



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OSUUSTOIMINTA JA SEN TUOMA ARVO PANKKI- JA VAKUUTUSASIAKKAALLE

Katja Jokinen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2016
Tradenomi
Liiketalous



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tradenomi

JOKINEN KATJA:

Osuustoiminta ja sen tuoma arvo pankki- ja vakuutusasiakkaalle

Opinnäytetyö 83 sivua, joista liitteitä 33 sivua
Marraskuu 2016

Tänä päivänä monet pankit tekevät yhteistyötä vakuutusyhtiön kanssa ja keskittämisedut ovat niiden keskeinen kilpailukeino. Esimerkiksi Nordea ja If ovat yhteistyökumppaneita. Syvin yhteistyö on Osuuspankilla ja Pohjola Vakuutuksella, jotka kuuluvat samaan ryhmään. OP Ryhmä osti Pohjola-konsernin pörssistä vuonna 2014 ja nykyään kaikki liiketoiminnat ovat OP-brändin alla.

Joulukuussa 2015 If teki toimenpidepyynnön Kilpailu- ja kuluttajavirastolle OP Ryhmästä. Ifin mukaan ”OP olisi syyllistynyt määräävän markkina-aseman väärinkäyttöön sitomalla toisiinsa vähittäispankkipalvelut ja vahinkovakuutuspalvelut sekä tarjoamalla vahinkovakuutustuotteita alle tuotantokustannusten” (Koivisto, 2015). Tämä tapaus muodosti myös tarkoituksen tälle opinnäytetyölle. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli vertailla OP Ryhmän sekä Nordean ja Ifin keskittämisetuja asiakkaan näkökulmasta ja selvittää, mitä on osuustoiminnallisuus finanssialalla ja mitä lisäarvoa osuustoiminnallisuus tuo asiakkaalle. Tavoitteena oli selvittää, pitääkö Ifin väite OP:n liian halvoista vakuutuksista paikkansa.

Osuustoimintaan perehdyttiin sekä historiallisesta että nykypäivän näkökulmasta. OP:n sekä Nordean ja Ifin etujen ja hintojen vertailu tapahtui vuonna 2014 tehdyn tutkimuksen sekä palveluntarjoajien Internetsivustoilta löytyvän materiaalin pohjalta. Vertailu painottui vakuutusten hintoihin, joista hankittiin tietoa pyytämällä tarjoukset kyseisiltä vakuutusyhtiöiltä. Peruspankkipalvelut olivat lähtökohtaisesti kalliimmat Nordealla, mutta Nordean avainasiakas sai ne kuluitta. OP:n omistaja-asiakas sai päivittäispalvelut 2,95 eurolla kuukaudessa. OP:lla on ainutlaatuinen bonusjärjestelmä omistaja-asiakkailleen, jossa bonukset hyödynnetään palvelu- ja vakuutusmaksuihin. Vakuutuspaketit olivat kokonaisuudessaan melko samanhintaiset, mutta OP Vakuutus tarjosi uusille etuasiakkaille monia kampanjaetuja. Keskittäjäasiakas saa suurimmasta osasta OP:n vakuutuksista myös jatkuvaa 10 % alennusta. Ifillä ei ole määräaikaista tarjouksia, vaan se pyrkii pitämään hinnat tasaisina. Keskittäjä saa Ifistä parhaimmillaan 16 % jatkuvan alennuksen ja vahingottomilta vuosilta 40 eurolla Ifin omavastuurahaa.

Vakuutuspakettien kokonaiskulut olivat miltei yhtä suuret Ifin kanssa. Ajoneuvovakuutukset olivat ainoa vakuutusryhmä, jossa OP:n vakuutukset ovat huomattavasti Ifiä edullisemmat. OP:n operatiivinen yhdistetty kulusuhde tältä vuodelta on ollut 86,5 prosenttia. Jos suhde on yli 100 prosenttia, joutuu vakuutusyhtiö kattamaan korvaus- ja liikeykulujaan muuten kuin vakuutusmaksutuotoilla. Tämä viittaisi siihen, ettei OP myy vahinkovakuutustuotteita alle tuotantokustannusten.

Asiasanat: osuustoiminta, pankki, vakuutusyhtiö, edut, hinnat, keskittäminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Bachelor of Business Administration

KATJA JOKINEN:

Co-operation and its Worth to the Bank and Insurance Customer

Bachelor's thesis 83 pages, appendices 33 pages
November 2016

Nowadays many Finnish banks collaborate with an insurance company. Osuuspankki and OP Vakuutus insurance company belong to the co-operative OP Group and they have the deepest collaboration. Nordea bank and If Insurance Company also collaborate together and they are the major competitors of OP. In December 2015 If made a complaint about OP, claiming OP has misused its leading market position by bundling retail banking and insurance services and by offering insurances under production costs.

The purpose of this thesis was to research how the benefits and charges differ between OP and Nordea and If, and also to examine what is co-operation and does it bring some added value for the customers of OP. The objective of this thesis was to examine whether If's complaint about OP offering insurance products under production costs is true.

Co-operation was examined from historical and present-day perspective. Comparison between both banks' and insurance companies' concentration benefits and service charges was made by using earlier research from 2014 and materials from web sites. The focus of comparison was in insurance charges. Insurance offers were asked from OP and If to gather information about charges.

Daily banking services were more expensive in Nordea, but for a 'key customer', the services were complimentary. For the member of OP the charge of daily banking services was 2,95 euros per month. OP has an unique bonus system for its members. Bonuses can be used for banking service charges and insurance charges. Basic insurance package charges were approximately the same between OP and If. Only vehicle insurance was clearly cheaper in OP. OP had special offers for new customers concentrating their insurances. OP also had 10 % permanent discount of most of the insurances for its members who have concentrated their services to OP. If does not have special offers because they want to keep insurance charges stable. Customers who have concentrated their insurances to If could have even 16 % discount from some insurances and they could also have 40 euros discount for the excess share of the insurances. OP's operative combined ratio of insurance expenses is 86,5 %. If ratio is over 100 % insurance company must cover expenses otherwise than using profits from insurance charges. The results of the study show that OP doesn't offer insurance products under production costs.

Key words: co-operation, bank, insurance company, benefit, charge, concentration

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OSUUSTOIMINNASTA	7
2.1	Osuustoiminnan erityispiirteet.....	7
2.2	Osuustoiminnan historia	8
2.3	Osuustoiminnallisuus finanssialalla.....	13
2.3.1	Maailmalla.....	13
2.3.2	Suomessa.....	15
2.4	Osuustoiminta nykypäivänä.....	18
3	VERTAILU KESKITTÄMISEDUISTA	22
3.1	Asiakkaiden palkitseminen ja sitouttaminen	22
3.2	Keskittämisedut	26
3.2.1	Vertailtavat pankit ja vakuutusyhtiöt	26
3.2.2	OP Ryhmän keskittämisedut.....	27
3.2.3	Nordean ja Ifin etuohjelma.....	29
3.3	Vakuutusvertailu	33
4	POHDINTA.....	42
	LÄHTEET.....	48
	LIITTEET	51
	Liite 1. Osuustoimintayritykset 2015 (Pellervo-Seura 2016).....	51
	Liite 2. Keskittämisedut yhtiöittäin (Kokkinen 2004).....	52
	Liite 3. OP Vakuutuksen vakuutustarjoukset	53
	Liite 4. If:n vakuutustarjous	74

1 JOHDANTO

Tänä päivänä monet pankit tekevät yhteistyötä vakuutusyhtiöiden kanssa. Ideana on se, että pankit ja vakuutusyhtiöt tarjoavat asiakkaille etuja toistensa palvelujen käytöstä ja keskittämisestä. Yhteistyötä tekevät esimerkiksi Danske Bank ja Fennia sekä Nordea ja If Vakuutusyhtiö. S-pankin ja LähiTapiolan yhteistyö näkyy siten, että LähiTapiolan vakuutukset kerryttävät S-bonuksia. Ennen S-bonuksia kertyi Ifin vakuutuksista, mutta S-Pankin ja LähiTapiolan liiton myötä Ifin vakuutuksista alkoi kertyä K-Plussaa. Nordeassa Ifin vakuutukset ovat osa etuohjelmaa. Keskittämisedut ovatkin keskeinen kilpailukeino pankeille ja vakuutusyhtiöille.

Syvin yhteistyö on Osuuspankilla ja Pohjola Vakuutuksella, jotka kuuluvat samaan ryhmään. OP Ryhmä osti Pohjola-konsernin pörssistä vuonna 2014. Suomen suurimman finanssiryhmän, OP Ryhmän liiketoiminta koostuu pankkitoiminnasta, vahinkovakuutuksista ja varallisuudenhoidosta. Nykyään kaikki liiketoiminnat ovat OP-brändin alla, eli myös Pohjola Vakuutus vaihtui OP Vakuutukseksi huhtikuussa 2016. OP Ryhmän toiminnan perustana on osuustoiminnallisuus. Keskittämisedut saa käyttöönsä OP Vakuutuksen etuasiakas, joka on myös Osuuspankin bonusasiakas.

Joulukuussa 2015 If Vakuutusyhtiö teki toimenpidepyynnön Kilpailu- ja kuluttajavirastolle OP Ryhmästä. Ifin mukaan ”OP olisi syyllistynyt määräävän markkina-aseman väärinkäyttöön sitomalla toisiinsa vähittäispankkipalvelut ja vahinkovakuutuspalvelut sekä tarjoamalla vahinkovakuutustuotteita alle tuotantokustannusten” (Koivisto 2015). Osuuspankin tuli antaa selvitys Kilpailu- ja kuluttajavirastolle asiakasetuohjelmastaan sekä toiminnastaan vähittäispankkipalveluissa sekä vahinkovakuutuspalveluissa. OP kertoi tiedotteessaan noudattavansa toiminnassaan suomalaista ja eurooppalaista kilpailulainsäädäntöä. Se kiisti Ifin esittämät väitteet. (Koivisto 2015.)

Tämän tapauksen pohjalta ja työn toimeksiantajan Tampereen Seudun Osuuspankin toiveiden mukaisesti työn tarkoituksena on vertailla OP Ryhmän, eli osuustoiminnallisen pankin ja vakuutusyhtiön sekä Nordean ja If Vakuutusyhtiön keskittämisetuja asiakkaan näkökulmasta ja selvittää, mitä osuustoiminnallisuus on ja mitä lisäarvoa osuustoiminnallisuus tuo asiakkaalle. Tavoitteena on selvittää, pitääkö Ifin väite OP:n liian halvoista vakuutuksista paikkansa. Opinnäytetyön alussa selvitetään, mitä osuustoimin-

nallisuus on; mistä se on saanut alkunsa ja millaista osuustoiminta on nykypäivänä erityisesti finanssialalla. Lisäksi työssä perehdytään yleisesti keskittämisetujen merkitykseen asiakkaiden sitouttamisessa ja palkitsemisessa.

Teoreettisessa historiaosuudessa sekä asiakkaan sitouttamiseen liittyvässä osuudessa on käytetty pääosin kirjallaisia lähteitä, eli tutkimusstrategiana on kirjoituspöytä tutkimus. Sama strategiaa hyödynnetään myös keskittämisetujen vertailussa, sillä lähteenä on käytetty vuonna 2014 tehtyä opinnäytetyötä. Muuten etujen ja hintojen vertailussa materiaaleina käytetään vakuutusyhtiöiden antamia tarjouksia sekä pankkien ja vakuutusyhtiöiden Internet-sivuilta löytyvää materiaalia. Apuna käytetään myös omaa tietopohjaa, joka on saavutettu työskentelemällä Osuuspankissa päivittäispalveluiden asiakasneuvojana. Tarkoituksena on kuitenkin pysyä asiakkaan näkökulmassa, sillä Nordeasta ja Ifistä ei ole vastaavaa tietopohjaa. Myös oma keskittäjäasiakkuus Osuuspankissa ja OP Vakuutuksessa lisää tietopohjaa.

Työn vertailupohjana ja lähteenä käytetty aikaisempi tutkimus on vuonna 2014 tehty liiketalouden opinnäytetyö Haaga-Helian ammattikorkeakoulusta. Siinä on verrattu Suomessa toimivien finanssiyhtiöiden, mukaan lukien OP Ryhmän sekä Nordean ja Ifin keskittämisetuja toisiinsa. Vakuutusten hintaeroihin työssä ei ole kuitenkaan perehdytty sen tarkemmin kuin vertaamalla alennusprosentteja. Vuoden 2014 materiaalien ansiosta tässä työssä voidaan perehtyä tarkemmin juuri vakuutusvertailuun eikä kaikkia keskittämisetuja ja palveluiden hintoja tarvitse ryhtyä alusta asti selvittämään. Erityisesti vakuutusvertailussa tutkimusstrategiana on vertaileva tutkimus, jossa pyritään hahmottamaan valittujen vertailukelpoisten tapauksien välisiä eroja tai yhtäläisyyksiä. (Tutkimusstrategiat)

2 OSUUSTOIMINNASTA

2.1 Osuustoiminnan erityispiirteet

Juhani Laurinkari kertoo osuustoiminnan ominaispiirteistä ja historiasta teoksessaan *Osuustoiminta – Utopiasta kansainvälisen yrittämisen muodoksi* (2004). Laurinkarin mukaan osuustoiminnasta tekee omintakeisen sen kaksoisluonne. Osuuskunta on paitsi liiketoiminnallinen yritys, myös yhteisö, joka tavoittelee hyvinvointia jäsenilleen. Juuri tämä seikka erottaa OP Ryhmän Nordeasta ja Ifistä. Toisin kuin muissa yrityksissä, osuuskunnissa omistajat, päättäjät ja asiakkaat ovat samoja ihmisiä. Hallinto on osuuskunnissa demokraattinen, eli yleensä jäsen ja ääni –periaatteen mukainen. (Laurinkari 2004, 37.)

Osuuskunnan tarkoitus on harjoittaa taloudellista toimintaa jäsenten taloudenpidon tukemiseksi siten, että jäsenet hyödyntävät osuuskunnan tai sen tytäryhteisön tarjoamia palveluita. Tarkoituksena voi olla myös aatteellisen tarkoituksen toteuttaminen. Osakeyhtiön tarkoitus taas on tuottaa voittoa osakkeenomistajille. Nämä määritelmät eivät sulje pois sitä, etteikö osuustoiminnan tavoitteena voisi olla kannattavan liiketoiminnan harjoittaminen. Osuuskunnat tekevät nykypäivänä bisnestä siinä missä muutkin. (Hiltunen 2009, 130.) Laurinkarin (2004, 32) mukaan osuuskunnan tuottoa käytetään toiminnan tukemiseen tai osa palautetaan jäsenille osuuskunnan palvelujen käytön suhteessa. Osuuspankki esimerkiksi jakaa osan tuotosta omistaja-asiakkailleen bonuksina ja loput se käyttää pääasiassa vakavaraisuuden ylläpitämiseen ja palveluiden kehittämiseen ja ylläpitoon.

Osuuskunnan vahvuuksia yritysmuotona ovat joustavuus, matala hierarkia, pieni yrittäjän riski sekä se, ettei alkupääomaa tarvita. Osuuskuntaan liittyminen ja siitä eroaminen on myös helppoa esimerkiksi osakeyhtiöön verrattuna. Jäsenten vaikutusmahdollisuudet yrityksen toimintaan ovat joillekin motivaatiota lisäävä tekijä. Osuuskunnan arvoja pidetään ihmiskeskeisinä ja myös demokratia, tasa-arvo ja solidaarisuus lisäävät jäsenten motivaatiota. Osuuskunnan heikkouksiin voidaan laskea jäsenten mahdollinen passiivisuus sekä osuustoiminnan hieman vanhentunut imago. Se, ettei alkupääomaa vaadita, voi olla myös heikkous, sillä alkupääoman vähäisyys voi yritystoiminnan alussa tuottaa rahoitusvaikeuksia. (Hiltunen 2009, 258–259.)

Suomalaisessa osuustoiminnassa kolme suurinta osuuskuntamuotoista yritysryhmää tai konsernia ovat S-Ryhmä, OP Ryhmä ja Metsäliitto-konserni. Pellervo-Seuran julkaisemien tilastoiden mukaan vuonna 2015 OP Ryhmällä oli vajaat 1,6 miljoonaa omistaja-asiakasta. Tässä työssä perehdytään Osuuspankkiin, joka on asiakkaidensa omistama osuustoiminnallinen pankki. Omistaja-asiakkaaksi liittymällä Osuuspankin asiakas saa paitsi parhaat edut, myös vaikutusmahdollisuuksia ja vastuuta. Omistaja-asiakas voi osallistua pankin hallintoon ja päätöksentekoon ja sitä kautta vaikuttaa alueellisen elinkeinoelämän ja hyvinvoinnin edistämiseen. Jäsenkunnasta valitaan oman pankin hallintohenkilöt. Osuuspankissa ylintä päätäntävaltaa käyttävät osuuskunnan kokous tai edustajisto. Kukin jäsen voi halutessaan osallistua osuuskunnan kokoukseen ja äänestää omaa ehdokastaan pankin edustajistoon. (Omistaja-asiakkuus ja edut 2015, 5.)

2.2 Osuustoiminnan historia

Varhaisimpia suomalaisia esiosuuskuntia olivat myllyt, osuussahat, nuottakunnat ja kalapadot. Yhteistoiminnallisesta talkootoiminnasta on tietoja jo 1500-luvulta. Esimerkiksi sarkajakoisessa kyläkunnassa tärkeimpien peltojen muokkaus- ja sadonkorjuutöihin osallistuminen oli edellytyksenä vainiopaikalle. Vanhoja perinteisiä yhteistoimintamuotoja, kuten juhlien järjestämistä ja elintarvikkeiden hankintaa voidaan myös pitää varhaisena esiosuustoiminnan yhteistyömuotona. (Laurinkari 2004, 13.)

Ulkomailla esiosuustoiminnallisia järjestöjä olivat esimerkiksi Oxfordin lähellä sijainnut räättäleiden tuotanto-osuuskunta, osuustoiminnallinen maatalousluottojärjestelmä Sleesiassa sekä Englannissa, Skotlannissa ja Ranskassa sijainneet erilaiset jauhojen, myllyjen ja leipomotuotteiden kuluttajien osuuskunnat. Maatalouden alalta löytyy esimerkkejä sekä filantrooppisluonteisista, eli ihmisystävällisistä maataloussiirtoloista että itseapuun pohjautuvista osuuskunnista, joissa organisoiduttiin maataloustuotteiden ostoon, jalostukseen ja myyntiin. Osuustoiminnan nimitys juontaa juurensa 1820- ja 1830-lukujen Englannista ja Ranskasta, joissa erilaisista omaehtoiseen yhteistoimintaan perustuneista järjestöistä alettiin käyttää nimitystä osuustoiminnallinen, ko-operatiivinen yhteenliittymä. (Laurinkari 2004, 13.)

Utopistit

Osuustoiminnan kehittäjät olivat usein ihmisiä, jotka pyrkivät parantamaan ympärillään olevaa yhteiskuntaa. Teollistumisen ja kaupungistumisen synnyttämiä epäkohtia pyrittiin myös taloudellisen yhteistoiminnan avulla. Tällaisia henkilöitä on jälkikäteen kutsuttu utopisteiksi. Nimityksen loi aikanaan Marx, joka loi myös käsitteen utopistinen sosialismi. Utopistit kehittivät uusia malleja taloudellisista ja yhteiskunnallisista järjestelmistä. ”Tavoitteena oli tuottaa kaikille toimintaan osallistuville tavaroita ja palveluja, joita he tarvitsivat jokapäiväisessä työssään tai kotitaloudessaan.” Näin pyrittiin myös torjumaan toiminnassa mukana olevien elintason heikentymistä. (Laurinkari 2004, 13–14.)

Osuustoiminta-aate oli 1800-luvulla monissa maissa liitoksissa maatalouteen. Sillä pyrittiin maaseudun ja sen asukkaiden puutteellisten elinolojen kehittämiseen. Taloudelliset ja yhteiskunnalliset epäkohdat, joita osuuskunnat yrittivät käytännön keinoin torjua, olivat esimerkiksi velkaantuminen, köyhyys ja työttömyys. Laurinkari (2004) toteaa, että osuuskuntien sanotaan syntyneen markkinatalouden inhimillistäjiksi. Osuustoiminnallinen yrittäjyys kehittyi vastalauseeksi pääomapainotteista omistajuutta ja erityisesti sen voitonjakoperiaatetta vastaan. (Laurinkari 2004, 14.)

Osuustoiminnan perusta

Osuustoiminnalliset järjestöt vakiintuivat 1840-luvulla. Silloin varsinkin Englannissa otettiin merkittäviä askeleita osuustoimintaliikkeen kehittämisessä ja muotoutumisessa. Rochdale Equitable Pioneer’ Society perustettiin vuonna 1844 ja siitä syntyneet niin kutsutut Rochdale-periaatteet loivat perustan osuustoiminnalle. Periaatteet olivat myös pohjana 1895 Englannissa perustetulle Kansainväliselle Osuustoimintaliitolle, International Cooperative Alliances eli ICA:lle. Myös maailman ensimmäinen osuustoimintalaki (The Provident and Co-operative Act.) säädettiin Englannissa 1852. Periaatteilla pyrittiin oikeudenmukaisuuteen; osuuskunnan toiminnan tulokset jaettiin siinä suhteessa, kuinka paljon kukin jäsen oli käyttänyt osuuskunnan palveluita. Muita periaatteita olivat mm. demokraattinen tahdonmuodostus, avoin jäsenyys, tavaroiden laatutakuu, säästäminen sekä poliittinen ja uskonnollinen sitoutumattomuus. (Laurinkari 2004, 14–17.)

Osuustoiminta jaettiin sen alkuvaiheissa kolmeen päämuotoon: kuluttajaosuuskuntiin, työosuuskuntiin ja luotto-osuuskuntiin. Kuluttajaosuuskunnat perustuivat Rochdalen pioneerien periaatteisiin ja ne perustettiin päivittäistarvikkeiden hintojen alentamiseksi ja laadun takaamiseksi. Niitä olivat esimerkiksi osuuskaupat, osuusmyllyt ja osuusleipomot. Työosuuskunnat olivat niin kutsuttuja oma apu -järjestöjä, joiden perusta luotiin Ranskassa. Niissä työläiset omistivat yhteisesti koneet ja työvälineet. Luotto-osuuskunnat puolestaan perustuvat Sculze-Delitzschin ja Raiffeisenin periaatteisiin. Niitä perustivat maatalouden, kaupan ja käsityöläisyyden harjoittajat hankkiakseen pääomaan ja riippumattomuutta rahanlainaajista. Luotto-osuuskuntia perustettiin edullisten tarvikkeiden hankkimiseksi ja tuotteiden myymiseksi. (Laurinkari 2004, 18.)

Osuustoiminnan arvopohja

Osuustoiminnan periaatteet vahvistettiin vuonna 1995 Manchesterin kongressissa. Seitsemän periaatetta on nähtävissä taulukossa (Laurinkari 2004, 61; taulukko 1), jossa kongressissa vahvistettuja periaatteita verrataan osuustoimintapioneerien eli Rochdalen pioneerien sekä F. W. Raiffeisenin (1818–1888) ja H. Schulze-Delitzschin (1808–1883) periaatteisiin. (Laurinkari 2004, 56–61.) Suomalainen osuuspankkitoiminta perustuu Raiffeisenin kehittämään osuustoimintamuotoiseen luottolaitosjärjestelmään. Raiffeisen-kassojen toiminnan lähtökohtana oli jäsenten rajoittamaton yhteisvastuu, jolla pyrittiin korvaamaan vähäinen oma pääoma. (Kuusterä 2002, 15.)

TAULUKKO 1. Osuustoiminnan periaatteiden muutos vuodesta 1874. (Laurinkari 2004, 61.)

Taulukko 3. Osuustoiminnan periaatteiden muutos vuodesta 1874			
Rochdale -periaatteet	Raiffeisen -periaatteet	Schulze-Delitzsch -periaatteet	Kansainvälinen osuustoimintaliiton periaatteet (hyväksytyt 1995)
1. Vapaaehtoinen avoin jäsenyys	1. Oma apu; valtion apu mahdollinen jos riippumattomuus säilyy	1. Oma apu ilman ulkopuolista tukea	1. Vapaaehtoinen ja avoin jäsenyys: osuuskunnan jäsenyyden tulee olla kaikille vapaaehtoinen ja mahdollinen ilman keinotekoisia rajoituksia tai uskonnollista syrjintää.
2. Demokraattinen hallinto "jäsenääni"	2. Rajoitettu alue (seurakunta/kylä)	2. Laaja toimiala	2. Demokraattinen jäsenhallinto: osuuskunnat ovat jäsentensä hallitsemia demokraattisia järjestöjä. Ensi asteen osuuskuntien jäsenille on myönnettävä sama äänioikeus (jäsenääni) ja osallistuminen päätöksiin.
3. Voiton jakaminen suhteessa asiakaspiiriin	3. Koko voiton siirtäminen jakamattomaan vararahastoon	3. Voitonjako suhteessa liiketoimintaan	3. Jäsenten taloudellinen osallistuminen: pääoman kartuttamiseen osallistutaan yhdenvertaisesti ja oikeudenmukaisesti.
4. Rajoitettu pääomakorko	4. Jäsenyys ilman osakemerkintää	4. Osakkeiden korkea korko suuren osakemerkinnän takia	4. Itsenäisyys ja riippumattomuus: osuuskunnat ovat itsenäisiä jäsentensä hallitsemia, omatoimisuuteen perustuvia organisaatioita.
5. Poliittinen ja uskonnollinen puolueettomuus	5. Jäsenten rajoittamaton vastuu	5. Jäsenten rajoitettu vastuu	5. Koulutus, oppiminen ja viestintä: kaikkien osuuskuntien tulisi huolehtia jäsentensä, luottamushenkilöidensä, liikkeenjohtonsa ja henkilöstönsä kouluttamisesta tehokkaan osallistumisen toteuttamiseksi osuuskuntaa kehitettäessä.
6. Käteiskauppa	6. Liiketoimien rajoittaminen jäseniin	6. Liiketoimien erikoistuminen	6. Osuuskuntien keskinäinen yhteistyö: kaikkien osuustoiminnallisten järjestöjen tulisi olla yhteistyössä muiden osuuskuntien kanssa paikallisella, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla.
7. Koulutuksen edistäminen	7. Hallitusjäsenten vapaaehtoinen toiminta	7. 10 % voitosta vararahastoon	7. Vastuu toimintaympäristöstä: osuuskunnat toimivat yhteisöjensä kestävästä kehityksen hyväksi jäsentensä päättämällä tavalla.

