



Henkivakuutuksen korvausprosessin parantaminen

Case: If Vahinkovakuutus Oyj

Maija Kolehmainen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Henkivakuutuksen korvausprosessin
parantaminen
Case: If Vahinkovakuutus Oyj**

Maija Kolehmainen
Liiketalouden koulutusohjelma
Laurea Tikkurila, HLE214SN
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2019

Maija Kolehmainen

Henkivakuutuksen korvausprosessin parantaminen Case: If Vahinkovakuutus Oyj

Vuosi	2019	Sivumäärä	26
-------	------	-----------	----

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia If Vahinkovakuutus Oyj:lle henkivakuutuksen korvausprosessin parantamista. If Vahinkovakuutus Oyj on pohjoismainen vahinkovakuutusyhtiö, joka ei voi tarjota henkivakuutuksia. Henkivakuutukset myönnetään joko Mandatum Lifen tai Keskinäinen Vakuutusyhtiö Kalevan kautta. If kuitenkin hoitaa korvausprosessin henkivakuutuksissa.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja evaluaatiotutkimusta. Tutkimusaineistoina käytin kolmen eri vakuutusyhtiön verkkosivuja, joiden pohjalta vertailin henkivakuutuksen korvausprosessia.

Tutkimuksen perusteella löytyi kehitysehdotuksia, miten vakuutusyhtiö voisi toimia korvausprosessin yhteydessä. Kehittämissuhteet ja niiden haasteet ovat kuvattuna opinnäytetyön lopussa.

Asiasanat: henkivakuutus, korvausprosessi, evaluaatioteoria

Improvement of the life insurance claim process

Year	2019	Pages	26
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to inspect ways to improve Vahinkovakuutus Oyj:s life insurance policy compensation process. Vahinkovakuutus Oyj is a Nordic non-life insurance company. Life insurance policies are admitted by either Mandatum Life or Keskinäinen Vakuutusyhtiö Kaleva. The compensation process, however, is handled by If.

In this thesis, qualitative research and evaluation study were used as research methods. As research materials I used the websites of three different insurance companies to compare the different life insurance compensation processes.

On the basis of the study, development suggestions were found on how the insurance company could act in connection with the compensation process. My suggestions for development and the challenges they face are described at the end of the thesis.

Keywords: life insurance, claim process, evaluation study

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Aiheen valinta	6
1.2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	6
1.3	Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä ja tutkimusperinne.....	7
1.4	Opinnäytetyön rakenne	8
1.5	Keskeiset käsitteet	8
2	Henkivakuutuskorvausprosessin uudelleenkehittäminen	9
2.1	Liiketoiminnan uudelleensuunnittelu	9
2.2	Henkivakuutus	10
3	Yrityksen esittely	11
3.1	If Vahinkovakuutus Oyj, Suomen sivuliike	11
3.2	Keskinäinen Vakuutusyhtiö Kaleva	12
3.3	Mandatum Henkivakuutusosakeyhtiö	12
3.4	Sampo Oyj	13
4	Tutkimusmenetelmä	14
4.1	Evaluaatiotutkimuksen lajit ja suuntaukset	14
4.2	Arvioinnin lähestymistavat	15
5	Tutkimusluku	16
5.1	Tiedon saanti	17
5.2	Tiedon antaminen.....	17
5.3	Info etenemisestä	17
5.4	Vertailu korvausprosessista eri yhtiöissä.....	18
5.5	Tutkimustulokset.....	19
6	Lopuksi	19
6.1	Yhteenveto	19
6.2	Opinnäytetyön luotettavuus	20
6.3	Opinnäytetyön arviointi.....	20
6.4	Jatkotutkimusehdotus.....	20
	Lähteet	22
	Kuviot	25
	Taulukot	26

1 Johdanto

Tässä luvussa on tarkoitus kertoa, miten sain aiheen opinnäytetyöhöni. Tässä luvussa on myös kerrottu opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet. Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia, miten henkivakuutuksen korvausprosessi toimii asiakkaan näkökulmasta ja mitä kaikkea se vaatii asiakkaalta. Samalla opinnäytetyön tavoitteena on kehittää henkivakuutuksen korvausprosessia vielä helpommaksi asiakkaan näkökulmasta.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytin evaluaatiotutkimusta, josta on kerrottu tarkemmin luvussa 4. Toteutin tutkimuksen vertailemalla kolmea eri vakuutusyhtiötä ja heidän korvausprosessiaan. Korvausprosessien vertailu löytyy luvusta 5.

Henkivakuutusten korvausprosessin parantamista ei ole aikaisemmin tutkittu, joten opinnäytetyössäni syntyviä tuloksia ei voi verrata aikaisempaan tutkimukseen. Opinnäytetyön viimeisessä luvussa paneudutaan opinnäytetyön luotettavuuteen. Viimeisessä luvussa on myös kuvattu jatkotutkimusten ehdotukset.

1.1 Aiheen valinta

Sain aiheen opinnäytetyöhön kohdeyrityksestä, If Vahinkovakuutus Oyj:ltä, jossa myös itse työskentelen. Aluksi minun piti tehdä opinnäytetyö hieman eri aiheesta, mutta koimme tämän yhdessä työelämän edustajan kanssa sopivammaksi.

Aihe oli myös siinä mielessä ajankohtainen, koska henkivakuutuksen verotus oli muuttunut vuoden 2018 alusta ja se oli myös isosti otsikoissa. Tämän lisäksi kohdeyrityksellä oli keväällä 2018 iso mainoskampanja henkivakuutuksesta. Kampanja oli esillä verkossa, televisiossa, radiossa, sekä ihan kadunvarsimainoksissa.

Kyseinen yritys myös lanseerasi keväällä uuden brändin itselleen. Brändin tarkoituksena oli olla mahdollisimman epäkimurantti vakuutusyhtiö. Tämän tarkoitus oli tehdä vakuuttamisesta ja korvausprosessista mahdollisimman helppoa ja yksinkertaista asiakkaalle. Uudistuneen brändilupauksen johdosta oli hyvä tutkia, miten korvausprosessi todella sujuu brändilupauksen mukaisesti.

1.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyössä on tarkoituksena selvittää, miten henkivakuutuksen korvausprosessi toimii asiakkaan näkökulmasta. Tarkoituksena on tutkia mitä toimenpiteitä korvauksen saaminen vaatii asiakkaalta ja miten asiakkaan tulee toimia korvauksen saamiseksi. Opinnäytetyössä myös tutkitaan miten nopeasti asiakas saa korvauksen henkivakuutuksesta.

Tavoitteena opinnäytetyössä on kehittää korvausprosessia helpommaksi asiakkaan kannalta. Tarkoituksena oli pohtia, voisimmeko lähettää vakuutusnottajalle jonkinlaisen tiedotteen vakuutuksen oston tai uudistusvakuutuskirjan yhteydessä. Tavoitteena olisi, että asiointi olisi mahdollisimman helppoa asiakkaalle.

