

Opinnäytetyö (AMK / YAMK)

Myyntityö

NMYYNS14

2017

Joakim Håkansson

# LIITTOVAKUUTUSTURVIEN TUTKIMUS

**TURKU AMK**   
TURKU UNIVERSITY OF  
APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK / YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Myyntityö

Syksy 2017 | Sivumäärä 33

Nina Stenström-livarinen

Joakim Håkansson

## LIITTOVAKUUTUSTURVIEN TUTKIMUS

Tämän tutkimuksen toimeksiantaja halusi selvittää Suomen ammattiliittojen vakuutusturvan sisältöä ja laajuutta. Tutkimustiedon pääasiallinen tarkoitus on toimia tukea antavana työkaluna jokapäiväisessä asiakaspalvelussa. Tutkimuksen tavoitteena on tuoda yhteen paikkaan listaus Suomen ammattiliittojen vakuutusturvista ja -määristä.

Tutkimus koostuu kahdesta vaiheesta, teoria- ja tutkimusosuudesta. Teoriaosuudessa perehdytään vakuuttamisen käsitteeseen ja sosiaaliturvan täydennystarpeisiin. Teoriassa käsitellään lisäksi ammattiliittojen yleisimpien vakuutusten korvauslajeja ja -ehtoja. Lisäksi teoriaosuudessa lukija tutustutetaan kahteen Suomen suurimpaan liittovakuuttajaan.

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui määrällinen tutkimus, joka toteutettiin pääasiallisesti selvittämällä ammattiliittojen vakuutussisältö suoraan ammattiliiton tai vakuutusyhtiön verkkosivuilta. Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin syksyllä 2017 käyttäen kyseisenä ajankohtana saatavilla olevia tietoja. Ammattiliittojen vakuutuskokonaisuudet koottiin yhteen tiedostoon, joka annetaan vain yrityksen sisäiseen käyttöön. Tutkimuksessa kerättyä dataa käydään läpi ja verrataan tavallisimpiin henkilöasiakaspuolen ratkaisuihin.

Onnistunut tutkimus auttaa toimeksiantajayrityksen työntekijöitä mitoittamaan asiakkaan henkilövakuutukset oikein. Lisäksi tutkimuksen on tarkoitus nopeuttaa ja tehostaa yrityksen työntekijöiden tiedonhakua sekä toimia tilastollisena tukena johtotehtävissä.

ASIASANAT:

vakuutus, ammattiliitto, vapaaehtoinen henkilövakuutus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Professional sales

Autumn 2017 | Total number of pages 33

Nina Stenström-livarinen

Joakim Håkansson

## LABOR UNION INSURANCE RESEARCH

The client company of this research wanted to investigate the content of insurance contracts of Finnish labor unions. The goal of this research is to be a supporting tool in everyday customer service. This thesis is supposed to bring together a list of insurance coverage and coverage limits of Finnish labor unions.

The study consists of two phases, theory and research. The theory phase focuses on the concept of insurance and the possible need of supplementing social security. The theory part also deals with the types and conditions of compensations for the most common insurance policies of labor unions. In addition, the theory introduces the two largest labor union insurers of Finland.

The selected research method was quantitative survey, which was mainly carried out by studying the insurance coverage of labor unions, directly from the website of the labor unions or insurance companies. The data were collected in the autumn of 2017, using the available data at that moment. Data of insurance policies of labor unions were assembled into a single file and it has been given to internal use of the client company. The collected data of this study were analyzed and compared to the most common private insurance solutions in chapter four.

The data gathered in this thesis are supposed to help the employees of the client company to measure properly the insurance needs of each customer. In addition, the purpose of this study is to speed up and improve the search of information by the employees of the company. The Data can also be used as statistical support by the management.

### KEYWORDS:

insurance, labor union, voluntary personal insurance

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 VAKUUTTAMINEN SUOMESSA</b>	<b>8</b>
2.1 Vakuuttamisen käsite	8
2.2 Vapaaehtoinen vakuutus	8
2.3 Lakisääteinen vakuutus	9
2.4 Sosiaaliturva ja sen täydennystarpeet	10
<b>3 VAPAAEHTOISET HENKILÖVAKUUTUKSET</b>	<b>12</b>
3.1 Henkilövakuuttamisen perusajatus	12
3.2 Yksityistapaturmavakuutus	13
3.2.1 Tapaturman käsite	13
3.2.2 Tapaturman korvauslajit	15
3.2.3 Sopimusmuodot	17
3.3 Matkustajavakuutus	18
3.4 Matkustajavakuutuksen korvauslajit	19
3.5 Vastuu- ja oikeusturvavakuutus	20
<b>4 LIITTOVAKUUTUKSET</b>	<b>22</b>
4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja lähtökohdat	22
4.2 Tutkimusmenetelmät	23
4.3 Tutkimushaasteet	24
4.4 Liittovakuuttajat	25
4.4.1 Turva	25
4.4.2 If Vahinkovakuutusyhtiö Oyj	26
4.5 Ammattiliitot Suomessa	27
4.6 Tutkimuksen rakenne ja tutkimuskohteet	28
4.7 Tutkimustulokset	28
<b>5 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>33</b>
5.1 Jatkotutkimusaiheet	35
5.2 Kehitysideat	36
<b>LÄHTEET</b>	<b>38</b>

## KUVAT

Kuva 1. Sosiaaliturva ja sen täydennystarpeet.

11

Kuva 2. Ammattiliittojen jakautuminen vakuutusyhtiöihin.

32

# 1 JOHDANTO

Tässä tekstissä tullaan perehtymään Suomessa solmittuihin liitovakuutus sopimuksiin. Liittojen ja vakuutusyhtiöiden väliset sopimukset, jotka näkyvät liittojen jäsenille erilaisina jäsenetuina, ovat aina ajankohtainen aihe vakuutus alalla. Nyky maailmassa jatkuvasti kasvavan asiakaslähtöisyyden vuoksi myös vakuutus alan asiakkaalla on lukuisia eri vaihtoehtoja ja vakuutus määriä, joista jokainen voi räätälöidä itselleen sopivan ja tarpeeksi kattavan vakuutusturvan. Asiakkaan ollessa oman liittonsa vakuutusturvan varassa hän kuitenkin luottaa täysin, että liitto on neuvotellut tarpeeksi kattavan ja edukaan vakuutusturvan. Paremman kokonaiskuvan saamiseksi halutaan tutkimuksessa saatuja tuloksia peilata henkilöasiakkaille tarjolla oleviin vakuutus ratkaisuihin ja vastaviin tuotteisiin sekä suositeltuihin turvan tasoihin. Ennen varsinaista tutkimuksen suorittamista on tarpeellista perehtyä vähintään pintapuolisesti Suomen sosiaaliturvaan, jotta voidaan ymmärtää, mitä jää henkilöasiakkaan omalle vastuulle vakuutuksien näkökulmasta.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena onkin eritellä liittokohtaisesti, miten hyvin asiakkaalle on onnistuttu luomaan turvaa. Vakuutusyhtiön kannalta tutkimuksessa kiinnostavaa on selvittää, milloin asiakkaan turva on riittävä ja milloin olisi syytä tarjota korvaavaa tai täydentävää vakuutusvaihtoehtoa. Tutkimuksen toimeksiantajan pyynnöstä kaikki tutkimustulokset tullaan taltioimaan ja toimittamaan yrityksen toimihenkilöiden tueksi asiakaspalvelu- ja johtotehtäviin. Tämän työn tuloksien perusteella on tarkoitus helpottaa tarkkailemaan, kuinka valveutuneita asiakkaat itse ovat omista vakuutusturvistaan, jotka tulevat eri liittojen kautta.

Vaikka eri alojen liittoja Suomessa on lukuisia, jäsenetujen ja vakuutusten selvittämisessä ei ole odotettavissa ongelmia. Usein liittojen antamat edut eivät ole salaista tietoa, vaan niitä pidetään julkisina, minkä on tarkoitus edesauttaa uusien jäsenten saamista. Tutkimuksessa tullaan myös käyttämään hyväksi vakuutus alan toimeksiantajan mahdollisia aputyökaluja ja ennakkomateriaaleja, kuten vakuutus kirjoja ja vakuutusehtoja.

Tutkimuksen tiedonkeruu tapahtuu suoraan ammattiliittojen kautta. Ammattiliittokohtaisesti tiedot jäsenetuvakuutuksien kattavuudesta tullaan selvittämään suoraan liitoilta tai vaihtoehtoisesti vakuutusyhtiöiltä. Tiedot ja vakuutuksien tarkat yksityiskohdat tullaan keräämään ylös käyttäen Excel-työkalua, jonka jälkeen tutkimustuloksia on mahdollista

analysoida. Kun data tutkimusta varten on kerätty, analysoinnin apuna tullaan käyttämään vakuutusalan toimeksiantajayrityksen yrityksen omia tuotteita ja ratkaisuja vertailun helpottamiseksi ja toimeksiantajalle näkyvän tuloksen parantamiseksi. Toimeksiantona saadun tutkimuksen on tarkoitus tilastoida liittokohtaisesti kunkin liiton tapaturma- ja matkustajavakuutuksien korvauslajit sekä vakuutusmäärät ja vakuuttavat yhtiöt. Tämän lisäksi tutkimuksessa päätettiin tilastoida myös ammattiliittojen mahdolliset lisävaikutukset yleisimpien turvien lisäksi.

Tutkimuksen valmistuttua onnistuneesti vakuutusalan työntekijän on helpompi reagoida tilanteeseen, jossa asiakas kertoo vakuutuksensa olevan tietyn ammattiliiton kautta. Tämän työn on ennen kaikkea tarkoituksena toimia hyödyksi niin vakuutusasiantuntijalle kuin asiakkaallekin. Toimeksiantajayrityksen näkökulmasta tutkimuksessa kerätyn datan on tarkoitus tehostaa jokapäiväisiä asiakaspalvelutilanteita sekä toimia tilastoinnin tukena johtotehtäviin. Asiakkaille tutkimuksen on tarkoitus näkyä tehostettuna ja nopeampana asiakaspalveluna sekä auttaa toimeksiantajayrityksen työntekijöitä tunnistamaan asiakkaiden eduksi tilanteita, joissa asiakkaan vakuutusturva on alimitoitettu.

## 2 VAKUUTTAMINEN SUOMESSA

### 2.1 Vakuuttamisen käsite

Vakuuttamisen tarkoituksena on siirtää elämään liittyviä riskejä yksityishenkilöltä tai yritykseltä vakuutusyhtiölle. Vakuutusyhtiö ottaa siis vastuulleen korvata asiakkaalle vakuutussopimuksessa määrätystä vahingosta tai tapahtumasta aiheutuvia kustannuksia. Käytännössä vastuu siirretään asiakkaalta vakuutusyhtiölle sopimuksessa määrättyä maksua vastaan (Finanssivalvonta 2011). Ideana on siis jakaa sattumanvaraisia riskejä helpommin suunniteltaviksi vuosi- tai kertamaksuiksi.

Usein vakuutuksia voidaan tarkkailla jakamalla ne kahteen eri kategoriaan, henkivakuutuksiin ja vahinkovakuutuksiin. Finanssivalvonnan mukaan henkivakuutuksiksi lasketaan riskihenkivakuutukset, eläkevakuutukset, säästöhenkivakuutukset, sairausvakuutukset ja tapaturmavakuutukset, jotka henkiyhtiö on myöntänyt, sekä kapitalisaatiosopimukset ja ryhmä-eläkerahastojen hoitaminen. (Finanssivalvonta, 2011.)

Vahinkovakuutuksiksi katsotaan vahinkovakuutusyhtiöiden myöntämät vakuutukset, joita voivat olla sairaus- ja tapaturmavakuutukset, ajoneuvo- ja kulkuvälineitä koskevat vakuutukset, omaisuusvakuutukset, kuten koti- ja irtaimistovakuutukset, vastuu- ja oikeusturvavakuutukset, luottovakuutukset, takausvakuutukset sekä matka-apuvakuutukset (Finanssivalvonta 2011).

### 2.2 Vapaaehtoinen vakuutus

Vakuutusten ymmärtämistä helpottaa myös vakuutusten jakaminen vapaaehtoisin vakuutuksiin ja lakisääteisiin vakuutuksiin. Yksityishenkilöille ja yrityksille on kummallekin tarjolla vapaaehtoisia vakuutuksia. Tämän lisäksi on olemassa vakuutuksia yksityishenkilöille ja yrityksille, joita Suomen lainsäädäntö velvoittaa käyttämään tietyissä tilanteissa. (Finanssivalvonta 2011.)

