

Asiakastyytyväisyystutkimus lakisääteisen tapaturmavakuutuksen korvauspalvelusta.

Case: Fennia



Mikkonen, Artturi

Asiakastyytyväisyystutkimus lakisääteisen tapaturmavakuutuksen korvauspalvelusta. Case: Fennia

Artturi Mikkonen

Asiakastyytyväisyystutkimus lakisääteisen tapaturmavakuutuksen korvauspalvelusta. Case: Fennia

Vuosi 2010

Sivumäärä 64

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennian henkilökorvauspalveluyksikön työtapaturmakorvausosaston asiakastyytyväisyyttä. Tutkimuksen idea ja tarve ovat lähtöisin osaston esimieheltä. Tutkimuksessa keskityttiin osaston tapaturmaeläketiimin toimintaan ja sen asiakastyytyväisyyden tutkimiseen. Osastolla käsitellään ammattitaitteihin ja työtapaturmiin liittyviä korvauksia. Työn tarkoituksena oli selvittää tapaturmaeläketiimin asiakkaiden, eli vahingoittuneiden, tyytyväisyys tiimin toimintaa kohtaa ja laatia tulosten perusteella kehitysehdotukset asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Tutkimustuloksia verrattiin Epsi Rating Ltd:n marraskuussa 2010 julkaisemaan tutkimukseen Suomen vahinkovakuutusyhtiöiden asiakastyytyväisyydestä.

Lakisääteisellä tapaturmavakuutuksella työnantaja vakuuttaa yrityksessä työsuhteessa olevat henkilöt. Työntekijöiden vakuuttaminen on pakollista. Yrittäjät ja yrityksiin ylin johto voivat halutesaan vakuuttaa itsensä tapaturmavakuutuslain mukaisella vapaaehtoisella vakuutuksella.

Opinnäytetyön viitekehitys koostuu palvelun laadukäsitteestä, asiakastyytyväisyydestä, sekä tapaturmavakuutuslainsäädännöstä. Laadukkaalla palvelulla on useita ulottuvuuksia. Laadukas palvelu ei pelkästään paranna asiakastyytyväisyyttä ja sitä kautta tuo lisämyyntiä yritykselle, vaan auttaa karsimaan kustannuksia ja tehostamaan toimintaa. Asiakkaiden huono kohtelu ja heikko asiakaspalvelu ovat suurimmat syyt siihen, miksi yritykset menettävät asiakkaitaan. Asiakastyytyväisyys muodostuu yrityksen kontaktipinnalla tapahtuvista kokemuksista sekä odotuksista. Tämän johdosta asiakastyytyväisyys on lunastettava joka kohtaamisessa aina uudelleen. Osalla tutkimukseen vastanneista on vuosikymmenten pituinen asiakassuhde Fenniaan.

Tutkimus toteutettiin lähettämällä kysymyslomakkeita saatteen kera vahingoittuneille kesällä 2010 heille menevien päätösten, lisäselvityspyyntöjen ja maksusitoumuksien lomassa. Sähköisestä vastausmahdollisuudesta huolimatta vastaukset tulivat perinteisesti postitse yhtä lukuun ottamatta. Tutkimukseen vastasi 129 asiakasta.

Tutkimuksen loppupäätelmänä oli, että suurin osa asiakkaista on melko tyytyväisiä tapaturmaeläketiimin toimintaan. Tapaturmaeläketiimin asiakkaat arvostavat korvauspalvelussa eniten nopeaa käsittelyä, sekä henkilökohtaiseen asiakaspalveluun liittyviä asioita. Tekijöitä, joissa tapaturmaeläketiimi suoriutuisi erityisen hyvin tai huonosti ei noussut esiin. Tutkimuksessa kuitenkin selvisi, että tietyissä kriittisissä tekijöissä tapaturmaeläketiimi suoriutuu huonommin ja toimenpiteet asian parantamiseksi ovat perusteltuja. Heikompia suoriutumisia tapahtui erityisesti sellaisissa tekijöissä, jotka asiakkaat kokevat itselleen tärkeiksi korvauskäsittelyssä. Myös aikaisempien vuosien asiakaspalvelukokemukset näkyivät osaltaan vastauksissa.

Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennian uusi strategiakausi alkaa vuonna 2011. Strategia tähtää markkinaosuuden kasvuun ja asiakastyytyväisyyden nostamiseen siten, että yhtiön asiakkaat ovat entistä valmiimpia suosittelemaan Fennian vakuutuksia kokemansa perusteella muille. Tutkimustuloksen ja uuden strategian perusteella laadittiin jatkosuosituksia, jotka keskittyvät henkilökohtaiseen asiakaspalveluun ja käsittelyn nopeuden parantamiseen.