1.3 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä ja tutkimusperinne

Käytin opinnäytetyössäni tutkimusmenetelmänä evaluaatioteoriaa. Evaluaatiotutkimuksessa keskitytään jonkin tietyn asian, toiminnan, tai merkityksen arvioimiseen. Toteutin tutkimuksen vertailemalla kolmea eri vakuutusyhtiötä ja sitä, miten korvauspalvelu toimii heidän kanssaan. Tutkimustulokset ovat kuvattuna tarkemmin luvussa 5 ja taulukossa 2.

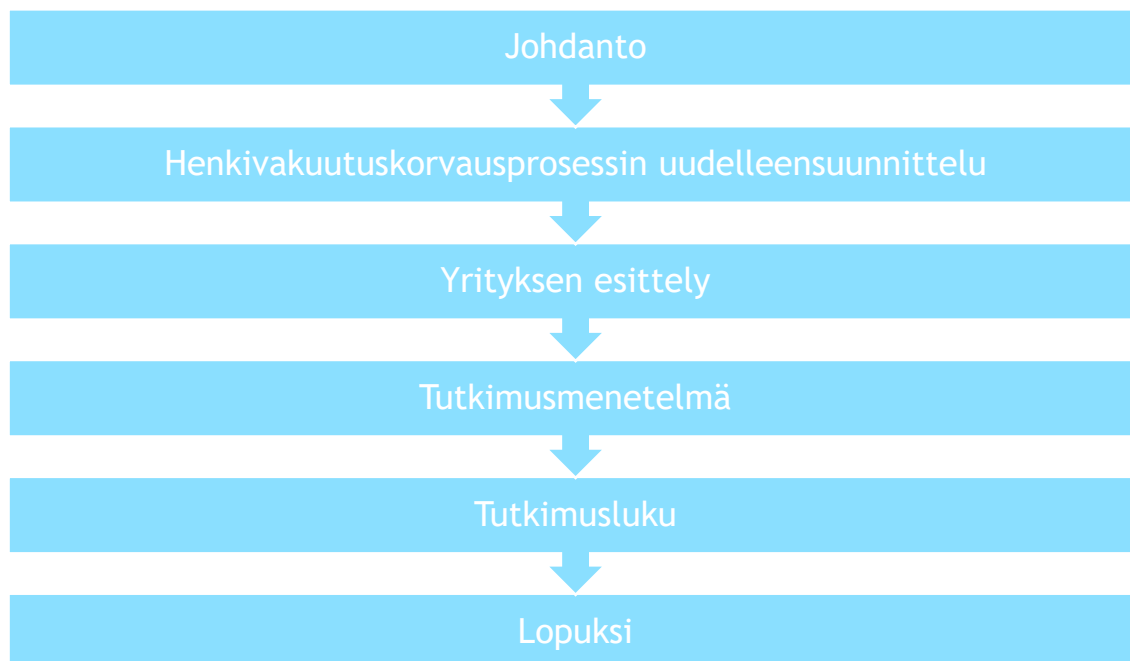
Opinnäytetyöni aiheesta, henkivakuutuksen korvausprosessin parantamisesta ei löydy aikaisempaa tutkimusperinnettä. Henkivakuutuksesta löytyy opinnäytetöitä liittyen esimerkiksi sen verkko-oston vaikeuteen. (Kannisto, 2015.) Kanniston opinnäytetyössä tutkittiin verkko-ostoon liittyviä esteitä. Tutkimus oli toteutettu kvalitatiivisena, eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä oli käytetty puolistruktuoitua haastattelua. Esteeksi verkkokaupan ostoille oli löytynyt syyksi muun muassa se, että toimeksiantaja Nordea ei ollut kovin tunnettu henkivakuutusten tarjoajana. Kuluttajat kokivat myös oston liian vaikeaksi ja monimutkaiseksi ilman asiantuntijan reaaliaikaista apua. Myös verkkosivut oltiin koettu hitaaksi ja epäselviksi, jotka estivät henkivakuutuksen ostamisen. (Kannisto, 2015.)

Myös vapaaehtoisten henkivakuutuksen edunsaajamääräyksiin liittyen löytyi opinnäytetyö. Opinnäytetyössä oli perehdytty siihen, millaisia tuloksia ja ongelmia syntyy, jos edunsaajamääräys on virheellinen. Henkivakuutuksen korvaus voi esimerkiksi mennä sellaiselle henkilölle, jolle sitä ei ole tarkoitettu tai korvauksesta voi syntyä taloudellisia menetyksiä, jos edunsaajaa ei ole mietitty verotuksen kannalta. Opinnäytetyössä keskitytään myös henkivakuutuksen verotukseen, joka on tosin muuttunut jo opinnäytetyön julkaisun jälkeen. (Okslahti, 2008.)

Korvausprosessin parantamisesta sen sijaan löytyy opinnäytetyö, mutta opinnäytetyötä ei ole toteutettu henkivakuutukseen liittyen. Korvausprosessin parantamiseen liittyvässä opinnäytetyössä pohdittiin, miten vapaaehtoisen kaskovakuutuksen korvausprosessia voitaisiin parantaa. Tavoitteena oli saada opinnäytetyöstä joustavampi, nopeampi ja kustannustehokkaampi. Samalla oli tarkoitus myös parantaa asiakastytyväisyyttä. Opinnäytetyön aikana korvausprosessiin luotiin uusia toimintamalleja, joiden mukaisesti toimimalla korvausprosessia pystyttiin lähteä kehittämään halutulla tavalla. Uuden korvausprosessin mukaisella toiminnalla parhaimmaksi hyödyksi koettiin ajansäästö. (Paananen, 2016.)

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Alla olevassa kaaviossa on kuvattuna opinnäytetyöni rakenne pääotsikoiden mukaisesti.



Kuvio 1: Opinnäytetyön rakenne

1.5 Keskeiset käsitteet

Opinnäytetyössäni keskeisinä käsitteinä on henkivakuutus, korvausprosessi ja evaluaatioteoria. Opinnäytetyön aiheena on henkivakuutuksen korvausprosessin parantaminen asiakkaalle ja tehdä korvausprosessista mahdollisimman helppoa ja yksinkertaista asiakkaalle. Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössäni käytin evaluaatioteoriaa. Toteutin opinnäytetyössäni evaluaatioteoriaa käyttäen henkivakuutuksen korvausprosessin vertailun eri yhtiöissä. Korvausprosessin vertailu on kuvattuna tarkemmin luvussa 5.

Henkivakuutus on vapaaehtoinen vakuutus, joka suositellaan ottamaan lähimmäisten turvaksi pahimman tapauksen eli kuoleman sattuessa. Henkivakuutuksen avulla pystytään varautumaan esimerkiksi perintöveroihin tai lainojen maksuihin. Henkivakuutuksen korvaussumman suosituksena pidetään lainojen määrää, 20 000 euroa alaikäisiä lapsia kohtaan, sekä kattamaan myös vuoden tai kahden ansiotulot. Henkivakuutuksen korvaus maksetaan vakuutuksessa mainituille edunsaajille. Korvaussumma voi olla kiinteä eli pysyä samana vakuutuksen voimassaolon ajan tai alenevasummaisena, jolloin vakuutuksen korvausmäärä alenee vuosittain määrän x . Henkivakuutuksen korvaussumma on perintöveronalaista. (Mandatum Life, 2019.)