Kansainvälisen Osuustoimintaliiton ICA:n 1995 vahvistamat osuustoiminnan perusarvot ovat omatoimisuus, omavastuisuus, demokratia, tasa-arvo, oikeudenmukaisuus sekä solidaarisuus. Eettiset arvot ovat puolestaan rehellisyys, avoimuus, yhteiskunnallinen vastuu ja muista ihmisistä välittäminen. (Laurinkari 2004, 56.) Osuuspankin kolme pääarvoa, eli ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen myötäilevät ICA:n perusarvoja. Nykypäivänä voi olla vaarana, että osuustoiminnan päämäärät jäävät markkinaosuuksista käydyin kilpailun ja markkinahakuisuuden ja kasvuideologian luoman paineen varjoon.

Osuustoiminnan kehitys Suomessa

Kun tieto järjestäytyneestä osuustoiminnasta kiiri Suomeen 1800-luvulla, oli sille täällä kova kysyntä talonpoikaisväestön vaikeiden olo-suhteiden ja toimeentulo-ongelmien vuoksi. Osuustoiminta-asiaa alettiin ajaa eteenpäin säätyvaltiopäivillä 1880- ja 1890-luvuilla talonpoikaissäädyn aloitteesta. Raiffeisenin osuustoiminta-aatteita pohdittiin myös 1890-luvulla Kansantaloudellisessa yhdistyksessä. Kuten muuallakin maailmalla, myös Suomessa osuustoiminta-aate liittyi aluksi lähinnä maalaisväestön, kuten pientilallisten, torpparien ja mäkitupalaisten elinolojen parantamiseen. Kaupungistuminen ja teollistuminen eivät vielä tuolloin olleet ajaneet suurinta osaa työväestöstä teollisuusseuduille. (Laurinkari 2004, 18.)

Suomen osuustoiminnan isänä voidaan pitää Hannes Gebhardia (1864–1933), joka vaikutti ratkaisevasti osuustoiminnan toteuttamiseen Suomessa. Hän toimi tilattoman väestön alakomitean sihteerinä ja tutkimusjohtajana. Samalla hän huomasi maaseutuväestön ongelmat ja otti tavoitteekseen kehittää ratkaisun, jonka avulla myös maalaisväestö pystyisi osallistumaan nopeasti kehittyvään markkinatalouteen. Osuustoimintaoppinsa Gebhard sai Saksasta ja Irlannista. Irlannissa Gebhard sai myös idean siitä, että osuustoiminta voisi toimia yhtenä taistelutapana venäläistämistä vastaan. Venäjän keisari-suuriruhtinaan antama Helmikuun manifesti horjutti Suomen autonomiaa ja sen sanotaan olleen lähtölaukaus osuustoiminta-aatteen leviämislle Suomessa. Laurinkarin (2004) mukaan osuustoimintaliikkeen syntyä Suomessa on kuvattu kansallista yhtenäisyyttä vahvistavaksi tekijäksi. (Laurinkari 2004, 18–19.)

Siitä huolimatta, että osuustoiminta-aate saapui Suomeen suhteellisen myöhään, tuli siitä lyhyessä ajassa yksi 1900-luvun alun suurimmista kansanliikkeistä. Tähän vaikutti erityisesti maaseudun olosuhteiden muutos luontaistalouden vaihtuessa osittaiseen rahatalouteen. Myös työväen poliittinen ja ammatillinen järjestäytyminen ajoittui samoihin aikoihin osuustoiminnan leviämisen kanssa. Osuustoiminnasta tulikin maaseutuväestön lisäksi myös työväenliikkeiden asia. Se ilmeni etupäässä osuuskauppatoimintana, sillä esimerkiksi SOK:n kahdestatoista perustajaosuuskaupasta suurin osa nimitti itseään työväen osuuskaupaksi. Pellervo-Seuran perustaminen vuonna 1899 ja osuustoimintalain säätäminen 1901 loi yhteiset säännöt osuuskuntien perustamiselle ja toiminnan käynnistämiseksi. Ensimmäinen osuustoimintalain mukainen osuuskauppa oli Tampe-

reen Työväen Osuuskauppa, jonka alullepanijoina toimivat Finlaysonin puuvillatehtaan työläiset. (Laurinkari 2004, 19–20.)

Väinö Tanner (1881–1966) oli merkittävä henkilö Suomen osuustoiminnalle. Hänen kauttaan osuuskauppaliike sai vaikutteita Saksasta, jossa Tanner toimi harjoittelijana osuuskauppaliikkeessä vuonna 1902. Työväenliikkeessä ja kuluttajaväestön osuustoimintaliikkeessä vaikuttanut Tanner näki kuluttajien osuustoiminnan keinona tukea teollistumisen lieveilmiöistä kärsiviä ihmisiä. Vuonna 1903 hänestä tuli Turun Vähäväkisten Osuuskaupan liikkeenjohtajaksi ja hänen järjestämänsä ”pörssipäivät” eli lähialueiden osuuskauppojen yhteisostotilaisuudet aloittivat tukkukauppatoiminnan Suomessa. Tanner toimi myös SOK:n hallintoneuvostossa, Elannon toimitusjohtajana sekä kansainvälisen Osuustoimintaliitto ICA:n presidenttinä. (Laurinkari 2004, 20.)

2.3 Osuustoiminnallisuus finanssialalla

2.3.1 Maailmalla

Laurinkarin (2004, 101) mukaan Länsi-Euroopan luotto-osuustoiminta on jaettavissa kolmeen eri ryhmään: perinteinen pienimuotoinen osuustoiminnallinen pankkitoiminta, keskittymään pyrkivä osuustoiminnallinen pankki sekä kahden edellisen ryhmän väliin sijoittuvat osuuspankit. Perinteisestä pienimuotoista osuustoiminnallista pankkitoimintaa toteuttavat esimerkiksi sveitsiläiset ja ranskalaiset Raiffeisen-organisaatiot sekä niitä vastaavat organisaatiot Itävallassa, Tanskassa ja Benelux-maissa. Osuuspankeilla on harvoin näissä valtioissa sivukonttoreita. Keskittymään pyrkiviä osuuspankkeja ovat erityisesti ranskalaiset ja italialaiset Volksbank-ketjut, joilla on keskimäärin 40 sivukonttoria yhtä pankkia kohden. Pienimuotoisten ja keskittymään pyrkivien väliin sijoittuvat osuuspankin ovat esimerkiksi monet Saksan liittotasavallan ja Suomen osuuspankit. Niissä fuusioitumiskehitys seuraa Ranskan mallia, eli pankkien määrän pienenemiseen ja konttorien supistumiseen. Tästä esimerkkinä toimii Saksan Volksbankin ja Raiffeisenbankin sulautuminen DZ-Bank -nimiseksi osuustoiminnalliseksi keskuspankiksi vuonna 2000. (Laurinkari 2004, 101.)

Osuustoiminnan eri muodoista pankkitoiminnan arvioidaan menestyneen hyvin. Painopisteenä on paikallisten organisaatioiden merkitys, yksilöllinen asiakaspalvelu, joustava liiketoiminta sekä nopea reagoiminen markkinamuutoksiin. Heikkoutena pidetään verrattain korkeita henkilöstö- ja toimintakuluja ja pääoman riittämättömyyttä. Tämä johtaa fuusioitumisiin, joilla onnistutaan säilyttämään saavutettu markkinaosuus. OP Ryhmä on kuitenkin menestynyt maailman pankkien vertailussa hyvin ja se valittiin jopa Euroopan parhaaksi pankiksi vuonna 2015. Näin Osuuspankin verkkosivuilla kerrotaan asiasta:

Talousmedia Bloomberg arvioi OP Ryhmän heinäkuussa 2015 Euroopan vahvimaksi pankiksi. Maailmanlaajuisella tasolla OP Ryhmä sijoittui kahdeksannelle sijalle, ja oli ainoa eurooppalainen pankki kymmenen parhaan joukossa. Osuustoiminnallisista pankeista OP Ryhmä oli kolmanneksi vahvin.

Arviointikriteerejä oli viisi: pankkien vakavaraisuus, järjestämättömien saamisten suhde luottokantaan, luottotappiovaraukset, talletusten osuus varainhankinnasta ja kulu-tuotto-suhde. Listaus tehtiin viimeisimmän päättyneen tilikauden lukujen perusteella, eli OP Ryhmän tapauksessa vuoden 2014 tiedoilla. (OP Ryhmä lyhyesti.)

Vuonna 2001 EU-maissa toimi noin 4 800 osuustoiminnallista alue- ja paikallispankkia. Niiden markkinaosuus oli 17 %, eli osuuspankit olivat kolmannella sijalla liikepankkien ja säästökassojen jälkeen. Osuustoiminnallisten rahalaitosten markkinaosuuksissa on kuitenkin suuria eroja maittain. Esimerkiksi Saksassa ja Ranskassa osuustoiminnalliset pankit hallitsivat ottolainauksessa yli 25 %:n markkinaosuutta. Maailmanlaajuisesti World Council of Credit Unionin säästö- ja luotto-osuuskuntia oli tuolloin yli 37 000 ja niissä oli omistajajäseniä yli 46 miljoonaa. Suhteellisesti suurin määrä jäsenistä löytyi USA:sta, Kanadasta ja Australiasta. (Laurinkari 2004, 101–102.)

Credit Unionit ovat luotto-osuuskuntia. Ne eivät saa ottaa vastaan säästöjä muilta kuin jäseniltään ja niiden keskeisintä toimintaa on kulutusluottojen myöntäminen. Myös yritysluottojen määrä on rajoitettu Credit Unionissa viidennekseen kaikista luotoista. Eri-tyistä Credit Unioneissa on se, että ne luetaan voittoa tavoittelemattomiin organisaatioihin. Niiden korkopolitiikka on maltillinen ja luotoissa on alhaiset korot. 1990-luvun alussa Credit Unioneita toimi esimerkiksi USA:ssa noin 15 100 ja Kanadassa noin 2600. (Laurinkari 2004, 102.)

Maailmalla on kehittynyt myös eri palveluihin ja arvoihin painottuneita osuuspankkeja. Japanin Norinchuk Bank lukeutuu maailman suurimpiin Raiffeisen-tyylisiin pankkeihin. Raiffeisen-tyypin pankit ovat levinneet laajalle verrattuna Schultze-Delitzsch-tyyppisiin pankkeihin, sillä niissä on taattu laajalti pienyritysten palvelutarpeet. Suomessa taas on kehitetty osuuspankkiryhmän ja vakuutuslaitoksen yhteistoimintaa (OP Ryhmä). Osassa osuustoiminnallisia rahalaitoksia on otettu yhä enenevässä määrin huomioon ekologisen kehityksen ehdot. Saksan liittotasavallassa toimivassa Ökö-Bankissa myönnetyt luotot käytetään yhteiskunnallisesti, poliittisesti ja ekologisesti myönteisiin hankkeisiin. Vuoden 2003 tietojen mukaan pankissa oli noin 68 000 jäsentä. Ökö-Bankin tavoitteena on huomioida luottopäätöksissä hankkeiden ekologiset seuraukset. Pankin jäsenillä on halutessaan mahdollisuus luopua talletuskoroistaan tukeakseen haluamaansa kehityshanketta. (Laurinkari 2004, 103.)

2.3.2 Suomessa

Suomen osuuskuntamuotoinen pankkitoiminta juontaa juurensa samoihin aikoihin, kun osuuskaupat aloittivat toimintansa. Malli osuuskauppojen toiminnalle saatiin Englannista, mutta osuuskassojen perustana oli saksalainen Raiffeisen-osuustoiminta, jossa keskityttiin maatalouden rahoittamiseen. Nykypäivän osuuspankit ovat tämän perinteen jälkeläisiä. (Säästökassat muuttuivat S-pankiksi 2012.)

Osuuskassoista osuuspankeiksi

Julkiselta vallalta saatujen pääomien jakamiseksi perustettiin 14. toukokuuta 1902 maaseudun luotto- ja talletusliike eli osuuskassajärjestö Osuuskassojen keskuslainarahasto-osakeyhtiö OKO. (Laurinkari 2004, 19; OP Ryhmä.). Ensimmäiset osuuskassat perustettiin syksyllä ja vuoden 1903 puolella aloitettiin varsinainen lainaustoiminta. Tuolloin osuuskassat eivät saaneet jakaa luottoja kaupunkien ja teollisuusalueiden asukkaille, vaan ainoastaan maanviljelijöille. Vuonna 1915 OKO:lle myönnettiin oikeus myöntää luottoa osuuskassojen lisäksi muillekin osuustoiminnallisille yrityksille sekä lopulta myös kunnille ja seurakunnille. 1916 laskettiin liikkeeseen ensimmäinen suomalainen obligatiolaina. (OP-Pohjola-ryhmän historia.)

1920-luku oli osuuskassojen vakiintumisen aikaa. Vuonna 1920 ne olivat saaneet luvan vastaanottaa talletuksia muiltakin, kuin pelkiltä jäseniltä. Tämä toi pankkimaisempia piirteitä osuuskassojen toimintaan. Osuuskassojen Keskusliitto OKL perustettiin 1928 ja sen tavoitteiksi asetettiin osuuskassaliikkeen edistäminen sekä toimiminen yhdyssiteenä ja aatteellisena keskusjärjestönä maalaisväestön osuuskassoille sekä paikallisille osuuskassaliitoille. Jo 1930-luvulla osuuskassat olivat kivunneet maaseudun merkittävimmäksi luottolaitosryhmäksi. Osuuskassajärjestön markkinaosuus myönnettyistä luotoista oli noussut noin kymmeneen prosenttiin. Vuonna 1933 Osuuskassojen vakuusrahaston toiminta alkoi. Kiinnitysluottopankkitoiminnan harjoittaminen alkoi OKO:ssa 1941. (OP-Pohjola-ryhmän historia.)

Osuuskassajärjestöjen nousukiito alkoi sodan jälkeen. Kun Suomea jälleenrakennettiin, nousi osuuskassajärjestön markkinaosuus aluksi luotonannossa ja myöhemmin myös talletuksissa kymmenellä prosentilla. Tämä nosti osuuspankit muiden pankkiryhmittymien rinnalle. 1950-luvulla tapahtui yhä enemmän muuttoliikettä maalta kaupunkiin. Niinpä myös osuuskassojen toiminta alkoi painottua asiakaskunnan mukana kaupunkiin. Asuntoluottojen kysyntä kasvoi ja samalla osuuskassat olivat mukana rakentamassa asuntoja uusille kaupunkilaisille. Sopeutuminen uusiin olosuhteisiin onnistui, sillä osuuskassojen markkinaosuuden kehitys oli positiivista vuosina 1955–1969. Osuuskassojen kasvaneiden talletusten myötä myös keskuspankkina toimineeseen OKOon talletetut varat kasvoivat. Tämän ansiosta OKO pystyi entistä paremmin osallistumaan yritystoiminnan rahoittamiseen. (OP-Pohjola-ryhmän historia.)

Uudet pankkilait astuivat voimaan vuonna 1970 ja niiden seurauksena paikallispankit nostettiin lähes tasaveroiseen asemaan liikepankkien kanssa. Tämän seurauksena osuuskassoista tuli osuuspankkeja. Vuonna 1974 hyväksyttiin vielä virallisesti jo käytännössä toteutunut linjaus siitä, että osuuspankit palvelevat kaikkia väestöryhmiä tasapuolisina yleispankkeina. Osuuspankkien markkinaosuuden kehitys oli 1970-luvulla suotuisaa ja 1980-luvulla osuus markkinatalletukselle huiteli jopa 25 prosentin tuntumassa. 1970-luvulla OKO loi myös kansainvälisiä kytköksiä; vuonna 1975 se liittyi pankkien kansainvälisen yhteistyöverkoston perustamaan SWIFT-maksuliikejärjestelmään. Samana vuonna OKO aloitti myös rahoitusyhtiötoiminnan. Vuonna 1976 OKO oli mukana Lontoossa perustamassa osuustoiminnallisten keskuspankkien Unico-ryhmää. (OP-Pohjola-ryhmän historia.)

1990-luvun laman ja pankkikriisin seurauksena 1997 Osuuspankkiryhmä muodosti yhteisvastuullisen yhteenliittymän. Osa osuuspankeista, niin kutsutut kapinapankit vastustivat muutosta. OP-Ryhmästä jättäytyi lopulta 44 osuuspankkia, jotka perustivat oman pankkiryhmänsä Paikallisosuuspankit. Tällä nimellä ryhmä toimi vuoteen 2010, jolloin nimeksi vaihdettiin POP Pankki. Vuonna 2015 POP Pankki –ryhmästä tuli juridinen kokonaisuus, jonka muodostavat POP Pankit ja POP Pankkiliitto osk niiden määräysvallassa olevien yhteisöjen kanssa. Pankkisääntelyn muutokset ovat ajaneet POP-ryhmän muodostamaan yhteisvastuullisen yhteenliittymän, jota ne alun perin OP-Ryhmässä vastustivat. (Lassila, A. Helsingin Sanomat 2015; Tämä on POP Pankki -ryhmä.)

1980-luvulla purettiin Toisen maailmansodan jälkeinen säätelyjärjestelmä ja tämä vapautti pankkien varainhankinnan. Vuosikymmenen lopulla perustettiin OP-Rahastoyhtiö ja OKO:sta tuli pörssi-yhtiö. 1990-luvun alun lama ajoi myös Suomen pankkitoiminnan kriisiin. Osuuspankki selvisi lamasta paremmin kuin tuottaja- ja kuluttajaosuuskunnat, vaikka sekin joutui kirjaamaan suuria luottotappioita. Osuuspankki ei laman aikana lähtenyt mukaan hallitsemattomaan luotonantoon, mikä auttoi sitä laman jälkeen kasvattamaan jäsenmääräänsä ja valtaamaan markkinoita. Osuuspankista tuli niin Suomessa kuin globaalistikin sähköisten palvelujen edelläkävijä. Vuonna 1996 perustettu OP-verkkopalvelu oli ensimmäinen laatuaan Euroopassa ja toinen koko maailmassa. Osuuspankkien Keskusliitto muutettiin osuuskunnaksi 1997. Se toimii osuuspankkien yhteenliittymän keskusyhteisönä. Samalla uudistettiin koko yhteistoimintamalli. (Virtanen 2012, 36; OP-Pohjola-ryhmän historia.)

Talouskasvun aika koitti 2000-luvulla. OP-ryhmän noustua Pohjola-Yhtymä Oyj:n pääomistajaksi vuonna 2005, muuttui pankkiryhmä Suomen johtavaksi finanssiryhmäksi. OKO Pankki Oyj muutti nimensä Pohjola Pankki Oyj:ksi ja OP-ryhmästä tuli OP-Pohjola-ryhmä. Vuonna 2014 OP-Pohjola osti kaikki Pohjolan osakkeet ja poisti sen pörssistä. Näin OP-Pohjola palasi omistuspohjaltaan täysin asiakkaiden omistamaksi finanssiryhmäksi, jonka nimestä tuli OP. Kauppalehden haastattelussa (Tammilehto 2015) professori Iiro Jussila pitää OP Ryhmän päätöstä irrottaa Pohjola Pankki pörssistä tärkeänä tekona. Hänen mukaansa ”se oli merkittävä liike, jolla tuotiin lisäpotentiaalia etujen hankkimiseen jäsenille. Ryhmässä päätettiin, että järjestelmästä ei saa karata rahaa ulos vähemmistöomistajille, kuten pörssissä tapahtuu. OP Ryhmä valitsi osuustoi-

minnan malliksi, jolla menestyä tulevaisuudessa". (OP-Pohjola-ryhmän historia; Kaupalehti 2015.)

Säästökassoista S-Pankiksi

1900-luvun alussa toimineilla osuuskaupoilla oli omia säästökassoja, jotka ottivat asiakkaiden talletuksia vastaan näiden asioidessa kaupassa. Ensimmäisen säästökassan perustaja oli Turun Vähäväkisten Osuusliike vuonna 1904. Osuuskauppojen jäsenet oppivat säästämään ja säästökassojen iskulauseena olikin: ”Talletat ja nostat, sieltä mistä ostat.” Säästökassat olivat osuuskaupoille kätevä keino liiketoiminnan rahoittamiseen. SOK hoiti kassojen toiminnan tarkastamisen. Jäsenille maksettiin runsaasti korkoa talletuksilleen ja tästä seurasi se, että 1970-luvulla kassat saivat lokaa niskaansa ylikorkojen johdettua veronkiertoon ja jälkiveroihin. Vuonna 2003 muuttunut osuuskuntalaki rajoitti säästökassojen rahoituspalveluita, jolloin S-Ryhmä alkoi kehittää muita vaihtoehtoja. SOK perusti vuonna 2005 talletuspankin asiakasomistajille tarjottavien rahoituspalveluiden hoitajaksi. S-Pankki Oy on SOK:n ja S-Ryhmän osuuskauppojen omistuksessa. (Säästökassat muuttuivat S-pankiksi 2012.)

Osuustoiminnallinen vakuutustoiminta

Osuustoimintayrityksistä keskinäisiä henki- ja vahinkovakuutusyhtiöitä edustavat LähiTapiola ja OP Vakuutus. OP Vakuutuksen matka OP Ryhmän jäseneksi selviää Osuuspankin historiaosuudesta. LähiTapiolan muodostivat vuonna 2013 yhdistyneet Lähivakuutus sekä Tapiola. Vuonna 2012 uuden ryhmän muodostamisesta päättivät Lähivakuutuksen ja Tapiolan omistaja-asiakkaat. Näiden vakuutusyhtiöiden historialliset juuret ulottuvat aina 1700–1800-luvuille paloapuyhdistysten ja paloapuyhtiön perustamiseen. 1908 annettiin ensimmäinen paloapuyhdistyksiä koskeva laki ja vuonna 1933 säädettiin laki keskinäisistä vahinkovakuutusyhdistyksistä. (Tietoa yhtiöryhmästä – Historia. LähiTapiola.)

2.4 Osuustoiminta nykypäivänä

Suomi on arvioitu maailman osuustoimisimmaksi maaksi. Pellervo-Seuran ja Suomen Gallup Elintarviketieto Oy:n vuonna 2008 tekemän tutkimuksen mukaan 84 prosenttia

suomalaisista aikuisista kuuluu joko johonkin osuuskuntaan tai keskinäiseen vakuutusyhtiöön. Osuuskunnat ovat siis merkittävä osa suomalaista talouselämää. Osuuskunnat ovat pysyvä osa suomalaista yritystoimintaa, sillä niistä ei tule samalla tavalla osa globaalia tytäryhtiötaloutta kuin osasta suomalaisia pörssiyrityksiä. Osuuskunnat eivät ole omistajarakenteensa ja hallintomallinsa vuoksi vallattavissa suurien osakeyhtiöiden tapaan. Suomen lisäksi osuustoiminnalla on merkittävä rooli myös kansainvälisesti. Kansainvälisellä Osuustoimintaliitto ICA:lla on lähes 250 jäsenorganisaatiota yli 90 maassa. Osuuskuntien jäsenten määrä on yli 1 000 miljoonaa. Vuosi 2012 julistettiin YK:n täysistunnossa kansainväliseksi osuustoimintavuodeksi. (Pöyhönen 2011, 2–3.)

Osuuskuntien liikevaihdon osuus Suomen bruttokansantuotteesta oli vuonna 2009 noin 17 prosenttia. Pellervo-Seuran vuosittain julkaisemassa Osuustoiminnan vuosikirjassa on koottuna edellisen vuoden lopun tilanteeseen perustuvat tiedot osuustoimintayrityksistä (Pellervo-Seura 2016). Vuoden 2015 yhteenvedossa Osuustoimintayrityksistä (Pellervo-Seura 2016; liite 1) erottuvat kolme suurinta osuuskuntamuotoista yritysryhmää/konsernia: S-Ryhmä, OP Ryhmä ja Metsäliittokonserni. Tämä kertoo osuustoiminnallisen liiketoiminnan keskittyneisyydestä. Toimialoittain tarkasteltaessa monella alalla osuustoiminnallinen yritysryhmä on markkinajohtajana. Näin on myös finanssialalla. Finanssialan vuositilasto (Finanssialan keskusliitto 2015) kertoo OP Ryhmän olevan markkinajohtaja sekä lainoissa, talletuksissa että henki- ja vahinkovakuutuksissa. Toisella sijalla näissä tilastoissa on Nordea.

Seppo Pöyhönen (2011, 82) kuvaa väitöskirjassaan osuuskunnan ja osakeyhtiön omistajuuden toiminnallista lähestymistä. Stereotyyppinen kuva osuuskunnista ja osakeyhtiöistä ei enää pidä käytännössä paikkaansa. Kumpikin yhtiömuoto on omaksunut menettelytapoja toisiltaan. Enemmistö merkittävää liiketoimintaa harjoittavista osuuskunnista toimii moniyhteisömallilla, jolloin osuustoiminnallisiin ryhmiin kuuluu osakeyhtiöitä. Esimerkiksi SOK ja HOK-Elanto ovat yhtiöittäneet toimintaansa. Myös OP-Pohjola-ryhmä toimi tällä periaatteella, ennen kuin OP ryhmän päätti irrottaa Pohjola pörssistä vuonna 2014. (Pöyhönen 2011, 82.)