Asiasanat ammattitauti, asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, työtapaturma, tapaturmavakuutuslaki

Artturi Mikkonen

Customer satisfactory survey: Case Fennia Mutual Insurance Company Employee Accident claims service
Year 2010 Pages 64

The purpose of this thesis was to examine customer satisfaction regarding Fennia Mutual Insurance Company's work-related accidents claims service. The thesis concentrates on the work done by accident pension team. The main purpose was to find out how satisfied the team's customers are and which particular areas are most appreciated in claims service. The results of the survey were compared to Epsi Rating Ltd's customer satisfactory survey about Finnish insurance companies, which was released in November 2010.

All employees in Finland are insured by their employers. The insurance covers work-related accidents and diseases. Claims to be paid are based on the Employee accident act. Entrepreneurs can insure themselves by taking voluntary accident insurance, which is based on the Employee accident act.

When competing in services, quality of service is the most important factor for the company. Good service does not only raise customer satisfaction but it also helps to reduce costs. Poor customer relationship management is the primary reason, why companies lose their customers. Customer satisfaction is based on the extent to which customer expectations of good service are realised.

The survey was carried out by sending questionnaire to customers along with claims resolutions, payment agreements and other sorts of correspondence during summer 2010. The survey received 129 responses.

According to the findings, the level of customer satisfaction for the services provided by the accident pension team is moderate. The findings suggest that the customer satisfaction level can be raised significantly if the accident pension improves its performance in some critical areas. In the claims service the customers most value fast claims handling and items related to related to personal customer service.

The new strategy period for Fennia mutual insurance company is due to start in 2011. The goal is to raise market share and improve the quality of service in every insurance class. The company has set a goal of being most recommended insurance company in Finland by the end of the year 2015. This survey contains suggestions for improving service quality in accident pension team's claims handling. These suggestions are based on the survey result and the new strategy.

Key words Work related diseases, Customer satisfactory, Quality of a service, work related accident, Employee Accident Act

Sisällysluettelo

| | | |
|--------|---|----|
| 1 | Tutkimuksen aihe ja tarkoitus | 7 |
| 1.1 | Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennia | 7 |
| 1.2 | Työtapaturmakorvaukset osasto | 7 |
| 1.3 | Markkinat | 9 |
| 1.4 | Vakuutusmaksut | 10 |
| 1.5 | Tapaturmavakuutuslaki | 10 |
| 1.6 | Ammattitauti ja tapaturma | 12 |
| 1.7 | Tapaturmavakuutuslain mukaiset korvaukset..... | 13 |
| 1.8 | Rajoitukset korvauksissa | 14 |
| 2 | Asiakastyytyväisyystutkimus | 15 |
| 2.1 | Tutkimuksen lähtökohdat | 15 |
| 2.2 | Tutkimusongelma | 15 |
| 2.3 | Palvelun määritelmä | 16 |
| 2.4 | Asiakastyytyväisyys tutkimuksen kannalta ja teoreettinen viitekehys | 17 |
| 2.5 | Palvelun laatu | 19 |
| 3 | Tutkimuksen toteutus | 22 |
| 3.1 | Tutkimuksen toteutus | 22 |
| 4 | Tutkimustulokset | 23 |
| 4.1 | Vastaajat ja vastausprosentti..... | 23 |
| 4.1.1 | Sukupuolijakauma..... | 24 |
| 4.1.2 | Ikäjakauma | 24 |
| 4.1.3 | Vakuutustapahtuma | 25 |
| 4.1.4 | Vakuutuslaji..... | 26 |
| 4.2 | Monivalintakysymykset..... | 27 |
| 4.2.1 | Korvauspalvelun asiantuntevuus | 27 |
| 4.2.2 | Neuvominen korvausasiassa | 28 |
| 4.2.3 | Päätösten selkeys ja ymmärrettävyys | 29 |
| 4.2.4 | Käsittelyn nopeus | 30 |
| 4.2.5 | Perustellut päätökset | 32 |
| 4.2.6 | Odotuksien mukaiset päätökset | 32 |
| 4.2.7 | Korvausten hakemisen helppous | 33 |
| 4.2.8 | Yhteydenottopyyntöihin vastaaminen | 35 |
| 4.2.9 | Henkilökohtainen korvauskäsittelijä..... | 35 |
| 4.2.10 | Fennian aktiivisuus korvauskäsittelyssä | 37 |
| 4.2.11 | Tyytyväisyys korvauspalveluun | 38 |
| 4.2.12 | Maksusitoumusten käsittely | 38 |
| 4.2.13 | Tietoisuus korvauskäytännöstä | 40 |
| 4.2.14 | Palvelun saatavuus..... | 41 |
| 4.2.15 | Suosittelavuus | 41 |
| 4.3 | Avoimet kysymykset | 43 |
| 4.3.1 | Tärkeimmät asiat korvauskäsittelyssä..... | 43 |
| 4.3.2 | Avoin palaute | 44 |