Opinnäytetyöni asiasana on myöskin korvausprosessi. Prosessilla tarkoitetaan jatkuvia toimintoja, joiden avulla saavutetaan haluttu tulos. Prosesseihin kuuluvat osaprosessit, ydinprosessit, johtamisprosessit ja tukiprosessit. Osaprosessit koostuvat esimerkiksi työvaiheista tai tehtävistä. Ydinprosesseilla tavoitellaan kilpailuetua, joten niillä on merkittävät merkitys niin organisaation kuin strategian toteuttamiselle. Johtamis- ja tukiprosessit taas ovat sisäisiä prosesseja, jotka edistävät ydinprosessien toimivuutta. Johtamisprosessiin voi esimerkiksi kuulua strategiaprosessi tai markkinointiprosessi. Tukiprosesseihin taas voi kuulua esimerkiksi henkilöstöhallinto tai taloushallinto. (Opetushallitus, 2019.)

Käytin tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössäni evaluaatioteoriaa. Evaluaatioteorialla tarkoitetaan jonkin tietyn asian, toiminnan, tai merkityksen arvioimista. Evaluaatio on tilastotieteellinen asia, joka ei kuitenkaan sisällä niin sanottua omaa tutkimuskohdetta, vaan se antaa muille tutkimusaloille välineitä käyttöön. (Scriven 1991a, 139.) Evaluaatioteoriassa on neljä eri kolkun ja ne ovat kokeellinen, kehittävä, konstruktivistinen ja kriittinen lähestymistapa. Eri lähestymistavat hahmottavat todellisuutta eri tavoin ja niihin liittyy omanlainen arvioinnin näkökulma. (Aalto-Kallio & Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009a, 27-34.)

2 Henkivakuutuskorvausprosessin uudelleenkehittäminen

Tässä luvussa käyn läpi opinnäytetyöhöni liittyvää teoriaosuutta. Opinnäytetyön teoriaosuus on jaettu kahteen eri lukuun. Luvussa 2.1. on kuvattu mitä tarkoitetaan liiketoiminnan uudelleensuunnittelulla ja mitä sen avulla voidaan saavuttaa. Opinnäytetyössäni on tarkoitus tutkia, miten henkivakuutuksen korvausprosessia voidaan parantaa ja yksinkertaistaa asiakkaan näkökulmasta, joka vaatii liiketoiminnan uudelleensuunnittelua.

Luvussa 2.2. on kuvattu mitä tarkoitetaan henkivakuutuksella ja minkälaisia henkivakuutuksia on olemassa. Samassa luvussa on myös kerrottu pääpiirteittäin, minkälainen verotus henkivakuutuksissa on.

2.1 Liiketoiminnan uudelleensuunnittelu

Opinnäytetyössäni on tarkoitus tutkia, miten henkivakuutuksen korvausprosessia voitaisiin yksinkertaistaa asiakkaan näkökulmasta. Prosessin yksinkertaistamiseksi tulisi liiketoimintaa uudelleensuunnitella. Liiketoiminnan uudelleensuunnittelun (Business Process Redesign, BPR) tavoitteena on van aikaansaada liiketoimintaprosesseihin radikaaleja muutoksia. Muutoksia saadaan aikaan modernin tieto- ja viestintäteknologian mahdollisuuksia hyödyntämällä. (Hannus 1994, 222.) Liiketoimintaprosessien uudelleensuunnittelulla voidaan saavuttaa suorituskyvyn parantamista esimerkiksi laadun ja palvelun kustannuksien osalta. Kun prosessi on uudelleensuunniteltu, pyritään etsimään nykyaikaisesta teknologiasta paras ratkaisu sen toteuttamiseen. Liiketoimintaprosessien uudelleensuunnittelua ei tule nähdä tapahtumana tai erillisenä ajanjaksona, jolle on määritelty selkeä alku ja loppu. (Martola & Santala 1997, 19-27.)

Liiketoiminnan uudelleensuunnittelu perustuu vanhojen toimintatapojen ja ydinprosessien kyseenalaistamiseen. Uudelleensuunnittelun kyseenalaistamisessa voi käyttää apuna seuraavia avainkysymyksiä:

- Jos toimintaprosessit rakennettaisiin uudelleen, tulisiko niistä samanlaiset kuin nykyiset?
- Mitä mahdollisuuksia nykYTEknologia tarjoaa prosessien uudistamiseen esimerkiksi nopeuden ja tehokkuuden näkökulmasta, jotta laatu myös paranee asiakkaan näkökulmasta?
- Miten muut yritykset ovat uudistaneet prosessejaan vastaavassa tilanteessa? (Hannus 1994, 227.)

Uudelleensuunnittelun prosessien uudistaminen merkitsee päällekkäisyyksien poistamista. Samalla toimintaa virtaviivaistetaan. Uudelleensuunnitellulla voidaan tehokkaimmillaan kattaa myös alihankkijoiden ja jälleenmyyjien toimintoja. Tällöin koko ketju rakenteet ja ydinprosessit kyseenalaistetaan ja uudelleensuunnitellaan. Vasta näiden pohjalta voidaan rakentaa uudet tietojärjestelmät. (Hannus 1994, 227-228.)

2.2 Henkivakuutus

Henkivakuutus on vapaaehtoinen vakuutus, jonka avulla voi varautua kuoleman varalta. Henkivakuutuksesta maksetaan sovittu korvaussumma vakuutetun edunsaajille. Näitä voi olla useampi, kuten omaiset tai lapset. Edunsaajana voi myös olla yksi henkilö kuten aviopuoliso tai esimerkiksi nimetty henkilö. (Taloussuomi, 2018.)

Henkivakuutusta suositellaan ottamaan, mikäli sinulla on asuntolainaa, perhe, lapsia ja toimeentulosi vaikuttaa läheisiisi. Tällä tavoin voit varautua, että lähipiirisi pärjää taloudellisesti myös kuoltuasi. Henkivakuutuksen korvaus riippuu siitä, minkä vakuutettu valitsee korvaussummaksi. Nyrkkisääntönä olisi kuitenkin hyvä pitää sitä, että henkivakuutus kattaisi yhden vuoden ansiotulot, noin 20 000 euroa lasta kohden, sekä perheen lainojen verran. (Taloussuomi, 2018.)

Henkivakuutuksen korvaus on veronalaista ja verotus tapahtuu lähiomaisten kohdalla perintöveron mukaisesti. Muiden kuin lähiomaisten osalta verotus tapahtuu pääomaverotuksen mukaisesti. Veroa täytyy maksaa, mikäli korvaus on 20 000 euroa ja siitä ylöspäin. Verotuksessa on kuitenkin olemassa puoliso vähennys, jolloin puoliso saa tehdä 90 000 euron puoliso vähennyksen. Myös alle 18-vuotiailla suoraan alenevassa polvessa olevilla perillisillä on oikeus vähennykseen. Tällöin kyseessä on alaikäisyys vähennys, jonka summana on 60 000 euroa. Tässä on kuitenkin ehtona se, että lapsen on oltava lähinnä perittävää. (Perintöverolaskuri, 2018.)