Koska työssä käsitellään liittojen ja yksityishenkilöiden vakuutuksia lähinnä tapaturmavakuutuksen, matkustajavakuutuksen, vastuuvakuutuksen ja oikeusturvavakuutuksen

osalta, opinnäytetyön pääpainona ovat vapaaehtoiset vakuutukset. (Finanssivalvonta, 2011).

Suomessa kansalaisten turvaksi on rakennettu sosiaaliturva. Sosiaaliturva muodostuu käytännössä sairausvakuutuslaista ja lakisääteisestä tapaturmalaista. Vapaaehtoiset vakuutukset tarjoavat lisäturvaa sosiaaliturvan lisäksi. Vapaaehtoinen vakuuttaminen on riskeihin varautumista mm. omaisuusvakuutuksella, vahinkovakuutuksella, vakuutus säästämisellä tai muilla erikseen otetuilla henkilövakuutuksilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

### 2.3 Lakisääteinen vakuutus

Osa Suomen sosiaaliturvaa ovat lakisääteiset vakuutukset. Tätä lainsäädäntöön nojautavaa kokonaisuutta kutsutaan *sosiaalivakuutukseksi*. Vakuutusperusteinen sosiaaliturva pitää tarkalleen ottaen sisällään työtapaturmavakuutuksen, sairausvakuutuksen, työttömyysturvan, kansaneläkkeen sekä tärkeimmän, työeläkkeen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Sosiaaliturvaa ylläpidetään julkisen sektorin toimesta ja rahoitetaan enimmäkseen veroilla. Sosiaaliturvamaksuihin vaikuttavia tekijöitä ovat mm. henkilön ikä, terveydentila, talouden koko, siviilisääty, koulutus, taloudellinen toimeentulo sekä asema työelämässä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Suomen sosiaali- ja terveysalan kannalta eletään tällä hetkellä jännittäviä aikoja, sillä hallitus on päättänyt sote-uudistuksesta, jonka tarkoituksena on taata tasapuolisemmat sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut koko Suomessa. Lisäksi tämän sosiaali- ja terveysalojen kannalta Suomen merkittävimmän uudistuksen on tarkoituksena hillitä kustannuksia tulevaisuuden Suomessa. Tämä palvelurakennemuutos tulee todennäköisesti aiheuttamaan merkittäviä muutoksia Suomen tämänhetkiseen sosiaaliturvaan sekä sosiaalivakuutuksiin, ja tätä kautta muutokset vaikuttavat myös väistämättä vapaaehtoisia vakuutuksia tarjoaviin vakuutusyhtiöihin. (Kansaneläkelaitos 2017.)

Suomen laki pitää sisällään myös lakisääteisiä vahinkovakuutuksia. Lakisääteisiä vakuutuksia ovat liikennevakuutus, potilasvakuutus ja ympäristövahinkovakuutus. Kaikista edellä mainituista vakuutuksista on olemassa omat lakinsa. Vakuutuksien nojalla vahin-

gon kärsineiden oikeuksista vastaavat viime kädessä näiden omat keskuksset, liikennevakuutuskeskus, potilasvakuutuskeskus ja ympäristövahinkokeskus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Suomessa vapaaehtoisia ja lakisääteisiä vakuutuksia myöntävät vakuutuslaitokset, joiden toimintaa valvoo valtioneuvosto sekä finanssivalvonta. Tarkemmin ottaen valtioneuvosto on vastuussa työeläkelaitosten toimiluvista, ja finanssivalvonta myöntää toimilupia muille vakuutustoimijoille. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Suomen henki- ja vahinkovakuuttamista koskevat lainsäädännöt ovat enimmäkseen peräisin Euroopan yhteisön direktiiveistä. Suomalaisten rekisteröityjen vakuutusyhtiöiden on noudatettava vakuutusyhtiölakia (L 521/2008, 1. §), joita voivat olla vakuutusosakeyhtiö tai keskinäinen vakuutusyhtiö.

#### 2.4 Sosiaaliturva ja sen täydennystarpeet

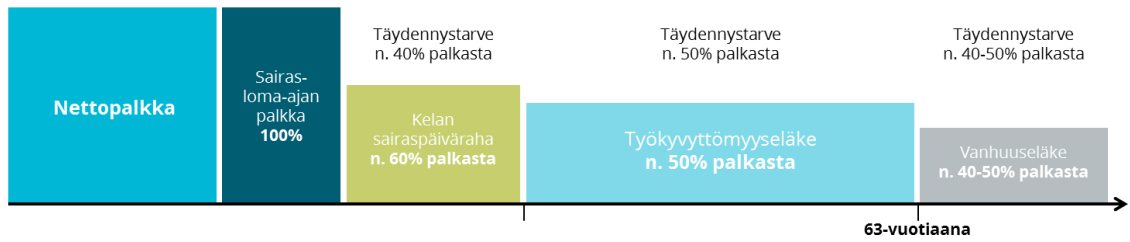
Sosiaaliturvan on tarkoitus tukea Suomessa vakituisesti asuvien ihmisten ansiomenehtyksiä tapaturma-, sairaus-, työkyvyttömyys- ja eläköitymistilanteissa. Sosiaaliturvalla kyetään usein kattamaan vain henkilön selviytymisen kannalta välttämättömät kulut, joten kun halutaan säilyttää tietynlainen elintaso sairastumisen, tapaturman tai läheisen kuoleman jälkeen, on useissa tapauksissa tarpeellista kääntyä vapaaehtoisia vakuutuksia myöntävän yhtiön puoleen. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2017.)

Tapaturma-, sairaus- ja työkyvyttömyystilanteissa työnantaja maksaa 100% sairauslomaajan palkkaa 1-6 kuukautta tilanteen alkamisesta. Kun työnantaja on maksanut sairauslomaajan palkkaa 1-6 kuukaudelta, tämän jälkeen Kela korvaa sairaspäivärahaa enintään 300 päivää 16-67 vuotiaalle, joka ei vielääkään kykene tekemään työtään. Tämä Kelan maksama päiväraha kattaa noin 60% henkilön nettopalkasta. Kun sairaspäivärahaa on maksettu noin vuoden verran ja työkyvyttömyys pitkittyy, eikä kuntoutus tai osatyökyvyttömyyseläkkeestä ole apua niin Kela maksaa työkyvyttömyyseläkettä, joka kattaa noin 50% palkasta, jos työeläkettä ei ole vielä kertynyt tarpeeksi. (Kansaneläkelaitos, 2017.)

## SOSIAALITURVA JA SEN TÄYDENNYSTARPEET



Ansiomenetysturva tapaturma-, sairaus-, työkyvyttömyys- ja eläköitymistilanteissa



Kuva 1. Sosiaaliturva ja sen täydennystarpeet. LähiTapiola Varsinais-Suomi. Intranet, 2017.

### 3 VAPAAEHTOISET HENKILÖVAKUUTUKSET

Tämän opinnäytetyön perimmäisenä tarkoituksena on listata ja vertailla Suomessa toimivien ammattiliittojen jäsenilleen ottamia vapaaehtoisia vakuutuksia. Ennen varsinaista tutkimuksen läpikäyntiä katsottiin tarpeelliseksi perehtyä vapaaehtoisiin henkilövakuutuksiin ja vielä tarkemmin, tapaturma- ja matkustajavakuutukseen. Ymmärtämällä näiden henkilövakuutusten sisältöä on mahdollista ymmärtää myös liittojen kautta jäsenetuina tulevien vakuutusten kattavuutta ja mahdollisia täydennystarpeita.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että jos ammattiliitto on päättänyt vakuuttaa jäsenensä, niin useimmiten vakuutusturva koostuu tapaturma- ja matkustajavakuutuksesta sekä vastuu- ja oikeusturvavakuutuksesta. Ammattiliittojen kuten yritystenkin tarkoituksena on täydentää työntekijöiden ja jäsenten sosiaaliturvaa. Lisäetujen myöntämisen taustalla on lähtökohtaisesti lähes aina ajatus houkuttaa lisää henkilöstöä yritykseen tai ammattiliittoon, tarjoamalla henkilölle lisävakuutuksia, jotka ovat aina rahanarvoisia etuja. (Antila ym. 2001, 84.)

#### 3.1 Henkilövakuuttamisen perusajatus

Henkilövakuutuksilla on mahdollista tuoda monenlaista lisäturvaa elämään sisältyvien riskien varalle. Henkilövakuutuksen turvan kohteena on yksityishenkilö. Vakuutuksella voi luoda turvaa henkilöriskejä kuten, kuolemaa, tapaturmaa, sairastumista ja lyhyen tai pitkän työkyvyttömyyden varalle. Henkilövakuuttamista tapahtuu myös säästöhenkivakuuttamisen muodossa, jolloin vakuutettava säästää rahaa yllättävien elämäntilanteiden varalle. Varsinaisia henkilövakuutuksia ovat siis henkivakuutus, yksityistapaturmavakuutus, yksilöllinen eläkevakuutus, ryhmäeläkevakuutus sekä henkilövakuutuksiksi laskettavat potilasvakuutukset ja erilaiset sairauskassajärjestelmät. Henkilövakuutuksen voimaansaattaminen tapahtuu useimmiten juridisena sopimuksena vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan välillä. (Antila ym. 2001, 19-20.)

## 3.2 Yksityistapaturmavakuutus

Tapaturmavakuutus työntekijöille kehittyi 1800-luvun loppupuolella Suomessa lakimääräiseksi vakuutukseksi. Tapaturmavakuutuslain turva ei kuitenkaan korvaa kuin työperäisiä ja työaikana sattuneita vahinkoja, eikä sen soveltaminen ole mahdollista työelämän ulkopuolella oleviin henkilöihin. Vuodesta 1888 asti Suomessa on myyty myös yksityistapaturmavakuutusta, joka kattaa myös työajan ulkopuolella sattuneita vahinkoja. (Jokela ym. 2013, 179.)

Tapaturmavakuutus antaa turvaa vain tapaturmien varalle, eikä siitä korvata mm. sairaudesta johtuvaa hoitoa. Vaikka kyseessä on ehdoiltaan tiukahko vakuutus, niin myös hinta on huomattavasti alhaisempi kuin henki- tai sairaskuluvakuutuksilla. Tapaturmavakuutus on Suomessa varsin yleinen vakuutus, sillä se löytyy noin joka toiselta suomalaiselta. (Jokela ym. 2013, 179.)

Tapaturmavakuutuksen hinnat vaihtelevat vakuutusyhtiöittäin. Vakuutuksien hinnat riippuvat valituista turvista sekä niihin valituista vakuutusmääristä. Useasti myös vakuutuksenottajan ikä vaikuttaa turvan hintaan, mutta yleensä yhtiöillä on omat laskukaavansa riskihinnoittelun toteuttamiseen. On varsin tavallista, että vakuutuksenottajan iän noustessa myös vakuutuksen hinta nousee, johtuen korkeammista riskeistä ja korkeammista hoitokuluista.

### 3.2.1 Tapaturman käsite

Tapaturman käsitteen määrittely saattaa vaihdella eri vakuutusehdoissa ja perusmääritelmään tehdään jatkuvasti lisäyksiä esimerkiksi tietyistä erikoistilanteista. Yleisin tapaturman käsite muodostuu kuitenkin neljästä perusmääritelmästä. (Jokela ym. 2013, 180.)

Tapaturma on:

- äkillinen
- ulkoinen
- ruumiinvamman aiheuttava tapahtuma,
- (sattuu vakuutetun tahtomatta)

Tapaturman äkillisyydellä tarkoitetaan, että tapahtuma/vamman syntyminen on ajallisesti lyhytkestoinen. Jos vakuutuksessa ei määriteltäisi äkillisyyttä, niin tapaturmiksi voitaisiin

katsoa esimerkiksi pitkäaikaisesta räsityksestä johtuvat vammat tai jopa tilanteet joissa henkilö altistuu, vaikka auringon säteilylle ja sairastuu melanoomaan. (Jokela ym. 2013, 180.)