Osakeyhtiöt, jotka kilpailevat osuuskuntaryhmien kanssa, ovat lähestyneet markkinoinnin osalta osuuskuntien toimintamallia erilaisin kanta-asiakasjärjestelmin. Osakeyhtiöiden tarjoamat kanta-asiakasedut muistuttavat osuuskuntien jäsenilleen tuottamia omistaja-asiakkaan etuja. Pöyhönen (2011, 89) pohtii, onko suuren jäsenmäärään perustuv-

sa osuustoiminnassa ylipäättään kysymys enää omistamisesta vai nerokkaasta markkinointiohjelmasta, joka perustuu kanta-asiakkuuteen. (Pöyhönen 2011, 88–89.) Osuuskuntien jäsenillä on kuitenkin yhä vaikutusvaltaa. Esimerkiksi Osuuspankissa ylintä päätäntävaltaa käyttää omistaja-asiakkaiden keskuudestaan valitsema edustajisto, joka kokoontuu 1–2 kertaa vuodessa. Kokouksissa tehdään päätökset esimerkiksi tilinpäätöksen vahvistamisesta ja niissä valitaan hallintaneuvosto ja tilintarkastaja. Edustajiston toimikausi kestää neljä vuotta kerrallaan. Edustajisto toimii linkkinä asiakkaiden ja pankin välillä välittäen omistaja-asiakkaiden toiveet eteenpäin pankille. Edustajisto saa myös tuoreimman tiedon pankin palveluista. (Mistä edustajiston vaaleissa on kyse? Osuuspankki.)

Finanssiala on suuressa murroksessa tulevina vuosina. Pankkien ja vakuutusyhtiöiden on muutettava toimintaansa radikaalisti pysyäkseen kehityksen, asiakkaiden muuttuvien tarpeiden ja digitalisaation mukana. Osuustoiminnallisena pankkina Osuuspankin on toimintaansa kehittäessään pidettävänä kirkkaana mielessään, että se on olemassa omistajajäseniään ja asiakkaitaan varten. Vuonna 2014 OP palasi niin sanotusti juurilleen, kun OP-Pohjola osti kaikki Pohjolan osakkeet ja poisti sen pörssistä. Näin OP-Pohjola palasi omistuspohjaltaan täysin asiakkaiden omistamaksi finanssiryhmäksi, jonka nimestä tuli OP. Nyt OP Ryhmä aikookin kehittää toimintaansa finanssiryhmästä monialaiseksi palveluyritykseksi. Tämä tarkoittaa toiminta-ajatuksen laajentamista ja toiminnan kehittämistä siten, että samasta paikasta asiakas löytäisi talouden hallinnan, turvallisuuden ja asumisen palveluiden lisäksi esimerkiksi sähköisen kaupankäynnin palvelut sekä terveys- ja hyvinvointipalvelut. OP Ryhmä on jo laajentanut toimintaansa rakentamalla Pohjola Sairaaloita eri puolelle Suomea.

Asiakasomisteisena toimijana OP Ryhmän ei sovi myöskään unohtaa toista rooliaan liiketoimintaroolin rinnalla, eli yhteisöllistä roolia. OP onkin ollut aktiivisesti mukana nostamassa jaloilleen taantumasta kärsivää Suomea. Vuonna 2015 OP lanseerasi oman Suomi Nousuun –kampanjansa, jossa se tarjosi asuntolaina-asiakkaille maksutonta lyhennysvapaata. Tämän arvioidaan piristäneen Suomen taloutta lähes 450 miljoonalla eurolla. OP oli myös viime vuoden verotietojen mukaan Suomen suurin yhteisöveron maksaja 330 miljoonalla eurolla vuonna 2014. (Edut.)

OP lahjoittaa 5 miljoonaa euroa suomalaisille yliopistoille vuosina 2015–2017 sekä tukee nuorten työllistymistä tarjoamalla noin 1 200 kesätyöpaikkaa 15–17-vuotiaille nuo-

rille paikallisissa yleishyödyllisissä yhdistyksissä. Pankki maksaa tukea työnantajalle 360 euroa työntekijää kohden. OP pyrkii myös kannustamaan kansalaisia sijoittamaan Suomeen poistamalla kaupankäyntikulut Helsingin pörssin kotimaisten yhtiöiden osakkeista sekä merkintäpalkkiot OPn Suomeen sijoittavista rahastoista. Vuonna 2016 OP julkisti Perheelisä-kampanjan, jossa se tarjoaa syntyvän lapsen vakuutuksen vuodeksi veloitusetta. Osuuspankit ovat myös mukana tukemassa paikallisesti urheilua, kulttuuria ja erilaisia järjestöjä. (Edut.)

3 VERTAILU KESKITTÄMISEDUISTA

3.1 Asiakkaiden palkitseminen ja sitouttaminen

Osuustoiminta ja julkinen osakeyhtiö luovat erilaiset lähtökohdat yritystoiminnalle. Kummassakin yritysmuodossa tarjotaan asiakkaille keskittämisetuja ja keskittämiseduissa perimmäinen tarkoitus on aina sama; niillä pyritään sitouttamaan asiakas yhä tiiviimmin palveluntarjoajaansa. Yritykset ovat jo vuosia pyrkineet sitouttamaan asiakkaita erilaisilla kanta-asiakasohjelmilla. Jäsenyydet ja kanta-asiakkuudet lisäävät uskollisuutta ja uskollisuudesta halutaan palkita asiakkaita. Kanta-asiakasohjelman avulla voidaan luoda myös parempi kontakti asiakkaaseen. (Storbacka 2003, 94–98.)

Hyvät kanta-asiakasedut ovat asiakkaiden arvostamia, kiinnostavia, yrityksen imagoon sopivia ja omintakeisia. Etuja voidaan tarjota paitsi omista, myös muiden yritysten tuotteista ja palveluista. (Bergström 2015, 375.) Tästä hyvänä esimerkkinä toimivat pankkien ja vakuutusyhtiöiden keskittämisedut. Osuuspankki tarjoaa omistaja-asiakkailleen rahanarvoisia bonuksia asiakkaan varojen, lainojen, vakuutusten ym. perusteella ja etu hyödynnetään palvelumaksujen tai vakuutusmaksujen maksamiseen. Millään muulla pankilla tai vakuutusyhtiöllä ei ole vastaavaa bonusjärjestelmää Suomessa, vaikkakin kaikki Suomen suurimmat pankit tekevät yhteistyötä jonkin vakuutusyhtiön kanssa. Ideana on, että pankit ja vakuutusyhtiöt tarjoavat asiakkaille etuja toistensa palvelujen käytöstä ja keskittämisestä. Yhteistyötä tekevät esimerkiksi Danske Bank ja Fennia sekä Nordea ja If Vakuutusyhtiö. S-pankin ja LähiTapiolan yhteistyö näkyy siten, että LähiTapiolan vakuutukset kerryttävät S-bonuksia. Keskittämisedut ovatkin keskeinen kilpailukeino pankeille ja vakuutusyhtiöille.

Kanta-asiakaseduissa pyritään sitouttavuuteen, jolloin asiakkaan on vaikeampi luopua asiakkuudesta ja eduistaan. Kanta-asiakasedut voidaan jakaa rahaetuihin tai suhdetoimintaetuihin. Rahaetuihin kuuluvat alennukset, ostohyvitykset, etupisteet ja etukupongit (Bergström 2015, 376; taulukko 2). Esimerkkinä voisi myös käyttää OP Vakuutuksen etuasiakkaan saamaa lisäalennusta, mikäli hän on bonusasiakas pankin puolella. Suhdetoimintaetuja ovat puolestaan erikoispalvelut kanta-asiakkaille (Bergström 2015, 376; taulukko 2), kuten Nordean ja Ifin etu- ja avainasiakkailleen tarjoama henkilökohtainen asiakasneuvoja. Kanta-asiakkuus on kuitenkin ansaittava ja edut voidaan porrastaa asia-

kassuhteen arvon ja kannattavuuden perusteella, kuten Ifin ja Nordean etuohjelmissa. Niissä on kolmiportainen asiakasohjelma, jossa kullakin tasolla on omat etunsa, jotka myös lisääntyvät porrastetulta. Suhdetoimintaetujen on havaittu sitovan asiakasta enemmän kuin rahalliset edut (Bergström 2015, 376; taulukko 2). Jos asiakkailla on mahdollisuus valita etujen välillä, päätyy hän yllättävän usein alennuksen tai muun rahallisen edun sijaan palveluun tai tavarahan. (Bergström 2015, 375–376.)

Muita kanta-asiakasetujen ominaisuuksia ovat kiinnostavuus, arvokkuus, vaihtuvuus, omaleimaisuus, monipuolisuus, oikeudenmukaisuus ja sopivuus (Bergström 2015, 376; taulukko 2). Edun täytyy olla juuri kohderyhmälle sopiva. Esimerkiksi Osuuspankilla ja Nordealla sekä vakuutusyhtiöillä on nuorille asiakkaille omat etunsa ja alennuksensa. Osuuspankki julkisti viime äitienpäivänä Suomi Nousuun –kampanjassaan Perheellisä edut vauvaperheille. Edun täytyy tuottaa kohderyhmälleen hyötyä. Alle 1-vuotiaan lapsen vanhemmat saavat OP Vakuutukselta henkivakuutuksen vuoden ajaksi ilmaiseksi. Etujen vaihtuvuus ja uusiutuminen yllättää kanta-asiakkaat positiivisesti.

Kanta-asiakasetujen omaleimaisuus on niiden tarjoajalle valtti. Muilla kilpailijoilla ei ole tarjota samanlaisia etuja. Nykypäivänä pankkien ja vakuutusyhtiöiden keskittämisedut muistuttavat melko paljon toisiaan. OP Ryhmä erottuu toistaiseksi eniten kilpailijoistaan omintakeisella bonusjärjestelmällään. Monipuolisuutta kanta-asiakasetuihin tuovat myös edut yhteistyökumppanin tuotteista tai palveluista sekä valinnanvapaus etujen välillä. Kanta-asiakaseduille on oltava selkeät säännöt ja kanta-asiakkaita on kohdeltava tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Kanta-asiakasetujen on sovittava niitä tarjoavan yrityksen imagoon. (Bergström 2015, 376; taulukko 2.)

TAULUKKO 2. Kanta- ja avainasiakasedut. (Bergström 2015, 376.)

Ominaisuus	Kuvaus
Rahaetu	<ul style="list-style-type: none"> • alennus tai ostohyvitys kerta-, kuukausi- tai vuosistoista • etupisteet tai -kupongit, joilla saa alennusta • omat erikoistarjoustuotteet • ei välttämättä sido asiakasta
Suhdetoimintaetu	<ul style="list-style-type: none"> • muita parempi palvelu, jonon ohitus • oma yhteyshenkilö, puhelinnumero • tilaisuudet, tapahtumat • oma klubi, tiedotteet, somekanavat • sitouttaa, vaikeampi luopua • halutaan näyttää niillekin, joilla etua ei ole
Porrastus	<ul style="list-style-type: none"> • edut on ansaittava: enemmän ostavalle enemmän etua • kannustaa lisäämään ostoja ja suosittelemaan muille
Kiinnostavuus	<ul style="list-style-type: none"> • etu kiinnostaa kohderyhmää • eri kohderyhmille eri etuja
Arvokkuus	<ul style="list-style-type: none"> • etu on kohderyhmälle hyödyllinen ja tärkeä
Vaihtuvuus	<ul style="list-style-type: none"> • etu yllättää: etuja uusitaan ja vaihdetaan
Omaleimaisuus	<ul style="list-style-type: none"> • muut eivät tarjoa samaa etua • etua on vaikea jäljitellä
Monipuolisuus	<ul style="list-style-type: none"> • etuja omista ja kumppaneiden tuotteista • tavaroita, palveluja ja mielihyvätuja • mahdollisuus valita etujen välillä
Oikeudenmukaisuus	<ul style="list-style-type: none"> • selvät säännöt, tasapuolinen kohtelu
Sopivuus	<ul style="list-style-type: none"> • etu sopii yrityksen ja markkinoitavien tuotteiden imagoon • yhteistyökumppanit ovat luotettavia

Bergströmin (2015, 377) mukaan paras vaihtoehto olisi raha- ja suhdetoimintaetujen yhdistelmä. Tämä lisää asiakkaan arvostusta kanta- tai avainasiakkuutta kohtaan. Kanta-asiakasohjelmat ovat olennainen osa palveluntarjoajien markkinointia varsinkin silloin, kun omat tuotteet eivät eroa merkittävästi kilpailijan tuotteista. (Bergström 2015, 377.) Pankkien ja vakuutusyhtiöiden palvelut ja tuotteet ovat pääpiirteittäin samanlaisia ja siksi myös OP Ryhmä sekä Nordea ja If ratsastavat vahvasti markkinoinnissaan tarjoamallaan eduilla. Erilaiset etuohjelmat tekevät palveluiden kilpailuttamisesta asiakkaalle monimutkaisempaa, sillä mikään hintavertailuohjelma ei osaa ottaa kaikkia asiakkaan saamia etuja ja alennuksia huomioon.

Palveluiden tarjoajat tekevät parhaansa sitouttaakseen asiakkaat ja voittaakseen näiden uskollisuuden. Tätä mitataan vuosittain asiakkuusindeksillä, joka on tutkimus suoma-

laisten yritysten asiakaskokemuksesta ja asiakasuskollisuudesta. Vuonna 2014 kyselyyn vastasi 2 200 kuluttajaa. Asiakkuusindeksillä mitatun asiakasuskollisuuden lisäksi mitattiin myös asiakaskokemusta. Asiakasuskollisuudessa Suomen parhaaksi kipusi Osuuspankki ja sen jäljessä toiselle sijalle Paikallisosuuspankit. Asiakaskokemuksessa ensimmäisellä sijalla on kuitenkin Säästöpankki ja neljännellä sijalla POP. Osuuspankki ei ole mahtunut tämän indeksin kärkikymmenikköön. Nordeaa tai Ifiä ei myöskään löydy kummankaan indeksin kärkipäästä. (Bergström 2015, 383–384; taulukko 3.)

TAULUKKO 3. Asiakkuusindeksi ja asiakaskokemusindeksi. (Bergström 2015, 383–384)

Asiakkuusindeksi – Top 10

	2014
1 Osuuspankki	72,8
2 POP	72,8
3 VR	72,3
4 Ifolor	72,0
5 Säästöpankki	71,9
6 Hobby Hall	71,7
7 S-Pankki	71,6
8 S-kaupat	70,9
9 Veikkaus	70,8
10 Lidl	70,4

Asiakaskokemusindeksi – Top 10

	2014
1 Säästöpankki	83,3
2 Ifolor	81,9
3 Mehiläinen	81,5
4 POP	81,1
5 Aurinkomatkat	80,5
6 Terveystalo	80,0
7 Hobby Hall	79,9
8 Diacor	79,8

3.2 Keskittämisedut

Vuonna 2014 Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa Eetu Kokkisen tekemässä opinnäytetyössä on vertailtu Suomessa toimivien finanssiyhtiöiden keskittämisetuja, mukaan lukien OP Ryhmä sekä Nordea ja If (Kokkinen 2004; liite 2). Koska vertailu on tehty vain kaksi vuotta sitten ja hinnoissa ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia, ei tässä työssä ole keskitytty pankkipalveluiden hintavertailuun OP:n ja Nordean välillä. Tässä työssä on otettu tarkemmin selvää vakuutusten hinnoista ja keskittäjäeduista. Liitteessä 4 on Kokkisen (2014) tekemä taulukko keskittämiseduissa ja siitä on nähtävissä merkittävimmät erot OP Ryhmän sekä Nordean ja Ifin välillä. Taulukossa on verrattu suurimpien suomalaisten finanssiyhtiöiden keskittämisetuja pankin palvelumaksujen, vakuutusmaksujen, muiden erityisetujen sekä keskittämisetujen saantiedellytysten osalta. Joihinkin kohtiin, kuten Ifin alennusprosentteihin on tullut muutoksia, joten vakuutusvertailu on suoritettu ottaen huomioon nykyiset edut. (Kokkinen 2014, 48.)

3.2.1 Vertailtavat pankit ja vakuutusyhtiöt

OP Ryhmä

Suomen suurimman finanssiryhmän liiketoiminta koostuu kolmesta osa-alueesta; pankkitoiminnasta, vahinkovakuutuksesta ja varallisuudenhoidosta. Ryhmän muodostavat noin 180 itsenäistä osuuspankkia sekä niiden yhteisömisteinen keskusyhteisö OP Osuuskunta tytäri- ja lähiyhteisöineen. OP Ryhmän toiminta perustuu osuustoiminnallisuuden ja sen arvoja ovat yhdessä menestyminen, ihmisläheisyys ja vastuullisuus. OP:n perustehtävänä on omistajajäsenten, asiakkaiden ja toimintaympäristön kestävän taloudellisen menestyksen, hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistäminen. Palveluja ja tuotteita pyritään jatkuvasti kehittämään asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi. (OP Ryhmä lyhyesti.)

OP Ryhmän liiketoiminta-alueista suurin on pankkitoiminta, jonka kautta OP tarjoaa tuotteita ja palveluita niin talouden hoitoon kuin asunnon hankintaan. OP:n yrityksille tarjotaan palveluihin kuuluvat rahoitukseen, kassanhallintaan ja maksuliikkeen hoitoon tarvittavat ratkaisut. Myös vahinkovakuuttajana OP on Suomen suurin. Se tarjoaa monipuoliset ja kattavat vakuutuspalvelut sekä henkilö- että yritys- ja yhteisöasiakkaille. Vahinkovakuutustoiminta muodostuu OP Yritys pankki –konserniin kuuluvista OP

Vakuutuksesta (entinen Pohjola), A-Vakuutuksesta, Eurooppalaisesta (matkavakuutukset) sekä Baltiassa toimivista Seesam-yhtiöistä. Varallisuudenhoidollisiin palveluihin ja tuotteisiin kuuluvat rahastot, sijoitussidonnaiset vakuutukset, sopimuspohjainen omaisuudenhoito sekä sijoituskonsultointi. Kullekin asiakkaalle pyritään tarjoamaan hänelle sopivimmat säästämisen- ja sijoittamispalvelut. (Liiketoiminta-alueet, OP Ryhmä.)

OP Ryhmän strategiaan kuuluu terveys- ja hyvinvointiliiketoiminnan laajentaminen. Pohjola Sairaalat ovat OP Ryhmään kuuluvia itsenäisiä sairaaloita, jotka vastaanottavat niin henkilö- kuin yritysasiakkaat. Sairaalaan voivat tulla muutkin kuin OP Vakuutuksen asiakkaat. Myös korvauspalvelu pystytään tarvittaessa hoitamaan paikanpäällä. Ensimmäinen Pohjola Sairaala avattiin vuonna 2013 Helsingissä ja uusi sairaala on juuri valmistunut Tampereelle. Seuraavia sairaaloita suunnitellaan Ouluun, Kuopioon ja Turkuun. (Pohjola Sairaala – Hoidamme koko sydämellä.)

Nordea ja If

Nordea on Pohjoismaiden ja Itämeren alueen johtava finanssipalvelukonserni, joka hallitsee myös suuryrityspalveluissa sekä vähittäispankki- ja private banking –toiminnassa. Se on johtavassa asemassa myös henki- ja eläkevakuutus tuotteiden tarjoajana. Markkina-arvonsa puolesta Nordea on yksi Euroopan suurimmista kattavista finanssipalveluista tarjoavista pankeista. (Tietoa Nordeasta.)

Nordean yhteiskumppanina vuodesta 2013 toiminut If on puolestaan johtava vahinkovakuutusyhtiö Pohjoismaissa. Se tarjoaa vakuutuksia Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Baltiassa. Ifin liiketoiminta on jaettu kolmeen alueeseen: Henkilöasiakkaat, Yritysasiakkaat ja Suurasiakkaat. Tämä jako on tehty pohjoismaisesta näkökulmasta. Baltiassa on erilaiset markkinaolosuhteet, sillä se on erillinen liiketoiminta-alue. If on osa Sampo-konsernia. (Tietoa Ifistä.)

3.2.2 OP Ryhmän keskittämisedut

OP Ryhmä kertoo tarjoavansa asiakkailleen ”parhaat keskittämisedut sekä maan kattavimman ja monipuolisimman pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelujen kokonaisuuden” (OP Ryhmä lyhyesti). Keskittäjäasiakas on omistaja-asiakas, joka kerryttää OP-

bonuksia, ja joka on samalla OP Vakuutuksen etuasiakas. Asiakas siis saavuttaa parhaat edut keskittämällä sekä pankki että vakuutusasioinnin OP Ryhmään. Asiakkaan on kuitenkin täytynyt liittyä Osuuspankin omistaja-asiakkaaksi päästäkseen mukaan bonusjärjestelmään. OP-bonuksia kerryttävät tavallinen pankki- ja vakuutusasiointi, kuten lainat, tileillä olevat varat, sijoitukset, OP-Visa-ostokset sekä kodin, perheen ja ajoneuvojen vakuutusmaksut siltä kuukaudelta, kun vakuutuslasku on maksettu. Bonuksia hyödynnetään ensisijaisesti pankkiasioinnin palvelumaksuihin, mutta kaikki jäljelle jäävät bonukset hyödynnetään asiakkaan vakuutusmaksuihin, OP-Kiinteistökeskuksen eli OPKK:n kiinteistönvälityspalkkioihin tai lainopillisten palveluiden palkkioihin. (Omistaja-asiakkuus ja edut 2015, 6.)

Aiemmin omistaja-asiakkaalta vaadittiin vähintään 5 000 euron vuotuista asiointia, jotta bonuksia kertyi alkuunkaan. Tuo raja on poistunut ja nykyään 5 000 euron asiointi vaaditaan vain keskittäjäasiakkuuteen. Bonusta kertyy kuukausittaisesta asioinnista 0,25 prosenttia. 100 000 euron vuosittainen asiointi (esimerkiksi asuntolaina) kerryttäisi siis bonuksia 250 eurolla. Koko perhe voi kerryttää bonuksia omalla asiointivolymillaan yhteiselle bonustilille, mikäli heidät liitetään perhekokonaisuuteen ja kaikki ovat Osuuspankin omistaja-asiakkaita. Näin bonuksia kertyy enemmän ja niitä voidaan hyödyntää kenen tahansa perheenjäsenen palvelu- tai vakuutusmaksuihin.

OP-bonusjärjestelmä on ainutlaatuinen etu, jollaista muilla pankeilla ja vakuutusyhtiöillä ei ole tarjota. OP Ryhmän bonussääntöjen mukaan OP-bonuksia kertyy henkilöasiakkaalle, joka on Osuuspankin omistaja-asiakas ja jolla on bonuksiin oikeuttavaa asiointia pankkipalveluista, varallisuudenhoidosta tai vakuutuspalveluista. OP-bonuksia kerryttävät paitsi yksityistalouden pankki- ja vakuutusasiointi, myös henkilöasiakkaan elinkeinotoimintaan ja maatalouteen liittyvä asiointi. Lainassa voi olla useampia bonuksiin oikeutettuja osallisia, jolloin lainasta kertyvät bonukset jaetaan pääluvun suhteessa. Vakuutuksista bonuksia kertyy vakuutuksen maksajalle ja bonusten käyttö vakuutusmaksuihin onnistuu, mikäli sama henkilö on sekä vakuutuksen ottaja että maksaja. OP Osuuskunnan johtokunta tekee päätökset bonuksia kerryttävästä asioinnista, bonusten käyttökohteista sekä OP-bonusten euromääräisestä käyttöarvosta. OP-bonusten voimassaoloaika on viisi vuotta. Vanhennuttuaan ne nollataan bonustililtä, ellei niitä ole hyödynnetty maksuihin ja kuluihin. Bonuksia käytetään automaattisesti kertymisjärjestyksessä vanhimmasta alkaen. (Omistaja-asiakkuus ja edut 2015, 24–25.)

Bonus- tai keskittäjäasiakas saa 40 % alennusta Osuuspankin päivittäispankkipalveluista. Päivittäisasiointiin kuuluu käyttötili (jolle tulee toistuvaissuoritus), OP-verkkopankkitunnukset, verkkotiliote ja joku OP-Visa-korttiperheen tuote. Alle 26-vuotiaille päivittäiset pankkipalvelut ovat maksuttomat. Päivittäispalvelupaketin hinta bonusasiakkaalle on siis 2,95 euroa. Osuuspankilla on ajoittain kampanjoita, joilla uusi bonus- tai keskittäjäasiakas saa päivittäispalvelut ilmaiseksi tietylle ajanjaksolle.

OP Vakuutuksen Etuasiakkuuteen vaaditaan, että asiakkaalla on vakuutuksia kolmesta eri vakuutusryhmästä. OP Vakuutuksen vakuutukset voidaan jakaa kodin ja omaisuuden vakuutuksiin, henkilövakuutuksiin, jatkuviin matkavakuutuksiin ja ajoneuvojen vakuutuksiin. 70-vuotias tai vanhempi asiakas saa etuasiakkaan edut jo kahdella eri ryhmän vakuutuksella. Etuasiakas saa jatkuvan 7 % alennuksen koti- ja muista omaisuusvakuutuksista, henkivakuutuksista, henkilövakuutuksista sekä liikenne- ja autovakuutuksista. Lisäksi etuasiakas saa 8 % lisäalennuksen bonuksellisista Super-, Kevyt- ja Isokaskoista. Myös henkivakuutuksen vakuutusmäärään saa veloituksetta 30 % korotuksen. Keskittäjäasiakas saa vielä 3 % lisäalennuksen useimmista vakuutuksista. Kaikkine alennuksineen auton bonuksellisesta kaskovakuutuksesta alennus on siis yhteensä lähes 18 %. Bonuksellinen kaskovakuutus tarkoittaa vakuutusta, joka sisältää turvan itse aiheutetun kolaroinnin varalta. (Omistaja-asiakkuus ja edut 2015, 18–19.)