3 Yrityksen esittely

Tässä luvussa kerrotaan opinnäytetyössä mukana olleesta yrityksestä ja sen liiketoiminnasta. Yritys kuuluu kansainväliseen yhtiöön ja tämä työ toteutettiin yhdessä Suomen sivuliikkeen kanssa.

Mukana ollut yritys ei voinut tarjota itse henkivakuutuksia, koska kyseessä on vahinkovakuutusyhtiö. Tästä johtuen he tarjoavat kahden muun yrityksen henkivakuutuksia ja nämä yritykset on esitelty myös alempana.

3.1 If Vahinkovakuutus Oyj, Suomen sivuliike

If Vahinkovakuutus Oyj on Pohjoismainen vakuutusyhtiö ja se kuuluu Sampo-konserniin. Suomen liiketoiminnasta vastaava If Vahinkovakuutus Oyj Suomen sivuliike on sulautettu osaksi ruotsalaista emoyhtiötä lokakuussa 2017. Tämän johdosta Suomessa toimiva yhtiö on osa Ruotsin sivuliikettä. (If Vahinkovakuutus Oyj, 2018.)

Ifillä on Pohjoismaiden lisäksi liiketoimintaa myös Baltiassa. Lisäksi Ifillä on myös toimipisteitä muualla Euroopassa. Pohjoismaisuuden ansiosta If on myös johtava yritys Pohjoismaissa. (If Vahinkovakuutus Oyj, 2018.)

If Vahinkovakuutus Oyj on jakanut liiketoiminta-alueensa kolmeen eri osa-alueeseen. Nämä ovat henkilöasiakkaat, yritysasiakkaat ja suurasukkaat. Baltialla on kuitenkin erilainen liiketoiminta-alue, sillä siellä on erilaiset markkinaedellytykset. (If Vahinkovakuutus Oyj, 2018.) Alla olevassa kuviossa on If Vahinkovakuutus Oyj:n logo.



Kuvio 2: If (If, 2019)

3.2 Keskinäinen Vakuutusyhtiö Kaleva

Kaleva on yhtiömuodoltaan keskinäinen vakuutusyhtiö. Yhtiön osakkaina ovat vakuutuksenottajat, sekä takuupääoman omistajat. Takuupääomistajina ovat Sampo Oy tytäryhtiöineen, sekä Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma tytäryhtiöineen. (Kaleva, 2018.)

Kaleva on Suomen vanhin henkivakuutuksia tarjoava yhtiö ja ensimmäiset henkivakuutukset tulivat markkinoille vuonna 1874. Sen jälkeen Kaleva on kehittänyt tuotteitaan ja 1980-luvulla markkinoille tulivat Optimi -nimiset vakuutukset, joita oli tarjolla niin yksityis- kuin yritysasiakkaille. Yhteistyö If Vahinkovakuutus Oyj:n kanssa alkoi vuonna 2005. Tällöin kehitettiin ammattiliittojen kanssa yhteistyössä toteutettu henki- ja tapaturmavakuutus Primus. (Kaleva, 2018.) Alla olevassa kuviossa on kuvattuna Keskinäisen Vakuutusyhtiö Kalevan logo.

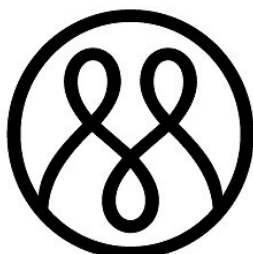


Kuvio 3: Keskinäinen Vakuutusyhtiö Kaleva (Kalevavakuutus, 2019)

3.3 Mandatum Henkivakuutusosakeyhtiö

Mandatum Life on finanssialan yritys, joka tarjoaa asiakkailleen sijoitus- varainhoito- ja henkilövakuutuspalveluja. Mandatum Life kuuluu Sampo-konserniin. Sampo Oyj omistaa Mandatum Henkivakuutusosakeyhtiön osakekannan, joka tarjoaa asiakkailleen henkivakuutuksia. Mandatum Henkivakuutusosakeyhtiö oli aiemmin nimeltään Henki-Sampo, kunnes se vuonna 2008 muuttui Mandatum Henkivakuutusosakeyhtiöksi. (Mandatum Life, 2018.)

Mandatum Henkivakuutusosakeyhtiö myöntää If Vahinkovakuutus Oyj:n henkivakuutukset, jotka eivät ole sidonnaisia järjestöjäsenyyteen. Vakuutuksen osto, asiakaspalvelu ja korvaus tapahtuvat If Vahinkovakuutus Oyj:n kautta. (Henkilövakuutus, 2018.) Alla olevassa kuviossa on kuvattuna Mandatum Lifen logo.

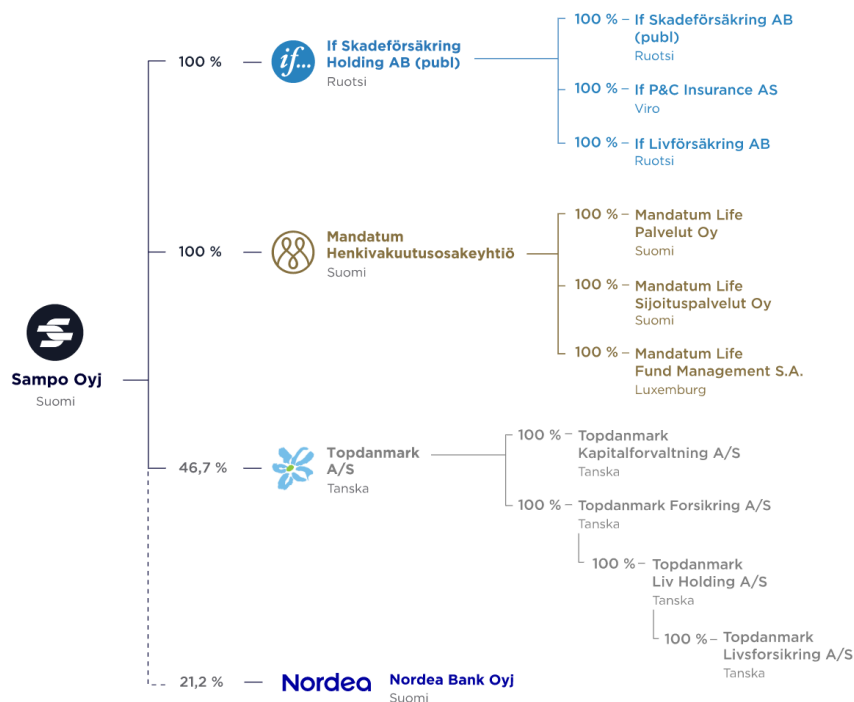


MANDATUM LIFE

Kuvio 4: Mandatum Life (Mandatum Life, 2019)

3.4 Sampo Oyj

Sampo-konserniin kuuluvat emoyhtiö Sampon lisäksi siis If Vahinkovakuutus Oyj, sekä Mandatum Henkivakuutusyhtiö ja Tanskassa toimiva Topdanmark A/S. Sampo on myös merkittävä Nordean osakkeenomistaja ja Nordea on Sampo Oyj:n osakkuusyhtiö. (Sampo, 2019.) Alla on vielä kuvattuna Sampo Oyj:n juridinen rakenne.