Tapaturman perusmääritelmässä, tapahtuman pitää sisältää ulkopuolinen tekijä. Ulkoisella tekijällä voidaan tässä tapauksessa tarkoittaa esimerkiksi liukasta tai epätasaista pintaa, iskuja vieraasta esineestä (esim. kirves osuu sormeen) tai liekeistä tuleva lämpöenergia tulipalotilanteessa. (Jokela ym. 2013, 181.)

Tapaturman on lisäksi perusmääritelmän mukaan aiheutettava ruumiillinen vamma, kuten luun murtuma, avohaava tai ruhje. Jos tapaturmaa määriteltäessä ei vaadittaisi ruumiinvammaa, niin vakuutuksesta korvattaisiin myös psyykkisiä traumoja, järkytystä ja surua. Toisaalta useat vakuutusyhtiöt ovat määrittäneet tiettyjä tapauksia koskevia erityiskorvausehtoja, joita voidaan sisällyttää vakuutuksesta korvattaviksi esimerkiksi erikseen sovittavalla turvan laajennuksella. (Jokela ym. 2013, 181.)

Tapaturmavakuutus on määritelty myös siten, että tilanteen on täytynyt olla vakuutetun tahtomatta tapahtunut. Vakuutuksesta ei siis korvata esimerkiksi itsemurhatapauksia. Vakuutuksen korvauspiirin ulkopuolelle jää myös tilanteet, joissa vakuutettu on itse haakeutunut tappeluun tai esimerkiksi lyönyt seinään ollessaan vihainen ja murtautunut sormensa. (Jokela ym. 2013, 181.)

Useissa vakuutusyhtiössä tapaturmaa määriteltäessä on laajennettu tapaturman käsitettä. Nämä laajennukset ovat usein tilanteita, joissa vakuutettu on oikeutettu korvaukseen, vaikka joissain tilanteissa kaikki neljä perusmääritelmää eivät aivan tarkalleen ottaen täytyisikään. Tapaturmavakuutuksesta korvataan täten myös äkillisestä voimannostuksesta tai liikkeestä syntyneitä vammoja, johon annetaan lääkärinhoitoa 14 vuorokauden sisällä. Lisäksi vakuutuksesta saatetaan korvata hukkuminen, lämpöhalvaus, paleltuminen, auringonpisto tai paineen huomattavan vaihtelun aiheuttama vamma, kuten sukeltajantauti. Myös erehdyksissä nautitun aineen aiheuttamat myrkytystilat korvataan laajennukseen perustuen. (Jokela ym. 2013, 182.)

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE:n oppaasta poimittu esimerkki: tietoa yksityistapaturmavakuutuksesta- esimerkkejä ongelmatilanteista ja niiden ratkaisemisesta.

”Onnilla 51 v. oli omakotitalo, jonka pihalla kasvoi hänen mielestään liian paljon poppeleita. Onni ryhtyi puunkaatoon. Nostaessaan painavaa runkoa hän liukastui nurmikolla

ja kaatui. Onni löi polvensa maassa olleeseen kiveen, jolloin oikea polvi kipeytyi ja vasempaan nivuseen tuli aristava pullistuma. Lääkäri totesi, että Onnilla on ruhjevamma polvessa sekä nivustyrä.”

”Yksityistapaturmavakuutuksesta korvattiin polven ruhjevamma, mutta ei nivustyrää. Terveeseen nivuseen ei olisi aiheutunut tyrää ilman kudoshäikkouden ratkaisevaa vaikutusta. Nivusoireet johtuvat kudospäisestä häikkoudesta nivusalueella eli tapaturmasta riippumattomasta viasta.”

### 3.2.2 Tapaturman korvauslajit

Yksityistapaturmavakuutuksen korvauslajeja on neljä, ne ovat:

- hoitokulukorvaus
- pysyvän haitan korvaus
- kuolemantapakorvaus ja
- työkyvyttömyyskorvaus eli päiväraha.

Tapaturmavakuutuksen hoitokuluturvasta korvataan vakuutetun tapaturmasta aiheutuneita hoitokuluja ja muita kustannuksia. Muita tapaturmasta aiheutuneita kustannuksia voivat olla esimerkiksi matkakulut tai fysikaalinen hoito, kuten fysioterapia ja lääkekulut. Jotta vahingon kärsinyt on oikeutettu saamaan fysikaalista hoitoa vakuutuksesta, useat vakuutusyhtiöt ovat määrittäneet, että tapaturman hoitoon on pitänyt liittyä esimerkiksi kipsaus tai leikkaustoimenpide. Fysikaalisen hoidon korvauskerrat ovat myös usein ennalta määritelty vakuutus kirjassa koskemaan tiettyä lukumäärää/vahinko. (Jokela ym. 2013, 185.)

Kuten kappaleesta 3.2.1 kävi ilmi, tapaturman hoitokuluina voidaan tietyissä ennalta määritetyissä tapauksissa korvata yhtiökohtaisesti myös henkisen trauman hoitokuluja vaikkapa psykiatrilla. Edellä mainitut tapaukset saattavat tulla kysymykseen esimerkiksi, kun vakuutettu on ollut tilanteessa, jossa hän on todistanut perheenjäsenensä kohdistuneen henkirikoksen. (Jokela ym. 2013, 185.)

Vakuutuksenottaja usein määrittää tapaturman hoitokuluturvaan itse sellaisen vakuutusmäärän minkä katsoo sopivaksi. Useimmiten vakuutusyhtiöt kuitenkin määrittävät, että

vakuutusmäärän on oltava esim. 2500 - 25 000 euroa. Vakuutusyhtiöittäin vakuutusmäärä saattaa koskea joko yhtä tapaturmaa kohden korvattavaksi enimmäiskorvausmääräksi tai yhtä vakuutuskautta koskeväksi enimmäiskorvausmääräksi.

Yksityistapaturmavakuutukseen on usein mahdollista liittää pysyvän haitan korvaus. Pysyvän haitan korvaus maksetaan yleensä kertakorvauksena, kun vakuutettu on kärsinyt tapaturman johdosta niin, että hänelle jää tilanteesta pysyvä haitta eli invaliditeetti. Näissä tilanteissa haitan on oltava lääketieteellisesti määritelty ja korvaus maksetaan Sosiaali- ja terveysministeriön ylläpitämän haittaluokitustaulukon mukaisesti, kun haitta on muodostunut pysyväksi. Haittaa määriteltäessä ei oteta huomioon vahingonkärsineen mahdollisuuksia jatkaa harjoittamaansa ammattia tai muita yksilöllisiä olosuhteita liittyen tapaukseen. (Jokela ym. 2013, 184.)

Korvaukset tapaturmaisesta haitasta maksetaan voimassaolevan vakuutusmäärän ja haittaluokituksen perusteella. Sosiaali- ja terveysministeriön ylläpitämässä haittaluokitus taulukossa, vammat on jaettu luokkiin 1-20, joista 20 vastaa täyttä haittaa. Jos asiakas kärsii tapaturman seurauksena niin, että hänelle jää luokan 20 täysi haitta, niin vakuutettu on oikeutettu 100% korvaukseen vakuutusmäärästään. (Jokela ym. 2013, 184.)

Usein vakuutusyhtiöt antavat asiakkaan itse valita järkeväksi katsotun vakuutusmäärän pysyvän haitan turvalle tietyissä rajoissa. Vakuutusmäärien ylä- ja alarajat vaihtelevat yhtiöittäin, mutta summa voisi olla valittavissa esimerkiksi 10 000 ja 300 000 euron välillä.

LähiTapiolan, kotitalouden vakuutukset, 1.6.2017 voimaan tulleesta tuoteselosteesta poimittu esimerkki pysyvän haitan korvauksesta:

”Vakuutetun peukalo amputoitiin tapaturman takia. Sosiaali- ja terveysministeriön laatiman haittaluokituksen mukaan peukalon amputaatiosta aiheutui haittaluokan 4 (20 %) mukainen pysyvä haitta. Vakuutusmäärä oli 200 000 euroa. Pysyvän haitan korvausta maksettiin  $20 \% \times 200\,000 \text{ euroa} = 40\,000 \text{ euroa}$ .”

Tapaturmavakuutukseen tehdään usein lisäturvana tapaturmaisesta kuoleman turva. Kuolemantapauskorvauksen on tarkoitus tuoda taloudellista tukea ja helpotusta omaisille, vakuutetun menehdyttyä tapaturman seurauksena. Toisin kuin useissa henkivakuutuksissa, tapaturmavakuutukseen liitetty kuolemantapauskorvaus maksetaan vain, jos vakuutettu kuolee tapaturman seurauksena. Edunsaajat ovat vakuutuksessa ennalta määritettävissä.

Tapaturmaisen kuoleman vakuutuksessa, vakuutuksenottaja saa tietyissä rajoissa valita itselleen sopivan vakuutusmäärän. Vakuutusmäärien rajat vaihtelevat vakuutusyhtiöittäin, valittavissa oleva summa voi olla esimerkiksi 1000- 200 000 euroa. Vakuutuksesta maksetaan kertakorvausluontoisesti, tapaturmahetkellä voimassa oleva vakuutusmäärä. Toisin kuin henkivakuutuksissa, tapaturmaisen kuoleman vakuutuksessa ei yleensä ole valittavissa aleneva- tai liukuvasummaisia vakuutusmääriä. (Jokela ym. 2013, 183.)

Tapaturmavakuutukseen liitettävissä oleva työkyvyttömyyskorvaus tai toiselta nimeltään tapaturman päiväraha on lisäturva, jonka on tarkoitus kattaa työttömyydestä koituvia ansiomenetyksiä ja tapaturmasta johtuvia lisämenoja. Päivärahaa maksetaan vakuutetulle lääkärin määräämältä työkyvyttömyysajalta, maksimissaan ennalta määritettyyn maksimi-aikaan asti. Työkyvyttömyyspäiväraha on tarkoitettu vain työssäkäyville henkilöille. (Jokela ym. 2013, 184.)

Työkyvyttömyyspäiväraha on usein valittavissa joko kokonaan ilman omavastuuajaa tai tietyllä omavastuuajalla, kuten 30 päivää. Jos vakuutukselle valitaan jokin omavastuu-aika niin päivärahan maksaminen alkaa vasta tämän ajan kuluttua laskettuna tapaturmasta. Yleensä vakuutusyhtiöissä päivärahan määrä on tarkoitettu sovittua ansiotulojen mukaan. (Jokela ym. 2013, 184.)

### 3.2.3 Sopimusmuodot

Yksityistapaturmavakuutuksia tehdään yksilöllisinä vakuutuksina sekä erilaisina liittojen tai järjestöjen kautta tulevina ryhmäturvakuutuksina ja varsinaisina ryhmävakuutuksina, joissa vakuutuksenottajana on jokin ryhmä, liitto, järjestö tai vastaava (Jokela ym. 2013, 189).

Yksilöllisissä tapaturmavakuutuksissa on yleistä, että turvakokonaisuuden sekä vakuutusmäärien valitseminen on pitkälti vakuutuksenottajan omissa käsissä. Yksilölliset tapaturmavakuutukset kuuluvat lähes kaikkien vakuutusyhtiöiden tuotevalikoimaan. On kuitenkin hyvin tavallista, että yksilöllisen tapaturmavakuutuksen on koostuttava tapaturman hoitokuluturvan ympärille. Tämä tarkoittaa sitä, että vakuutuksenottajan on otettava ainakin hoitokuluturva ja valittava siihen haluamansa lisäturvot erikseen. Tietyt yhtiöt saattavat lisäksi myöntää tapaturmavakuutuksia vain jonkun toisen vakuutuksen, kuten kotitalouden vakuutuksen yhteydessä. (Jokela ym. 2013, 189.)

Ryhmätuvakuutuksen muodossa oleva yksityistapaturmavakuutus on yleinen tapaturmavakuutuksen sopimusmuoto. Liitot ja erilaiset järjestöt neuvottelevat usein jäsenilleen tietynlaisen hinnan ja vakuutusturvan jostain tietystä vakuutusyhtiöstä. Liittojen ja järjestöjen jäsenet ovat täten oikeutettuja ottamaan yksityistapaturmavakuutuksen, jonka hinta usein eroaa normaalista vakuutuksesta. Vakuutusmaksujen suorittaminen jää kuitenkin yksittäisen jäsenen vastuulle, mikä tarkoittaa, että vakuutuksenottajana on yksityinen henkilö. (Jokela ym. 2013, 189.)