Keskittäjäasiakas saa lisäksi Omakoti-vakuutukseen 150 euron omavastuuedun. Keskittäjäasiakas pystyy myös hoitamaan kaikki pankki- ja vakuutusasiansa yhden ja saman verkkopalvelun kautta. Hänellä on käytössään 24 tunnin hätäpalvelu auto-, koti- ja matkavahingoissa. OP Vakuutuksen henkilövakuutukset ovat voimassa jopa 100-vuotiaaksi asti. Alle 1-vuotiaiden lasten vanhemmat saavat puolestaan maksuttoman 10 000 euron henkivakuutusturvan vuoden ajaksi. Kodin irtaimistovakuutuksen yhteydessä hevosvakuutukseen saa 20 % alennuksen. (Omistaja-asiakkuus ja edut 2015, 19.)

3.2.3 Nordean ja Ifin etuohjelma

Nordean Etuohjelma muodostuu useasta eri tasosta, jotka määräytyvät sen mukaan, kuinka paljon asiakkaalla on asiointia pankissa talletusten ja lainojen muodossa ja vakuutusten yhteismäärän perusteella (Etuohjelma ja asiakasedut; kuva 1). Asiakas siirtyy perustasolta seuraavalle tasolle eli kanta-asiakkaaksi, kun hänen säännölliset tulonsa

(vähintään 500 euroa kolmena peräkkäisenä kuukautena) tulevat Nordeaan ja hänellä on palveluita ainakin kolmesta tuoteryhmästä. Tämän lisäksi taloudella täytyy olla säästöjä ja/tai lainoja yhteensä vähintään 6000 euron edestä. Yli 65-vuotiaat pääsevät kanta-asiakkaiksi jo yhdellä tuotteella ja säästöjen tai lainojen määrän lasku alle 6 000 euron ei haittaa. Myös puoliso ja taloudessa asuvat alle 18-vuotiaat lapset saavat kanta-asiakasedut käyttöönsä. Kanta-asiakas saa 30 % alennuksen päivittäispalveluistaan. Kanta-asiakkaalle verkkopankkitunnusten hinta on 2,00 euroa kuukaudessa, kun perustasolla hinta on 3,00 euroa. Mastercard Debit/Credit -kortin maksu on 3,25 euroa sen ollessa perustasolla 4,30 euroa kuukaudessa. (Kokkinen 2014, 17–18.)

KUVA 1. Nordean etuohjelman tasot (Etuojelma ja asiakasedut, Nordea.)



Etuoelman seuraavan tason eli Avainasiakkuuden asiakas saavuttaa, kun hänen säännölliset tulonsa tulevat Nordeaan, hänellä on tuotteita tai palveluita ainakin viidestä tuoteryhmästä ja säästöjen ja lainojen yhteismäärä on vähintään 30 000 euroa. Ifin vahinkovakuutukset ovat mukana tuoteryhmissä, joiden määrä ratkaisee mille etuohjelman tasolle asiakas kuuluu. 65-vuotiaille riittää tälläkin tasolla vain yksi tuote tai palvelu, eikä lainojen ja säästöjen yhteissumman putoaminen alle 30 000 euron haittaa. Avainasiakas saa Nordeassa henkilökohtaisen palveluneuvojan, joka toimii yhteyshenkilönä pankkiin ja laatii henkilökohtaisen säästösuunnitelman. Avainasiakas säästää rahastoihin kuluitta ja hänelle verkkopankki sekä Nordea Cold MasterCard-kortti ovat maksuttomat. Normaalisti kortin hinta olisi 4,30 euroa. (Kokkinen 2014, 18.)

Parhaat edut saadaksean asiakkaan kannattaa keskittää sekä pankki- että vakuutusasiointinsa Nordeaan ja Ifiin. Ifin vakuutukset kuuluvat Nordean etuohjelmaan. Nordean asiakas pääsee Ifin asiakasetuohjelmaan jo yhdellä vakuutuksella; kotivakuutuksella, tai henkilö- tai pakettiauton kaskovakuutuksella. Ifin etuohjelmassa on kolme tasoa. Mitä

laajemmin asiakas keskittää, sitä paremmat edut hän saa. Kun asiakas keskittää kaikki vakuutuksensa Ifiin, voi hän saada 15 %:n jatkuvan alennuksen useimpien vakuutusten vakuutusmaksuista. Vähintään kolmella vakuutuksella asiakas saa vakuutuksista 40 euron omavastuuedun, jota voi kertyä vahingottomilta vuosilta aina 200 euroon saakka. Nordean asiakas saa ylimääräisen 30 euron omavastuurahan. Nordean asiakkaalla If Omavastuurahaa voi kertyä vahingottomista vuosista aina 230 euroon saakka. If Omavastuuedun voi käyttää vain vapaaehtoisena autovakuutuksen, esineiden ja veneiden vahinkoihin. Ifin vakuutuksista kertyy asiakkaalle K-Plussa-pisteitä. (Uusi If Etuohjelma palkitsee ja palvelee; Nordea ja If yhteistyössä sinun eduksesi; Kokkinen 2014, 19.)

Ifin etuohjelma palkitsee vakuutusten määrän perusteella. Taulukon 4 mukaisesti jo yhdellä vakuutuksella eli koti- tai kaskovakuutuksella saa 10 % alennusta vakuutuksesta ja 20 euroa If Omavastuurahaa vuodessa. Kahdella vakuutuksella, eli koti- ja kaskovakuutuksella alennus vakuutuksista kasvaa 15 prosenttiin ja If Omavastuuraha 30 euroon. Kolmella vakuutuksella, eli koti-, kasko- ja henkilövakuutuksella alennusprosentti vakuutuksista on 15 ja If Omavastuuraha 40 euroa. Mikäli asiakas on jonkin Ifin yhteistyöjärjestön jäsen, saa hän prosentin lisäalennuksen eri etuohjelman tasoilta. Tällöin alennusprosentti ensimmäisellä tasolla on 11 % ja kahdella seuraavalla tasolla 16 %. (Uusi If Etuohjelma palkitsee ja palvelee.)

Etuohjelman ylimmällä tasolla asiakas saa halutessaan oman palveluneuvojan, joka huolehtii ja pitää perheen vakuutukset ajan tasalla. Omien sivujensa kautta asiakas voi ottaa oman palveluneuvojan käyttöönsä. Etuohjelmaan pääseminen edellyttää, että asiakas vastaanottaa vakuutuspostinsa vain sähköisesti Omille sivuilleen Ifin verkkopalveluun, johon kirjaudutaan verkkopankkitunnuksilla. Asiakas saa valintansa mukaan ilmoituksen uudesta laskusta, viestistä tai asiakirjasta sähköpostilla tai tekstiviestillä. Kaikki vakuutukset näkyvät kootusti samassa vakuutuskirjassa. Vakuutukset voi myös maksaa yhdellä laskulla erilaisin laskutuserin 1, 2, 3, 4 tai 6 kertaa vuodessa. (Uusi If Etuohjelma palkitsee ja palvelee.)

TAULUKKO 4. If Etuohjelma (Uusi If Etuohjelma palkitsee ja palvelee)

If Etuohjelma palkitsee ja palvelee

	KOTI TAI AUTO Koti- tai kaskovakuutus*	KOTI + AUTO Koti- ja kaskovakuutus*	KOTI, AUTO + HENKILÖ Koti-, kasko- [*] ja henkilövakuutus
ALENNUS VAKUUTUKSISTA	10%	15%	15%
IF OMAVASTUURAHAA VUODESSA	20€	30€	40€
*henkilö- tai pakettiauton kasko			OMA PALVELUNEUVOJA

Ifin etuohjelmaan kuuluvat seuraavat vakuutusryhmät: kodin ja omaisuuden vakuutukset, ajoneuvojen vakuutukset sekä henkilövakuutukset. Kodin ja omaisuuden vakuutuksia ovat esimerkiksi rakennuksen ja asunnon irtaimiston vakuutus sekä hevoslakuutus. Ajoneuvo-ryhmään lasketaan puolestaan lakisääteiset liikennevakuutukset, näille myönnettävät vapaaehtoiset kaskovakuutukset kolarointiturvalla sekä venevakuutukset yli 10 000 euron vakuutusmäärällä. Henkilövakuutuksista etuohjelmassa ovat mukana lapsivakuutus sekä tavallisen henkilövakuutuksen sairaanhoitokulujen, pysyvän työkyvyttömyyden ja kuoleman varalta otetut vakuutukset. Ifin kaikki vakuutukset eivät kuitenkaan ole etuohjelman piirissä. Niihin kuuluvat esimerkiksi seuraeläinvakuutus, Osa-kasko, matkavakuutus ja odotusajanvakuutus. Kyseiset vakuutukset on Kokkisen (2014) mukaan jätetty pois etuohjelman valikoimasta niiden määräaikaisuuden tai vähäisen korvaavuuden takia. (Kokkinen 2014, 20–21.)

3.3 Vakuutusvertailu

If teki OP Ryhmästä kantelun Kilpailu- ja kuluttajavirastolle joulukuussa 2015 väittäen OP:n syyllistyneen määräävän markkina-aseman väärinkäyttöön sitomalla toisiinsa vähittäispankkipalvelut ja vahinkovakuutuspalvelut sekä tarjoamalla vahinkovakuutus tuotteita alle tuotantokustannusten. Kuten johdannossa kerrottiin, Osuuspankin oli tämän vuoksi annettava selvitys Kilpailu- ja kuluttajavirastolle asiakasetuohjelmastaan sekä toiminnastaan vähittäispankkipalveluissa sekä vahinkovakuutuspalveluissa. Kilpailu- ja kuluttajavirastosta kommentoidaan, että toimenpidepyynnön sisältö pysyy toistaiseksi salassa, sillä asian tutkinta on kesken (Herrala 2015, Kauppalehti).

Kantelun pohjalta tarkoituksena on verrata OP Vakuutuksen ja Ifin hintoja. Tarjoukset on pyydetty pariskunnalle, jolla on koira. Pariskunta asuu vuokralla kerrostalossa, mutta on aikeissa ostaa omakotitalon. Pariskunnalla on oma auto. Lastenhankinta sijoittuu lähitulevaisuuteen. Tämän elämäntilanteen tiimoilta tarjoukset pyydettiin autoa varten kaskosta ja liikennevakuutuksesta. Kotivakuutukset pyydettiin sekä kerrostaloasuntoa että omakotitaloa varten. Vuosittain matkustelevalle pariskunnalle tarvitaan myös matkavakuutus sekä matkatavaravakuutus. Henkilövakuutusten osalta pyydettiin tarjoukset henki- ja terveystakuutuksista sekä toimeentulovakuutuksesta. Koira on kaksivuotias labradorinnoutajauros, jolle pyydettiin tarjous hoitokuluvakuutuksesta. Vakuutustarjouksia pyydetessä kohderyhmäksi valikoitui edellä mainittu esimerkkitalous, sillä monen eri kohderyhmän tutkimuksesta olisi tullut hyvin laaja ja esimerkkitalouteen sai helposti yhdisteltyä monta eri vakuutus tuotetta ja –ryhmää, joita vertailla.

Vakuutusten hinnat näkyvät taulukosta 5. Hinnat ovat yhden vakuutuskauden maksuja. Vakuutustarjoukset ovat myös nähtävissä tämän työn liitteistä (Liitteet 3 & 4). Tarjouksista on sensuroitu henkilökohtaiset tiedot ja OP Vakuutuksen hinnat on korjattu niin, ettei niissä ole mukana henkilökunta-alennusta.

TAULUKKO 5. Vakuutusten hintavertailu.

Pariskunnan vakuutukset	If	OP Vakuutus
AJONEUVOVAKUUTUKSET		
Kasko	417,32 €	138,93 €
Liikennevakuutus	393,24 €	341,55 €
Ajoneuvovakuutukset yhteensä	810,56 €	480,48 €
VAHINKOVAKUUTUKSET		
Kotivakuutus		
Kerrostalokaksio	71,68 €	101,00 €
Omakotitalo	256,02 €	372,40 €
MATKAVAKUUTUKSET		
Matkavakuutus	59,24 €	81,12 €
Matkatavaravakuutus	Sisältyy kotiva- kuutukseen	44,69 €
HENKILÖVAKUUTUKSET		
Terveysvakuutus	58,07 €	106,76 €
Henkivakuutus	41,50 €	111,52 €
Toimeentulovakuutus	-	39,63 €
LEMMIKIN VAKUUTUKSET		
Labradorinnoutajan hoitokulu- vakuutus	447,65 €	446,51 €
Yhteensä	1 744,72 €	1 784,11 €

Ajoneuvovakuutukset

Kaskon hinnoista löytyy suurin ero Ifin ja OP Vakuutuksen välillä. Tämä johtuu siitä, että OP Vakuutuksella on kampanja, jolla se tarjoaa uudelle etuasiakkaalle kaskon ensimmäiseksi vuodeksi puoleen hintaan liikennevakuutuksen yhteyteen. Ensimmäisen vuoden jälkeen hinta nousee siis kaksinkertaiseksi, eli 277,86 euroon. Tästäkin huolimatta OP Vakuutuksen kasko on 139,46 euroa halvempi kuin Ifin. OP Vakuutuksen kasko on kevytkasko, joka on tarkoitettu käytetyille ja enintään 15 000 euron arvoiselle autolle, jonka ikä on 6–19 vuotta. Ifin kasko on puolestaan etukasko ja se vastaa Ifin valikoimasta parhaiten OP vakuutuksen kevytkaskoa. Kummankaan vakuutusyhtiön vakuutus ei korvaa lasivahinkoa tai tarjoa korkeampaa lunastusturvaa. Ifin etukaskon turvat ovat törmäysturva, varkausturva, paloturva ja eläinkolariturva, henkilöturva, pysäköintiturva, ilkeilyturva, hinaus ja matkakulut, rahoitusturva sekä vastuuturva ulkomaille ja ajoneuvon oikeusturva. OP Vakuutuksen kevytkaskon turvat ovat kolarointi-

turva, hirviturva, paloturva, varkausturva, ilkivaltaturva, autopalveluturva, oikeusturva sekä ulkomaan vastuuturva. (Taulukko 5; Liite 3 & Liite 4; Autoturvan tuoteseloste.)

Liikennevakuutus on autoilijalle pakollinen vakuutus. Se on oltava kaikille autonomistajilla (tai muun ajoneuvon omistajilla), jotka käyttävät autoa ”liikenteelle tarkoitettulla alueella, talon tai koulun piha-alueella, pysäköintialueella, maastossa ja jäällä sekä alueilla, joilla ylipäättään voit ajoneuvolla liikkua” (Autoturvan tuoteseloste). Vakuutus on OP Vakuutuksella 51,69 euroa edullisempi kuin Ifillä. If lupaa liikennevakuutuksen ja kaskovakuutuksen ottajille molemmista vakuutuksista etuohjelman mukaisen 10 % jatkuvan alennuksen. Koska asiakas on kuitenkin ammattiliitto Pron jäsen, saa hän kumpaankin vakuutukseen 16 % alennuksen. OP Vakuutuksen kaskossa on 50 % kampanjalennuksen lisäksi etuasiakkaan 8 % lisäalennus, 7 % keskittämisalennus sekä 3 % OP-bonusasiakkaan lisäalennus. Myös liikennevakuutuksessa on 7 % keskittämisalennus. (Autoturvan tuoteseloste; Taulukko 5; Liite 3 & Liite 4.)

OP Vakuutuksen kaskossa omavastuut eri turvissa ovat pääsääntöisesti aina 150 euroa. Autopalveluturvassa ei ole omavastuuta laisinkaan ja oikeusturvassa omavastuu on 15 %, mutta vähintään 200 euroa. Ifin kaskossa useimpien turvien omavastuu on 200 euroa. Törmäysturvan ja ulkomaan vastuuturvan omavastuut ovat 500 euroa. Henkilöturvassa sekä hinaus- ja matkakuluissa ei ole omavastuuta laisinkaan. Ajoneuvon oikeusturvan enimmäiskorvausmäärä on Ifillä 8 500 euroa ja omavastuu on 20 % kustannuksista, mutta kuitenkin vähintään 200 euroa. (Liite 3 & Liite 4.)

Kotivakuutukset

Kotivakuutuksia verratessa Ifin vakuutukset ovat edullisemmat sekä kerrostalokaksiossa että omakotitalossa. Ifin kotivakuutus kerrostaloon on 29,32 euroa halvempi kuin OP Vakuutuksen kotivakuutus. Kerrostalokaksio on kooltaan arviolta 63 neliometriä ja kerrostalon rakennusvuosi on 1981. Kummallakin vakuutusyhtiöllä omavastuu on kerrostalon kotivakuutuksissa 150 euroa. Ifillä kerrostalon irtaimiston enimmäiskorvausmäärä on 20 000 euroa. Laaja turvataso sisältää äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman turvan, paloturvan, luonnonilmiöturvan, varkaus- ja ilkivaltaturvan, vuototurvan, sähkölaiteturvan sekä asumisen keskeytysturvan. Huoneiston kiinteän sisustuksen enimmäiskorvausmäärä on kyseisessä vakuutuksessa määritelty 5 000 euroon. Tämä sisältää äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman turvan, paloturvan, luonnonilmiöturvan,

varkaus- ja ilkivaltaturvan, vuototurvan, LVI-laiteturvan ja sähkölaiteturvan. Korvaussummat määritellään asiakkaan arvion perusteella. Myös kotivakuutuksessa on Ifillä voimassa etuohjelman mukainen 16 % alennus. (Taulukko 5; Liite 4.)

OP Vakuutuksen kerrostaloasunnon Omakoti-vakuutus kattaa koti-irtaimiston ja huoneiston osat. Vakuutuksen turviin kuuluvat palo- ja luonnonilmiöturva, rikosturva, laiterikkoturva, putkivuototurva sekä särkymis- ja menetysturva. Koti-irtaimiston enimmäiskorvaus on 15 000 euroa ja huoneiston osien enimmäiskorvaus puolestaan 10 000 euroa. Vakuutukseen sisältyvät alennukset ovat maksutapa-alennus 2,5 %, etuasiakkaan alennus nuorelle 21 % ja OP-bonusasiakkaan lisäalennus 3 %. (Liite 3.)

Kotivakuutuksen lisäksi omaisuuden vakuuttamiseen kuuluvat OP vakuutuksella ja Ifillä vastuu- ja oikeusturvavakuutukset. OP Vakuutuksella vastuuvakuutuksen vakuutusmäärä henkilö- ja esinevahingoissa on yhteensä 170 000 euroa ja omavastuu on jälleen 150 euroa. Oikeusturvavakuutuksen vakuutusmäärä OP Vakuutuksella on 10 000 euroa ja omavastuu on 15 %, mutta kuitenkin vähintään 200 euroa. OP Vakuutuksen vastuu- ja oikeusturvavakuutuksissa on samat alennukset, kuin kerrostaloasunnon Omakotivakuutuksessa. Ifillä yksityishenkilön vastuuvakuutuksen enimmäiskorvausmäärä henkilö- ja esinevahingoissa on myöskin 170 000 euroa. Tässä turvassa vahingonkorvausvelvollisuuden varalta omavastuu on 150 euroa. Yksityishenkilön oikeusturvan enimmäiskorvausmäärä Ifillä on 8 500 euroa. Kyseisessä turvassa oikeudenkäyntikulujen varalta omavastuu on 20 % kustannuksista, mutta kuitenkin vähintään 170 euroa. OP Vakuutuksen vastuu- ja oikeusturvavakuutukset ovat hieman Ifin vakuutuksia halvemmat. (Liite 3 & Liite 4.)

Omakotitalon kotivakuutus on Ifillä 33,28 euroa edullisempi kuin OP Vakuutuksella. Omakotitalo on 1954 rakennettu puutalo, jonka kokonaispinta-ala on 104 neliometriä ja asumispinta-ala 91 neliometriä. Pääaisallinen lämmitystapa on sähkölämmitys. Käyttövesiputkisto ja viemäri on uusittu vuonna 2005. Ifin laajan turvatason omakotitalovakuutus sisältää seuraavat turvat: äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman turva, paloturva, luonnonilmiöturva, varkaus- ja ilkivaltaturva, vuototurva, LVI-laiteturva ja sähkölaiteturva. Omavastuu on vahinkotapahtumaa kohden 450 euroa. Rakennus ja irtaimisto on vakuutettu täydestä hinnasta. Omakotitalon irtaimiston laaja turvataso sisältää Ifillä seuraavat turvat: äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman turva, paloturva, luonnonilmiöturva, varkaus- ja ilkivaltaturva, vuototurva, sähkölaiteturva ja asu-

misen keskeytysturva. Omavastuu on vahinkotapahtumaa kohden 150 euroa. Tähänkin vakuutukseen kuuluu Ifillä etuohjelman mukainen 16 % alennus. (Taulukko 5; Liite 4.)

OP Vakuutuksella Omakoti-vakuutus omakotitalolle kattaa talon ja sen koti-irtaimiston. Siihen sisältyvät turvat ovat palo- ja luonnonilmiöturva, rikosturva, laiterikkoturva, putkistovuototurva sekä särkymis- ja menetysturva. Muuten omavastuut ovat joka turvassa 150 euroa, mutta putkistovuototurvan omavastuu on 500 euroa. Koti-irtaimiston enimmäiskorvaus on 72 195 euroa. Vakuutuksen hintaan vaikuttavat maksutapa-alennus 2,5 %, etuasiakkaan alennus nuorelle 21 % ja OP-bonusasiakkaan lisäalennus 3 %. Omakotitalon vakuutus on tarkoitettu asuinrakennukselle, kodin tavaroille, maaperälle, pihalueella olevalle enintään 12 neliömetrin suuruiselle maakellarille, katokselle, kevytrakenteiselle rakennelmalle ja rakennukselle, kaivoille laitteineen ja kiinteille tavanomaisille rakenteille (mm. aita, lipputanko, pihavalaisin, kylpytynnyri) enintään 7 000 € arvoon asti. Erikseen vakuutettaviin asioihin kuuluvat esimerkiksi saunarakennus, suurempi piharakennus, vene tai perämoottori. (Kodin ja tavaroiden vakuutukset, tuoteseloste; Liite 3.)

Matkavakuutukset

Matkavakuutus on edullisempi Ifillä, mutta toisaalta Ifin hinta on vain toiselle puolisoista. Toinen kuuluu Metallityöläisten Liittoon ja saa liiton kautta matkavakuutuksen. Ifin matkavakuutus kattaa matkasairauden ja -tapaturman aiheuttamat hoitokulut ilman ylärajaa, sairauden kohdalla enintään 90 päivän ajalta ja tapaturmasta enintään kolmen vuoden ajalta. Turva on voimassa enintään 45 vuorokautta jokaisen yksittäisen Suomesta alkavan ulkomaanmatkan alkamisesta. Turva on voimassa 90 ikävuoteen saakka. If Etuohjelman alennus järjestöasiakkaille on 16 %, matkustajaturvista. (Jäsenvakuutus vuonna 2016, Metallityöväen Liitto; Liite 4.)

OP Vakuutuksen tarjoama matkavakuutus on Eurooppalaisen Matkustajavakuutus. Sen tarjoamiin turviin kuuluu matkustajan hoitoturva matkatapaturmien ja -sairauksien varalta ilman euromääräistä ylärajaa ja omavastuuta. Matkasairauden aiheuttamia kuluja korvataan enintään 90 vuorokaudelta tutkimusten tai hoidon alkamisesta. Matkatapaturman aiheuttamia kuluja puolestaan korvataan enintään kolmelta vuodelta tapaturman sattumisesta. Hoitoturvan lisäksi vakuutusturviin kuuluvat matkustajan kriisiturva 5 000 euron enimmäiskorvauksella, matkan peruuntumisturva laajalla kattavuudella ja 2 000

euron enimmäiskorvauksella, matkan keskeytysturva samoin laajalla kattavuudella ja 2 000 euron enimmäiskorvauksella, matkan odottamisturva 1 500 euron enimmäiskorvauksella sekä matkan myöhästymisturva 2 000 euron enimmäiskorvauksella. Kaikki turvat ovat voimassa 90 vuorokautta matkan alkamisesta vakuutusehdoissa määritellyllä koti- tai ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa eikä niissä ole omavastuuta. Matkavakuutuksen alennukset ovat maksutapa-alennus 2,5 %, etuasiakkaan alennus nuorelle 21 % sekä OP-bonusasiakkaan lisäalennus 3 %. Matkavakuutus on ehtojen mukaan voimassa vähintään 50 kilometrin etäisyydellä vakuutetun asunnosta, työpaikasta, opiskelupaikasta ja vapaa-ajan asunnosta. Vakuutukset eivät ole voimassa edellä mainituissa paikoissa tai näiden paikkojen välisillä matkoilla. (Liite 3.)

Matkatavaravakuutus sisältyy Ifin osalta kotivakuutukseen, sillä koti-irtaimiston vakuutus on voimassa maailmanlaajuisesti. OP Vakuutuksella tämä vakuutus on erikseen. Vakuutettuina OP Vakuutuksen matkatavara-, matkavastuu- ja matkaoikeusturvavakuutuksissa ovat vakuutuksenottaja ja hänen kanssaan samassa taloudessa vakinaisesti asuvat henkilöt. Matkatavaravakuutuksen vakuutusmäärä on 1 300 euroa ilman omavastuuta. Matkatavaravakuutus on myös voimassa vakuutusehdoissa määritellyllä koti- ja ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa. Vakuutusmaksusta on annettu alennusta, sillä vakuutetuilla on Mittaturva -sopimuksessaan vakuutettuna myös koti-irtaimisto Omakoti-vakuutuksen yhteydessä. Jos koti-irtaimiston vakuutus irtisanotaan, matkatavaravakuutuksen hinta nousee. Tässäkin vakuutuksessa on maksutapa-alennus 2,5 %, etuasiakkaan alennus nuorelle 21 % ja OP-bonusasiakkaan lisäalennus 3 %. (Liite 3 & Liite 4.)