Kuvio 5: Sampo-konsernin rakenne (Sampo, 2019)

4 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmänä käytin evaluaatiotutkimusta. Evaluaatio tarkoittaa jonkin tietyn asian, toiminnan, tai merkityksen arvioimista. Evaluaatio on tilastotieteellinen asia, joka ei kuitenkaan sisällä niin sanottua omaa tutkimuskohdetta, vaan se antaa muille tutkijamuseoille välineitä käyttöön. (Scriven 1991b, 139.)

Evaluaatiotutkimuksen määrittely ei ole kovinkaan yksiselitteistä, jonka johdosta sitä voidaan pitää yhtenä monipuolisimmista tutkimussuuntauksista. Evaluaatiotutkimuksen avulla tavoitteena on kuitenkin aina arviointi joidenkin toimenpiteiden vaikutuksista tai tuloksista, jotta jatkossa voidaan tehdä toiminnalle paranneltuja päätöksiä tai hyödyntää tehokkaammin eri menetelmiä. (Holmila 1999, 46-47.)

4.1 Evaluaatiotutkimuksen lajit ja suuntaukset

Evaluaatiotutkimus käsittää kahden tyyppistä arviointia. Ensimmäisesessä päätyypissä on tiedontuotannonarviointi, minkä tarkoituksena on tähdätä samaan kuin tieteellisessä tutkimuksessa, mahdollisimman luotettavan tiedon tuottaminen. (Pawson & Tilley 1997, 214-219.) Toisessa evaluaatiotutkimuksen päätyypissä on kyse kehittävästä arvioinnista. Sen tarkoitus on pyrkiä eri toimintojen kehittämiseen, esimerkiksi sellaiseen arviointiin, missä tutkittavat osallistutetaan mukaan arviointiin. (Fetterman, Kaftarian & Wandersman 1996, 4; Patton 1990, 94-96.)

Evaluaatiotutkimus käsittää myös erilaisia metodologisia eli menetelmällisiä suuntauksia. Yksi tällainen on realistinen suuntaus, missä arviointi ohjaa tutkijoita ja arvioinnin tekemistä. Korpivuoman ja Pirttilän mukaan suuntaus voi kohdistua esimerkiksi johonkin ohjelmaan sosiaalisessa todellisuudessa. Heidän mukaansa menetelmässä oletuksena on, että arvioitavaan ohjelmaan liittyy aina eri osapuolia. Tehtävänä on pyrkiä tulkitsemaan eri osapuolten näkemysten yhdistämistä ja saamaan kokonaiskuva tutkittavasta ilmiöstä, sekä arvioimaan millaisia vaikutuksia ohjelma saa toimintamekanismiensa avulla aikaan. Oleellista menetelmässä on tehdä se jo olemassa olevassa sosiaalisessa toimintaympäristössä. (Korpivuoma & Pirttilä 2001, 18.)

Muodollisessa eli formatiivisessa evaluaatiotutkimuksessa tutkimus tehdään ohjelman kuluessa tai kehittyessä, ja sitä tehdään itse organisaatiolle. Tarkoituksena tutkimuksessa on toiminnan kehittäminen paremmaksi. Scrivenin mukaan toteuttajana voi olla ulkoinen tai sisäinen arvioija. (Scriven, 1991b, 340.) Formatiivisella arvioinnilla tarkoitetaan kehittämisarviointia ja sitä toteutetaan läpi koko ohjelman toiminnan. Informaalisissa evaluaatioissa tärkeimpiä välineitä ovat tiedostamaton kokonaisarvio tapahtumasta, suullinen palaute huomioiden ilmeet ja väitetyt. Informaalisessa arvioinnissa ongelmana on kuitenkin subjektiivisuus ja mahdolliset piilovaikutukset. Informaaliin arviointiin voi sisältyä virhetekijänä lisäksi esimerkiksi stereotypia jostakin asiasta. (Erätuuli & Meisalo 1994, 14-15, 18.)

Summatiivisella evaluaatiotutkimuksella saavutetaan tulos yleensä toiminnan päätyttyä tai vaikiinnuttua ulkopuolisen yleisön tai päätöksentekijän tarpeeseen. Tekijöinä voivat olla joko sisäiset tai ulkoiset arvioijat tai jopa näiden yhdistelmät. Summatiivisella arvioinnilla keskitytään projektissa aikaansaatuisten tulosten ja vaikuttavuuksien arviointiin. (Mäntysaari, 2019.)

Tapauskohtainen arviointi tarkoittaa tapauskohtaisten asioiden sisällyttämistä evaluointiin. Tapauskohtaisia asioita ovat asetelmat tutkimuksessa, joiden tarkoitus on selvittää järjestelmällisesti ja tarkasti kehitystä yksittäistapauksissa. Koeasetelmassa edellytetään koe- ja vertailuryhmän paikallaoloa. Tapauskohtainen arviointi päättelee aikajanalla prosessinvaikutuksia joko yksilötasolla tai ryhmäkohtaisesti. Tapauskohtaisessa arvioinnissa ratkaistaan kahta kysymystä, saatiinko kohteena oleva ongelma muutettua ja muuttuiko se käytössä olleesta työmenetelmästä. (Bloom, Fischer & Orme 2008, 62-63.)

4.2 Arvioinnin lähestymistavat

Evaluaatiotutkimuksessa ajatellaan olevan neljä eri lähestymistapaa. Näitä ovat kokeellinen, kehittävä, konstruktivistinen ja kriittinen lähestymistapa. Eri lähestymistavat hahmottavat todellisuutta eri tavoin ja niihin liittyy omanlainen arvioinnin näkökulma. (Aalto-Kallio & Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009b, 27-34.) Lähestymistavat ovat kuvattuna myös taulukon muodossa tämän luvun lopussa.

Kokeellisessa lähestymistavassa saavutetaan tulosten ja vaikutusten arvioinnin näkökulma. Kokeellisessa lähestymistavassa nähdään todellisuus mitattavissa olevana. Arvioitsijan asema on tässä kohti vahvasti ulkopuolinen. (Aalto-Kallio & Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009c, 27.)

Kehityksellisessä lähestymistavassa saavutetaan prosessiarvioinnin näkökulma. Tässä näkökulmassa todellisuus voidaan kohteesta riippuen nähdä joko mitattavissa olevana tai tulkinnallisena. Tavallisesti arvioijan rooli on ulkopuolinen ja vaikuttaa tiedonhankintaan lähinnä esimerkiksi vertailemalla kahta eri prosessia keskenään ja tekemällä tämän kautta tulkintoja. Arvioitsijalla on kuitenkin vahva rooli arvioinnissa. Arvioija osallistuu antamalla toimenpidesuosituksia tai tekemällä ehdotuksia siitä, miten toimintaa voitaisiin parantaa. (Aalto-Kallio & Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009d, 27.)