Tapaturmavakuutukset, joissa vakuutuksenottajana on ryhmä, liitto, järjestö, työnantaja, kaupunki, kunta tai jokin muu vastaava, ovat ryhmävakuutuksia. Ryhmät voivat vakuuttaa jäsenensä tapaturmavakuutuksella, joka on voimassa vapaa-ajalla, työajalla tai esimerkiksi vain ennalta määrätyssä tilaisuudessa. Ryhmävakuutuksia käsitellään syvemmin kappaleessa viisi, jossa keskitytään Suomen ammattiliittojen vakuutuksiin. (Jokela ym. 2013, 190.)

### 3.3 Matkustajavakuutus

Matkustajavakuutukset ovat olleet osa suomalaisten vakuutusyhtiöiden tuotevalikoimaa jo 1930-luvulta alkaen. Matkustajavakuutukset antavat turvaa matkustamiseen liittyviä riskejä varten. Tapaturman sekä sairastumisen riski on huomattavasti suurempi ulkomailla. Matkan suuntautuessa Suomen rajojen ulkopuolelle, on mahdollista tukeutua Suomen julkiseen terveydenhuoltojärjestelmään ja tästä johtuen mahdolliset hoitokustannuksetkin saattavat kohottua yllättävän korkeiksi. (Jokela ym. 2013, 193.)

Matkustajavakuutus on useasti mahdollista ottaa joko määräaikaisena eli yhtä tiettyä matkaa varten, mutta yhä useammin matkustajavakuutukset tehdään ns. jatkuvina matkustajavakuutuksina. Kun vakuutuksenottaja päättää vakuuttaa itsenä määräaikaisella matkustajavakuutuksella, hänen on usein huolehdittava, että vakuutus on maksettu ennen matkalle lähtöä, jotta vakuutus astuu voimaan. Määräaikaisissa vakuutuksissa vakuutuksenottaja määrittää itse mille ajalle vakuutus otetaan.

Jatkuvissa matkustajavakuutuksissa, vakuutus on voimassa vuoden ympäri, mutta matkojen keston liittyä tiettyjä rajoitusehtoja, jotka vaihtelevat tuote- ja yhtiökohtaisesti. Useimmiten jatkuvat matkustajavakuutukset ovat voimassa joko 45 tai 90 vuorokautta kerrallaan, laskettuna matkan alkamishetkestä käsittäen mahdollisesti myös matkan osuuden kotimaassa. Jatkuva matkustajavakuutus on voimassa useasti myös kotimaan

matkoilla. Kotimaan matkaksi lasketaan linnuntietä yli 50 kilometrin etäisyydelle sijoittuvat matkat, kun vakuutettu on menossa jonnekin muualle kuin omalle kiinteistölleen, työpaikalleen tai opiskelupaikalleen. Useissa vakuutusyhtiöissä vakuutuksen piiriin kuuluvat myös mukana matkustavat alaikäiset lapset tai lapsenlapset. On kuitenkin tavallista, että jos alaikäinen lapsi lähtee matkalle ilman vanhempiaan, niin hänelle on syytä ottaa vakuutus erikseen. (Jokela ym. 2013, 193.)

### 3.4 Matkustajavakuutuksen korvauslajit

Matkustajavakuutus sisältää turvia, jotka tulevat vakuutetun käyttöön aina oletuksena, sekä ns. lisäturvia, joita vakuutuksenottajan on mahdollista valita oman harkinnan mukaan. Matkustajavakuutuksen yleisesti oletuksena kuuluvat korvauslajit ovat Jokela ym mukaan (2013,193.):

- hoitokulukorvaus matkasairauden ja -tapaturman varalle,
- korvaus matkan peruuntumisesta tai keskeytymisestä ja
- korvaus matkalta myöhästymisestä tai matkan odottamisesta.

Lisäksi vakuutuksenottajan on mahdollista valita matkalle seuraavia lisäturvia:

- kuolemantapauskorvaus
- päiväraha korvaus ja
- pysyvän haitan korvaus.

Matkustajavakuutuksen pääasiallinen tarkoitus on turvata matkasairauden ja -tapaturman aiheuttamia hoitokuluja. Matkustajavakuutus sisältää aina hoitokuluturvan matkalla alkavien sairauksien ja siellä sattuvien tapaturmien varalle. Hoitokuluiksi lasketaan lääkärin määräämä tai -antama hoito sekä kaikki hoidon kustannukset ja hoidosta aiheutuneet matkakustannukset. Matkustajavakuutus korvaa lähes kaikissa tapauksissa hoitokulut ilman euromääräistä ylärajaa, sillä hoitokustannukset ympäri maailmaa vaihtelevat hyvinkin räikeästi. Vakuutuksesta korvataan hoitokuluja esim. 45 tai 90 vuorokautta sairauden alkamisesta tai vaikka kolmen vuoden ajalta tapaturman sattumisesta. Matkustajavakuutuksesta korvataan myös mahdolliset hammashoidon kulut sekä ambulanssilennot takaisin kotimaahan. (Jokela ym. 2013, 198.)

Useissa vakuutusyhtiöissä on tapana antaa vakuutetulle mukaan henkilökohtainen matkustajavakuutuskortti, jonka avulla vakuutetun hakeutuessa hoitoon, lääkärin/sairaalan on mahdollista laskuttaa suoraan vakuutusyhtiötä. Vakuutusyhtiöillä on tapana neuvoa asiakkaitaan soittamaan tiettyyn palvelunumeroon, josta saa apua matkalla sattuvista sairaustapauksista. Monilla vakuutusyhtiöillä on suosituimmissa matkakohteissa useita sairaanhoidon yhteistyökumppaneita, joiden puoleen on viisainta kääntyä, kun jotain ikävää sattuu. Nämä yhteistyökumppanit ovat tottuneet auttamaan matkailijoita ja pystyvät yleensä laskuttamaan suoraan vakuutusyhtiötä ja toimittamaan tarvittavia dokumentteja suoraan Suomeen, jolloin vältetään turhalta byrokratialta. (Jokela ym. 2013, 198.)

Matkustajavakuutukseen kuuluu useasti oletuksena korvaukset matkan peruuntumisesta, keskeytymisestä ja matkalta myöhästymisestä. Matkan peruuntumiskuluista korvataan etukäteen maksettuja matkakustannuksia, joita matkanjärjestäjä ei suostu korvaamaan. Jos vakuutetun matka keskeytyy esimerkiksi sairastumisen takia tai vakuutettu joutuu palaamaan kotiin, niin vakuutusyhtiö korvaa asiakkaalle ylimääräiset matka- ja majoituskustannukset sekä myös mahdollisesti korvaa menetettyjä matkapäiviä. Jos vakuutuksenottaja myöhästyy lennolta esimerkiksi liikenneonnettomuuden tai julkisen kulkuneuvon myöhästymisen takia, niin vakuutusyhtiö korvaa kustannuksia uuden lennon järjestämiseksi. (Jokela ym. 2013, 199.)

Matkustajavakuutukseen on usein mahdollista liittää lisäturvana kuolemantapauskorvaus, pysyvän haitan korvaus sekä päiväraha korvaus. Edellä mainitut matkustajavakuutuksen lisäturvat ovat sisällöltään pitkälti vastaavia, kuin kappaleessa 3.2.2 käsitellyt turvat liitettynä tapaturmavakuutukseen. Matkustajavakuutuksen kuolemantapauskorvaukseen liittyy kuitenkin käytännön poikkeavuus. Vaikka kuolemantapauskorvaus onkin erikseen liitettävä lisäturva matkustajavakuutukseen ja se on useasti rajoitettu koskemaan vain tapaturmaisista kuolemista, niin useat vakuutusyhtiöt korvaavat ns. kohtuulliset vainajan kotiinkuljetuskulut aina, riippumatta siitä onko vakuutetulla ollut kyseistä lisäturvaa tai onko vakuutettu menehtynyt tapaturmaisesti. (Jokela ym. 2013, 199.)

### 3.5 Vastuu- ja oikeusturvavakuutus

Vastuuvakuutus luo turvaa vahinkojen varalle, joissa vakuutuksenottaja joutuu vahingonkorvausvastuuseen toiselle osapuolelle aiheuttamastaan vahingosta. Vastuuvakuutus-

sesta maksetaan aiheutuneet korvaukset vakuutuksenottajan puolesta. Toisin kuin vahingovakuutuksissa yleensä, vastuuvakuutuksesta ei siis makseta korvauksia vakuutetulle, vaan vahingon kärsineelle osapuolelle. (Rantala & Kivisaari 2014, 563.)

Henkilöasiakkailla vastuuvakuutus tehdään usein kotivakuutuksen yhteyteen ja tämä vakuutus korvaa vain yksityishenkilönä aiheutettuja vahinkoja. Myös yritykset ottavat toiminnan vastuuvakuutuksia sekä ammatillisia vastuuvakuutuksia työntekijöilleen, nämä vakuutukset taas korvaavat vain työaikana tai yrityksen toimintaan liittyviä vahinkoja, joissa vakuutettu on korvausvelvollinen. Vastuuvakuutusta tehdessä on siis aina määritettävä, missä toiminnassa tai mitä aikaa vakuutus koskee. (Rantala & Kivisaari 2014, 565.)

Oikeusturvavakuutus on vastuuvakuutuksen tavoin usein liitettynä yksityishenkilöiden kotitalouden vakuutukseen. Yksityisillä kotitalouksilla ja yksityishenkilöillä on riski joutua vahingonkorvaus- tai sopimusriitatilanteisiin. Oikeusturvavakuutuksen on tarkoitus korvata vakuutetun oikeudenkäyntiin liittyviä kuluja tietyissä riita-, rikos- ja hakemusasioissa, kuitenkin vain ennalta määritetyin ehdoin. Yksityiselämään liittyvät oikeudenkäyntikulut ja yrityksen tai työntekijöiden toimintaan liittyvät riitautustilanteet korvataan eri vakuutuksista. Yritykset ottavat usein yritystoimintaa koskevan oikeusturvavakuutuksen ja työntekijöille on olemassa ammatillisia oikeusturvavakuutuksia, joita esimerkiksi ammatiliitot tarjoavat jäsenilleen. (Rantala & Kivisaari 2014, 351.)

## 4 LIITTOVAKUUTUKSET

### 4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja lähtökohdat

Tämän toimeksiannon tavoitteena oli tehostaa vakuutusalan toimeksiantajan toimintaa sekä parantaa jokapäiväisiä asiakaskokemuksia. Koska toimeksiantajayritys keskittyy asiakaslähtöisyyden jatkuvaan tehostamiseen, tutkimus nähtiin tärkeänä tukea antavana työkaluna asiakaskohtaamistilanteissa. Tutkimuksen tavoitteena oli tuoda dataa ja tukea myynnillisiin tehtäviin toimeksiantajalle. Vakuutusalan toimeksiantaja näkee tärkeäksi hoitaa asiakkaan kannalta kaiken ”kerralla kuntoon” mikä luo positiivista mielikuvaa asiakkaille, ja tässä tutkimuksessa kerätyn datan on tarkoitus tehostaa tämän mielikuvan aikaansaamista. Tutkittavia ammattiliittoja oli yhteensä 68 kappaletta, ja tämä lukema kattaa noin 90 % kaikista Suomen ammattiliitoista. Listaus tutkittavista ammattiliitoista saatiin suoraan toimeksiantajalta. Tutkimuksessa tuotettu listaus ja data jätetään toimeksiantajan pyynnöstä salaiseksi, ja tulokset tulevat vain yhtiön sisäiseen käyttöön.

Koska toimeksiantaja toimii vakuutusosalalla, pääasiallisena kiinnostuksen kohteena olivat Suomen ammattiliittojen solmimat liittovakuutukset eri yhtiöissä. Tutkimuksen on tarkoitus listata ammattiliittojen vakuutukset helposti ymmärrettävään ja luettavaan muotoon ja tuoda ilmi kunkin liiton tarjoamat vakuutukset, vakuutusmäärät ja vakuutusyhtiöt. Tutkimuksessa käytettiin hyväksi Excel-työkalua tuloksien listaamista varten.

Ideaalitilanteessa opinnäytetyön yhteydessä tehty listaus säästää vakuutusalan työntekijän sekä asiakkaan aikaa tilanteissa, joissa normaalisti lähdetäisiin selvittämään vakuutusehtoja, vakuutusyhtiötä tai vakuutusmääriä suoraan ammattiliittojen tai vakuutusyhtiöiden verkkosivuilta. Tutkimus katsottiin tarpeelliseksi, sillä ei ole mitenkään epätavallista, että toimistossa, puhelimesta tai verkossa asioiva asiakas on epätietoinen oman ammattiliittonsa kautta tulevista vakuutuksista.