OP Vakuutuksen matkavastuuvakuutuksessa vakuutusmäärä on 170 000 euroa ja omavastuu 150 euroa. Matkaoikeusturvavakuutuksen vakuutusmäärä on puolestaan 10 000 euroa ja omavastuu 15 %, mutta kuitenkin vähintään 200 euroa. Kumpikin vakuutus on voimassa kaikkialla maailmassa vakuutusehdoissa määritellyllä koti- tai ulkomaanmatkalla. Vakuutusten voimassapysymisen edellytys on voimassaoleva matkatavaravakuutus. Eurooppalaisen Matkustajavakuutuksen vähimmäismaksu on 10 euroa ja matkatavaravakuutuksen vähimmäismaksu on 33 euroa. (Liite 3.)

Henkilövakuutukset

Ifin kautta saatava terveystakuutus on melkein puolet halvempi kuin OP Vakuutuksella, mutta se on laskettu vain pariskunnan toiselle osapuolelle. Tässä tapauksessa toinen pariskunnasta on Metallityöväen Liiton jäsen ja saa liiton kautta turvan tapaturmaisen pysyvän haitan varalle. Toinen pariskunnasta puolestaan on Ammattiliitto Pro:n jäsen ja tämän myötä hän saa Ifin kautta Primus-vakuutuksen, jonka myöntää Keskinäinen Vakuutusyhtiö Kaleva. Liiton kautta saatava vakuutus on edullisempi ja siihen kuuluu myös lisäetuna jokaiselle vakuutetulle myönnetty Selviytymisturva kuoleman varalta. Se maksetaan vakuutetun kuolinpesälle, ellei muuta edunsaajamääräystä ole ilmoitettu. Keskinäinen Vakuutusyhtiö Kaleva tekee päätöksen kulloinkin voimassaolevan lisäedun määrästä. Tänä vuonna Selviytymisturvan määrä on 2 000 euroa. (Jäsenvakuutus, Metallityöväen Liitto; Liite 4.)

Primus-vakuutukseen kuuluu turva tapaturman aiheuttamien hoitokulujen varalta. Sen vakuutusmäärä on 30 000 euroa ja sairaalan hoitopäivämaksu on enintään 69 euroa vuorokaudessa. Vakuutusturvan myöntämistä varten vakuutetun on annettava terveystarkastus terveydentilastaan. Ammattiliitto Pron ryhmälennus on 23 %. Primus-vakuutukseen kuuluu myös turva tapaturman aiheuttaman pysyvän haitan varalta ja sen vakuutusmääräksi on määritelty 50 000 euroa. Ryhmälennus on 46 %. Vakuutukseen kuuluu vielä turva tapaturman aiheuttaman kuoleman varalta. Sen vakuutusmäärä on 5 000 euroa. Edunsaajana tapaturmaisessa kuolemassa ovat omaiset, ellei vakuutuksenottaja ole toisin kirjallisesti ilmoittanut. Ryhmälennus tähän turvaan on 53 %. Kaikki Primus-vakuutuksen turvat päättyvät sen vuoden loppussa, jonka aikana vakuutettu täyttää 68 vuotta. Vakuutuksen vuosimaksu on yhteensä 58,07 euroa. (Liite 4.)

Primus-vakuutuksen kautta pariskunta saa myös kuolemantapausturvan kahden hengen pariturvana. Kummankin vakuutetun kuolemantapausturvan vakuutusmäärä on 30 000 euroa ja edunsaajina ovat omaiset, ellei toisin ole määritelty. Vakuutusmäärät pysyvät samoina koko vakuutuksen voimassaolon ajan indeksitarkastuksia lukuun ottamatta. Vakuutusmaksu puolestaan nousee vakuutettujen iän perusteella. Tässä turvassa voimassaolo jatkuu sen vuoden loppuun saakka, jonka aikana vanhempi vakuutettu täyttää 70 vuotta tai jompikumpi kuolee. Ammattiliitto Pron myöntämä ryhmälennus on 51 %. Vuosimaksu vakuutukselle on yhteensä 41,50 euroa. (Liite 4.)

OP Vakuutuksen terveystakuutus sisältää hoitoturvan tapaturmien varalta, jonka enimmäiskorvaus on 100 000 euroa. Vakuutukseen kuuluu myös lisähoitoturva tapaturmien varalle. Se korvaa tuki- ja liikuntaelinterapian kulut 20 000 euroon saakka. Tähän kuuluvat tutkimus- ja hoitokäynnit, joita voi olla enintään 10 kertaa vakuutuskaudesta kohden. Toiminnallisen terapian kulut korvataan 20 000 euroon saakka. Näitä hoitokäyntejä saa olla enintään 20 kertaa vakuutuskauden aikana. Erityiskuluja tapaturmien varalta korvataan 10 000 euroon asti. Yhteenkään näistä turvista ei kuulu omavastuuta. Kaikki maksetut korvaukset pienentävät enimmäiskorvausta. OP Vakuutuksen terveystakuutukseen kuuluu hammasturva tapaturvien varalta. Sen enimmäiskorvausmäärä on 20 000 euroa. Myöskään tässä vakuutuksessa ei ole omavastuuta. Nuori etuasiakas saa terveystakuutuksesta 21 % alennuksen. Muut alennukset ovat maksutapa-alennus 2,5 % ja OP-bonusasiakkaan lisäalennus 3 %. (Liite 3.)

OP Vakuutuksen henkilövakuutukseen kuuluu toimeentulovakuutus, joka sisältää invalideettiturvan ja kuolinturvan. Ifin asiakkaalla Primus-vakuutukseen kuuluu selviytymisturva, jota voisi verrata toimeentuloturvaan. OP Vakuutuksella toimeentuloturva maksaa erikseen pariskunnalle 39,63 euroa. Invaliditeettiturvan korvausmäärä tapaturmien varalta on 200 000 euroa ja kuolinturvan korvausmäärä tapaturman varalta on 10 000 euroa. Alennukset ovat samat kuin terveystakuutuksessa. OP Vakuutuksen asiakas maksaa turvastaan enemmän kuin Ifin asiakas, mutta OP Vakuutuksella turvissa on suuremmat korvausmäärät ja tämä selittää niiden suurempaa hintaa. Minkä hinnassa voit, sen turvassa menetät. (Liite 3 & Liite 4.)

OP Vakuutuksen henkivakuutus pariturvana ei kuulunut alkuperäiseen tarjoukseen, jonka pariskunta sai. Tarjous pyydettiin jälkikäteen ja sen hinnaksi tuli 343,28 euroa vuodessa. Se näyttää suurelta Primus-vakuutuksen hintaan verrattuna, mutta korvausmäärät ovat jälleen paljon suuremmat. OP Vakuutuksen kuolinturvassa korvausmäärä tapaturmien ja sairauksien varalta on 120 000 euroa. Asiakasetuna keskittäjäasiakas saa 30 % lisäturvan, eli 36 000 euroa. Korvausmäärä yhteensä on siis 156 000 euroa. Hinnasta on vähennetty maksutapa-alennus 2,5 prosenttia. Korvausmäärä maksetaan vain kerran jommankumman vakuutetun kuoltua. Turva pysyy voimassa sen vakuutuskauden loppuun, jonka aikana vanhempi vakuutettu täyttää 70 vuotta. Nuoremman vakuutetun turva jatkuu yhden hengen turvana samalla korvausmäärällä. Jotta OP Vakuutuksen kuolinturvaa olisi helpompi verrata Primus-vakuutukseen, laski pariskunta op.fi-sivuston vakuutuslaskurilla (OP Vakuutus) kuolinturvan hinnan 30 000 euron korvausmäärällä.

Hinnaksi tuli noin 111 euroa ja tämä hinta on laitettu vertailutaulukkoon (Taulukko 5). 30 000 euron korvausmäärä sisältää 30 % lisäturvan. (Liite 3 & Liite 4.)

Lemmikin vakuutukset

Pariskunnalla on 2-vuotias labradorinnoutaja, joka tarvitsee hoitokuluvakuutuksen. Ifin laajan turvatason koiravakuutus sisältää hoitokuluturvan sekä sairauden ja tapaturman aiheuttaman kuoleman turvan. Hoitokuluturvan enimmäiskorvausmäärä vakuutuskautta kohden on 1 700 euroa. Omavastuu vakuutuskauden aikana on 84 euroa ja sen ylimenevistä kuluista 25 prosenttia. Sairausvahinkoja, jotka ovat syntyneet 14 päivän sisällä vakuutuksen alkamisesta, ei korvata. Sairauden aiheuttaman kuoleman turvassa ja tapaturman aiheuttaman kuoleman turvassa kummassakin enimmäiskorvausmäärä on 1 500 euroa. Muut koiran vakuutusturvat, paitsi tapaturman aiheuttaman kuoleman turva, päättyvät viimeistään sen vakuutuskauden lopussa, jonka aikana koira täyttää 10 vuotta. Pariskunta kuuluu Kennelliittoon, jolloin he saavat 20 % jäsenedun. Tällöin vakuutuksen hinnaksi jää 447,65 euroa. (Liite 4.)

OP Vakuutuksen koiran hoitokuluvakuutuksen enimmäiskorvausmäärä on 1 600 euroa vakuutuskautta kohden. Omavastuu vakuutuskaudelle on 70 euroa ja sen lisäksi tämän euromäärän ylittävistä kuluista 30 %. Vakuutuksesta asiakkaat saavat maksutapaalennusta 2,5 %, nuoren etuasiakkaan alennusta 21 % sekä bonusasiakkaan alennusta 3 %. Vakuutuksen hinta on 361,83 euroa. OP Vakuutukselta saatuun tarjoukseen ei sisälly koiran sairauden tai tapaturman aiheuttamaa kuoleman turvaa, kuten Ifin vakuutustarjoukseen. Jos op.fi-sivuston vakuutuslaksurilla (OP Vakuutus) koiravakuutukseen laskee mukaan myös koiran kuolinturvan, tulee OP Vakuutuksen koiravakuutuksesta saman hintainen kuin Ifin vakuutuksesta. Tämä hinta on laitettu vakuutusvertailutaulukkoon (Taulukko 5). (Liite 3.)

4 POHDINTA

Osuuskuntien sanotaan syntyneen markkinatalouden inhimillistäjiksi. Laurinkarin (2004, 14) mukaan osuustoiminnallinen yrittäjäyys kehittyi vastalauseeksi pääomapai-
notteista omistajuutta ja erityisesti sen voitonjakoperiaatetta vastaan. Osuustoiminta ei
kuitenkaan pääse eroon kaksoisroolistaan; sillä on yhteisöllisyyden lisäksi myös liike-
toiminnallinen rooli. Viime vuosina OP on palannut juurilleen, kun OP-Pohjola osti
kaikki Pohjolan osakkeet ja poisti sen pörssistä. Näin OP-Pohjola palasi omistuspohjal-
taan täysin asiakkaiden omistamaksi finanssiryhmäksi, jonka nimeksi tuli OP. Nyt OP
jatkaa kehitystä finanssiryhmästä monialaiseksi palveluyritykseksi. OP Ryhmän suurin
kilpailija on Nordea, joka tekee yhteistyötä If vakuutusyhtiön kanssa.

Osuustoiminnallisuuden lisäarvo

Osuustoiminnallisuuden tuoma lisäarvo OPn asiakkaille syntyy osaltaan bonusjärjes-
telmän ja omistaja-asiakkaan etujen kautta ja toisaalta taas osuustoiminnan arvojen
kautta. Osuustoiminnan perusarvoja ovat omatoimisuus, omavastuisuus, demokratia,
tasa-arvo, oikeudenmukaisuus ja solidaarisuus. Eettisiä arvoja ovat taas rehellisyys,
avoimuus, yhteiskunnallinen vastuu ja muista ihmisistä välittäminen. OP Ryhmän omia
arvoja ovat ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen. Kaikki nämä arvot
lisäävät asiakkaiden arvostusta yhtiötä kohtaan. Se, että asiakkaat omistavat pankin ja
pääsevät osallistumaan päätöksentekoon, on yksi lisäarvoa tuova seikka osuustoimin-
nassa. Myös OPn bonusjärjestelmä on konkreettinen lisäarvon tuoja. Koska OP Vakuu-
tus on osa OP Ryhmää, voivat keskittäjäasiakkaat hyödyntää bonuskertymänsä myös
vakuutusmaksuihin. Parhaan edun saa usein laina-asiakas, jolla jo pelkkä laina kerryttää
vuositasolla bonuksia jopa usealla sadalla eurolla. Ensisijaisesti bonukset käytetään
pankin palvelumaksuihin ja tästä yli jäävät bonukset menevät vakuutusmaksuihin. Pan-
kin ja vakuutusyhtiön kuuluminen samaan ryhmään mahdollistaa asiakkaalle sekä
pankki- että vakuutusasioiden hoitamisen saman katon alla ja samassa verkkopalvelussa
yksillä ja samoilla tunnuksilla.

Vertailu keskittämiseduista

Sekä Osuuspankki ja OP Vakuutus että Nordea ja If käyttävät asiakkaiden sitouttamiseen sekä rahallisia etuja että suhdetoimintaetuja. Parhaat edut saadakse asiakkaiden keskitettävä sekä pankki- että vakuutuspalvelunsa samaan paikkaan. Keinot eroavat kuitenkin joiltain osin toisistaan. OP Ryhmä houkuttelee uusia asiakkaita pysyvien etujen lisäksi määräaikaisilla tarjouksilla ja eduilla, kuten kampanjalla, jossa uusi etuasiakas saa kaskon ensimmäiseksi vuodeksi puoleen hintaan liikennevakuutuksen yhteyteen. Myös uudelle Osuuspankin omistaja-asiakkaalle saatetaan tarjota päivittäispalvelupaketti kuluitta ensimmäiseksi vuodeksi. If puolestaan painottaa, että sen hinnoissa ei tapahdu hyppäyksiä, eikä käytössä ole mitään uuden asiakkaan erikoistarjouksia. Hinnat pyritään pitämään tasaisena ja samat edut säilyvät vuodesta toiseen, jos asiointivolyymi pysyy samalla tasolla.

OP Vakuutuksella, kuten Ifilläkin vakuutuksista saa alennusta, kunhan vakuutuksia on tietty määrä tietyistä vakuutusryhmistä. Kummallakin palveluntarjoajalla on kuitenkin omat erottautumiskeinonsa. OP Ryhmässä yhteistyö pankki ja vakuutuspalveluissa on syvintä ja OP on toiminut eräänlaisena edelläkävijänä tällä saralla. OP Ryhmällä on omistaja-asiakkailleen bonusjärjestelmä, jollaista muilla pankeilla ja vakuutusyhtiöillä ei ole. Omistaja-asiakkaan bonuksia hyödynnetään suoraan vakuutusmaksuihin. Ifin vahva etu on sen yhteistyö eri liittojen ja järjestöjen kanssa. Monet Ifin asiakkaat ovat sitoutuneet yhtiöön, sillä he kuuluvat johonkin Ifin yhteistyöjärjestöön, joiden kautta he saavat edullisemmat vakuutukset. Esimerkiksi ammattiliitto Pron jäsen saa Primusvakuutuksen, joka sisältää terveysturvan ja kuolinturvan. Näihin turviin Pron jäsen saa parhaimmillaan 53 % ryhmäalennuksen.

Kokkisen (2014, 30) mukaan Ifin peruspankkipalvelut ovat lähtökohtaisesti hinnoiltaan kalliimmat kuin Osuuspankin palvelut. Nordean avainasiakas saa palvelut kuitenkin veloittamatta, kun taas Osuuspankin omistaja-asiakkaalle peruspalvelupaketti kustantaa aina 2,95 euroa kuukaudessa. Toki OPilla kulu otetaan aina ensisijaisesti asiakkaan bonuksista, jos asiakkaalle on niitä riittävästi kertynyt. Hintoja verratessa asiakkaat eivät useinkaan osaa ottaa OPn omistaja-asiakkaan bonuskertymää huomioon. Esimerkiksi 200 000 euron kokonaisasioinnista, johon lasketaan muun muassa lainat, varallisuus ja vakuutukset, kertyy bonuksia jo 500 eurolla vuodessa. Bonuksilla maksetaan pankin palvelumaksut sekä vakuutusmaksut. Osuuspankin verkkosivuilta löytyy bonuslaskuri,

jonka avulla kukin voi laskea, paljonko bonuksia kertyisi vuodessa juuri omalla asiointivolyymilla.

Kokkisen vuonna 2014 tekemän keskittämisetuvertailun jälkeen If on päivittänyt etuohjelmaansa. Ifin etuohjelmassa oli vielä vuonna 2014 neljä tasoa, joissa alennusprosentit nousivat asioinnin lisääntyessä portaittain; kolmella vakuutuksella 8 prosenttiin, neljällä vakuutuksella 10 prosenttiin, viidellä vakuutuksella 12 prosenttiin ja kuudella tai useammalla vakuutuksella 14 prosenttiin. Vähintään kolmella vakuutuksella asiakkaalle myönnettiin vakuutuksista 30 euron omavastuuetu. Nykyisessä etuohjelmassa on vain kolme tasoa, joissa sekä alennusprosentit että omavastuuedun määrä nousevat asioinnin määrän mukaan. Etuohjelmaan pääsee mukaan jo yhdellä vakuutuksella (koti- tai kaskovakuutuksella), jolloin alennusprosentti on 10 % ja If Omavastuuraha 20 euroa vuodessa. Kahdella vakuutuksella (koti- ja kaskovakuutuksella) alennus vakuutuksista kasvaa 15 prosenttiin ja If Omavastuuraha 30 euroon. Kolmella vakuutuksella (koti-, kasko- ja henkilövakuutuksella) alennusprosentti vakuutuksista on 15 % ja If Omavastuuraha 40 euroa. Mikäli asiakas on jonkin Ifin yhteistyöjärjestön jäsen, saa hän prosentin lisäalennuksen eri etuohjelman tasoilta. Tällöin alennusprosentti ensimmäisellä tasolla on 11 % ja kahdella seuraavalla tasolla 16 %.

OP Vakuutuksen ja Ifin vakuutuspaketit olivat kokonaisuudessaan melko samanhintaiset. Niiden sisällä eri tuoteryhmissä vakuutusten hinnat erosivat jonkin verran toisistaan. Ainoa vakuutusryhmä, jossa OP Vakuutuksen hinnat olivat selkeästi Ifiä edullisemmat, oli ajoneuvovakuutukset. Kaskovakuutukseen uusi etuasiakas/keskittäjäasiakas sai 50 % alennuksen ensimmäiseksi vuodeksi OP Vakuutuksella. Kun alennus kampanja vuoden kuluttua loppuu, on kaskon hinta siltikin 139,46 euroa halvempi. Liikennevakuutus on OP Vakuutuksella 51,69 euroa edullisempi kuin Ifillä. Kaikissa muissa vakuutusryhmissä OPn vakuutukset ovat kalliimpia kuin Ifin. OPn keskittäjäasiakas saa maksettua osan vakuutuksistaan bonuksilla, mikäli niitä jää pankin palvelumaksujen jälkeen yli. Koska bonuksia kertyy kullekin asiakkaalle eri määrä, vaihtelevat myös vakuutusmaksut asiakkaiden kesken.

Vakuutusvertailun perusteella voisi olettaa, ettei OP tarjoa tuotteitaan alle tuotantokustannusten. OPn operatiivinen yhdistetty kulusuhde tältä vuodelta on ollut 86,5 prosenttia. Operatiivinen yhdistetty kulusuhde on vakuutustoiminnan kannattavuudesta kertova tunnusluku, joka saadaan jakamalla korvaus- ja liikekulujen yhteismäärä vakuutusmak-

sutuotoilla. Se tarkoittaa vahinkosuhteen ja operatiivisen liikekulusuhteen summaa. Mikäli suhde on yli 100 prosenttia, joutuu vakuutusyhtiö kattamaan korvaus- ja liikekulujaan muuten kuin vakuutusmaksutuotoilla. OP Vakuutuksen luku on todella hyvä. Jos OP tarjoaisi vakuutuksia alle tuotantokustannusten, pitäisi operatiivisen yhdistetyn kulusuhteen olla yli 100 prosenttia. (Finanssisananasto; OP Ryhmän Osavuosikatsaus 1.1.-30.9.2016.)

Osuuspankissa asiakasneuvojana työskennellessäni kerron ja tarjoan pankkiasiakkaille usein myös OP Vakuutuksen palveluita. Asiakkailta saadun palautteen perusteella tuntuu, että yleisimmät syyt vakuutuspalveluista kieltäytymiselle ovat joko muusta yhtiöstä, kuten Ifistä saadut järjestöedut tai se, että OP Vakuutus mielletään kalliiksi. Monet vakuutuksiaan kilpailuttaneet asiakkaat pitävät OP Vakuutusta muita kilpailijoita kalliimpana. Asiakkaat eivät usein kuitenkaan osaa ottaa bonuksilla saatavaa alennusta hintavertailussa huomioon.

OP Ryhmän ja Ifin ja Nordean toimintamallit saattavat jakaa asiakkaisissa mielipiteitä. OP:n keskittäjäasiakas saa sekä pankki- että vakuutuspalvelut saman katon alta sekä samasta verkkopalvelusta. If ja Nordea taas tarjoaa keskittäjälle henkilökohtaisen palveluneuvojan, mutta toimipisteitä on paljon vähemmän kuin Osuuspankilla. Asiointi tapahtuu siis suurimmaksi osaksi sähköisesti tai puhelinpalvelun kautta. Myös Ifin etuohjelman piiriin pääseminen vaatii sen, että asiakas vastaanottaa vakuutuspostinsa vain sähköisesti. If kokoaa kaikki vakuutukset yhteen ja samaan vakuutuskirjaan, kun taas OP Vakuutuksen vakuutuskirjat ovat paljon laajemmat ja paperin määrä suurempi. Toki OP Vakuutuksessakin vakuutuskirjat ovat sähköisessä muodossa kaikilla halukkailla. Suuntana on varmasti kestävä kehityksen ajatuksella siirtyminen yhä enemmän sähköisiin vakuutuskirjoihin ja If on tässä OP Vakuutusta edellä. Kaikilla asiakkaila ei kuitenkaan ole vielä nykypäivänä halua, mahdollisuutta tai osaamista sähköiseen asiointiin ja tämä on palveluntarjoajan pakko ottaa huomioon.

Vakuutusvertailun haasteet

Vakuutusten kilpailuttaminen on yllättävän työlästä, eikä tavallinen asiakas välttämättä osaa ottaa huomioon kaikkia hintaan vaikuttavia asioita, kuten turvan laajuutta ja Osuuspankin bonuksia. Asiakkaila on tapana tuijottaa pelkkää hintaa, vaikka sanonta kuuluu; minkä hinnassa voitat, sen turvassa menetät. Vakuutustarjouksia pyytäessäni

pyrittiin valitsemaan mahdollisimman samanlaiset vakuutukset eri yhtiöistä, mutta korvausmäärien yhteneväisyyksiin olisi vielä tarkemmin voinut kiinnittää huomiota, jotta vertailu olisi ollut helpompaa. Onneksi vakuutusyhtiöillä on usein verkkopalvelussaan käytössä vakuutuslaskuri, jolla hintoja voi laskea eri korvausmäärille. Vielä kattavamman vertailun saisi aikaiseksi, jos vakuutustarjoukset olisi pyydetty eri kohderyhmille. Tässä työssä vakuutustarjous pyydettiin vain lapsettomalle pariskunnalle, eikä esimerkiksi lapsiperheelle.

Jatkotutkimusaiheet ja eettiset näkökohdat

Monelle asiakkaalle osuustoiminta on yhä melko vieras käsite, vaikka he olisivat Osuuspankin omistaja-asiakkaita. Asiakkaille saa usein selittää alusta lähtien mitä osuustoiminnallisuudella ja omistaja-asiakkuudella tarkoitetaan. OP panostaa jatkossakin vahvasti omistaja-asiakkaisiin, joten sen merkitystä olisi hyvä avata asiakkaille paremmin. Yksi jatkotutkimuksen aihe voisi olla juuri asiakkaiden tietämyksen kartoittaminen ja keinojen kehittäminen tietämyksen lisäämiseksi. Osuuspankilla on valtava määrä jäseniä, joista moni on passiivisia. Asiakkaita voisi myös muistuttaa heidän oikeuksistaan ja vaikutusmahdollisuuksistaan Osuuspankin omistaja-asiakkaina. S-Ryhmä on panostanut mainonnassaan vahvasti omistaja-asiakkaan aseman ja etujen korostamiseen. S-Pankin ja Osuuspankin vertailu voisi tuoda myös uusia näkökulmia Osuuspankin toiminnan kehittämiseen. S-Pankki on myös osuustoiminnallinen pankki, joka tulevaisuudessa pyrkii haastamaan myös Osuuspankkia eri osa-alueilla.