| | | |
|-------|------------------------------------|----|
| 4.4 | Analysointi | 46 |
| 4.4.1 | Reliabiliteetti | 46 |
| 4.4.2 | Korrespondenssi | 47 |
| 4.4.3 | Regressioanalyysi | 47 |
| 5 | Johtopäätökset ja yhteenveto | 50 |
| 5.1 | Mistä suoriudutaan hyvin | 52 |
| 5.2 | Missä on parannettavaa | 52 |
| 5.3 | Jatkosuosituksia | 54 |
| | Lähteet | 56 |
| | Kuvaluettelo | 59 |
| | Taulukkuuettelo | 59 |
| | Liitteet | 60 |

1 Tutkimuksen aihe ja tarkoitus

Tutkimuksen tarkoituksena oli tehdä kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennian työtaturmakorvausten korvauskäsittelystä. Tutkimuksessa tutkitaan asiakastytyväisyyttä työtaturmakorvaukset- osaston tapaturmaeläketiimin käsittelystä. Tutkimuksessa selvitetään asiakastytyväisyyttä osaston toimintaan vahingoittuneen, eli korvaussensaajan näkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miltä osin osaston asiakkaat, tässä tapauksessa vahingoittuneet, ovat tyytyväisiä osaston tarjoamaan palveluun ja miltä osin on parannettavaa ja tämän perusteella luoda jatkosuositukset asiakastytyväisyyden parantamiseksi. Tarkoitus on myös selvittää, kuinka hyvin vahingoittuneet ovat tietoisia lakisääteisestä tapaturmavakuutuksesta sekä sen korvauskäytännöstä.

Tutkimuksen aihe on lähtöisin Fennian tapaturmaeläketiimin esimieheltä. Tutkimus vastaa Fennian tarpeeseen saada tietää, kuinka hyvin käsittely toimii vahingoittuneiden mielestä. Nykyisenä ongelmana arvioitaessa osaston toimintaa on ollut saadun asiakaspalautteen vähyys. Ongelmana tässä on osaltaan ollut se, ettei palautetta ole aiemmin kerätty aktiivisesti, eikä tapaturmaeläketiimin toiminnasta ole ennen tehty vastaavaa tutkimusta.

Tutkimuksen tekijä on ollut työharjoittelussa kevään 2010 Fennian työtaturmavahinko-osastolla, sekä töissä osastolla korvauskäsittelijänä kesästä 2010 lähtien.

1.1 Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennia

Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennia on Suomen vanhimpia vakuutusyhtiöitä jonka juuret ulottuvat vuoteen 1882, jolloin perustettiin Palovakuutusosakeyhtiö Fennia. Nykyinen Fennia-ryhmä muodostui vuonna 1998 uudelleenjärjestelyjen tuloksena. Fennia on erikoistunut etenkin pienten- ja keski suurten yritysten sekä yrittäjien vakuuttamiseen. Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennia on osa Fennia-ryhmää johon kuuluvat myös henkivakuutusosakeyhtiö Henki- Fennia, sekä työeläkeyhtiö Eläke-Fennia. Toiminta-alue kattaa koko Suomen (Fennia-ryhmä 2007).

Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennia tarjoaa asiakkailleen vapaaehtoisia, sekä lakisääteisiä vakuutuksia. Vakuutusmaksutulolla ja markkinaosuudella mitattuna Fennia oli vuonna 2009 Suomen neljänneksi suurin vakuutusyhtiö. Henkilöstöä Fennialla on noin 1000 henkeä.