Toimeksiantajayrityksen työntekijöiden vastuulle jää tutkimuksessa tuotetun datan tulkitseminen oikein. Usein vakuutusyhtiössä asioiva asiakas ei ole tietoinen, millä tavoin tarkalleen ottaen hänen liittonsa on hänet vakuuttanut. Tutkimuksen tarkoitus on ajan säästämisen lisäksi pyrkiä välttämään tilanteita, joissa asiakas on ottamassa päällekkäisiä vakuutuksia, tilanteita, joissa asiakas on alivakuutettu, tai tilanteita, joissa asiakas ei olisi vakuutettuna lainkaan.

Vakuutusosalalla työskentelevä henkilö kykenee tehdyn listauksen avulla nopeammin ottamaan selvää, onko asiakas ammattiliittonsa puolesta vakuutettuna tiettyä tilannetta varten. Usein asiakas tietää olevansa vakuutettuna liittonsa kautta tietyin turvin, mutta hyvin harvoin asiakas on ottanut selvää, mitä vakuutusmääriä vakuutus pitää sisällään. Vakuutusmääriä ja turvia tulkitsemalla toimeksiantajayrityksen työntekijä luo positiivista asiakaskokemusta ammattitaidollaan ja tietämällä yksityiskohtia vakuutuksista, jotka hyvin usein ovat aivan toisessa yhtiössä. Lisäksi tutkimuksessa tuotetun liittovakuutustaulukon on tarkoitus helpottaa vakuutusmyyjää tekemään lisämyyntiä tilanteissa, joissa asiakkaan liiton kautta tulevat vakuutukset vaativat täydentämistä. Vaikka asiakas ei olisikaan halukas täydentämään vakuutusturvaansa sen ollessa alivakuutettu vakuutusmyyjän mielestä, niin tilanne, jossa asiakkaan henkilökohtaisesta turvasta välitetään, vahvistaa toimeksiantajayrityksen asemaa elämänkumppanina, jollaisena yritys haluaa tulla itsensä nähdyksi.

#### 4.2 Tutkimusmenetelmät

Tässä tutkimuksessa haluttiin ottaa selvää liittovakuutuksien kattavuudesta, vakuutusmääristä ja liittoja vakuuttavista yhtiöistä. Paremman kokonaiskuvan saamiseksi ennen vakuutuksien tarkkaa listaamista ja varsinaista datan keräämistä katsottiin tarpeelliseksi tutustua ensin vakuuttamisen käsitteeseen, liittovakuutuksia tekeviin yhtiöihin sekä normaalien henkilövakuutuksien tunnuspiirteisiin tapaturma- ja matkustajavakuutuksen sekä vastuu- ja oikeusturvavakuutuksen osalta.

Tutkimuksen varsinainen data kerättiin suurimmalta osin suoraan ammattiliittojen verkkosivuilta tai suoraan vakuutusyhtiöiden kotisivuilta. Ammattiliittojen jäsenilleen sopimat vakuutukset ovat sisällöltään pääasiallisesti julkista tietoa, joten käytännössä kaikki tarvittavat tiedot saatiin yleensä selville tavalla tai toisella. Lähes poikkeuksetta tarkat yksityiskohdat liittojen vakuutuksista löytyivät vasta vakuutusyhtiöiden verkkosivuilta, josta löytyi kootusti kaikki saman liiton tiettyssä yhtiössä olevat vakuutukset. Kun ammattiliiton vakuutusyhtiön sai selville, ei vakuutusmäärien tai ehtojen löytäminen ollut enää haasteellista.

### 4.3 Tutkimushaasteet

Haasteena tutkimuksessa oli se, että varsinkin pienempien ammattiliittojen kotisivujen tiedot olivat hyvinkin usein puutteellisia sekä vaikearakenteisia. Ei ollut poikkeuksellista, että liittojen vakuutuskumppania joutui etsimään kauankin ammattiliiton verkkosivuilta, ennen kuin pääsi käsiksi tarvittaviin tietoihin vakuutusyhtiöiden verkkosivuille.

Tutkimuksen haasteellisuutta lisäsi se, että ammattiliitot vaihtavat nimiään aika ajoin ja silloin tällöin fuusioituvat toisten ammattiliittojen kanssa. Lisäksi tutkimusta suorittaessaan joutui välillä havahtumaan siihen, että on jo pitkään etsinyt ammattiliiton vakuutuksia sellaisen liiton osalta, jota ei edes enää ole olemassa. Tutkimuksessa täytyi siis ensin todeta kyseisen ammattiliiton olemassaolo ja vasta sen jälkeen lähteä selvittämään varsinaista vakuuttajaa ja vakuutuksien yksityiskohtia.

Lisähaastetta tutkimuksen kannalta tuotti se, että yllättävänkin usein liittojen jäsenilleen solmimat vakuutukset eivät olleet keskitettynä kokonaisuutena saman vakuutusyhtiön katon alla. Esimerkkinä edellä mainitusta tilanteesta voidaan käyttää Suomen Toimintaterapeuttiliiton jäsenilleen neuvottelemia vakuutuksia, jotka ovat vakuutusyhtiö Turvassa tapaturma- ja matkustajavakuutuksen osalta, mutta lakisääteinen potilasvakuutus sekä ammatillinen vastuu- ja oikeusturvavakuutus sekä järjestövakuutus löytyvät puolestaan toisesta vakuutusyhtiöstä (Suomen Toimintaterapeuttiliitto ry 2017).

Tutkimuksessa ongelmaksi tuloksien keräämisen kannalta ilmeni myös se, että ammattiliittojen, kuten myös yksityishenkilöidenkin, kohdalla on täysin normaalia sekä kannattavaa aika ajoin kilpailuttaa vakuutuksia. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikka tutkimuksen tulokset pitivät paikkaansa sillä hetkellä, kun data on kerätty, ammattiliitto voi lähitulevaisuudessa vaihtaa vakuutusyhtiötään saadessaan paremman tarjouksen kilpailutuksen tuloksena. Useamman kuin yhden ammattiliiton verkkosivuilla komeilikin jo jäsenilleen tieto, jossa informoitiin jäsenille heidän vakuutusyhtiönsä vaihdosta liitto- tai järjestövakuutuksen osalta tietyinä päivämäärinä. Tutkimuksen valmistuttua onkin tärkeää ylläpitää ja päivittää dataa tasaisin väliajoin, jotta listaus pysyy luotettavana.

#### 4.4 Liittovakuuttajat

Suomen ammattiliitot ovat vapaita valitsemaan omat vakuutusyhtiönsä ihan kuten henkilöasiakkaatkin. Ammattiliitot valitsevat vakuutuskumppanin, jonka kanssa saavat parhaan sopimuksen. Suomessa liittovakuutukset ovat kuitenkin hyvin pitkälti jakautuneet muutamaankin tiettyyn vakuutusyhtiöön. Selvästi Suomen suurimpia ammattiliittovakuuttajia ovat vakuutusyhtiöt Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva ja If. Tutkituista ammattiliitotoista osalla on liittovakuutuksia myös Fenniassa ja Pohjola Vakuutus Oy:ssä eli OP:ssa. Tarkemmat tiedot ammattiliittojen jakautumisesta eri vakuutusyhtiöihin käydään läpi luvussa 4.7 tutkimustulosten yhteydessä.

##### 4.4.1 Turva

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva on Suomessa toimiva vakuutusyhtiö, jonka pääkonttori sijaitsee Tampereella. Vuoden 2017 alussa Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva työllisti 295 henkilöä. Vuonna 2016 Turvan vakuutusmaksutulot olivat 110 miljoonaa euroa. Turvan juuret ulottuvat aina vuodelle 1910 asti, jolloin yhtiön toiminta sai alkunsa. Tällöin yhtiö tunnettiin nimellä Hämeen Työväen keskinäinen paloapuyhdistys. Yhtiön alkuvuosina sen päätoimialana olivat työväentalojen palovakuutukset. (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva 2016.)

Turvan ollessa keskinäinen vakuutusyhtiö, yrityksen omistavat vakuutusyhtiön omat asiakkaat. Tämä tarkoittaa, että yrityksen tuotetut voitot jaetaan takaisin asiakkaille kilpailukykyisten hintojen, alennusten ja erilaisten etujen muodossa. Suurin osa Turvan asiakkaista koostuu yksityisistä kotitalouksista, pk-yrityksistä sekä yhteisöistä, kuten järjestöistä ja liitoista. (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva, 2016.)

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva tarjoaa asiakkailleen vahinkovakuutuksia sekä välittää LähiTapiola-ryhmän vapaaehtoisia henki- ja eläkevakuutusratkaisuja. Turva tarjoaa myös kumppaninsa, Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Elon lakisääteisiä työeläkevakuutuksia. Turva on LähiTapiola vahinkovakuutusyhtiön tytäryhtiö. (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva, 2016.)

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva mainostaa tarjoavansa etuja kaikille suomalaisille ammattiliitoille. Turva tarjoaa liittoihin kuuluville asiakkailleen 10% alennuksen kaikille va-

paaehtoisille henkilövakuutus tuotteilleen sekä erikseen räätälöityjä liittokaskovakuutuksia. Lisäksi Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva houkuttelee liittoihin kuuluvia asiakkaita tarjoamalla alennuksia henkivakuutuksista. Turva tarjoaa liittojen jäsenille myös kodinhoitoetuja tapaturman toipilasajalle sekä vahingon sattuessa alennettuja omavastuuosuuksia ja pidennettyä korotonta maksuaikaa. (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva, 2016.)

Vaikka kaikkien ammattiliittojen jäsenet nauttivat Turvassa erikoiseduista ja liittoalenuksista ei tämä tarkoita, että kaikkien ammattiliittojen vakuutukset olisivat voimassa Turvassa. Keskinäisen Vakuutusyhtiö Turvan sivuilla ovat listattuna erikseen kaikki Suomen ammattiliitot, jotka ovat vakuuttaneet jäsenensä liitto- tai järjestövuakuutuksella. Yhtiön verkkosivuilta on mahdollista tarkistaa liitto- ja järjestövuakuutuksien tarkemmat yksityiskohdat sekä ehdot. (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva, 2016.)

#### 4.4.2 If Vahinkovakuutusyhtiö Oyj

If on Sampo Oyj:n omistama pohjoismaiden johtava vakuutusyhtiö, joka harjoittaa liiketoimintaansa Pohjoismaissa sekä Baltiassa. If työllistää tällä hetkellä noin 7000 henkeä ja palvelee noin 3,7 miljoonaa asiakastaan. If sai alkunsa vuonna 1999 kun Skandia ja Storebrand yhdistyivät. Vuonna 2004 suomalainen Sampo osti If:in kaikki osakkeet. (If, 2016.)

If tarjoaa vakuutuspalveluitaan henkilö-, yritys- ja suurasiaakkailleen sekä palvelee Baltia asiakkaita, mutta tämä on jaettu eri liiketoiminta-alueeseen (If, 2016.)

If mainostaa tarjoavansa yhteistyöjärjestöilleen, kuten ammattiliittojen jäsenille sekä heidän perheilleen, jäsenetuja esimerkiksi alennettujen henki- ja tapaturmavakuutushintojen muodossa. Ifin järjestöyhteistyökumppaneilleen tarjoamat henki- ja tapaturmavakuutukset myöntää Keskinäinen Vakuutusyhtiö Kaleva. Liitoille tarjottujen etujen lisäksi If on usean ammattiliiton varsinainen vakuuttaja. Ifin verkkosivuilla on mahdollista ottaa selvää mitkä liitot ovat ottaneet kyseisen yhtiön kautta liitto- tai järjestövuakuutuksen ja nämä tiedot ovat julkisia. Valitsemalla ammattiliiton verkkosivuilla olevasta listasta on mahdollista päästä myös tutkimaan mahdollisten järjestöetujen, liittovuakuutusten tai järjestövuakuutusten tarkempia tietoja kuten vakuutusmääriä tai -ehtoja. (If, 2016.)