Pankkien ja vakuutusyhtiöiden palvelut eivät juuri poikkea toisistaan ja siksi palvelun laadusta voikin tulla yksi merkittävin erottava tekijä kilpailijoiden välillä. Tämä voisi olla yksi tutkimusaihe esimerkiksi pankkien ja vakuutusyhtiöiden asiakashankintaa tai asiakkaiden sitouttamista tutkivalle. Asiakaspalvelun laatu henkilöityy jokaisessa yhtiön asiakaspalvelijassa. Ylikoski ja kumppanit (2006, 132–133) ovat pohtineet aiheita teoksessaan Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. Digitalisaation myötä itsepalvelusta tulee eräänlaista asiakaspalvelua, jolloin finanssiyhtiö luo asiakkaalle puitteet, mutta päävastuu on palvelujen käyttäjällä. Käyttäjä ikään kuin astuu asiakaspalvelijan rooliin ja huolehtii toimenpiteistä ilman asiakaspalvelijan läsnäoloa. Asiakkaan on opittava palvelemaan itse itseään ja juuri pankit kouluttavat asiakasta itsepalveluun. Näin riippumattomuus ajasta ja paikasta kasvaa. On kuitenkin vielä joitain palveluja, kuten vakuutusasiointi sekä laina-asiointi, joita on hankalaa siirtää kokonaan automaat-

teihin tai verkkoon. Palveluajoista on tullut palvelun laadun lisäksi yksi pankkien ja vakuutusyhtiöiden kilpailukeino. Palvelun tarjoajat pyrkivät olemaan asiakkaan tavoitettavissa myös ilta-aikoina ja tulevaisuudessa mahdollisesti myös viikonloppuisin.

Tämän työn teemoja, kuten vakuutusvertailua voisi laajentaa koskemaan eri yhtiöitä ja eri kohderyhmiä. Tässä työssä aihe on tiukasti rajattu OP Ryhmän sekä Nordean ja Ifin välille johtuen Ifin tekemän kantelusta, joka on määrittänyt työn tarkoitusta. Pankkipalveluita ja asiakasetuja puolestaan olisi mielenkiintoista verrata kahden osuustoiminnallisen palveluntarjoajan, eli Osuuspankin ja S-Pankin välillä.

Vaikka työssä on perehdytty tarkemmin juuri osuustoimintaan, on etenkin palveluntarjoajia vertailtaessa näkökulma pyritty pitämään mahdollisimman objektiivisena huolimatta tekijän työtaustasta Osuuspankissa. Palveluntarjoajien etuja ja hintoja on pyritty tutkimaan nimenomaan asiakkaan näkökulmasta ja vertailussa on yritetty välttää asettumista kummankaan osapuolen puolelle.

LÄHTEET

Autoturvan tuoteseloste. OP Vakuutus. Luettu 1.10.2016.
<https://www.pohjola.fi/losa/1013741.pdf>

Bergström, S. & Lemppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Edut. Osuuspankki. Yli 316 miljoonalla eurolla OP-bonuksia ja alennuksia. Luettu 30.10.2016.
<https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/edut/yli-316-miljoonalla-eurolla-op-bonuksia-ja-alennuksia?cid=151877745&srcpl=3>

Etuohjelma ja asiakasedut. Nordea. Luettu 22.9.2016.
<http://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/asiakasedut/#tab=Nordean-Etuohjelma>

Finanssialan Keskusliitto. 2015. Finanssialan vuositilasto 2015. Luettu 21.9.2016.
<http://www.finanssiala.fi/tilastot/FK-tilasto-Finanssialan-vuositilasto-2015.pdf>

Finanssisanasto. OP Ryhmä. Finanssialan lyhyt sanakirja. Luettu 2.11.2016.
<https://www.op.fi/op/op-ryhma/taloudellinen-informaatio/finanssisanasto?id=80202&srcpl=8>

Herrala, O. Kauppalehti. 15.12.2015. If kävi OP:n kimppuun, mutta missä asiakirjat? Luettu 1.10.2016.
<http://www.kauppalehti.fi/uutiset/if-kavi-opn-kimppuun--mutta-missa-asiakirjat/eH7nyxh9>

Hiltunen, M & kumppanit. 2009. Henkilöstöomisteinen yritys – Yhdessä yrittämällä menestykseen. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Jäsenvakuutus vuonna 2016. Metallityöväen Liitto. Luettu 30.10.2016.
<http://www.metalliliitto.fi/vakuutus>

Kodin ja tavaroiden vakuutukset, tuoteseloste. OP Vakuutus. Luettu 2.10.2016.
<https://www.pohjola.fi/losa/460005f.pdf>

Koivisto, M. 14.12.2015. Yle Uutiset. Vakuutusyhtiö If väittää: OP käyttää markkina-asemaa väärin. Luettu 16.7.2016.
http://yle.fi/uutiset/vakuutusyhtio_if_vaittaa_op_kayttaa_markkina-asemaa_vaarin/8528124

Kokkinen, E. 2014. Suomessa toimivien finanssiyhtiöiden keskittämisetujen vertailu. Luettu 22.10.2016.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/84246/Opinnaytetyo_EetuKokkinen2014.pdf?sequence=1

Kuusterä, A. 2002. Lähellä ihmistä – Osuuspankkitoiminta 100 vuotta. Keuruu: Otava Kirjapaino Oy.

Lassila, A. Helsingin Sanomat. 18.4.2015. Koivunlehdestä tuttujen osuuspankkien ryhmä hajosi. Luettu 22.9.2016.
<http://www.hs.fi/talous/a1429247208757>

Laurinkari, J. 2004. Osuustoiminta. Utopiasta kansainvälisen yrittämisen muodoksi. Kuopio: Suomen Graafiset Palvelut Oy.

Liiketoiminta-alueet. OP Ryhmä. Luettu 22.9.2016.
<https://www.op.fi/op/op-ryhma/op-ryhma/liiketoiminta-alueet?id=80102&srcpl=8>

Mistä edustajiston vaaleissa on kyse? Osuuspankki. Luettu 22.10.2016.
<https://www.op.fi/op/op-ryhma/op-ryhma/osuuspankit/mista-edustajiston-vaaleissa-on-kyse?cid=151720077&srcpl=3>

Nordea ja If yhteistyössä sinun eduksesi. 2016. Asiakasedut. Nordea. Luettu 10.08.2016.
<http://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/vakuutukset/vahinkovakuutukset/asiakasedut.html>

Omistaja-asiakkuus ja edut. 2015. Osuuspankki. Esite.

OP-Pohjola-ryhmän historia. OP Ryhmä. Luettu 20.9.2016.
<https://www.op.fi/op/op-ryhma/op-ryhma/historia/op-pohjola-ryhman-historia?cid=151654658&kampanja=true&srcpl=3>

OP Ryhmä lyhyesti. OP Ryhmä. Luettu 20.9.2016.
<https://www.op.fi/op/op-ryhma/op-ryhma?id=80100>

OP Ryhmän Osavuosisikatsaus 1.1.-30.9.2016. OP Ryhmä. Luettu 4.11.2016.
<https://www.op.fi/media/liitteet?cid=151887859&srcpl=3>

Pellervo-Seura. 31.8.2016. Osuustoimintayritykset 2015. Luettu 19.9.2016.
<http://otlehti.pellervo.fi/wp-content/uploads/sites/3/2016/08/osuustoimintayritykset2015.pdf>

Pohjola Sairaala – Hoidamme koko sydämellä. OP Ryhmä. Luettu 22.9.2016.
<https://www.op.fi/op/op-ryhma/op-ryhma/liiketoiminta-alueet/pohjola-sairaala---hoidamme-koko-sydamella?cid=151882896&srcpl=3>

Pöyhönen, S. 2011. Omistajaoikeudet ja omistaja-arvo osuuskunnissa. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Storbacka, K & kumppanit. 2003. Asiakkuuden arvon lähteillä. Juva: WS Bookwell Oy.

Säästökassat muuttuivat S-pankiksi. Yhteishyvä. 10/2012. Luettu 22.9.2016.
<http://www.digipaper.fi/yhteishyva/98260/>

Tammilehto, P. Kauppalehti. 26.12.2015. Osuuskuntien uusi aika. Luettu 21.9.2016.
<http://www.kauppalehti.fi/uutiset/osuuskuntien-uusi-aika/sujzGsJ7>

Tietoa Ifistä. If vakuutusyhtiö. Luettu 22.9.2016.
<https://www.if.fi/web/fi/tietoafista/pages/default.aspx>

Tietoa Nordeasta. Nordea. Luettu 22.9.2016.
<http://www.nordea.com/fi/tietoa-nordeasta/>

Tietoa yhtiöryhmästä – Historia. LähiTapiola. Luettu 22.9.2016.
<http://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/lahitapiola-ryhma/yhtioryhmatietoa/historia>

Tutkimusstrategiat. 2014. Jyväskylän yliopisto. Luettu 9.11.2016.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat>

Tämä on POP Pankki –ryhmä. POP Pankki. Luettu 22.9.2016.
<https://www.poppankki.fi/pop-pankki-ryhma/mik%C3%A4-on-pop-pankki--ryhm%C3%A4>

Uusi If Etuohjelma palkitsee ja palvelee. If. Luettu 10.08.2016.
<https://www.if.fi/web/fi/henkiloasiakkaat/asiakasedut/etuohjelma-alennusta-vakuutuksista/pages/default.aspx>

Vakuutuslaskuri. OP Vakuutus. Luettu 30.10.2016.
<https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/vakuutukset-ja-vahingot/vakuutuslaskuri?id=39202&srcpl=8>

Virtanen, V. 2012. Osuustoiminnan yhteiskunnallinen merkitys Suomessa. Luettu 30.10.2016.
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83723/gradu06029.pdf>

Ylikoski, T & kumppanit. 2006. Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1. Osuustoimintayritykset 2015 (Pellervo-Seura 2016)

OSUUSTOIMINTAYRITYKSET 2015

Osuuskunnat ja keskinäiset henki- ja vahinkovakuutusyhtiöt

Osuustoimintaryhmä	Osk. määrä, kpl 31.12.2015	Jäsenten määrä, henkilöitä	Henkilöstö 31.12.2015	Liikevaihto milj. euroa	Markkinaos. %-yksikköä
PALVELUOSUUSTOIMINTA					
OP Ryhmä	180	1 509 200	12 130	2 894 ¹⁾	36,5% ²⁾
* Muutos 2014-15	-3	3,9 %	-1,8 %	7,3%	0,1 %-yks.
POP Pankki-ryhmä	27	84 500	560	127 ¹⁾	2,3% ²⁾
* Muutos 2014-15	-7	-24,5 %	-14,0 %	-5,0 %	-0,9 %-yks
LähiTapiola	20	1 600 700	3 465	1 481 ¹⁾	14,4% ²⁾
* Muutos 2014-15	-	2%	2,0 %	1,7 %	0,1 %-yks
Muut keskinäiset yhtiöt ³⁾	6	860 000	1 730	1249 ¹⁾	18,5 % ²⁾
* Muutos 2014-15	-	-14,0	-7,0 %	-1,0 %	-1,5
KULUTTAJAOSUUSTOIMINTA					
S-ryhmä yhteensä	29	2 226 000	37 758	10 804	45,8% ²⁾
* Muutos 2014-15	-	3,2 %	-6,3 %	-3,4 %	0,1 %-yks.
Osk. Tradeka (Festel)	1	248 689	4 974	457,7	19% ²⁾
* Muutos 2014-15	-	-3,0 %	8,0 %	-2,0 %	0 %-yks.
Sähköosuuskunnat	7	36 260	140	81,9	...
* Muutos 2014-15	-	3,1 %	0,0 %	-5,9 %	...
Puhelinosuuskunnat	10	98 677	2 581	507,6	...
* Muutos 2014-15	-	-1,3 %	2,4 %	-1,2 %	...
TUOTTAJAOSUUSTOIMINTA					
Metsä Group-konserni	1	116 290	9 599	5 016	39% ²⁾
* Muutos 2014-15	-	-4,6 %	-7,8 %	0,9 %	0,5 %-yks.
Liha- ja einestolat	4	6 135	11 297	3 275	n. 85% ²⁾
* Muutos 2014-15	-	-7,0 %	6,0 %	-5,0 %	+0 %-yks.
Osuusmeijerit	21	7 453	4 483	2 851	95,5% ²⁾
* Muutos 2014-15	-1	-8,0 %	-11,0 %	-12,0 %	-1 %-yks.
Kotieläinjalostus	1	9 433	369	33,0	-
* Muutos 2014-15	-	-7,0 %	-4,0 %	-3,0 %	-
Munapakkaamo	1	128	78	41,739	35,0%
* Muutos 2014-15	-	-14,0 %	-4,0 %	-	-2,0%
Vihannesosuuskunnat	2	300	71	58,0	-
* Muutos 2014-15	-	-	-	-	-
Vuosikirjan seuraama osuustoiminta yhteensä	328	6 804 402	89 354	28 878	Ennallaan
* Muutos 2014-15	-2	-0,4 %	-5,6 %	-2,9 %	0,0 %
Vuonna 2015 perustettuja pienosuuskuntia	230				
* muutos 2014-15	- 5 kpl				
Osuuskuntia 31.12.2015 yhteensä	4 933				
* Muutos 2014-15	178 (+4%)				

¹⁾ Tuotot ²⁾ Talletuksista ³⁾ Estimaatti: Suomi-yhtiöt, Fennia, Turva, Pohjantähhti ja Kaleva ⁴⁾ Vahinkovakuutuksesta ⁵⁾ Päivittäistavaroista ⁶⁾ Majoituksesta ⁷⁾ Hakuista yksityismetsistä ⁸⁾ Osuus lihanhankinnasta tuottajilta ⁹⁾ Osuus maidon vastaanotosta

Taulukko 1. PIENOSUUSKUNTIEN TALOUDELLISET TUNNUSLUVUT VUONNA 2014

Liikevaihto	200 144
Liiketulos	6 172
Tilikauden tulos	4 640
Taseen loppusumma	262 782
Liiketulos%	1,9
Omavaraisuaste, %	35,5
Quick Ratio	3,5

Taulukko: Pellervo-Seura
Lähde: PRH

Liite 2. Keskitämisedut yhtiöittäin (Kokkinen 2004)

Keskitämisedut yhtiöittäin						
	Aktia / Aktia&Folksam	Danske Bank / Femina	Nordea / If	OP-Pohjola-ryhmä	S-Pankki / LähiTapiola	
Asioiden keskitämistä kurssaan	Etuasiakkas	Etuohjelma / Sopimusasiakkas	Etuohjelma / Keskitäjäasiakkas	Bonusasiakas / Etuasiakas =Keskitäjäasiakkas	Asiakasomistaja / Omaetu-asiakas	
Keskitämisetujen saamisen edellytykset	Tällä, jolle säännölliset tulot väh. 500e/kk	- Yhteisöön määritetty (enintään 1-4: 0/10 000/50 000/150 000) - Kotona vakuutus	- Tällä, jolle säännölliset tulot väh. 500e/kk kokoena peräkkäisenä kk:na, säästöjä tai lainoja yhteensä väh. 6 000/30 000e - Päätehtä ja muutetta vähintään kolmesta/viidestä ryhmästä (yli 65- vuotiaalla iällä yksi ryhmä)	- Yhteismäärällinen asiamiti väh. 5000e/kk - Vakuutus väh. 3/5 ryhmästä (yli 69-vuotiaalla iällä kaksi ryhmää)	- Asiakasomistajien osuusmaksulla - Vakuutuksia väh. 2/4 ryhmästä	
Päivittäisen pankkipalvelujen maksu	4 e/kk (norm. 8 e/kk)	0 e/kk (norm. 3,50 e/kk)	5,25/- e/kk (norm. 7,30 e/kk)	2,95 e/kk (norm. 5,20 e/kk)	0 e/kk	
Bonukset	-	-	-	Käukausasiamittien kertomalla 0,0025	S-Bonus vakuutusmaksuista 1-5%	
Vakuutusalemmukset	10, 12, 20%	20% (4-24%)	8, 10, 12, 14 %	10 % (laskosta 18 %)	8, 13, 17%	
Poikkeukset alennuksista	Lukenevakuutus Sairuusvakuutus Määrälliset vakuutukset	Lukenevakuutus Bonsivelinen vesivakuutus Henkivakuutus Työkyvyttömyysvakuutus Määrälliset vakuutukset	Seuraeläinvakuutus Osakko Makavakuutus Määrälliset vakuutukset	Määrälliset vakuutukset	Määrälliset vakuutukset	
Muita etuja	- Rahastojen merkintäpalkko 0 e - Kuntienvaltuutetuista 10%/max. 500e alennus - Henkilökohtainen asiakasneuvoja - Oma talous -verkkopalvelu	- 20 tai 30% korotus henkivakuutuksen korvausmäärään - 10% alennusta juridikkopalvelusta - Päätehtä autokorvausten ulkopuolella - Maksuton Tulot ja menot -näytelmä verkkopankissa	- Rahastojen merkintäpalkko 0 e - Luottoja pienemmällä korolla - Avustajaksi henkilökohtainen asiakasneuvoja - 30-230 e omavastuu	- 150 e omavastuu kotivakuutuksessa - 30 % korotus vakuutusmäärään henkivakuutuksessa - Pankki- ja vakuutusasiat samassa verkkopalvelussa	- LähiTapiolan rahastojen merkintäpalkki 0 e - Alennusprosentin mukainen alennus säästövakuutusten ja varainhoidon hoitopalkkoista	

Liite 3. OP Vakuutuksen vakuutustarjoukset



TARJOUS
Mittaturva
 Päivämäärä
 04.08.2016

1

Sopimustunnus

Asiakastunnus

Vakuutusnottaja

Vakuutusmaksu

Vakuutusmaksu on laskettu vuosimaksuna olettaen, että maksu maksetaan yhdessä erässä. Laskelmat perustuvat asiakkaan antamiin tietoihin.

Asiakasedut ovat tarjouksessa tarkistamattomia. Tarkistetut asiakasedut selviävät vakuutus kirjasta tarjouksen hyväksymisen jälkeen.

Sopimusehdot

Tarjottuihin vakuutuksiin sovelletaan
 - Mittaturvan vakuutusehtoja, Sinun ja läheistesi vakuutukset 01.06.2016
 - Mittaturvan vakuutusehtoja, Kodin ja tavaroiden vakuutukset 01.01.2016

Jos johonkin tarjouksen vakuutukseen sovelletaan edellä mainituista poikkeavaa ehtoa, on siitä maininta kyseisen vakuutuksen kohdalla jäljempänä.

Kaikkiin vakuutuksiin sovelletaan lisäksi tähän tarjoukseen kirjoitettuja muita sopimusehtoja.

Voimaantulo

Vakuutukset tulevat voimaan, kun tarjous hyväksytään. Voimaantulo edellyttää, että vakuutukset voidaan myöntää normaaliehdoin ja -maksuin. Vakuutusyhtiö selvittää vakuutuksenhakijan luottotiedot Suomen Asiakastieto Oy:n rekisteristä. Rekisterissä oleva maksuhäiriömerkintä voi olla esteenä vakuutuksen myöntämiselle.

Henkilövakuutuksissa vakuutettavan on annettava selvitys terveydentilastaan. Selvityksen sisältö ja ajankohta voi vaikuttaa vakuutuksen myöntämiseen, ehtoihin, hintaan ja voimaantuloon.

Asiakkaan tulee toimittaa tarvittavat lääkärintlausunnot sekä muut tutkimustulokset omalla kustannuksellaan.

Vakuutusnottajan tulee toimittaa ilmoitus kuolinturvan tai kuolinkorvauksen edunsaajasta, eli tieto siitä, kenelle korvaus maksetaan.

Osoite
 Gebhardinaukio 1
 00013 OP

Palvelunumero
 0303 0303

Faksi
 010 253 1127

Internet
 op.fi

OP Vakuutus Oy, Y-tunnus 1458359-3
 Vakuutusosakeyhtiö Eurooppalainen, Y-tunnus 0196741-6
 Osoite: Gebhardinaukio 1, 00013 OP, kotipaikka: Helsinki

OP-Henkivakuutus Oy, Y-tunnus 1030059-2
 Osoite: Gebhardinaukio 1, 00013 OP, kotipaikka: Helsinki

A-Vakuutus Oy, Y-tunnus 1715947-2
 Osoite: Gebhardinaukio 1, 00013 OP, kotipaikka: Helsinki



TARJOUS
Mittaturva
 Päivämäärä
 04.08.2016

2

Sopimustunnus

HENKILÖVAKUUTUKSET

1	Vakuutettu	[REDACTED] Kotiosoite [REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED] Voimassa	
1.1	Terveysvakuutus			40,07 e
	Hoitoturva	Tapaturmien varalta Enimmäiskorvaus 100.000 e (tilanne 04.08.2016)* Omavastuu Ei omavastuuta Maksutapa-alennus 2,50% Asiakaskohtainen alennus 25,00% Etuasiakkaan alennus nuorelle 21,00% OP-bonusasiakkaan lisäalennus 3,00%		
		* Kaikki maksetut korvaukset pienentävät enimmäiskorvausta.		
	Lisähoitoturva	Tuki- ja liikuntaelinterapian kulut Tapaturmien varalta Enimmäiskorvaus 20.000 e (tilanne 04.08.2016)* Tutkimus- ja hoitokäyntejä enintään 10 krt/vakuutuskausi Omavastuu Ei omavastuuta Toiminnallisen terapian kulut Tapaturmien varalta Enimmäiskorvaus 20.000 e (tilanne 04.08.2016)* Tutkimus- ja hoitokäyntejä enintään 20 krt/vakuutuskausi Omavastuu Ei omavastuuta Erityiskulut Tapaturmien varalta Enimmäiskorvaus 10.000 e (tilanne 04.08.2016)* Omavastuu Ei omavastuuta		
		* Kaikki maksetut korvaukset pienentävät enimmäiskorvausta.		
		Maksutapa-alennus 2,50% Asiakaskohtainen alennus 25,00% Etuasiakkaan alennus nuorelle 21,00% OP-bonusasiakkaan lisäalennus 3,00%		



TARJOUS
Mittaturva
Päivämäärä
04.08.2016

3

Sopimustunnus

Hammasturva

Tapaturmien varalta

Enimmäiskorvaus	20.000 e (tilanne 04.08.2016)*
Omapastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etuasiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

* Kaikki maksetut korvaukset pienentävät enimmäiskorvausta.

1.2 Toimeentulovakuutus

15,15 e

Invaliditeettiturva

Tapaturmien varalta

Korvausmäärä	200.000 e
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etuasiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

Kuolinturva

Tapaturman varalta

Korvausmäärä	10.000 e
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etuasiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%
Edunsaaja	Ei ilmoitettu

2 Vakuutettu

Kotiosoite

Voimassa

2.1 Terveysvakuutus

40,00 e

Hoitoturva

Tapaturmien varalta

Enimmäiskorvaus	100.000 e (tilanne 04.08.2016)*
Omapastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etuasiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

* Kaikki maksetut korvaukset pienentävät enimmäiskorvausta.

Lisähoitoturva

Tuki- ja liikuntaelinterapian kulut**Tapaturmien varalta**

Enimmäiskorvaus	20.000 e (tilanne 04.08.2016)*
Tutkimus- ja hoitokäyntejä enintään	10 krt/vakuutuskausi
Omapastuu	Ei omavastuuta



TARJOUS
Mittaturva
 Päivämäärä
 04.08.2016

4

Sopimustunnus

Toiminnallisen terapian kulut**Tapaturmien varalta**

Enimmäiskorvaus	20.000 e (tilanne 04.08.2016)*
Tutkimus- ja hoitokäyntejä enintään	20 krt/vakuutuskausi
Omavastuu	Ei omavastuuta

Erityiskulut**Tapaturmien varalta**

Enimmäiskorvaus	10.000 e (tilanne 04.08.2016)*
Omavastuu	Ei omavastuuta

* Kaikki maksetut korvaukset pienentävät enimmäiskorvausta.

Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etuasiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

Hammasturva

Tapaturmien varalta

Enimmäiskorvaus	20.000 e (tilanne 04.08.2016)*
Omavastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etuasiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

* Kaikki maksetut korvaukset pienentävät enimmäiskorvausta.

2.2 Toimeentulovakuutus

14,57 e

Invaliditeettiturva

Tapaturmien varalta

Korvausmäärä	200.000 e
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etuasiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

Kuolinturva

Tapaturman varalta

Korvausmäärä	10.000 e
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etuasiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%
Edunsaaja	Ei ilmoitettu

VAHINKOVAKUUTUKSET**1 Vakuutettu omaisuus****Koti-irtaimisto ja huoneiston osat kerrostalossa**

Vakuutuspaikka
 Koti-irtaimisto



TARJOUS
Mittaturva
Päivämäärä
04.08.2016

5

Sopimustunnus

	Huoneistoala	64,0 m ²	
	Rakennusvuosi	1981	
	Käyttötarkoitus	Vuokrakäyttö, vuokralainen	
1.1 Omakoti-vakuutus			46,39 e
	Palo- ja luonnonilmiöturva		
	Enimmäiskorvaus: koti-irtaimisto	15.000 e	
	Ostavastuu	150 e	
	Maksutapa-alennus	2,50%	
	Asiakaskohtainen alennus	25,00%	
	Etusiakkaan alennus nuorelle	21,00%	
	OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%	
	Kulutajahintaindeksi	127.2 (2000)	
	Vakuutuksen jokaisessa turvassa on otettu huomioon tässä kohdassa kerrotut enimmäiskorvaukset, alennukset ja indeksi.		
	Rikosturva		
	Ostavastuu	150 e	
	Laiterikkoturva		
	Ostavastuu	150 e	
	Putkistovuototurva		
	Ostavastuu	150 e	
	Särkyemis- ja menetysturva		
	Ostavastuu	150 e	
	Huoneiston osien enimmäiskorvaus on 10.000 e.		
2 Vastuu- ja oikeusturvavakuutukset			
2.1 Vastuuvakuutus			9,09 e
	Vakuutusmäärä henkilö- ja esinevahingoissa yhteensä	170.000 e	
	Ostavastuu	150 e	
	Maksutapa-alennus	2,50%	
	Asiakaskohtainen alennus	25,00%	
	Etusiakkaan alennus nuorelle	21,00%	
	OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%	
	Kulutajahintaindeksi	127.5 (2000)	
	Vakuutus pysyy voimassa, jos tässä Mittaturva-sopimuksessa on vakuutettuna myös koti-irtaimisto laajalla kotivakuutuksella, kotivakuutuksella tai Omakoti-vakuutuksella.		
2.2 Oikeusturvavakuutus			20,27 e
	Vakuutusmäärä	10.000 e	
	Ostavastuu	15 %, kuitenkin vähintään 200 e	
	Maksutapa-alennus	2,50%	
	Asiakaskohtainen alennus	25,00%	
	Etusiakkaan alennus nuorelle	21,00%	
	OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%	
	Kulutajahintaindeksi	127.5 (2000)	



TARJOUS
Mittaturva
 Päivämäärä
 04.08.2016

6

Sopimustunnus

Vakuutus pysyy voimassa, jos tässä Mittaturva-sopimuksessa on vakuutettuna myös koti-irtaimisto laajalla kotivakuutuksella, kotivakuutuksella tai Omakoti-vakuutuksella.