Konstruktivistisessa lähestymistavassa on mukana osallistavan arvioinnin näkökulma, Tämän lähestymistavan näkökulmassa ei uskota yhteen objektiiviseen todellisuuteen, jonka arvioitsija voisi löytää. Tässä lähestymistavassa arvioitsijalla on välittäjän rooli ja tarkoitus tehdä tulkinta erilaisista todellisuuksista. Arvioitsija on mukana tuottamassa kuvaa ja osallistumassa siihen, miten todellisuutta määritellään. (Aalto-Kallio & Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009e, 27.)

Kriittisessä lähestymistavassa arviointi on tapauskohtaista ja sen todellisuus on monisyinen. Arvioitsijalla on aktiivinen rooli ja arviointi perustuu arvioitsijan tulkintoihin, joiden ohella saa-

tetaan pyrkiä esittämään tarkkoja havaintoja ulkopuolisen silmin. Tapauskohtaisessa arvioinnissa kohdetta lähestytään eri tavoin ja kerätään erilaisia aineistoja. (Aalto-Kallio & Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009f, 27.)

Alla olevassa taulukossa on vielä kuvattuna evaluaatioteorian neljä eri lähestymistapaa, eli kokeellinen, kehittävä, konstruktiiivinen ja kriittinen. Taulukossa on myös kuvattu näkökulma, todellisuus ja arvioitsijan rooli.

	Kokeellinen	Kehittävä	Konstruktiiivinen	Kriittinen
Näkökulma	Tulosten ja vaikutusten arvioinnin näkökulma	Prosessiarvioinnin näkökulma.	Osallistavan arvioinnin näkökulma.	Tapauskohtaisen arvioinnin näkökulma.
Todellisuus	Mitattavissa oleva.	Mitattavissa tai tulkittavissa oleva.	Ei uskota objektiiviseen todellisuuteen.	Monisyinen.
Arvioitsijan rooli	Ulkopuolinen.	Ulkopuolinen, osallistuu kuitenkin vahvasti.	Välittäjä, jonka tarkoitus tehdä tulkinta erilaisista todellisuuksista.	Aktiivinen, arviointi perustuu arvioitsijan tulkintoihin.

Taulukko 1: Arvioinnin lähestymistavat (Liuska & Salonen, 2018.)

5 Tutkimusluku

Tässä luvussa on tarkoitus perehtyä siihen, mitä toimia korvausprosessi vaatii asiakkaalta If Vahinkovakuutusyhtiössä ja kahdessa muussa yhtiössä. Ohjeet korvauksen hakemiseen on etsitty yritysten ulkoisilta sivuilta ja käytössä olevilta chatboteilta, sekä oikean korvausneuvojan kanssa käydystä chat-keskustelusta. Vertailuun otin mukaan If Vahinkovakuutusyhtiön, LähiTapiolan ja OP Vakuutuksen. Tutkimus keskittyy siihen, mitä dokumentteja asiakkaalta pyydetään, kun hän hakee korvausta henkivakuutuksesta. Korvauksenhakijat ovat yleensä edunsaajia.

Yleisesti ottaen asiakkaan tulee itse olla yhteydessä vakuutusyhtiöön korvauksen saamiseksi. Korvauspalvelu ohjeistaa korvauksenhakijaa, mitä dokumentteja tarvitaan korvauksen saamiseksi. Korvausprosessi eri yhtiöiden välillä on kuvattuna luvussa 5.4.

5.1 Tiedon saanti

Korvauksenhakijan voi olla hankala saada ensimmäisessä yhteydenotossa tietoa korvaussummasta, sekä edunsaajista. Vakuutusyhtiön tulee noudattaa GDPR-lakia, jonka vuoksi tietoja ei voi antaa kenelle tahansa. Edunsaajille voidaan lähettää vakuutuskirja, josta ilmenee edunsaajat, korvaussumma, sekä mahdollinen prosenttiosuus korvaukselle.

Korvauspalveluun yhteyttä ottaneelle henkilölle annetaan puhelimitse ohjeistus mitä dokumentteja tarvitaan korvauksen saamiseksi. Puhelun jälkeen lähetetään vielä samanlainen kirjallinen ohjeistus postitse. Dokumentit palautuvat postitse vakuutusyhtiöön.

5.2 Tiedon antaminen

Tiedon antamisen kanssa täytyy olla varma siitä, että henkilölle voi luovuttaa tietoja. Tämä voi olla haasteellista sen osalta, miten henkilö voidaan tunnistaa korvaushakemuksen yhteydessä. Kuolinpesällä voi olla yhteyshenkilö, kuten jokin osakkaista tai esimerkiksi ulkopuolinen kuolinpesän hoitaja.

Korvaushakemusta hoitaa kuolinpesän yhteyshenkilö. Yhteyshenkilö voi olla myöskin edunsaaja ja yleensä onkin. Toisinaan yhteyshenkilö on kuitenkin joku muu kuin edunsaaja. Tällaisessa tilanteessa yhteyshenkilö ei saa ollenkaan korvauspäätöstä, sen saavat ainoastaan edunsaajat.

5.3 Info etenemisestä

Varsinaista informaatiota korvausprosessin etenemisestä ei kerrota korvauksenhakijalle. Korvauksenhakijaa on ohjeistettu mitä dokumentteja hänen tulee toimittaa, jotta korvaus voidaan maksaa. Jos korvaushakemuksesta puuttuu dokumentteja, lähetetään lisäselvityspyyntö. Puuttuvia todistuksia ovat usein kopio passista tai kuolintodistus.

Kun kaikki dokumentit on saatu postitse asiakkaalta ja korvaus voidaan maksaa, lähetetään edunsaajille korvauspäätös. Päätös lähetetään postitse edunsaajille.

5.4 Vertailu korvausprosessista eri yhtiöissä

Alla olevassa taulukossa on kuvattu, miten korvausprosessin hakeminen etenee eri yhtiöissä. Aluksi tutkitaan miten vakuutusyhtiöön voi ottaa yhteyttä korvaustilanteessa. Sen jälkeen on kuvattuna, minkälaisia liitteitä ja dokumentteja korvaushakemukseen vaaditaan. Lopuksi on vielä yhteenveto, miten liitteet voi toimittaa vakuutusyhtiöön.