#### 4.5 Ammattiliitot Suomessa

Ammattiliittojen tehtävä Suomessa on solmia työ- ja virkaehtosopimuksia omien alojensa työntajaliittojen kanssa. Työ- ja virkaehtosopimuksissa päätetään eri alojen työehdoista sekä palkasta. Ammattiliitot pitävät myös huolta jäsentensä edunvalvonnasta ja antavat tukea, koulutusta sekä neuvottelevat jäsenilleen kuuluvista eduista kuten esimerkiksi liitovakuutuksista. (SAK, 2017.)

Ammattiliittoja on Suomessa SAK:n mukaan 70-80 ja noin 80% kaikista palkansaajista kuuluu johonkin ammattiliittoon. Lähes kaikki Suomen ammattiliitot kuuluvat johonkin palkansaajien keskusjärjestöön tai oman alansa työnantajaliittoon. Työmarkkinoiden keskusjärjestöt ajavat jäsenliittojensa etuja ja tarjoavat asiantuntijapalveluita. Palkansaajien kolme keskusjärjestöä ovat, Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö (SAK), Toimihenkilökeskusjärjestö (STTK) ja Korkeasti koulutettujen keskusjärjestö (Akava). Työntajien keskusjärjestöjä Suomessa ovat, Elinkeinoelämän keskusliitto (EK), Valtion työmarkkinalaitos, Kuntatyönantajat ja Kirkon työmarkkinalaitos. Suomen ammattiliitot ovat jakautuneet keskusjärjestöihin pitkälti toimialojen perusteella. SAK:n keskusjärjestöön kuuluu pääsääntöisesti ammattiliitot, joiden toimiala keskittyy teollisuus-, rakennus-, palvelu-, ja kuljetusaloihin. STTK:n ammattiliitot jakautuvat yleisesti aloille joiden jäsenet toimivat terveydenhuoltoalalla sekä erilaisissa virkamiestehtävissä. Akava taas edustaa pääsääntöisesti ammattiliittoja joiden jäsenet ovat korkeasti koulutettuja kuten lakimiehiä, lääkäreitä, insinöörejä ja tradenomeja. (SAK 2017.)

Tässä liitovakuutusturvien tutkimuksessa ei katsottu tarpeelliseksi kerätä dataa liittojen jakautumisesta keskusjärjestöihin. Ammattiliittojen vakuutusyhtiöt ja vakuutusturvat vaihtelevat samankin keskusjärjestön alla, joten keskusjärjestöjen listaamisen ei katsottu tuovan tutkimukselle riittävää lisäarvoa. Vakuutuksien näkökulmasta on siis aina syytä varmistaa liittokohtaisesti vakuutusturvan sisältö, keskusjärjestöstä riippumatta. Vaikka varsinaista dataa keskusjärjestöistä ja niiden jäsenliittojen liitovakuutuksista ei koottukaan niin, tutkimusta jälkikäteen tarkastellessa voi vetää tiettyjä johtopäätöksiä. Oleellisena huomiona voidaan pitää, että Akava keskusjärjestön kaikki ammattiliitot ovat vakuuttaneet jäsenensä Turva vakuutusyhtiössä ja kaikkien ammattiliittojen vakuutusturva on identtinen.

#### 4.6 Tutkimuksen rakenne ja tutkimuskohteet

Tämän tutkimuksen kohteena ovat Suomen ammattiliittojen liittovakuutukset. Tutkittuja ammattiliittoja on Excel-listauksessa yhteensä 68 kappaletta. Näin ollen tutkimus kattaa tiedot lähes kaikkien ammattiliittojen vakuutuksista. Liitot valikoituivat tutkittaviksi pitkälti toimeksiantaja-yrityksen ammattiliittojen listalta.

Vakuutusalan toimeksiantajalle tärkeää oli mitata sekä listata ammattiliittojen jäsenilleen tarjoama kokonaisturva ja sen kattavuus vakuutusmäärinä. Erityisen kiinnostuksen kohteena ovat vakuutukset, joita liittojen jäsenet, normaalisti ottaisivat vapaa-ajalleen henkilöasiakkaana. Tutkimuksen pääasiallinen tarkoitus ei siis ole mitata tai listata liittojen tarjoamia järjestövakuuksia, jotka ovat voimassa liiton omissa tilaisuuksissa. Tutkimus ei myöskään ota kantaa vakuutusyhtiöiden myöntämiin liitto-alennuksiin. Data tutkimukseen kerättiin suoraan kyseisen ammattiliiton tai ammattiliiton vakuutuskumppanin verkkosivuilta.

Tutkimuksessa mitattavat asiat koostuvat neljästä pääryhmästä: tapaturmavakuutuksesta, matkustajavakuutuksesta, mahdollisista lisävakuutuksista sekä ammattiliiton vakuutusyhtiöstä. Tapaturmavakuutuksesta listattiin vakuutusmäärät, tapaturman hoitokuluturvasta, tapaturmaisen haitan turvasta sekä tapaturmaisen kuoleman turvasta. Matkustajavakuutus -kategoriaan listattiin matkustajavakuutuksen voimassaolo ja mahdollinen matkatavaravakuutus. Lisävakuutus kategorian pääasiallinen tarkoitus oli listata ammatillinen vastuu- ja oikeusturvavakuutus, sekä kaikki muut mahdollisesti oleelliset lisävakuutukset, kuten potilasvastuuvakuutus. Vakuutusyhtiö kategoriaan listattiin ainoastaan ammattiliiton vakuutusyhtiö/vakuutusyhtiöt, jos niitä oli useammassa yhtiössä. Vakuutusyhtiön listaamisen katsottiin tuovan lisäarvoa toimeksiantajalle, kun yrityksen työntekijän tarvitsee hakea lisätietoa liiton vakuutusturvasta.

#### 4.7 Tutkimustulokset

Tutkimustulosten keräämisen jälkeen tärkeimmät havainnot haluttiin saada helposti ymmärrettävään muotoon. Varsinaisen tiedonkeruun jälkeen katsottiin tutkimuksen kannalta oleelliseksi luoda tärkeimmistä mitattavista tekijöistä kaaviot Excel-työkalun avulla. Kaavioiden muodostaminen auttaa saamaan paremman yleiskuvan Suomen liittovakuutuksista.

Kaavioilla mitattiin prosentteina, kuinka monella ammattiliitolla on tapaturmavakuutus ja kuinka monella prosentilla liitoista on tapaturmavakuutus. Tämän lisäksi haluttiin taulukoida Suomen ammattiliittojen jakautumista eri vakuutusyhtiöihin. Edellä mainittujen taulukoiden katsottiin tuovan lisäarvoa toimeksiantajayrityksen johdolle tilastoinnin tueksi.

Liittovakuutustutkimuksessa kävi ilmi, että ammattiliittojen jäsenetuihin kuuluu huomattavasti useammin matkustajavakuutus kuin tapaturmavakuutus. Tutkituista 68:sta ammattiliitosta 84 % on vakuuttanut jäsenensä matkustajavakuutuksella, ja täten vain 16 % ammattiliitoista ei tarjoa jäsenilleen matkustajavakuutusta jäsenetuna. Matkustajavakuutusten kesken on huomattavissa joitakin ammattiliitto- ja vakuutusyhtiökohtaisia eroja. Suurimmat vakuutusehtojen erot liittyvät lähinnä vakuutetun ja vakuutetun mukana matkaavan lapsen yläikärajaan. Tutkituista ammattiliitoista vain muutamat olivat vakuuttaneet myös jäsentensä matkatavarat, ja nämäkin vakuutukset sisälsivät omavastuun sekä tiukan vakuutusmäärän. Toisinaan ammattiliiton matkustajavakuutus sisälsi myös minimaalisen tapaturmaisen haitan ja -kuoleman turvan.

Tapaturmavakuutuksen osalta mitattiin prosentteina ammattiliitot, jotka ovat vakuuttaneet jäsenensä tapaturman hoitokuluturvalla. Tutkituista 68:sta ammattiliitosta 65 % on vakuuttanut jäsenensä tapaturman hoitokuluturvalla ja täten 35 % ammattiliitoista on ilman tapaturman hoitokuluturvaa. Tapaturmavakuutuksen osalta otettiin huomioon vain tapaturman hoitokuluturvaan eli laskuissa ei ole huomioitu ammattiliittoja, jotka ovat vakuuttaneet jäsenensä tapaturmaisen haitan tai kuoleman varalta. Tutkimuksessa tuotetussa laskelmassa ei myöskään otettu huomioon ammattiliittoja, jotka olivat vakuuttaneet vain osan jäsenistään tapaturman hoitokuluturvalla. Useat ammattiliitot ovatkin vakuuttaneet hoitokuluturvalla esimerkiksi vain luottamusmiehet tai opiskelijajäsenet. Liittovakuutustutkimuksessa ilmeni, että kuudella tutkituista liitoista oli vakuutus, joka ei sisältänyt tapaturman hoitokuluturvaa, mutta sisälsi tästä huolimatta vakuutuksen tapaturmaisen haitan tai -kuoleman varalle. Yleisesti henkilöasiakkaille tapaturmavakuutusta tehtäessä monet vakuutusyhtiöt vaativat tuotteen koostuvan vähintään tapaturman hoitokuluturvasta, jonka ympärille voidaan rakentaa lisäturvia, kuten tapaturmaisen haitan turva. Täten vakuutusosalalla yleisesti voidaan pitää erikoisena liiton kautta tulevaa tapaturmavakuutusta, joka ei kuitenkaan korvaa tapaturman hoitokuluja, tapaturman sattuessa.

Suomen ammattiliittojen tapaturmavakuutuksia vertaillen on myös kiinnitettävä huomiota turvien vakuutusmääriin, omavastuu osuuksiin sekä vakuutuksen voimassaoloon liittyviin määräikiin. Tutkimuksessa kävi ilmi, että liittojen välillä on suuria eroja tapaturmavakuutusten vakuutusmäärissä. Tapaturman hoitokulujen vakuutusmäärät vaihtelivat

aina 18 000 eurosta 2 900 euroon. Keskusjärjestö Akavaan kuuluvat ammattiliitot olivat ottaneet pääsääntöisesti kaikille jäsenilleen tapaturman hoitokuluihin vakuutusmääräksi 2901 euroa, joka on varsin minimaalinen verrattaessa valtaosaan yksityishenkilöiden tapaturmavakuutuksia. Tutkituista ammattiliitoista suurin tapaturmavakuutuksen hoitokuluturva on Suomen lentoemäntä ja Stuerttyhdistyksellä (SLSY). SLSY ammattiliitto on vakuuttanut jäsenensä 18 106 euron hoitokuluturvalla, joka sisältää 84 euron omavastuusuuden. Noin 18 000 euron hoitokuluturvaa voikin yleisellä tasolla jo pitää kohtalaisen kattavana, vaikka hoitokulujen kustannukset yksityisessä terveydenhuollossa eivät olekaan alhaisia. Tutkimukseen otettujen ammattiliittojen tapaturmavakuutuksen hoitokuluturvan keskiarvoksi muodostui 4963 euroa ja tässä laskemassa otettiin huomioon vain ammattiliitot, joilla on jäsenilleen tapaturman hoitokuluturva kaikille jäsenilleen. Tapaturman hoitokuluturvan keskiarvo kertookin selvästi totuuden siitä, että ammattiliittojen kautta tulevan tapaturmavakuutuksen kattavuus on hyvin niukka, sillä on hyvin tavallista, että tapaturman hoitokulukustannukset nousevat yli 4963 euron. Osa ammattiliittojen tapaturmavakuutuksista sisälsi myös omavastuusuuden. Esimerkiksi Ilmailualan Unioni (IAU) on vakuuttanut jäsenensä tapaturman hoitokuluturvalla, 15 110 tapaturmaa kohden, sisältäen 59 euron omavastuusuuden. Omavastuusuuden sisältymistä tapaturmavakuutukseen voidaan pitää asiakkaalle hieman epäedullisena, sillä suurin osa vakuutusyhtiöiden tapaturmavakuutuksista ei pidä sisällään omavastuusuutta.