MATKAVAKUUTUKSET

Vakuutetulla tulee olla tosiasiallinen ja kotikuntalainen sekä väestötietojärjestelmän mukainen vakinainen kotikunta ja asuinpaikka Suomessa vakuutustapahtumahetkellä, jotta hänelle otetusta vakuutuksesta maksetaan korvausta.

1 Vakuutettu

Kotiosoite

Voimassa

1.1 Eurooppalaisen Matkustajavakuutus

30,42 e

Matkustajan hoitoturva

Matkatapaturmien ja -sairauksien varalta

Enimmäiskorvaus	Ei euromääräistä ylärajaa *
Omapastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etuasiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

* Matkasairauden aiheuttamia kuluja korvataan enintään 90 vuorokaudelta tutkimuksen tai hoidon alkamisesta. Matkatapaturman aiheuttamia kuluja korvataan enintään kolmelta vuodelta tapaturman sattumisesta.

Voimassa 90 vuorokautta matkan alkamisesta lukien vakuutusehdoissa määritellyllä koti- tai ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa.

Matkustajan kriisiturva

Enimmäiskorvaus	5.000 e
Omapastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etuasiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

Voimassa 90 vuorokautta matkan alkamisesta lukien vakuutusehdoissa määritellyllä koti- tai ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa.



TARJOUS
Mittaturva
 Päivämäärä
 04.08.2016

7

Sopimustunnus

Matkan peruuntumisturva

Laaja kattavuus

Enimmäiskorvaus	2.000 e
Omapastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etusiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

Voimassa niiden kulujen osalta, jotka kohdistuvat peruuntuneen matkan alkamispäivästä lukien 90 vuorokauden ajanjaksolle vakuutusehdoissa määritellyllä koti- ja ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa.

Matkan keskeytymisturva

Laaja kattavuus

Enimmäiskorvaus	2.000 e
Omapastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etusiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

Voimassa 90 vuorokautta matkan alkamisesta lukien vakuutusehdoissa määritellyllä koti- tai ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa.

Matkan odottamisturva

Enimmäiskorvaus	1.500 e
Omapastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etusiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

Voimassa 90 vuorokautta matkan alkamisesta lukien vakuutusehdoissa määritellyllä koti- tai ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa.

Matkan myöhästymisturva

Enimmäiskorvaus	2.000 e
Omapastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etusiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

Voimassa 90 vuorokautta matkan alkamisesta lukien vakuutusehdoissa määritellyllä koti- tai ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa.



TARJOUS
Mittaturva
 Päivämäärä
 04.08.2016

8

Sopimustunnus

2 Vakuutettu

Kotiosoite

Voimassa

2.1 Eurooppalaisen Matkustajavakuutus

30,42 e

Matkustajan hoitoturva

Matkatapaturmien ja -sairauksien varalta

Enimmäiskorvaus	Ei euromääräistä ylärajaa *
Omapastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etuasiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

* Matkasairauden aiheuttamia kuluja korvataan enintään 90 vuorokaudelta tutkimuksen tai hoidon alkamisesta. Matkatapaturman aiheuttamia kuluja korvataan enintään kolmelta vuodelta tapaturman sattumisesta.

Voimassa 90 vuorokautta matkan alkamisesta lukien vakuutusehdoissa määritellyllä koti- tai ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa.

Matkustajan kriisiturva

Enimmäiskorvaus	5.000 e
Omapastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etuasiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

Voimassa 90 vuorokautta matkan alkamisesta lukien vakuutusehdoissa määritellyllä koti- tai ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa.

Matkan peruuntumisturva

Laaja kattavuus

Enimmäiskorvaus	2.000 e
Omapastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etuasiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

Voimassa niiden kulujen osalta, jotka kohdistuvat peruuntuneen matkan alkamispäivästä lukien 90 vuorokauden ajanjaksolle vakuutusehdoissa määritellyllä koti- ja ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa.



TARJOUS
Mittaturva
 Päivämäärä
 04.08.2016

9

Sopimustunnus

Matkan keskeytymisturva

Laaja kattavuus

Enimmäiskorvaus	2.000 e
Omapastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etusiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

Voimassa 90 vuorokautta matkan alkamisesta lukien vakuutusehdoissa määritellyllä koti- tai ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa.

Matkan odottamisturva

Enimmäiskorvaus	1.500 e
Omapastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etusiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

Voimassa 90 vuorokautta matkan alkamisesta lukien vakuutusehdoissa määritellyllä koti- tai ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa.

Matkan myöhästymisturva

Enimmäiskorvaus	2.000 e
Omapastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etusiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

Voimassa 90 vuorokautta matkan alkamisesta lukien vakuutusehdoissa määritellyllä koti- tai ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa.



3 Vakuutettu omaisuus

Matkatavarat

Vakuutettuina matkatavara-, matkavastuu- ja matkaoikeusturvavakuutuksissa ovat vakuutuksenottaja ja hänen kanssaan samassa taloudessa vakinaisesti asuvat henkilöt.

3.1 Matkatavaravakuutus

33,52 e

Vakuutusmäärä	1.300 e
Omapastuu	Ei omavastuuta
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Etusiakkaan alennus nuorelle	21,00%
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%

Voimassa vakuutusehdoissa määritetyllä koti- tai ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa.

Vakuutusmaksusta on annettu alennusta, koska tässä Mittaturva -sopimuksessa on vakuutettuna myös koti-irtaimisto kotivakuutuksella, laajalla kotivakuutuksella tai Omakoti-vakuutuksella. Jos koti-irtaimiston vakuutus irtisanotaan, tämän vakuutuksen hinta nousee koti-irtaimiston vakuutuksen päättymistä seuraavasta päivästä.

3.2 Matkavastuuvakuutus

Vakuutusmäärä	170.000 e
Omapastuu	150 e

Voimassa vakuutusehdoissa määritetyllä koti- tai ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa.

Voimassapysymisen edellytys on voimassaoleva matkatavaravakuutus.

3.3 Matkaoikeusturvavakuutus

Vakuutusmäärä	10.000 e
Omapastuu	15 %, kuitenkin vähintään 200 e

Voimassa vakuutusehdoissa määritetyllä koti- tai ulkomaanmatkalla kaikkialla maailmassa.

Voimassapysymisen edellytys on voimassaoleva matkatavaravakuutus.

Vakuutusmaksu

Vuosimaksu yhteensä

279,90 e

Tässä maksussa on otettu huomioon seuraavat alennukset

Maksutapa-alennus	-11,35 e
Asiakaskohtainen alennus	-110,78 e
Etusiakkaan alennus nuorelle	-76,75 e
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	-8,65 e

Vakuutusmaksuihin sisältyvät viranomaisille tilitettävät maksut

Vakuutusmaksuvero	21,14 e
Palosuojelumaksu	0,17 e



Vähimmäismaksut

Eurooppalaisen Matkustajavakuutuksen vähimmäismaksu on 10 euroa.

Matkatavaravakuutuksen vähimmäismaksu on 33 euroa.

Omastuu ja enimmäiskorvaus

Tähän vakuutuskirjaan merkittyjen omavastuiden, enimmäiskorvausten, korvaus- ja vakuutusmäärien lisäksi korvauksiin sovelletaan vakuutusehdoissa erikseen kerrottuja omavastuita ja enimmäiskorvauksia.

Vakuutuksenottajan ilmoitusvelvollisuus

Jos vakuutusta solmittaessa ilmoitetuissa olosuhteissa on tapahtunut vahingonvaaraa lisäävä muutos tai vakuutuskirjaan merkityssä asiassa on tapahtunut muutos, ilmoittakaa tästä yhtiöllemme viipymättä, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa vakuutuskirjan saamisesta.

Alennukset ja edut

Etuasiakkaan alennus nuorelle poistuu viimeistään sen vakuutuskauden lopussa, jonka aikana vakuutuksenottaja täyttää 28 vuotta. Tämän jälkeen muut keskittämisedut jatkuvat normaalisti, jos niiden saamisen edellytykset edelleen täyttyvät.

Alennukset vähennetään peräkkäisinä laskutoimituksina. Alennusten ja etuuskien suuruus ja voimassaolo vahvistetaan vuosittain. Vakuutusyhtiöllä on oikeus muuttaa alennuksia ja etuuksia seuraavan vakuutuskauden alusta.

Maksuviivästyksen seuraukset

Maksuviivästyksen seurauksista kerrotaan Mittaturvan tuoteselosteessa ja yleisissä sopimusehdoissa.

Iän vaikutus maksuihin

Vakuutetun ikä vaikuttaa henkilö- ja matkustajavakuutusmaksujen suuruuteen. Maksuihin tulee vuosittain muutoksia vakuutuksen voimassaoloaikana vakuutetun ikääntyessä.

Vakuutuksenottajan, vakuutetun rakennuksen sekä sen käyttövesi- ja lämmitysputkistojen iät vaikuttavat Omakoti-vakuutuksen maksun suuruuteen. Maksuihin tulee vuosittain muutoksia vakuutuksen voimassaoloaikana vakuutuksenottajan ikääntyessä sekä rakennuksen ja sen putkistojen vanhetessa.

Indeksi

Vakuutukset on sidottu vakuutusehdoissa määritellyllä tavalla indekseihin.

Vakuutusyhtiön oikeus määrätä hoitopaikka

Terveysvakuutuksessa ja Eurooppalaisen Matkustajavakuutuksessa vakuutusyhtiöllä on oikeus määrätä, missä vakuutetun tutkimus- ja hoitotoimenpiteet toteutetaan, ellei tämä aiheuta vakuutetulle kohtuutonta



TARJOUS
Mittaturva
Päivämäärä
04.08.2016

12

Sopimustunnus

	hankaluutta.
Edunsaaja	Henkilövakuutusten korvauksissa edunsaajana on vakuutettu, ellei vakuutuksen tietoihin ole merkitty muuta edunsaajaa. Jos vakuutettuna on syntynyt lapsi, edunsaajana on lapsen äiti vakuutetun syntymään asti.
Muutosoikeus	Vakuutusyhtiöllä on oikeus muuttaa vakuutusehtoja, -maksuja sekä muita sopimusehtoja Mittaturvan yleisistä sopimusehdoista ilmenevillä perusteilla.
	OP Vakuutus Oy Vakuutusosakeyhtiö Eurooppalainen



VAKUUTUSKIRJA
Autoturva
 Päivämäärä
 12.08.2016

1

Sopimustunnus

Asiakastunnus



Hyvä asiakkaamme

Olette valinnut Autoturva-sopimuksen ajoneuvonne ja sen käytön turvaksi. Teemme parhaamme ollaksemme luottamuksenne arvoisia.

Oheisena ovat sopimuksenne asiakirjat.

Vakuutusten keskittäminen kannattaa

Kun keskitätte vakuutuksenne OPhen, voitte saada alennuksia ja muita rahanarvoisia etuja. Etuja parantaa lisäksi pankkiasioinnin keskittäminen Osuuspankkiin.

Ottakaa yhteyttä

Lisätietoja asiakaseduista samoin kuin kaikista vakuutus- ja korvausasioista saatte OPn palvelunumerosta 0303 0303 tai osoitteesta op.fi. Voitte asioida myös asiakaspalvelupisteissämme eri paikkakunnilla.



TILA 9703/2724

Osoite
 Gebhardinaukio 1
 00013 OP

Palvelunumero
 0303 0303

Faksi
 010 253 1127

Internet
 op.fi

OP Vakuutus Oy, Y-tunnus 1458359-3

Osoite: Gebhardinaukio 1, 00013 OP, kotipaikka: Helsinki



VAKUUTUSKIRJA
Autoturva
Päivämäärä
12.08.2016

2

Sopimustunnus

Vakuutuksenottaja
Maksaja
Vakuutuskausi

1 VAKUUTETTU AJONEUVO SKODA OCTAVIA FARMARI,

Ajoneuvolaatu ja käyttö Henkilöauto, yksityiskäyttö
1. käyttöönottovuosi 2009
Kotikunta
Korityyppi Sedan, viistoperä, farmari tai monikäyttö
Sylinterilavuus 1968
Teho kW 103
Omapaino kg 1410

1.1 Liikennevakuutus

Maksuerittely	%	euroa
Veroton perusmaksu		418,87
Bonus	30,0	-125,66
Keskittämisalennus	7,0	-20,52
Liikenneturvallisuusmaksu (1,01010 %)	1,0	+2,76
Vakuutusmaksuvero	24,0	+66,10
Maksu yhteensä		341,55

1.2 Kevytkasko

Vakuutuksen turvat	Omapastuut
Kolarointiturva	150 e
Hirviturva	150 e
Paloturva	150 e
Varkausturva	150 e
Ilkivaltaturva	150 e
Autopalveluturva	ei omavastuuta
Oikeusturva	15 %, vähintään 200 e
Ulkomaan vastuuturva	150 e

TÄH 07015725

Jatkuu



VAKUUTUSKIRJA
Autoturva
Päivämäärä
12.08.2016

3

Sopimustunnus

Poikkeavat omavastuut on mainittu vakuutuskirjan kohdassa Rajoituksia sekä Autoturvan Autovakuutusehdoissa.

Maksuerittely	%	euroa
Veroton perusmaksu		612,60
Bonusalennus kolarointiturvan 489,44 e maksusta	70,0	-342,60
Keskittämisalennus	7,0	-18,90
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,0	-7,53
Etuasiakkaan lisäbonus	8,0	-19,48
Kampanja-alennus	50,0	-112,04
Vakuutusmaksuvero	24,0	+26,88
Maksu yhteensä		138,93

1.3 Rahoitusvakuutus

Vakuutuksen turvat	Omavastuut	
Rahoitusturva	ehtojen mukaan, vähintään 150 e	
Maksuerittely	%	euroa
Veroton perusmaksu		23,18
Keskittämisalennus	7,0	-1,62
OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,0	-0,64
Etuasiakkaan lisäbonus	8,0	-1,67
Kampanja-alennus	50,0	-9,62
Vakuutusmaksuvero	24,0	+2,31
Maksu yhteensä		11,94
Vakuutuskauden 04.08.2016 - 03.08.2017 maksut yhteensä euroina		492,42

YLEISTÄ

Sovellettavat ehdot	Tähän sopimukseen sovellettavat vakuutusehdot: Liikennevakuutus, ehdot 1.1.2016 Vakuutukset ajoneuvollesi, ehdot 1.1.2016 Jos johonkin tämän sopimuksen vakuutukseen sovelletaan edellä mainitusta poikkeavaa ehtoa, on siitä maininta kyseisen vakuutuksen kohdalla. Vakuutusyhtiöllä on oikeus muuttaa vakuutusehtoja, maksuja sekä muita sopimusehtoja vakuutusehdoissa kerrotulla tavalla.
Minimivakuutusmaksu	Liikenne- ja autovakuutuksen minimivakuutusmaksu on 14 euroa.
Alennukset ja edut	Vakuutuskirjalla mainitut alennukset vähennetään peräkkäisinä laskutoimituksina. Alennusten ja etuuskien suuruus ja voimassaolo vahvistetaan vuosittain.

Jatkuu



Rajoituksia	<p>Vakuutusyhtiöllä on oikeus muuttaa alennuksia ja etuuksia seuraavan vakuutuskauden alusta.</p> <p>Yksityiskäyttöisten henkilöautojen ja moottoripyörien Super-, Iso- ja Kevytkaskon sekä Laajan Harrastekaskon ja Laajan Museokaskon varkausvakuutus ei ole voimassa Venäjällä, Valko-Venäjällä, Ukrainassa eikä Moldovassa ilman erillistä sopimusta. Yksityiskäyttöisten henkilöautojen ja moottoripyörien Osakaskon sekä Suppean Harrastekaskon ja Suppean Museokaskon varkausvakuutus ei ole voimassa Virossa, Latviassa, Liettuaassa, Puolassa, Venäjällä, Valko-Venäjällä, Ukrainassa eikä Moldovassa.</p> <p>Edellä mainitut rajoitukset eivät koske sopimuksen muita ajoneuvoja.</p> <p>Pohjoismaiden ulkopuolella tapahtuneissa esinevahingoissa omavastuuna peritään vakuutuskirjaan merkitty omavastuu kaksinkertaisena. Jos varkausvahinko on tapahtunut Virossa, Latviassa, Liettuaassa tai Puolassa, omavastuu on yksityiskäyttöisillä henkilöautoilla ja moottoripyörillä 20 % vahingon määrästä, kuitenkin aina vähintään 600 euroa.</p> <p>Osakaskon sekä Suppean Harrastekaskon ja Suppean Museokaskon autopalveluturva on voimassa vain Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa sekä näiden maiden välisessä kuljetuksessa.</p> <p>Kevytkaskon enimmäiskorvausmäärä on 15.000 euroa.</p> <p>Oikeusturvan enimmäiskorvausmäärä jokaisessa vakuutustapahtumassa on 10.000 euroa</p> <p>Ulkomaan vastuuturvan enimmäiskorvausmäärä jokaisessa vakuutustapahtumassa on henkilövahingoissa yhteensä enintään 100.000 euroa ja esinevahingossa yhteensä enintään 50.000 euroa.</p>
Vakuutuskirjan tarkistaminen	<p>Pyydämme Teitä lukemaan vakuutuskirjan ja liitteet huolellisesti. Mikäli niissä on huomautettavaa, ottakaa välittömästi yhteyttä OPn palvelunumeroon 0303 0303.</p>
Vakuutuksenottajan ilmoitusvelvollisuus	<p>Jos vakuutusta solmittaessa ilmoitetuissa olosuhteissa tai vakuutuskirjaan merkityssä asiassa on tapahtunut vahingonvaaraa lisäävä muutos, ilmoittakaa tästä yhtiöllemme viipymättä, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa vakuutuskirjan saamisesta.</p>
Vakuutusmaksu ja maksuviivästyksen seuraukset	<p>Vakuutusmaksu tulee suorittaa viimeistään eräpäivänä. Jos vakuutusmaksua ei suoriteta eräpäivään mennessä, peritään vapaaehtoisen vakuutuksen ja liikennevakuutuksen vakuutusmaksut erillisinä. Viivästyneestä suorituksesta peritään viivästyskorkoa korkolain mukaan. Vakuutusyhtiö on oikeutettu korvauksiin vakuutusmaksun perinnästä aiheutuneista kuluista perintälain mukaan. Jos vakuutusmaksua ei suoriteta, voidaan vakuutus muuttaa maksettavaksi yhdessä erässä.</p> <p>Liikennevakuutusmaksu viivästyskorkeineen voidaan periä ulosottoteitse</p>



TILAUS NRO: 9703.5727



VAKUUTUSKIRJA
Autoturva
 Päivämäärä
 12.08.2016

5

Sopimustunnus

vakuutusopimuslain mukaan ilman tuomiota tai päätöstä.

Jos autovakuutusmaksua ei suoriteta viimeistään eräpäivänä, vakuutusyhtiö voi irtisanoa vakuutuksen päättymään 14 päivän kuluttua irtisanomislomituksen lähettämisestä.

Maksun viivästymisen seurauksista kerrotaan tarkemmin vakuutusehdoissa.

Ystävällisin terveisin

OP VAKUUTUS OY

LIITTEET

Lasku ja laskuerittely
 Vakuutukset ajoneuvollesi, tuoteseloste 1.1.2016
 Liikennevakuutus, ehdot 1.1.2016
 Vakuutukset ajoneuvollesi, ehdot 1.1.2016



TAMH 9705/5728



TARJOUS
Mittaturva
 Päivämäärä
 20.10.2016

Sopimustunnus
 [REDACTED]

HENKILÖVAKUUTUKSET

1 Vakuutetut

[REDACTED]

1.1 Henkivakuutus pariturvana

257,46 e

Kuolinturva

[REDACTED]

Tapaturmien ja sairauksien varalta

Korvausmäärä	
Maksullinen korvausmäärä	120.000 e
Asiakasetu (30%)	36.000 e
Korvausmäärä yhteensä	156.000 e
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Edunsaaja	Ei ilmoitettu

* Huom. Vakuutuskenottajaa pyydetään pikaisesti ilmoittamaan edunsaaja, eli kenelle korvaus maksetaan. Ohjeita saa OPn palvelunumerosta 0303 0303.

[REDACTED]

Tapaturmien ja sairauksien varalta

Korvausmäärä	
Maksullinen korvausmäärä	120.000 e
Asiakasetu (30%)	36.000 e
Korvausmäärä yhteensä	156.000 e
Maksutapa-alennus	2,50%
Asiakaskohtainen alennus	25,00%
Edunsaaja	Ei ilmoitettu

* Huom. Vakuutuskenottajaa pyydetään pikaisesti ilmoittamaan edunsaaja, eli kenelle korvaus maksetaan. Ohjeita saa OPn palvelunumerosta 0303 0303.

Korvausmäärä maksetaan vain kerran jommankumman vakuutetun kuoltua.

Turva päättyy pariturvana vakuutusehtojen mukaisesti sen vakuutuskauden lopussa, jonka aikana vanhempi vakuutettu täyttää 70 vuotta. Nuoremman vakuutetun turva jatkuu yhden hengen turvana ja korvausmäärältään entisenä.

Vakuutukseen sovelletaan Mittaturvan vakuutusehtoja, Sinun ja läheistesi vakuutukset 01.06.2016.

VAHINKOVAKUUTUKSET

1 Vakuutettu omaisuus

Omakotitalo ja sen koti-irtaimisto

Vakuutuspaikka	[REDACTED]
Omakotitalo	
Kokonaisala	104,0 m2
Runkorakenne	Puurakenne



TARJOUS
Mittaturva
 Päivämäärä
 20.10.2016

Sopimustunnus

	Rakennusvuosi	1951	
	Lämmitys	Muu kuin vesikiertoinen lämmönjako	
	Käyttövesiputkisto	Putkisto asennettu 2005	
	Sähköistys	Kytkeyty sähköverkkoon	
	Käyttötarkoitus	Oma asuinkäyttö	
1.1 Omakoti-vakuutus			279,33 e
	Palo- ja luonnonilmiöturva		
	Ostavastuu	150 e	
	Maksutapa-alennus	2,50%	
	Asiakaskohtainen alennus	25,00%	
	Etusiakkaan alennus nuorelle	21,00%	
	OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%	
	Rakennuskustannusindeksi	138.6 (2000)	
	Vakuutuksen jokaisessa turvassa on otettu huomioon tässä kohdassa kerrotut alennukset ja indeksi.		
	Rikosturva		
	Ostavastuu	150 e	
	Laiterikkoturva		
	Ostavastuu	150 e	
	Putkistovuototurva		
	Ostavastuu	500 e	
	Särkyemis- ja menetysturva		
	Ostavastuu	150 e	
	Koti-irtaimiston enimmäiskorvaus on 72.195 e.		
2 Vakuutettu eläin			
		(18.01.2014)	
	Labradorinnoutaja		
	Vakuutusentottajan kotiosoite		
2.1 Hoitokuluvakuutus			271,38 e
	Enimmäiskorvaus	1.600 e/vakuutuskausi	
	Ostavastuu	70 e ja lisäksi 30 % tämän euromäärän ylittävistä kuluista	
	Maksutapa-alennus	2,50%	
	Asiakaskohtainen alennus	25,00%	
	Etusiakkaan alennus nuorelle	21,00%	
	OP-bonusasiakkaan lisäalennus	3,00%	
	Ostavastuu vähennetään vakuutuskauden aikana syntyneistä hoitokuluista.		



TARJOUS
Mittaturva
Päivämäärä
20.10.2016

Sopimustunnus

Vakuutusmaksu	Vuosimaksu yhteensä	808,17 e
	Tässä maksussa on otettu huomioon seuraavat alennukset	
	Maksutapa-alennus	-34,29 e
	Asiakaskohtainen alennus	-334,47 e
	Ostavastuu-alennus	-27,14 e
	Etuasiakkaan alennus nuorelle	-150,93 e
	OP-bonusasiakkaan lisäalennus	-17,05 e

Vakuutusmaksuihin sisältyvät viranomaisille tilittävät maksut

Vakuutusmaksuvero	106,59 e
Palosuojelumaksu	2,12 e

Ostavastuu ja enimmäiskorvaus

Tähän vakuutuskirjaan merkittyjen omavastuiden, enimmäiskorvausten, korvaus- ja vakuutusmäärien lisäksi korvauksiin sovelletaan vakuutusehdoissa erikseen kerrottuja omavastuita ja enimmäiskorvauksia.

Vakuutuksenottajan ilmoitusvelvollisuus

Jos vakuutusta solmittaessa ilmoitetuissa olosuhteissa on tapahtunut vahingonvaaraa lisäävä muutos tai vakuutuskirjaan merkityssä asiassa on tapahtunut muutos, ilmoittakaa tästä yhtiöllemme viipymättä, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa vakuutuskirjan saamisesta.

Alennukset ja edut

Etuasiakkaan alennus nuorelle poistuu viimeistään sen vakuutuskauden lopussa, jonka aikana vakuutuksenottaja täyttää 28 vuotta. Tämän jälkeen muut keskittämisedut jatkuvat normaalisti, jos niiden saamisen edellytykset edelleen täyttyvät.

