuksista (hinnoitteluun/tarjoomaan/hoitokäytäntöön)

Liite 2 Teemahaastattelurunko eläinlääkäriasemien edustajille

- Tämän hetkinen yhteistyön toimivuus vakuutusyhtiöiden kanssa/vakuutus käytännön toimivuus. Heikkoudet/kehittävää? Kehitysideat?
- Näkemys seurantalaitteiden tarjoaman informaation hyödystä hoidossa/sairauksien ennaltaehkäisyssä. (Lääkärin hyöty/Asiakkaan hyöty) Kehitysideoita?
- Mitä informaatiota haluaisi saada seurantalaitteista?
- Minkälainen on asiakkaiden suhtautuminen hoitokäytäntöön?
- Näkemys seurantalaitteiden hyödyntämisestä vakuutustoiminnassa (vakuutukseen liittäminen?)