1.2 Työtaturmakorvaukset osasto

Työtaturmakorvaukset -osastolla käsitellään lakisääteisen tapaturmavakuutuksen, sekä tapaturmavakuutuslain 57§ 1 ja 2 momentin mukaisten vapaaehtoisten vakuutuksien korvausasioita. Osasto keskittyy pelkästään vakuutusten vahinkotapauksien korvauksiin, ei esimerkiksi uusasiakashankintaan. Korvauspalvelu palvelee puhelimitse, sähköpostitse, sekä kirjallisesti kirjeiden välityksellä. Itse osasto koostuu kahdesta osasta, päivärahapuolesta ja eläkepuolesta, jotka jakautuvat edelleen pienempiin tiimeihin. Päivärahapuoli on eläkepuolta selvästi isompi ja jakautuu useampaan erilliseen tiimiin. Tämä siksi, koska suurin osa vahingoista on lieviä ohimeneviä tapauksia,

jotka eivät koskaan päädy tapaturmaeläkekäsittelyyn. Vain yksi prosentti kaikista vahinkotapauksista päätyy eläkekäsittelyyn.

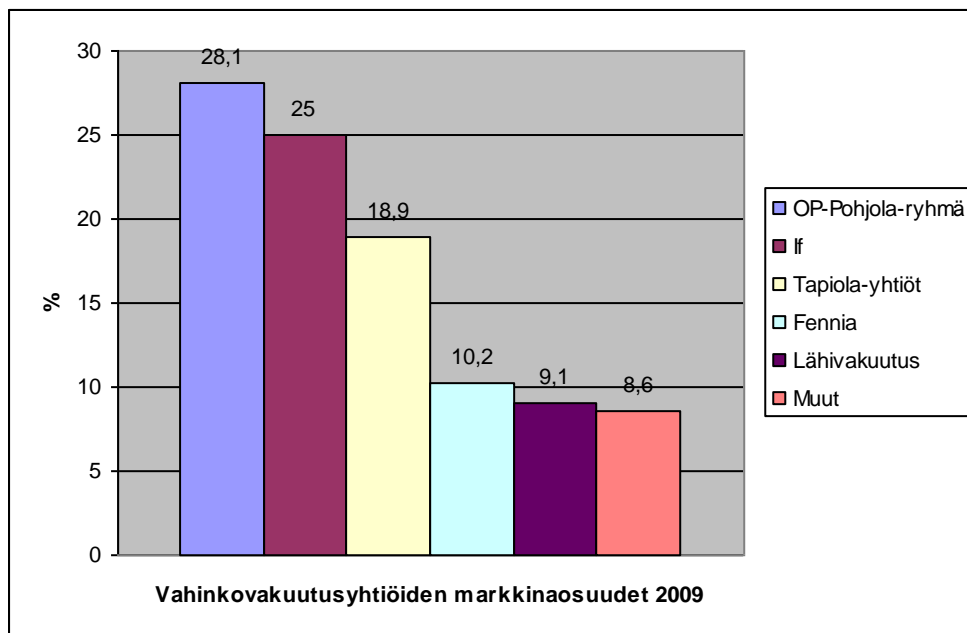
Koko osaston henkilövahvuus on noin 40 henkeä, josta tapaturmaeläketiimin osuus on tällä hetkellä esimiehen lisäksi 12 henkeä. Eläketiimissä työntekijöitä työskentelee sekä koko- että osaaikaisesti. Eläketiimin alaisuuteen kuuluu myös pienempi ammattitaitiimi, jonka ensisijaisena tehtävänä on selvittää vahinkoilmoituksen saavuttua, onko kyseessä ammattitauti ja mille vakuutusyhtiölle korvausvastuu kuuluu.

Ammattitaitiimin toiminta on luonteeltaan hyvin erilaista tapaturmaeläketiimin käsittelyyn verrattuna, joten tiimi jätettiin pois tutkimuksesta. Huomioitavaa kuitenkin on, että tiimin toiminta näkyy asiakastytyväisyystutkimuksen tuloksissa, sillä oikeastaan jokainen Fennian korvauspiiriin kuuluva vahvistettu ammattitauti päättyy eläkepuolen käsittelyyn myöhemmissä vaiheissa. Eri käsittelytiimien lisäksi osastolla työskentelee asiantuntijalääkäreitä, lakimiehiä, sekä korvausasiiantuntijoita, jotka eivät kuitenkaan kuulu suoraan osaston johdon alaisuuteen.

Tapaturmaeläketiimissä, jonka toimintaa asiakastytyväisyystutkimus siis koskee, käsitellään tapaturmia ja ammattitauteja, jotka aiheuttavat työkyvyttömyyttä ja kuluja vielä vuosi tapaturman sattumisen jälkeen. Ennen kuin vahinkotapaus siirtyy eläketiimin käsittelyyn, on se siis ollut ainakin yhden muun tiimin käsittelyssä, mahdollisesti useammankin. Lisäksi tapaturmaeläke-tiimi käsittelee kaikki lakisääteisen tapaturmavakuutuksen korvauspiirissä sattuneet kuolemantapaukset. Näiden lisäksi tiimi käsittelee kaikki tapaturmavakuutuslain mukaiset korvauslisät, kuten erilaiset haittalisät ja luokat.