Alennukset vähennetään peräkkäisinä laskutoimituksina. Alennusten ja etuuskien suuruus ja voimassaolo vahvistetaan vuosittain. Vakuutusyhtiöllä on oikeus muuttaa alennuksia ja etuuksia seuraavan vakuutuskauden alusta.

Maksuviivästyksen seuraukset

Maksuviivästyksen seurauksista kerrotaan Mittaturvan tuoteselosteessa ja yleisissä sopimusehdoissa.

Iän vaikutus maksuihin

Vakuutetun ikä vaikuttaa henkilö- ja matkustajavakuutusmaksujen suuruuteen. Maksuihin tulee vuosittain muutoksia vakuutuksen voimassaoloaikana vakuutetun ikääntyessä.

Vakuutuksenottajan ja rakennuksen (rakennusten vakuutuksissa myös käyttövesi- ja lämmitysputkistojen) iät vaikuttavat Omakoti-vakuutuksen maksun suuruuteen. Maksuihin tulee vuosittain muutoksia vakuutuksen voimassaoloaikana vakuutuksenottajan ikääntyessä sekä rakennuksen (ja sen putkistojen) vanhetessa.



TARJOUS
Mittaturva
Päivämäärä
20.10.2016

Sopimustunnus

Seuraeläimen ikä vaikuttaa hoitokuluvakuutuksen maksun suuruuteen. Maksuun tulee vuosittain muutoksia seuraeläimen ikääntyessä.

Indeksi

Vakuutukset on sidottu vakuutusehdoissa määritellyllä tavalla indekseihin.

Edunsaaja

Henkilövakuutusten korvauksissa edunsaajana on vakuutettu, ellei vakuutuksen tietoihin ole merkitty muuta edunsaajaa. Jos vakuutettuna on syntynyt lapsi, edunsaajana on lapsen äiti vakuutetun syntymään asti.

Muutosoikeus

Vakuutusyhtiöllä on oikeus muuttaa vakuutusehtoja, -maksuja sekä muita sopimusehtoja Mittaturvan yleisistä sopimusehdoista ilmenevillä perusteilla.

OP Vakuutus Oy
OP-Henkivakuutus Oy

Liite 4. If:n vakuutustarjous

Vakuutusehdotus

If Sopimus
Vakuutusehdotus

12.9.2016

Hei!

Tarjoamme sinulle oheista vakuutusehdotusta, jonka olemme laatineet antamiesi tietojen pohjalta. Tutustu siihen kaikessa rauhassa ja tarkista, että tietosi ovat oikein ja valitsemasi turva on sellainen kuin haluat.

If Etuohjelma kiittää sinua asiakkuudestasi

If Etuohjelma palkitsee sinua selvällä alennuksella, ja vahingottomista vuosista saat lisäksi If Omavastuurahaa aina 200 euroon asti. Voit käyttää If Omavastuurahaa omavastuun pienentämiseen vahingon sattuessa. Etuohjelman kolmannella tasolla saat myös halutessasi käyttöösi Oman palveluneuvojan. Saat häneltä henkilökohtaista ja nopeaa palvelua vakuutusasioissasi.

If Etuohjelman piiriin pääset jo yhdellä vakuutuksella. Riittää, että sinulla on kotivakuutus tai henkilö- tai pakettiauton kaskovakuutus ja vastaanotat vakuutuspostit vain sähköisesti Omille sivuillesi. Edut kasvavat asiakkuutesi mukaan.

If Etuohjelma palkitsee ja palvelee

	KOTI TAI AUTO <small>Koti- tai kaskovakuutus*</small>	KOTI - AUTO <small>Koti- ja kaskovakuutus*</small>	KOTI, AUTO - HENKILÖ <small>Koti-, kasko* ja henkilövakuutus</small>
ALENNUS VAKUUTUKSISTA	11 %	16 %	16 %
IF OMAVASTUURAHAA VUODESSA	20 €	30 €	40 €
			OMA PALVELUNEUVOJA

* henkilö- tai pakettiauton kasko

Hyväksyessäsi tämän tarjouksen olet If Etuohjelman tasolla 3. Siksi saat hyödyksesi If Etuohjelman 16 %:n alennukset järjestöasiakkaille. Lisäksi kerrytät If Omavastuurahaa 40 euroa vuodessa aina 200 euroon asti. Meille ilmoittamasi järjestö on Ammattiliitto Pro. Hyvän asiakkaan etuna saat halutessasi Oman palveluneuvojan. Lisätietoa If Etuohjelmasta löydät osoitteesta if.fi/etuohjelma.

Sähköinen asiakkuus on osa uutta If Etuohjelmaa. Varmistathan, että saat vakuutuspostisi sähköisesti vain Omille sivuillesi. Kirjautu Omille sivuillesi osoitteessa if.fi ja valitse vakuutuspostit vain Omille sivuillesi, niin saat parhaat edut.

Käännä sivua, ole hyvä

IF ASIAKASPALVELU
PL 1082, 00025 IF
ma-pe 8-20Puhelun hinta kotimaassa:
If Asiakaspalvelu 010 19 19 19 (pvm/mpm)
If Korvauspalvelu 010 19 18 18 (pvm/mpm)
010 51-alkuiset numerot yritysnrohinna
Tarkat hintatiedot osoitteesta if.fiIf Vahinkovakuutusyhtiö Oy
Rekisteröity kotipaikalla Helsinki
PL 4, 00025 IF
Y-tunnus 1614120-3

Vakuutusehdotus

If Sopimus
Vakuutusehdotus

12.9.2016

2 (3)

If Loistokuskietu laajeni

If palkitsee vahingottomista vuosista If Loistokuskiedulla. Voit saada liikennevakuutukseen jopa 75 % bonuksen aikaisemman 70 % sijaan. Bonus nousee 75 prosenttiin, kun olet ajanut neljä peräkkäistä vuotta vahingoitta 70 % bonuksella liikennevakuutuksessa. Saavutettuasi 75 % bonuksen emme alenna liikennevakuutuksesi bonusta yhden vahingon takia.

Nyt uutta! If Loistokuskietu turvaa nyt myös kaskovakuutuksen bonusta. Kaskon bonus säilyy entisellään ensimmäisen kaskovahingon jälkeen, ja kaskovakuutuksen bonusetu on käytettävissä kerran vakuutuskaudessa.

K-Plussaa vakuutuksistasi

Saat vakuutusmaksuistasi K-Plussa-pisteitä.

Maksuun vaikuttavia tekijöitä

Ehdotuksessa on otettu huomioon If Etuohjelman alennus järjestöasiakkaille ja Primus-vakuutuksen alennus.

Huomaa, että If Etuohjelman edut ovat riippuvaisia valitsemistasi vakuutuksista. Vakuutusehdotuksen hinnat voivat muuttua, jos hyväksyt vain osan nyt tarjoamistamme vakuutuksista.

Henkilövakuutusten maksuun vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa vakuutuksen myöntämishetki, vakuutetun ikä, asuinpaikka ja If Etuohjelman taso sekä vakuutusturvan laajuus. Maksuun vaikuttavat myös vakuutusmäärä ja omavastuu. Maksuun vaikuttavat tekijät vaihtelevat eri henkilövakuutuksissa ja -turvissa. Vakuutusmaksuun voivat vaikuttaa myös vakuutus- ja vahinkohistoria. Henkilövakuutusten maksut muuttuvat vakuutuskauden vaihtuessa, kun vakuutetun ikä kasvaa ja/tai asuinpaikka tai vakuutusturvan laajuus on muuttunut.

Henkilövakuutuksen laajuus ja vakuutusmäärät voivat muuttua vakuutetun iän tai eläkkeelle siirtymisen johdosta vakuutuksen voimassaoloaikana ehdoissa kerrotulla tavalla.

Primus-vakuutusten maksuihin vaikuttavat vakuutusmäärä ja vakuutetun ikä. Maksusta annetaan järjestökohtainen ryhmälennus, johon vaikuttaa järjestön vakuutusten pitkän aikavälin vahinkokehitys. Ryhmälennus voi vuosittain nousta tai laskea.

Näin saat vakuutusturvasi voimaan

Tämä vakuutusehdotus on voimassa 14 vuorokautta.

Saat vakuutuksesi voimaan heti, kun olet hyväksynyt ehdotuksen soittamalla asiakaspalveluumme.

Muut kuin henkilövakuutukset saat voimaan heti, kun olet hyväksynyt ehdotuksen Omilla sivuillasi osoitteessa if.fi.

Henkilövakuutuksista tarvitsemme terveys selvitykset jäljempänä mainituista vakuutetuista. Kun vakuutetut ovat täyttäneet terveys selvityksensä Omilla sivuillaan, käsittelemme vakuutusasiasi mahdollisimman nopeasti. Lähetämme sinulle vakuutus kirjan, josta selviää, mitä sinulle myönnetty vakuutukset sisältävät.

Vakuutus kirjasta näet turvien sisällöt, mahdolliset rajoitusehdot, maksut ja asiakasetusi. Jos emme voi myöntää vakuutusta, ilmoitamme sinulle päätöksestä kirjeitse.

Vakuutusehdotukseen sisältyviin kuolemantapausturviin edunsaajaksi on merkitty omaiset. Vakuutuksenottajalla on oikeus muuttaa edunsaaja. Ellet ole vakuutuksenottajana kaikissa kuolemantapausturvissa, pyydä vakuutuksenottajia tarkistamaan ja tarvittaessa muuttamaan edunsaaja ilmoittamalla siitä meille Omat sivut-nettipalvelussa.

Vakuutusehdotusta koskevat oppaat ja ehdot löydät Omilta sivuiltasi.

jatkuu seuraavalla sivulla

Vakuutusehdotus

If Sopimus [REDACTED]
Vakuutusehdotus [REDACTED]

12.9.2016

3 (3)

Sinä olet vakuutuksenottaja, ellei yksittäisessä vakuutuksessa tai kohteessa mainita toisin. Vakuutuksen myöntää If Vahinkovakuutusyhtiö Oy, ellei vakuutuksen kohdalla mainita muuta.

Terveystilätiedot henkilövakuutuksia varten

Ennen vakuutusten hyväksymistä tarvitsemme terveys selvitykset seuraavien vakuutettujen terveystilasta: Katja Jokinen, Katja Jokinen, Heikki Joutsen.

Terveys selvitys on henkilökohtainen ja jokainen täysi-ikäinen täyttää oman terveys selvityksensä Omilla sivuillaan. Lapsen terveys selvityksen täyttää lapsen huoltaja.

Annan mielelläni lisätietoja vakuutuksista ja asiakaseduistamme. Odotan yhteydenottoasi!

Ystävällisin terveisin

IF VAHINKOVAKUUTUSYHTIÖ OY
Asiakaspalvelu

[REDACTED]
asiakaspalvelu@if.fi

Vakuutusehdotus

If Sopimus
Vakuutusehdotus

12.9.2016

Yhteenveto sinulle tarjotuista vakuutuksista

Tässä näet yhteenvedon sinulle tarjotuista vakuutuksista. Hinnoissa on otettu huomioon asiakasetusi ja alennukset. If Etuohjelma palkitsee sinua selvällä alennuksella, ja vahingottomista vuosista saat lisäksi If Omavastuurahaa.

HENKILÖVAKUUTUKSET		
Primus, [REDACTED]		58,07
Primus, [REDACTED]		41,50
MATKAVAKUUTUKSET		
[REDACTED]		59,24
KOTIVAKUUTUKSET		
If Kotivakuutus		775,35
- Sisältää seuraeläinvakuutuksen		
AJONEUVOVAKUUTUKSET		
[REDACTED] If Ajoneuvovakuutus, Liikennevakuutus ja Etukasko		810,56
Vakuutusehdotuksen maksut yhteensä		1 744,72

IF ETUOHJELMA *kiittää asiakkuudestasi!*

ASIAKASETUSI

Vakuutusehdotuksen maksuissa on huomioitu If Etuohjelman mukaiset alennukset ja muut sinulle kuuluvat edut.

Etusi vuodessa 488,09 e

IF OMAVASTUURAHA

Sinulle kertyy 40 euroa If Omavastuurahaa jokaiselta vahingottomalta vuodelta.

Omavastuurahasi 0 e

OMA PALVELUNEUVOJA

Hyvän asiakkaan etuna saat halutessasi Oman palveluneuvojan.

Aktivoi palvelu Omilla sivuillasi.

Vakuutusehdotus

If Sopimus
Vakuutusehdotus

12.9.2016

2 (7)

Maksu euroa

Primus

Vakuutusehdotus perustuu järjestön jäsenyyteen: Ammattiliitto Pro, jäsenenä [REDACTED]
[REDACTED] Vakuutus päättyy kokonaisuudessaan sen vakuutuskauden lopussa, jonka aikana jäsen eroaa järjestöstä tai järjestösopimus päättyy. Vakuutusturvan myöntää Keskinäinen Vakuutusyhtiö Kaleva.

Primus-vakuutus sisältää lisäetuna jokaiselle vakuutetulle myönnetyn Selviytymisturvan kuoleman varalta. Selviytymisturva maksetaan vakuutetun kuolinpesälle ellei vakuutuksessa ole voimassaolevaa kuolemantapausturvan edunsaajamääräystä. Selviytymisturva maksetaan kullekin vakuutetulle vain kerran riippumatta Primus-vakuutusten määrästä. Keskinäinen Vakuutusyhtiö Kaleva päättää kulloinkin voimassaolevan lisäedun määrän. Vuonna 2015 ja 2016 Selviytymisturvan määrä on 2 000 euroa.

[REDACTED]
Vakuutusturvan myöntämistä varten tarvitsemme terveysselvityksen vakuutetun terveydentilasta.
Vakuutuksenottaja on [REDACTED]

Turva tapaturman aiheuttamien hoitokulujen varalta

49,17

Vakuutusmäärä on 30 000 euroa.
Sairaalan hoitopäivämaksu on enintään 69,00 euroa/vrk.

Turva päättyy sen vakuutuskauden lopussa, jonka aikana vakuutettu täyttää 68 vuotta.

Ryhmälennus 23,00 %, Ammattiliitto Pro

- 11,31

Turva tapaturman aiheuttaman pysyvän haitan varalta

35,06

Vakuutusmäärä on 50 000 euroa.

Turva päättyy sen vakuutuskauden lopussa, jonka aikana vakuutettu täyttää 68 vuotta.

Ryhmälennus 46,00 %, Ammattiliitto Pro

- 16,13

Turva tapaturman aiheuttaman kuoleman varalta

2,75

Vakuutusmäärä on 5 000 euroa.
Edunsaajana omaiset
Vakuutuksenottajalla on oikeus muuttaa edunsaajaa ilmoittamalla siitä meille kirjallisesti.

Turva päättyy sen vakuutuskauden lopussa, jonka aikana vakuutettu täyttää 68 vuotta.

Ryhmälennus 53,00 %, Ammattiliitto Pro

- 1,47

Primus, vuosimaksu yhteensä

58,07

Vakuutusehdotus

If Sopimus
Vakuutusehdotus

12.9.2016

3 (7)

Maksu euroa

Primus

Vakuutusehdotus perustuu järjestön jäsenyyteen: Ammattiliitto Pro, jäsenenä Katja Jokinen. Vakuutus päättyy kokonaisuudessaan sen vakuutuskauden lopussa, jonka aikana jäsen eroaa järjestöstä tai järjestösopimus päättyy. Vakuutusturvan myöntää Keskinäinen Vakuutusyhtiö Kaleva.

Primus-vakuutus sisältää lisätuna jokaiselle vakuutetulle myönnetyn Selviytymisturvan kuoleman varalta. Selviytymisturva maksetaan vakuutetun kuolinpesälle ellei vakuutuksessa ole voimassaolevaa kuolemantapausturvan edunsaajamääräystä. Selviytymisturva maksetaan kullekin vakuutetulle vain kerran riippumatta Primus-vakuutusten määrästä. Keskinäinen Vakuutusyhtiö Kaleva päättää kulloinkin voimassaolevan lisäedun määrän. Vuonna 2015 ja 2016 Selviytymisturvan määrä on 2 000 euroa.

■■■■■■■■■■ JA ■■■■■■■■■■
Vakuutusturvan myöntämistä varten tarvitsemme terveys selvityksen vakuutettujen terveydentilasta.
Vakuutuksenottaja on ■■■■■■■■■■

Kuolemantapausturva kahden hengen yhteisturvana

■■■■■■■■■■ vakuutusmäärä on 30 000 euroa
Edunsaajana omaiset
Vakuutuksenottajalla on oikeus muuttaa edunsaajaa ilmoittamalla siitä meille kirjallisesti.

■■■■■■■■■■ vakuutusmäärä on 30 000 euroa
Edunsaajana omaiset
Vakuutuksenottajalla on oikeus muuttaa edunsaajaa ilmoittamalla siitä meille kirjallisesti.

Kuolemantapausturvan vakuutusmäärät pysyvät samana indeksitarkistuksia lukuun ottamatta vakuutuksen voimassaolon ajan. Vakuutusmaksu nousee vakuutettujen iän perusteella.

Turva päättyy sen vakuutuskauden lopussa, jonka aikana vanhempi vakuutettu täyttää 70 vuotta tai jompikumpi kuolee.

Ryhmäalennus 51,00 %, Ammattiliitto Pro

Primus, vuosimaksu yhteensä

If Matkavakuutus

Matkustajaturva

Matkasairauden ja -tapaturman aiheuttamat hoitokulut ilman ylärajaa, sairaudesta enintään 90 päivän ja tapaturmasta enintään kolmen vuoden ajalta.

Turva on voimassa enintään 45 vrk kunkin yksittäisen Suomesta alkavan ulkomaanmatkan alkamisesta.

Turva päättyy sen vakuutuskauden lopussa, jonka aikana vakuutettu täyttää 90 vuotta.

If Etuohjelman alennus järjestöasiakkaille 16 %, matkustajaturvista yhteensä

If Matkavakuutus, vuosimaksu yhteensä

86,09

- 44,59

41,50

70,52

- 11,28

59,24

Vakuutusehdotus

If Sopimus
Vakuutusehdotus

12.9.2016

4 (7)

Maksu euroa

If Kotivakuutus

VAKUUTUSPAIKKA LEMPÄÄLÄ, [REDACTED]

KERROSTALON IRTAIMISTO, Laaja turvataso
Huoneala on 63 m²
Enimmäiskorvausmäärä on 20 000 euroa.

55,22

Asunto on omassa käytössä.

Laaja turvataso sisältää seuraavat turvat:
Äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman turva
Paloturva
Luonnonilmiöturva
Varkaus- ja ilkivaltaturva
Vuototurva
Sähkölaiteturva
Asumisen keskeytysturva

Omavastuu on vahinkotapahtumaa kohti 150 euroa.

HUONEISTON KIINTEÄ SISUSTUS, Laaja turvataso
Enimmäiskorvausmäärä on 5 000 euroa.

16,46

Äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman turva
Paloturva
Luonnonilmiöturva
Varkaus- ja ilkivaltaturva
Vuototurva
LVI-laiteturva
Sähkölaiteturva

Omavastuu on vahinkotapahtumaa kohti 150 euroa.

KOIRA, [REDACTED] Laaja turvataso
Syntymävuosi on 2014.

506,18

Laaja turvataso sisältää seuraavat turvat:
Hoitokuluturva. Enimmäiskorvausmäärä vakuutuskaudessa on 1 700 euroa.
Omavastuu on vakuutuskaudessa 84 euroa, lisäksi sen ylimenevistä kustannuksista 25 prosenttia.
Hoitokuluturvasta ei korvata sairausvahinkoa, joka on syntynyt 14 päivän aikana vakuutuksen alkamisesta.
Sairauden aiheuttaman kuoleman turva. Enimmäiskorvausmäärä on 1 500 euroa.
Tapaturman aiheuttaman kuoleman turva. Enimmäiskorvausmäärä on 1 500 euroa.

Koiran vakuutusturvat lukuun ottamatta turvaa tapaturmaisen kuoleman varalta päättyvät viimeistään sen vakuutuskauden lopussa, jonka aikana koira täyttää 10 vuotta.

Jäsenyysetu 20 %, Kennelliitto

- 101,23

YKSITYISHENKILÖN VASTUU

Enimmäiskorvausmäärä henkilö- ja esinevahingoissa on 170 000 euroa.

13,00

Vakuutusehdotus

If Sopimus
Vakuutusehdotus

12.9.2016

5 (7)

Maksu euroa

Turva vahingonkorvausvelvollisuuden varalta

Omavastuu on vahinkotapahtumaa kohti 150 euroa.

YKSITYISHENKILÖN OIKEUSTURVA

Enimmäiskorvausmäärä on 8 500 euroa.

29,70

Turva yksityishenkilön oikeudenkäyntikulujen varalta. Omavastuu on 20 % kustannuksista, kuitenkin vähintään 170 euroa.**VAKUUTUSPAIKKA LEMPÄÄLÄ, [REDACTED]****ASUINRAKENNUS, Laaja turvataso**

Tarkista vakuutus kirjasi tiedot ja ilmoita mahdolliset muutokset. Tietojen muuttuminen saattaa vaikuttaa vakuutusmaksuun.

239,23

Rakennuksen kokonaisala on 104 m² ja kerrosten määrä on 1.

Rakennusvuosi on 1954. Rungon rakennusmateriaali on puu.

Pääasiallinen lämmitystapa on sähkölämmitys ja lämmönlähde on sähkö.

Rakennuksessa on kunnallinen käyttövesiputkisto ja oma viemäriputkisto. Putkistojen valmistusvuosi on 2005.

Taloudessa asuu kaksi henkilöä.

Rakennus on vakuutettu täydestä hinnasta.

Omakotitalo on omassa käytössä.

Laaja turvataso sisältää seuraavat turvat:

Äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman turva**Paloturva****Luonnonilmiöturva****Varkaus- ja ilkivaltaturva****Vuototurva****LVI-laiteturva****Sähkölaiteturva**

Omavastuu on vahinkotapahtumaa kohti 450 euroa.

OMAKOTITALON IRTAIMISTO, Laaja turvatasoAsuinpinta-ala on 91 m².**Irtaimisto on vakuutettu täydestä hinnasta.**

Omakotitalo on omassa käytössä.

Laaja turvataso sisältää seuraavat turvat:

Äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman turva**Paloturva****Luonnonilmiöturva****Varkaus- ja ilkivaltaturva****Vuototurva****Sähkölaiteturva****Asumisen keskeytysturva**

Omavastuu on vahinkotapahtumaa kohti 150 euroa.

If Etuohjelman alennus järjestöasiakkaille 16 %, näistä kohteista yhteensä.

If Kotivakuutus, vuosimaksu yhteensä

- 147,69

775,35

Vakuutusehdotus

If Sopimus
Vakuutusehdotus

12.9.2016

6 (7)

Maksu euroa

If Ajoneuvovakuutus, [REDACTED]
SKODA. Valmistenumero on [REDACTED] Ajoneuvon vuotuiset
ajokilometrit ovat enintään 30 000 km. Ajoneuvolla ei ole alle 24-vuotiaita kuljettajia.

Vakuutuksenottaja on [REDACTED]
Ajoneuvon omistaja on Pohiola Pankki Oyj.
Ajoneuvon haltija on [REDACTED] postiosoite [REDACTED]
LEMPÄÄLÄ. Ajoneuvon toinen haltija on [REDACTED]

If Ajoneuvovakuutus sisältää Liikennevakuutuksen ja Etukaskon.

Liikennevakuutus

Perusvuosimaksu 720,23
Bonukseksi on 35 %, korkein mahdollinen bonus on 75 % - 252,08
If Etuohjelman alennus järjestöasiakkaille 16 %, Ammattiliitto Pro - 74,90

Vuosimaksu yhteensä**393,24****Etukasko**

Etukaskossasi on seuraavat turvat:
Törmäysturva. Omavastuu on 500 euroa.
Varkauturva, paloturva ja eläinkolariturva. Omavastuut ovat 200 euroa.
Henkilöturva. Ei omavastuuta.
Pysäköintiturva. Omavastuu on 200 euroa.
Ilkivaltaturva. Omavastuu on 200 euroa.
Hinaus ja matkakulut. Ei omavastuuta.
Rahoitusturva. Omavastuu määräytyy sen mukaan, mistä vahingosta on kyse.
Vastuuturva ulkomaille. Omavastuu on 500 euroa.
Ajoneuvon oikeusturva. Enimmäiskorvausmäärä on 8 500 euroa.
Omavastuu on 20 % kustannuksista, kuitenkin vähintään 200 euroa.

Ulkomailla omavastuut ovat korotettuja.

Perusvuosimaksu 1 134,64
Bonukseksi on 70 % Törmäysturvan 911,21 euron maksusta. Korkein mahdollinen
bonus on 70 % - 637,84
If Etuohjelman alennus järjestöasiakkaille 16 %, Ammattiliitto Pro - 79,49

Vuosimaksu yhteensä**417,32****If Ajoneuvovakuutus Liikenne- ja kaskovakuutus, vuosimaksu yhteensä****810,56**

VAKUUTUSEHDOTUKSESSA NOUDATETAAN
Seuraeläinten vakuutusehtoja SEU 210.8
Primus-henki- ja tapaturmavakuutusehtoja PRI 110.1
Henkilövakuutusehtoja HEN 100.17
Kodin omaisuusvakuutusehtoja OMA 200.13
Ajoneuvon oikeusturvavakuutusehtoja AOI 720.6
Liikennevakuutusehtoja LII 601.13
Kaskovakuutusehtoja AUT 640.20
Yleisiä sopimusehtoja YLE 900.9

Vakuutusehdotus

If Sopimus
Vakuutusehdotus

12.9.2016

7 (7)

Yksityishenkilön oikeusturvavakuutusehtoja YOI 714.8
Yksityishenkilön vastuuvakuutusehtoja YVA 500.10

Maksu euroa