Yritys	If Vahinkovakuutus Oyj	OP Vakuutus	LähiTapiola
Korvaushakemuksen tekeminen	Edunsaajan tulee täyttää korvaushakemus. Jos vakuutuksessa on useita edunsaajia, jokainen edunsaaja tulee merkitä korvaushakemukseen.	Asiakkaan tulee tehdä vahinkoilmoitus vakuutusyhtiöön.	Korvausta haetaan soittamalla asiakaspalveluun.
Tarvittavat liitteet ja dokumentit	Liitteeksi tulee toimittaa kopio henkilöllisyystodistuksesta ja virkatodistus. Mikäli edunsaajana ovat omaiset tai lapset tarvitaan sukuselvitys jäljennös ja virkatodistukset niistä kunnista, joissa vakuutettu on asunut 15 ikävuodesta eteenpäin.	Korvauskäsittelijä pyytää korvauksenhakijalta dokumentteja, joita katsoo tarvitsevänsä. Yleisesti ottaen tarvitaan dokumentti, josta ilmenee vakuutetun kuolema. Edunsaajan osalta voidaan tarvita dokumentti virkatodistuksesta tai perunkirjoituksesta.	Todistuksesi tarvitaan kaikki virkatodistukset, jokaisesta väestörekisteristä, jossa vakuutettu on asunut 15 ikävuodesta eteenpäin. Myös perunkirjoitukseen käytettävien sukuselvitysten jäljennökset kelpaavat.
Dokumenttien toimittaminen	Dokumentit voi toimittaa postitse. Dokumentteista riittää kopio.	Dokumentit voi toimittaa postilla, sähköpostilla tai verkkoviestillä.	Korvaushakemus, jossa tulee olla kaikkien edunsaajien allekirjoitus.

Taulukko 2: Henkivakuutuksen korvausprosessin vertailu (If.fi, Op.fi, LähiTapiola.fi)

5.5 Tutkimustulokset

Käytin opinnäytetyössäni evaluaatioteoriaa henkivakuutuksen korvausprosessin vertailemiseksi. Vertailu on kuvattu luvussa 5.4. ja sen pohjalta sain tutkimustulokset, miten korvausprosessi tapahtuu kolmessa eri yhtiössä.

Henkivakuutusta ja sen korvausprosessia määrää lainsäädäntö. Tämän johdosta korvausprosessissa ei ole merkittäviä eroja yhtiöiden välillä. Suurimmat erot ovat oikeastaan siinä, miten korvauksenhakijan tulee olla yhteydessä vakuutusyhtiöön.

Korvausprosessin vertailun aikana löysin eroja, miten asiakkaan informointi tapahtuu verkkosivuilla. If Vahinkovakuutus Oyj:llä oli erittäin selkeä ja helposti löydettävissä oleva infopaketti. Vastaavasti taas OP Vakuutuksella ei ollut suoraa toimintaohjetta verkkosivuillaan, miten asiakkaan tulee toimia henkivakuutuksen korvaushakemuksen kanssa. Sain ohjeistuksen asiakaspalvelijalta chatin kautta. LähiTapiolalla ei myöskään ollut kovin kattavaa infopakettia asiakkaille nähtävänä verkkosivuillaan, vaikka siellä sellainen olikin.

6 Lopuksi

Tässä luvussa on tarkoitus käydä läpi opinnäytetyön yhteenveto. Yhteenvedon tarkoituksena on summata mitä tutkittiin, miksi ja miten. Tässä luvussa myös käsitellään opinnäytetyön luotettavuutta ja omaa onnistumistani opinnäytetyössä. Lopuksi on vielä kerrottuna ehdotukset jatkotutkimuksen aiheelle, mitkä nousivat esiin tutkittaessa nykyistä henkivakuutuksen korvausprosessia.

6.1 Yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, miten henkivakuutuksen korvausprosessi saadaan yksinkertaisemmaksi asiakkaan näkökulmasta. Tutkimusmenetelmänä käytin evaluaatioteoriaa ja vertailin kolmea eri vakuutusyhtiötä ja niiden korvausprosessia.

Opinnäytetyöni aikana If Vahinkovakuutus Oyj toteutti korvausprosessissaan automaation henkivakuutuksen informoimisen osalta. Nykyisessä prosessissa, kun vakuutettu, jolla on henkivakuutus kuolee, hänen osoitteeseen lähetetään postitse ohjeistus. Ohjeistuksessa on kerrottu miten henkivakuutuksen korvausta voi hakea. Ohjeistus sisältää osanoton sekä tiedot, mitä dokumentteja tarvitaan korvauksen hakemiseksi. Vakuutusyhtiö voi lähettää infokirjeen, kun heille on päivittynyt tieto maistraatista henkilön kuolemasta. Ongelmana tässä on, että välillä tieto päivittyy hitaasti ja vakuutetun omaiset ovat saattaneet olla jo yhteydessä vakuutusyhtiöön.

6.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Opinnäytetyössäni tutkimani henkivakuutuksen korvausprosessi eri yhtiöissä ei ole täysin luotettava. Tutkimus on tehty verkkosivujen perusteella, eikä verkkosivuilla ollut kuvattu prosessia kovinkaan tarkasti. Lähteinä verkkosivut olivat kuitenkin luotettavat. Opinnäytetyöni tutkimuksen tulos ei ole täysin validiteetti. Tutkimusta ei toteutettu niin perusteellisesti, kuin sen olisi voinut toteuttaa. Tutkimuksen tulokseen myös saattoi vaikuttaa oma työsuteeni kohdeorganisaatiossa.

Tutkimuksesta olisi tullut luotettavampi, jos olisin esimerkiksi haastatellut eri yhtiöiden korvauspalveluita. Vakuutusyhtiöt eivät kuitenkaan olisi välttämättä kovin mielellään avanneet korvausprosessin kulkua ulkopuoliselle.

6.3 Opinnäytetyön arviointi

Opinnäytetyössäni onnistuin aiheen valinnassa hyvin. Henkivakuutus oli minulle tuttu jo ennestään, tosin sen korvausprosessi ei. Opinnäytetyö oli helppo myös toteuttaa If Vahinkovakuutus Oyj:lle ja sain sieltä hyvin ohjausta opinnäytetyöhöni liittyen. Opinnäytetyössä tehty vertailu kolmen eri vakuutusyhtiön välillä oli helppoa, koska kaikki tieto oli saatavilla internetin kautta.

Opinnäytetyössäni en onnistunut ajankäytön kanssa. Alkuperäisestä suunnitelmasta venyminen johtui pääasiassa omasta ajankäytöstä. Olisin itse voinut käyttää enemmän vapaa-aikaani opinnäytetyöni tekemiseen.

6.4 Jatkotutkimusehdotus

Korvausprosessin kehittämisen yhteydessä heräsi ajatus asiakkaan ohjeistukselle, miten asiakkaan tulee toimia korvausprosessin jälkeen muiden asioiden hoidon kanssa. Asiakas saattaa tarvita apua esimerkiksi, hautajaisten järjestelyiden ja perunkirjoituksen kanssa. Asiakkaalle voi myös olla epäselvää mistä saa vertaistukea ja miten esimerkiksi, miten saa suljettua sometilit.