1.3 Markkinat

Vuonna 2009 lakisääteistä tapaturmavakuutusta tarjosi 12 eri vakuutuslaitosta Suomessa. Vahinkovakuutusyhtiöitä toimi samaan aikaan kaikkiaan 21. Näin ollen kaikki vahinkovakuutusyhtiöt, joihin Fenniakin kuuluu, eivät tarjoa asiakkailleen lakisääteistä tapaturmavakuutusta, mutta kilpailevat muissa vakuutuslajeissa Fennian kanssa. Vahinkovakuutusmaksuja maksettiin Suomessa vuonna 2009 noin 3,5 miljardia euroa. Samaan aikaan maksettujen korvauksien määrä oli noin 2,2 miljardia euroa. (Vakuutusyhtiöt Suomessa 2009, 2010).



Kuvio 1: Vahinkovakuutusyhtiöiden markkinaosuudet 2009

Kaaviossa on esitetty vahinkovakuutusyhtiöiden markkinaosuudet vuonna 2009 (Vakuutusyhtiöt Suomessa 2009, 2010). Markkinaosuudella mitattuna Fennia on neljänneksi suurin vakuutusyhtiö ja selvästi pienempi kuin kolme suurinta. Osaltaan ero selittyy yhtiön aiempien vuosien ja vuosikymmenten strategialla, jolloin Fennia keskittyi suurimmilta osin vain yrittäjien ja pk-yritysten vakuuttamiseen.

Tarkasteltaessa vuoden 2010 markkinatilannetta huomataan, että eri vakuutusyhtiöt keskittyvät markkinoinnissaan varsin erilaisiin ratkaisuihin niin Internetissä kuin televisiossakin. If ja Fennia ovat vuoden 2010 markkinoinnissaan keskittyneet varsinkin korvauspalvelun ympärille ”Korvauspalvelua, joka sujuu niin kuin pitääkin (If)”, ”Vahinko sattui, Fennia turvaa”. OP-Pohjola on mainonnassaan pyrkinyt tuomaan esille keskittämisen tuomia etuja, samoin Tapiola. Lähivakuutus on Fennian ja Ifin kanssa samoilla linjoilla sloganillaan ”Otamme sen henkilökohtaisesti”.

Edellä mainitut havainnot perustuvat havaintoihin eri vakuutusyhtiöiden mainonnasta kesä-marraskuulta 2010. Huomattavaa on, että korvauspalvelu ja siihen liittyvät mielikuvat nousevat keskeisiksi tekijöiksi. Koska korvauspalvelu ja siihen liittyvät mielikuvat ovat selkeästi esillä, voidaan vetää johtopäätös, että hyvin toimiva korvauspalvelu on merkittävässä roolissa suhteessa yhtiön menestykseen.

1.4 Vakuutusmaksut

Vakuutusyhtiöt maksavat vuosittain työtapaturmien seurauksena korvauksia noin 600 miljoonaa euroa. Menot rahoitetaan työnantajalta kerättävillä vakuutusmaksuilla. Tapaturmavakuutuslaki määrittelee osittain työnantajan tai yrittäjän maksamien vakuutusmaksujen suuruuden. Ennen vakuutuskauden alkua tulee vakuutusyhtiöllä olla yhtiön hallituksen hyväksymät laskuperusteet vakuutusmaksuille. Tapaturmavakuutuslain mukaan vakuutusmaksujen tulee olla kohtuullisia vakuutuksista aiheutuviin kustannuksiin nähden, ottaen huomioon tehtävän työn ammattitauti- ja tapaturmariskin. Eli maksun tulee osaltaan perustua suoritettavan työn vaarallisuuteen. Mikäli vakuutusmaksu tai vakuutuksen perusteella maksettavien korvausten määrä on tarpeeksi suuri, tulee myös vakuutuksenottajan vahinkotilasto huomioida eli tällöin vakuutukset erikoistariffoidaan. Sosiaali- ja terveysministeriö antaa määräyksiä riskien luokittelusta, sekä vakuutusmaksujen määräytymisestä työn vaarallisuuden mukaan. Vakuutusyhtiöiden on sovellettava laskutusperusteitaan yhdenmukaisesti kaikkiin vakuutuksenottajiin. (Kukkonen & Karmavalo, 2006, 167- 170).