Kuten jo kappaleessa 3.2.2 käytiin läpi, tapaturmavakuutus usein sisältää pysyvän haitan kertakorvauksen, jonka korvaussumma määräytyy pysyvän haitan luonteen perusteella. Myös ammattiliitot ovat vakuuttaneet jäseniään pysyvän haitan varalta. Tutkituista 68:sta ammattiliitosta 52 on vakuuttanut jäsenensä pysyvän haitan turvalla. Tämä tarkoittaa, että kaikista tutkituista ammattiliitoista n. 76% on vakuuttanut jäsenensä tällä turvalla. Ammattiliittojen pysyvän haitan korvauksen keskiarvoksi muodostui 18 641 euroa. Vakuutusmäärät vaihtelivat aina 11 779 ja 35 706 euron välillä. Vakuutusmäärien riittävydestä voi olla montaa mieltä, mutta yleisesti vakuutusmäärät kuulostavat verrattain pieniltä, sillä esimerkiksi LähiTapiola vakuutusyhtiö tarjoaa asiakkailleen vakuutusmääriä aina 300 000 euroon saakka. Vaikka 300 000 euroa kuulostaa suurelta summalta niin kertakorvauksen määrä on kuitenkin harvoin tämä koko summa, sillä kaikissa pysyvän haitan vakuutuksissa, korvaus lasketaan Sosiaali- ja terveysministeriön haittaluokitustaulukon mukaisesti. Jokaisella vakuutusyhtiöllä on oma tapansa laskea tapaturmaisesta pysyvän haitan turva, mutta on kovin yleistä, että vakuutusmäärän nostamisella on verrattain hyvin pieni vaikutus vakuutusmaksuun ja näin ollen onkin viisasta pitää vakuutusmäärä riittävällä tasolla.

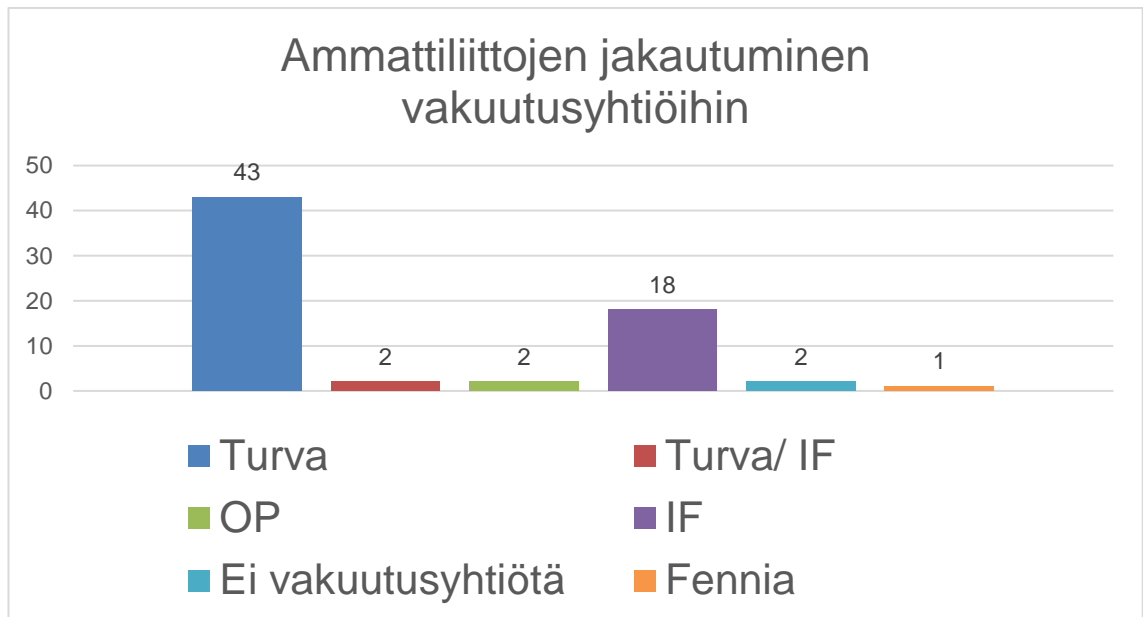
Tapaturmaisen kuoleman turva oli selvästi muita tapaturmavakuutuksen korvauslajeja harvinaisempi ammattiliittojen keskuudessa. Tutkituista ammattiliitoista 16 oli vakuuttanut jäsenensä tapaturmaisen kuoleman varalle, mikä tarkoittaa, että vain 24% ammattiliitoista on tapaturmaisen kuoleman varalta hankkinut jäsenilleen vakuutuksen. Edellä mainitut luvut eivät ole suuri yllätys vakuutusosalalla, sillä myös henkilöasiakkaiden keskuudessa tapaturmaisen kuoleman vakuutus on selvästi muita korvauslajeja harvinaisempi. Vakuutusmäärät tapaturmaisen kuoleman vakuutuksessa vaihtelivat ammattiliittojen kesken aina 2000 ja noin 20 000 euron välillä.

Tutkimuksessa päätettiin myös kerätä dataa ammattiliittojen mahdollisista lisävakuutuksista erilliseen kategoriaan. Jälkikäteen ilmeni, että kyseiseen kategoriaan kerätyt tiedot toivat tutkimukselle hyvin vähän lisäarvoa. Lisävakuutus kategoriaan saatiin käytännössä listattua vain ammatillinen vastuu- ja oikeusturvavakuutus sekä järjestövakuutus liiton tilaisuuksissa ja myös satunnaisesti potilasvastuuvakuutus. Mikään tieto listatuista vakuutuksista ei tuo merkittävää lisäarvoa jokapäiväisiin asiakaspalvelutehtäviin ja luultavasti myös johtotehtäviin tuotava lisäarvo on hyvin vähäistä vakuutusalan toimeksiantajalle. Ammatillinen vastuu- ja oikeusturvavakuutus sekä järjestövakuutus ovat kaikki vakuutuksia joita ei käytännössä voida korvata vakuutusalan toimeksiantajan henkilöasiakkaille tarjolla olevilla vakuutuksilla. Vaikka henkilöasiakkaille tehdään usein oikeus- ja vastuuturvavakuutus kotivakuutuksen yhteyteen niin korvattavuus ei koske ammatillisia toimia, joten korvauslaji on täysin erilainen. Järjestövakuutus taas korvaa vain järjestön tilaisuuksissa tapahtuvia vahinkoja, joten vastaavaa tuotetta ei käytännössä ole tarjolla henkilöasiakkaalle.

Tutkimuksessa haluttiin alusta alkaen mitata ammattiliittojen jakautumista vakuutusyhtiöihin, kuten kappaleessa 4.4 kävi ilmi. Kunkin ammattiliiton kohdalla vakuutusyhtiö on kävi ilmi ammattiliiton tai vakuutusyhtiön kotisivuilta. Suurin osa Suomen ammattiliitoista on keskittänyt vakuutuksensa yhteen tiettyyn vakuutusyhtiöön, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Vakuutusyhtiökumppanin selvittämistä vaikeutti se, että useat ammattiliitot saavat vakuutusetuja esimerkiksi alennusten muodossa, yhtiöistä joissa varsinaisia liittovakuutuksia ei edes ole. Tällöin ammattiliiton kotisivuilla on listattuna yhteistyökumppaneina useita vakuutusyhtiöitä, vaikka kaikki liittovakuutukset ovatkin vain yhdestä yhtiöstä.

Varsinaisen datan keräämisen jälkeen oli selvää, että suurin liittovakuuttaja tutkimuksessa on Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva. Tutkittuja ammattiliittoja oli yhteensä 68 kap-

paletta joista 43 on ottanut liittovakuutuksensa Turvasta. Seuraavaksi suurin liittovakuutaja oli If vahinkovakuutusyhtiö, joka on vakuuttanut tutkituista ammattiliitoista 18 kappaletta. Näiden lisäksi kahdella ammattiliitolla oli vakuutuksia sekä Turvassa että If:ssä. OP-pohjola oli vakuuttanut kaksi ja Fennia yhden tutkituista ammattiliitoista. Tutkimukseen valikoituneista ammattiliitoista kahdelle ei löytynyt lainkaan vakuutusyhtiötä.



Kuva 2. Ammattiliittojen jakautuminen vakuutusyhtiöihin.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Liittovakuutustutkimuksen tarkoituksena oli kerätä ajankohtaista dataa toimeksiantajayrityksen johtotehtäviin sekä myynnin tueksi. Kerätyn tiedon perusteella voi vetää yleisellä tasolla tiettyjä johtopäätöksiä liittovakuuttamisesta ja taulukoinnista on mahdollista selvittää tarkempia yksityiskohtia liittokohtaisesti. Kerätty tutkimusdata annetaan yrityksen käyttöön joulukuussa 2017, jonka jälkeen tutkimuksen onnistumista on helpompi arvioida. Liittovakuutustaulukon kategorioita ja tavoitteita on kuitenkin tarkennettu ja käyty läpi jo tutkimuksen aikana toimeksiantajan kanssa. Halutut tutkimustulokset saatiin pääosin kerättyä ilman suurempia ongelmia. Vaikka tutkimuskohteiden kotisivut välillä osoittautuivatkin puutteellisiksi, niin tarvittavat tiedot oli mahdollista kerätä esimerkiksi vakuutusyhtiön sivuilta. Tutkimusta aloitettaessa oli odotettavissa, että osalla ammattiliitoista liittovakuutukset olisivat salattua tietoa muilta kuin jäseniltä. Positiiviseksi yllätykseksi kuitenkin osoittautui, että tutkituista ammattiliitoista ainoastaan Terveys- ja sosiaalialan ammattijärjestö (Tehy) oli asettanut liittovakuutuksensa yksityiskohdat saataville vain jäseniään varten.

Tehdessä yhteenvetoa ammattiliittojen liittovakuutustutkimuksesta on vertailtava jokaista turvaa erikseen henkilövakuutuspuolen ratkaisuihin, joita käsiteltiin kappaleessa kolme. Vakuutusalan asiakkaita ajatellessa on myös syytä ymmärtää Suomen sosiaaliturvan vaikutuksia vakuutusten tarpeellisuuteen. Tutkimuksen on tarkoituksena toimia tukena ennen kaikkea henkilövakuuttamiseen. Paremman kokonaiskuvan saamiseksi, vakuutusalan työntekijän on tiedettävä sosiaaliturvasta, jota käsiteltiin kappaleessa kaksi, sekä selvitettävä onko asiakkaalla ammattiliiton kautta tulevaa vakuutusturvaa. Onnistunut tutkimus siis auttaa vakuutusalan työntekijää mitoittamaan asiakkaan tarpeen oikeanlaiseksi.

Tutkimuksen kenties merkittävimpänä tuloksena voidaan pitää huomiota, joka osoittaa, että ammattiliiton kautta jäsenetuna tarjottavat tapaturmavakuutukset, ovat lähes poikkeuksetta liian pieniä. Tutkituista ammattiliitoista 65% on vakuuttanut jäsenensä tapaturman hoitokuluturvalla. Tutkimuskohteiden tapaturmavakuutuksen hoitokuluturvan keskiarvon ollessa 4963 euroa tapaturmaa kohden, voi tilanteesta kuitenkin vetää johtopäätöksen, että liiton jäsenen olisi syytä miettiä turvan täydennystä vapaaehtoisen henkilövakuutuksen muodossa hyvinkin usein. Yksityisen terveydenhuollon palveluiden hintoi-

hin tutustuessa on selvää, ettei kyseinen vakuutusmäärä tule riittämään valtaosassa tapaturmia. Tapaturmaisen haitan osalta ammattiliitot olivat vakuuttaneet jäseniään vaihtelevilla vakuutusmäärillä, mutta keskiarvoksi muodostui 18 641 euroa. Tätäkin vakuutusmäärää voidaan pitää hyvinkin minimaalisena verrattuna henkilöasiakkaille päivittäin tehtäviin vakuutuksiin. Tapaturmaisen kuoleman turva oli ammattiliittojen keskuudessa harvoin tarjottu ratkaisu, sillä vain 24% liitoista oli vakuutettuna kyseisten tilanteiden varalta. Kuten muissakin tapaturman korvauslajeissa, kuoleman turvien vakuutusmäärät olivat yleisesti hyvin maltillisia.

Matkustajavakuutus osoittautui hyvin yleiseksi ammattiliiton kautta tulevaksi jäseneduksi. Jopa 84% ammattiliitoista tarjoaa kyseistä vakuutusta jäsenilleen. Toisin kuin tapaturmavakuutus, ammattiliittojen kautta saatavat matkustajavakuutukset ovat käytännössä yhtä kattavia, kuin henkilöasiakkaille tarjolla olevat vakuutukset. Pääosin ammattiliittojen matkustajavakuutukset kattavat sairauden- ja tapaturman hoitokulut ilman euronääräistä ylärajaa tai omavastuuta. Ammattiliittojen keskuudessa suurimmat erot matkustajavakuutuksissa liittyivät yläikärajoihin, sekä matkatavaroihin.