Jatkotutkimuksen aiheena voitaisiin siis käsitellä sitä, miten vakuutusyhtiö voi auttaa asiakasta myös muissa kuolemaan liittyvissä asioissa, kun asiakas ottaa yhteyttä vakuutusyhtiöön henkivakuutuksen johdosta. Haasteena on asiakkaan tilanteen tunnistaminen, miten vakuutusyhtiö voi tietää onko asiakas tutustunut vertaistukiryhmiin tai hankkinut apua talouden ylläpitoon kuten esimerkiksi kaupassakäyntiin tai siivouspalveluun. Haasteena on myös eri tukipalveluiden ja neuvojen kertominen eri ikäisille asiakkaille, sillä tässä kohtaa asiakkailta on varmasti erilaisia tarpeita. On myös tarkasteltava sitä, onko vakuutusyhtiö sopiva suosittelemaan jotain tiettyä vertaistukiryhmää tai palvelua. Ohjeistuksen tulisi siis tässä kohti olla aika neutraalia.

Selvitin opinnäytetyöni aikana Suomen nuoret lesket ry:n toiminnanjohtajalta ovatko he tehneet tutkimusta mistä lesket toivoisivat saavansa tukea surun keskellä. Kyseisestä aiheesta ei

ole toteutettu tukimusta. Toiminnanjohtajan mukaan vakuutusyhtiö voisi yhtä hyvin olla tarjoamassa tukea tai ohjeistusta surun keskellä samalla tavalla kuin esimerkiksi hautausseurasta, kirkkoherranvirasto tai Kela. Jokaisella leskellä on oma tapansa käsitellä surua ja vakuutusyhtiön rooli voisi enemmänkin olla kertomassa, että vertaistukea on saatavilla.

Lähteet

Painetut

Aalto-Kallio, M. Saikkonen, P. Koskinen-Ollonqvist, P. 2009. Arvioinnin kartalla - matka teoriasta käytäntöön. Pori: Kehitys.

Bloom, M., Fischer, J. & Orme, J.G. 2008. Evaluating Practice: guidelines for the accountable professional. 6. painos. Harlow: Pearson Education.

Erätuuli, M. & Meisalo, V. 1994. Evaluaation peruskysymyksiä luonnontieteissä. Helsinki: Helsingin Yliopisto.

Hannus, J. 1994. Prosessijohtaminen, ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. 4. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Holmila, M. 1999. Evaluaatiotutkimuksesta sosiaalitieteissä. Teoksessa Paakkunaine, K (toim.). Arviointitutkimus ja nuorios. Tulovastuusta dynaamiseen nuorisotoimintaan. Helsinki: Hakapaino.

Korpivuoma, E. & Pirttilä, I. 2001. Terveyskeskukset ja ikääntyvä työvoima. Helsinki: Edita.

Martola, U & Santala, R. 1997. Liiketoimintaprosessit. Porvoo: WSOY.

Patton, M. 1990. Qualitative Evaluation and Research Methods. 2. painos. California: Sage Publications.

Pawson, R. & Tilley, N. 1997. Realistic Evaluation. California: Sage Publications.

Scriven, M. 1991. Evaluation Thesaurus. Newbury Park, CA: Sage, Fourth Edition

Sähköiset

Tietoa meistä. 2018. Viitattu 27.9.2018.

<https://www.if.fi/tietoa-ifista/tietoa-meista>

Liiketoiminta-alueet. 2018. Viitattu 27.9.2018.

<https://www.if.fi/tietoa-ifista/tietoa-meista/liiketoiminta-alueet>

Hallinto. 2018. Viitattu 27.9.2018.

<https://www.kalevavakuutus.fi/yritys/hallinto>

Historia. 2018. Viitattu 27.9.2018.

<https://www.kalevavakuutus.fi/yritys/historia>

Tietoa yhtiöstä. 2018. Viitattu 27.9.2018.

<https://www.mandatumlife.fi/yritystietoa/tietoa-yhtiosta>

Henkilövakuutus. Vakuutusta koskevat tiedot sisältävä asiakirja. 2018. Viitattu 27.9.2018.

https://prismic-io.s3.amazonaws.com/hvk-kaleva%2F97412ed5-ec14-4eee-86f7-99b19cfed3fb_ipid_henkil%C3%B6_kt_turva_clean_07092018.pdf

Henkivakuutus - Mikä ja Miksi? 2018. Viitattu 12.10.2018.

<https://www.taloussuomi.fi/vakuutus/henkivakuutus-mika-ja-miksi>

Perintöverolaskuri. 2018. Viitattu 12.10.2108.

<https://prosentti.vero.fi/Pelalaskuri/EtusivuPerintovero.aspx>

Jos läheisesi on kuollut. Viitattu 8.11.2018.

<https://www.lahitapiola.fi/henkilo/hae-korvausta/henkilo/kuolemantapaus>

Henkivakuutuskorvauksen hakeminen kuoleman jälkeen. Viitattu 8.11.2018.

<https://www.if.fi/henkiloasiakkaat/vahingot/henkilo/kuolemantapaus>

Kuolemantapaus korvaushakemus. Viitattu 8.11.2018.

<https://www.if.fi/globalassets/fi/pdf/muut/korvaushakemus-kuolemantapauksessa.pdf>

Johdantoa evaluaatiotutkimukseen. Mikko Mäntysaari. Viitattu 31.3.2019.

<http://users.jyu.fi/~mmantys/evaluaatio1.pdf>

If logo. Viitattu 16.5.2019.

<https://www.if.fi/henkiloasiakkaat>

Mandatum Life logo. Viitattu 16.5.2019.

<https://uusi.mandatumlife.fi/>

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Kaleva logo. Viitattu 16.5.2019.

<https://www.kalevavakuutus.fi/>

Konsernin rakenne. Viitattu 16.5.2019.

<https://www.sampo.com/fi/tietoa-meista/konsernin-rakenne/>

Henkivakuutus. Viitattu 4.6.2019.

https://uusi.mandatumlife.fi/henkilovakuutukset/henkivakuutus/?cid=v_f64f6830ded9a9d981ac1ea70628b96f&cidtype=cpc

Prosessit. Viitattu 4.6.2019.

https://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/leonardo_quality_in_vet_schools/balanced_scorecard/bsc_prosessi/prosessit

Julkaisemattomat

Henkivakuutusta hankkimassa - verkko-oston esteet. Kannisto. 2015.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/102099/Heidi%20Kannisto_theseus.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vapaaehtoisten henkivakuutusten edunsaajamääräykset. Okslahti. 2008.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/1258/Okslahti_Johanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vapaaehtoisen ajoneuvovakuutuksen korvausprosessin kehittäminen. Paananen. 2006.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/107410/Paananen_Juha-Pekka.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Evaluaatiotutkimus sosiaalisen median markkinoinnista vuosina 2015-2017. Case Mäntsälän yrityskehitys Oy. Liuska, Salonen. 2018.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/142570/Liuska_Essi_Salonen_Reetta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyön rakenne	7
Kuvio 2: If (If, 2019).....	10
Kuvio 3: Keskinäinen Vakuutusyhtiö Kaleva (Kalevavakuutus, 2019)	11
Kuvio 4: Mandatum Life (Mandatum Life, 2019).....	12
Kuvio 5: Sampo-Konsernin rakenne (Sampo, 2019)	12

Taulukot

Taulukko 1: Arvioinnin lähestymistavat (Liuska & Salonen, 2018)	15
Taulukko 2: Henkivakuutuksen korvausprosessin vertailu	17