Vaikka maksuperusteet määräytyvät osittain tapaturmavakuutuslain mukaan, ei tämä tarkoita sitä, että vakuutusmaksut olisivat samat jokaisessa lakisääteistä tapaturmavakuutusta tarjoavassa vakuutuslaitoksessa. Vakuutusyhtiöt voivat antaa vakuutuksenottajille hyvitystä maksuissa esimerkiksi asiakassuhteen pituuden kestolla tai muilla perusteilla. Erilaisista annettavista hyvityksistä on kuitenkin sovellettava Sosiaali- ja terveysministeriön määräyksiä. (Kukkonen & Karmavalo, 2006, 167).

1.5 Tapaturmavakuutuslaki

Suomessa sattuu ja ilmenee yhteensä noin 120 000 työtapaturmaa tai ammattitautia vuodessa. Näistä aiheutuvien vahinkojen korvattavuus kuuluu tapaturmavakuutuslain mukaisen lakisääteisen tapaturmavakuutuksen piiriin. Tapaturmien määrä oli selkeässä nousussa ennen vuonna 2008 alkunutta lamaa, jolloin tapaturmia sattui noin 140 000. Työssä tai työstä johtuvista olosuhteissa kuolee vuosittain noin 50 työntekijää. Suurin osa tapaturmista on lieviä ja ne aiheuttavat vain muutamien päivien tai viikkojen sairauslomaa. Vain prosentti tapauksista päätyy tapaturmaeläkekäsittelyyn. Lakisääteinen tapaturmavakuutus on maamme vanhin sosiaalivakuutus, jonka ensimmäinen versio on tullut voimaan vuonna 1898. Tuolloin säädettiin laki työnantajan vastuullisuudesta työntekijää kohtaavasta ruumiinvammasta. Työtapaturmien ja ammattitautien seurauksena menetetään vuosittain vähintään miljoona työpäivää. Tästä aiheutuu suoraan tai välillisesti arvioiden mukaan kustannuksia vuosittain yhteiskunnalle noin 10 miljardia euroa. (Kukkonen & Karmavalo, 2006, 11 - 14).

Lakisääteinen tapaturmavakuutus on pakollinen ja osa työsuhteeseen perustuvaa sosiaaliturvaa. Nimensä mukaisesti kyseessä on lakisääteinen, eli pakollinen vakuutus, joten työnantajalla on toimialasta riippumatta velvollisuus vakuuttaa kaikki työntekijänsä tapaturmavakuutuslain mukaisella tapaturmavakuutuksella. Samalla vakuutusyhtiö ei voi kieltäytyä antamasta vakuutusta.

Työnantaja on vakuuttamisvastuusta vapaa vain, jos hänen kaikki työntekijänsä tekevät hänelle työtä yhteensä enintään 12 työpäivää kalenterivuoden aikana. Oikeus korvaukseen perustuu työsuhteeseen, eli työsuhteen yleisten tunnusmerkkien tulee täytyä; eli työtä tehdään sopimuksesta vastiketta vastaan työnjohdon alaisuudessa. Työntekijän ikä, työsuhteen kesto tai kansalaisuus eivät vaikuta vakuuttamiseen. (Lakisääteinen tapaturmavakuutus, Fennia), (Tapaturmavakuutuslaki, Finlex).

Vakuutettavia yrityksessä ovat työsuhteessa olevat henkilöt, osakeyhtiön osakkaat, jotka eivät ole johtavassa asemassa yrityksessä, avoimen yhtiön ja kommandiittiyhtiön vastuunalaiset yhtiömiehet joiden määräysvalta on enintään puolet yhtiön määräysvallasta. Lisäksi vakuutuksen piiriin kuuluvat suomalaisen työnantajan työntekijät, jotka työskentelevät yrityksen alaisuudessa ulkomailla tilapäisesti.

Vakuutuksen ulkopuolelle jäävät tietyt ryhmät, kuten itsenäiset yrittäjät ja ammatinharjoittajat, osakeyhtiöiden johtavassa asemassa olevat osakkaat, kommandiittiyhtiöiden vastuunalaiset yhtiömiehet joiden määräysvalta on yli 50 % yhtiön määräysvallasta, sekä valtion virkamiehet.