Tutkimuksessa listattiin erilliseen kategoriaan myös ammattiliiton mahdollinen lisävakuutus. Tämän tutkimusosuuden toteuttamisen todettiin tuovan hyvin vähän lisäarvoa tutkimukselle. Lisävakuutus kategoriaan saatiin käytännössä listattua vain mahdollinen järjestövakuutus tai ammatillinen vastuu- ja oikeusturvavakuutus. Kyseiset vakuutukset eroavat korvauslajiltaan henkilöasiakaspuolella tarjolla olevista ratkaisuista. Päivittäisessä vakuutustyössä hyvin harvoin käydään läpi liiton kautta tulevia ammatillisia vakuutuksia, sillä yleisesti asiat hoidetaan suoraan työnantajan tai ammattiliiton kanssa.

Ammattiliittojen jakautumista eri vakuutusyhtiöihin on helppo tarkastella suoraan tutkimustuloksista. Liittovakuutuksista tehdyn Excel taulukon lisäksi, tiedoston toiselle sivulle luotiin kaavioita tärkeimmistä tutkimustuloksista helposti ymmärrettävään muotoon. Myös ammattiliittojen jakautumisesta luotiin pylväsdiagrammi, jonka tarkoituksena on helpottaa havainnointia. Tutkimuksessa kävi ilmi, että selvästi suurin liittovakuuttaja Suomessa on Keskinäinen vakuutusyhtiö Turva, joka on vakuuttanut 43 liittoa kaikista tutkituista liitoista. Toiseksi eniten ammattiliittoja vakuuttava yhtiö on IF, joka on vakuuttanut 18 ammattiliittoa kaikista tutkituista liitoista, joita oli 68 kappaletta. Jäljelle jäävät ammattiliitot olivat jakautuneet yhtiöihin siten, että kaksi ammattiliittoa oli vakuuttanut jäsenensä sekä Turvassa ja IF:ssä, tämän lisäksi OP-pohjola oli vakuuttanut kaksi tutkituista liitoista ja Fennia yhden. Kahdelle ammattiliitolle ei löytynyt liittovakuutuksia. Ammattiliitot joille liittovakuutuksia ei löytynyt ovat Suomalainen sanomalehtimiesliitto (SSL) sekä Yleinen

lehtimiesliitto. Näiden ammattiliittojen osalta oletuksena on, etteivät liitot tarjoa jäsenilleen etuja vakuutusten muodossa tai ammattiliittojen kotisivut ovat niin puutteelliset, ettei tietoja löydy.

Liitovakuutustutkimukseen listatun vakuutusyhtiön avulla, vakuutusalan toimeksiantajayrityksen työntekijöiden on helpompi, mennä suoraan vakuuttavan yhtiön sivuille etsimään tarkempaa tietoa kustakin liittovakuutuksesta, jos tarve sitä vaatii. Tärkeimmät tiedot kuten kunkin liittovakuutuksen vakuutusmäärät ja määräiät kuitenkin löytyvät jo tutkimuksessa tuotetusta Excel tiedostosta. Pääpiirteiltään liittovakuutuksien ehdot muistuttavat paljolti toisiaan. Vakuutusyhtiön selvittäminen tuottaa tutkimukselle lisäarvoa eikä tämän tutkimusosuuden toteuttaminen ollut ongelmallista.

### 5.1 Jatkotutkimusaiheet

Toteutetun tutkimuksen laajentamista voisi ajatella ottamalla huomioon myös kunkin liiton alennukset vakuutustuotteista. Monet ammattiliitot saavat alennuksia tietyistä vakuutusyhtiöistä liittokohtaisesti. Alennukset saavat liittyä esimerkiksi koti- tai henkivakuutuksiin. Tutkimuksen laajentaminen edellä mainitulla tavalla saattaisi olla hyödyllistä ainakin ammattiliittojen jäsenille, jotka miettivät koko vakuutusturvansa kilpailuttamista. Kyseisen lisätutkimuksen myötä, asiakkaat saisivat konkreettista tietoa, mihin vakuutusyhtiöön heidän olisi mahdollisesti kannattavaa keskittää omat henkilökohtaiset vakuutuksensa, ammattiliittoon kuulumisen myötä. Toimeksiantajayritykselle kyseinen jatkotutkimus ei todennäköisesti toisi suurta lisäarvoa sillä, suurimmat liittoalennukset ovat todennäköisesti saatavilla Turva vakuutusyhtiöstä sekä IF:n kautta.

Toinen looginen jatkotutkimusaihe olisi vertailla ammattiliittojen liittovakuutusten vakuutusmääriä konkreettisesti henkilöpuolen vastaaviin vakuutuksiin esimerkiksi vakuutusmäärien keskiarvon osalta. Kun tutkimuksessa on jo selvitetty liittokohtaisesti ammattiliittojen tapaturmavakuutuksien vakuutusmäärät sekä keskiarvot, niin tutkimusta voisi loogisesti laajentaa laskemalla, että mitkä ovat toimeksiantajayrityksen tapaturmavakuutuksen vakuutusmäärien keskiarvot. Kyseinen jatkotutkimus toisi toimeksiantajayritykselle konkreettista dataa myyntitilanteisiin, joissa voitaisiin osoittaa, että ammattiliittojen vakuutusmäärät ovat huomattavasti suppeammat.

Lisäksi tutkimukseen voitaisiin selvittää yleisimpien tapaturmien osalta keskimääräiset hoitokulukustannukset yksityisessä terveydenhuollossa. Hoitokulukustannuksien selvittäminen auttaisi vakuutusalan työntekijöitä ja asiakkaita mitoittamaan henkilövakuutus-ten vakuutusmäärät oikeanlaisiksi. Kuluttajahintojen jatkuvan nousun ja varsinkin tämän hetkiset hinnat yksityisen terveydenhuollon osalta huomioon ottaen on selvää, että hoidon saaminen ei ole ilmaista. Vasta tulevaisuus kuitenkin näyttää miten yksityisen terveydenhuollon hinnat tulevat mahdollisesti muuttumaan Suomessa SOTE-uudistuksen myötä. Hoitokulukustannuksien selvittäminen kuitenkin vaatisi laajaa selvitystä ihmisten vahinkohistoriasta tai yksityisen terveydenhuollon palveluntarjoajalta. Tämän opinnäytetyön yhteydessä ei olekaan selvitetty olisiko tämän kaltaisen lisätutkimuksen suorittaminen mahdollista lakien puitteissa, rikkomatta asiakkaiden yksityisyyttä.

## 5.2 Kehitysideat

Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tultiin siihen lopputulokseen, ettei ammattiliiton kuulumista tiettyyn työmarkkinoiden keskusjärjestöön ole tarpeellista selvittää. Tutkimuksen toteutuksen jälkeen on selvää, ettei keskusjärjestön selvittäminen olisi vaatinut suuria lisäponnistuksia. Keskusjärjestöjen listaaminen olisi voinut tuoda tutkimukselle uuden kulman vertailua ajatellen. Tutkimuksessa olisi täten voinut käsitellä, että onko keskusjärjestöllä vaikutusta ammattiliiton vakuutuksiin.

Lisäksi tutkimuksen aikana kävi ilmi, että myös ammattiliitot kilpailuttavat liitovakuutuksiaan aivan kuten henkilöasiakkaatkin. Toisinaan ammattiliitoilla oli kotisivuillaan jo tieto tulevasta vakuutusyhtiön vaihdosta lähitulevaisuudessa. Jotta tutkimuksessa tuotettu listaus pysyisi ajan tasalla, olisi sitä päivitettävä säännöllisin väliajoin, jotta listauksen tiedot pitävät paikkaansa. Päivitystilanteissa olisikin syytä laittaa listaukseen merkintä, kun ammattiliitto on vaihtamassa vakuutuskumppaniaan, jos tällainen ilmenee liiton kotisivuilta. Tällöin merkittyjen ammattiliiton vakuutusturvan oikeellisuuteen voisi suhtautua varauksella ja varmistaa paikkaansa pitävyyden suoraan ammattiliiton verkkosivuilta. Toimeksiantajayrityksen kanssa on jo puhuttu tulevista toimenpiteistä liittyen datan jatkuvaan ylläpitoon.

Kolmas tutkimuksen kehitysidea liittyy selvitettyihin ammatillisiin vastuu- ja oikeusturvavakuutuksiin sekä järjestövakuutuksiin. Tutkimus listasi liittojen osalta myös mahdolliset ammattiliiton lisävakuutukset. Lisävakuutuslaji koostui käytännössä ainoastaan

vastuu- ja oikeusturvavakuutuksista, järjestövakuutuksista ja mahdollisesta potilasvastuuvakuutuksesta. Kategoriaan listatut tiedot eivät tuo toimeksiantajalle mittavaa lisäarvoa, sillä yksittäinen liiton jäsen ei voi kilpailuttaa ammatillista vastuu- ja oikeusturvavakuutustaan tai järjestövakuutustaan. Myös edellä mainittujen vakuutusten täydentäminen on harvinaista ja joissain tapauksissa mahdotonta.

## LÄHTEET

Antila, V.; Erwe, O.; Lohi, I. & Salminen, J. 2001. Vapaaehtoinen Henkilövakuutus. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Finanssivalvonta 2011. Finanssialan tuotteita, vakuutus tuotteet. 2011. Viitattu 21.09.2017:<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Vakuutukset/Pages/Default.aspx>.

If Vahinkovakuutus Oyj 2017. Tietoa meistä. Viitattu 28.09.2017:<https://www.if.fi/tietoa-ifista/tietoa-meista>

Jokela, T & Lammi, V & Lohi, I & Silvola, T. 2013. Vapaaehtoinen henkilövakuutus. Bookwell Oy.

Kansaneläkelaitos 2017. Sairauspäivärahan määrä ja maksaminen. Viitattu 5.10.2017:[http://www.kela.fi/sairauspaivaraha\\_maara](http://www.kela.fi/sairauspaivaraha_maara)

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva, toimintakertomus ja tilinpäätös 2016. Viitattu 28.09.2017:<https://www.turva.fi/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheadname1=Content-Dis- position&blobheadvalue1=inline%3B+filename%3DTurvan+toimintakertomus+ja+tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s+2016.pdf%3Bfilename%3DUTF-8%27%27Turvan+toimintakertomus+ja+tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s+2016.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1310832110846&ssbinary=true>

Leppänen, J. Henkilökohtainen tiedonanto 15.12.2017.

LähiTapiola, kotitalouden vakuutukset, tuoteseloste. Voimassa 1.6.2017 alkaen. Viitattu 16.10.2017:<http://public.brandgate.fi/lahitapiola/lahitapiola/fi/tiedostot/118537/>

Rantala, J & Kivisaari, E. 2014. Vakuutusoppi. Kirjapaino Jaarli Oy.

SAK, työelämä, edunvalvonta, keskusjärjestöt. Viitattu 30.10.2017:<https://www.sak.fi/tyoelama/edunvalvonta/keskusjarjestot>

Sosiaali- ja terveysministeriö, vakuutusasiat, vakuutuslaitokset. Viitattu 23.09.2017:<http://stm.fi/vakuutuslaitokset>

Sosiaalivakuutus, sote-uudistus. Viitattu 4.10.2017:<https://sosiaalivakuutus.fi/avainsana/sote-uudistus/>

Toimintaterapeuttiliitto, jäsenyys, jäsenedut. Viitattu 26.09.2017:<http://www.toimintaterapeuttiliitto.fi/>

Turva, Turva yrityksenä, tietoa meistä. Viitattu 28.09.2017:<https://www.turva.fi/turva-yrityksena/tietoa-meista/omistaja-asiakkuus-ja-keskinaisyys>

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, perustietoa yksityistapaturmavakuutuksesta – esimerkkejä ongelmatilanteista ja niiden ratkaisemisesta. Viitattu 14.10.2017<https://www.fine.fi/media/julkaisu-2013/perustietoa-yksityistapaturmavakuutuksesta-2013.pdf>

Vakuutuskorvaukset, sairauspäiväraha. Viitattu 5.10.2017:<http://vakuutuskorvaukset.fi/sairauspaivarahaa-enintaan-300-arkipaivalta>