Yrittäjillä ja ammatinharjoittajilla on mahdollisuus ottaa itselleen tapaturmavakuutuslain 57 §:n 1 momentin mukainen vapaa-ehtoinen työajanvakuutus. Kuten todettua, heillä ei siis ole velvollisuutta vakuuttaa itseään tapaturmavakuutuksella. Sekä lakisääteistä tapaturmavakuutusta, että yrittäjän vapaa-ehtoista työajanvakuutusta on myös mahdollista täydentää tapaturmavakuutuslain 57 §:n 2 momentin mukaisella vapaa-ajan tapaturmavakuutuksella, joka kattaa myös vapaa-ajalla sattuneet tapaturmat. Korvauskäytäntö ja laki ovat lähes samat niin lakisääteisessä tapaturmavakuutuksessa kuin lain mukaisissa vapaa-ehtoisissa vakuutuksissa. Eroavaisuuksia on kuitenkin muun muassa korvausten ensisijaisen maksajan ja julkisille hoitolaitoksille maksettavien maksujen suhteen. Muina rajoituksina mainittakoon, ettei vapaa-ajan vakuutus kata vapaa-ajalla sattuneita pahoinpitelyitä.

Valtion virkamiesten tapaturmakorvauksista huolehtii valtionkonttori. Eräät erityisryhmät, jotka jäävät lakisääteisen tapaturmavakuutuksen ulkopuolelle, ovat velvoitettuja ottamaan tapaturmavakuutuslain 57 §:n 1 momentin mukaisen vapaa-ehtoisen työajan vakuutuksen. Näitä ryhmiä ovat muun muassa omaishoitajat.

Yksityiset vakuutuslaitokset toimivat lakisääteisessä tapaturmavakuutuksessa julkisina viranomaisina. Näin ollen käsittelyn sovelletaan hallintolakia ja sen asettamia vaatimuksia. Hallintolain oikeusperiaatteita ovat asiakkaiden yhdenvertaisuus ja tasapuolinen kohtelu, sekä niin sanottu luottamuksensuoja eli viranomaisten toimien on suojattava asiakkaiden oikeutettuja odotuksia. Hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvat myös periaate palvelun asianmukaisuudesta, neuvonnasta, sekä hyvän kielenkäytön vaatimus. (Kukkonen & Karmavalo, 2006, 140).

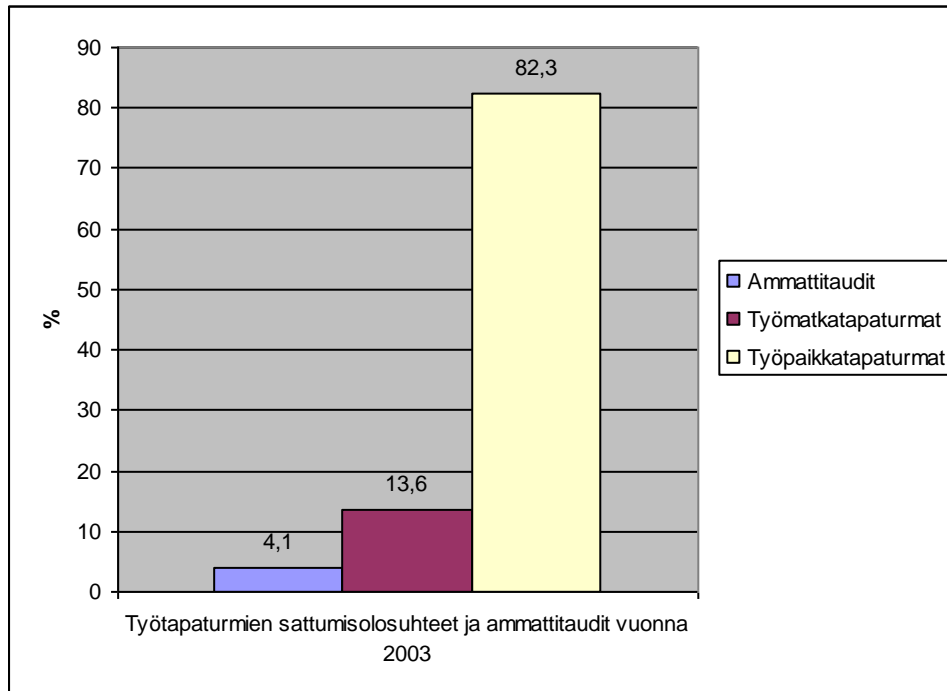
1.6 Ammattitauti ja tapaturma

Korvauksen piiriin kuuluvat työssä ja työolosuhteissa, kuten työmatkalla kodista työpaikalle matkattaessa sattuvat tapaturmat, sekä ammattitaudit ja niiden epäilyt. Tapaturman käsitettä ei ole määritelty laissa, vaan se perustuu oikeuskäytäntöön ja sen määrittämiin edellytyksiin. Jotta jokin vahinko olisi tapaturma, on sen oltava äkillinen, ennalta arvaamaton ja ulkoisen tekijän aiheuttama. Työtapaturmiin kuuluvat myös ne tapaturmat joihin työntekijä itse on ollut myötävaikuttamassa, esimerkiksi huolimattomuuttaan. Maksettaviin ansionmenetyskorvauksiin on kuitenkin mahdollista tehdä vakuutusyhtiön toimesta myötävaikutusvähennys tai evätä korvaus kokonaan, mikäli tapaturma on aiheutunut törkeästä huolimattomuudesta, ohjeiden laiminlyönneistä tai työntekijän päihtymyksestä. Päihtymyksen osalta tulee tapaturman sattumisen ja päihtymisen olla syy yhteydessä. Käytännössä tehtävät vähennykset koskevat vain päiväraha korvausta ja myötävaikutusvähennystä sovelletaan vain harvoin. Tahallaan aiheutettua vahinkoa ei luetella työtapaturmaksi, eikä näin ollen oikeutta korvaukseen ole. (Kukkonen & Karmavalo, 2006, 39 - 45).

Ammattitaudin käsite on määritelty ammattitautilaissa. Ammattitautilain 1§

mukaan ammattitaudilla tarkoitetaan sairautta joka työssä todennäköisesti on pääasiallisesti aiheutunut fysikaalisista, kemiallisista tai biologisista tekijöistä (ammattitautilaki, 2010). Ammattitaudit eivät ole työtapaturman kaltaisia lyhyenä aikana syntyneitä vammoja, vaan kyseessä on yleensä pitkä-aikainen altistuminen ammattitautia aiheuttaville tekijöille, kuten melulle. Yleisimpiä ammattitauteja ovat meluvammat, sekä iho- ja keuhkosairaudet. Psykkisiä tekijöitä, kuten mielenterveysongelmia ei ammattitautilain mukaan korvata. (Kukkonen & Karmavalo, 2006, 50-52).

Alla olevassa kuviossa on esitettyä ammattitautien ja työtapaturmien jakautuminen. Huomattavaa on, että työmatkatapaturmat, jotka sattuvat yleensä liikenteessä kuuluvat ensisijaisena lakisääteisen tapaturmavakuutuksen korvauspiiriin. Tosin korvauksia on mahdollista saada myös pakollisesta liikennevakuutuksesta, mikäli tapaturma on aiheuttanut toinen osapuoli esimerkiksi huolimattomuuttaan.



Kuvio 2: Ammattitaudit ja työtapaaturmat vuonna 2003

1.7 Tapaturmavakuutuslain mukaiset korvaukset

Tapaturmavakuutuksen sisältö ja korvaukset perustuvat lakiin, eikä vakuutuksen korvauksista voi sopia työnantajan, työntekijän tai vakuutusyhtiön kesken. (Kukkonen & Karmavalo, 2006, 16). Tapaturmavakuutuslaki määrittelee korvattavat kustannukset, eikä muita kuluja korvata. Lakisääteisen tapaturmavakuutuksen yhtenäistä korvauskäytäntöä edistää lakisääteinen elin; Tapaturmasioiden korvauslautakunta. Vakuutuslaitokset ovat velvoitettuja pyytämään korvauslautakunnan lausunnon, mikäli korvausasia sisältää periaatteellisen lääketieteellisen tai oikeudellisen kysymyksen, taikka jos asian käsittely lautakunnassa on muutoin tarpeen korvauskäytännön yhtenäisyyden edistämiseksi. Annettu lausunto ei kuitenkaan sido vakuutuslaitosta, mutta lautakunnan mielipide on mainittava annettavassa päätöksessä (Tapaturmavakuutuslaki, Finlex).

Lakisääteinen tapaturmavakuutus kattaa korvattavan vahinkotapahtuman aiheuttamat tarpeelliset sairaanhoito-, lääkäri- ja tutkimuskulut, sekä toiminnallisen ja ammatillisen kuntoutuksen. Ammatillisella kuntoutuksella tarkoitetaan sellaisia toimia, joilla tuetaan vahingoittuneen paluuta työelämään, esimerkiksi uudelleen koulutusta. Annetun hoidon ja kulujen tulee olla syy-yhteydessä tapaturmaan. Vakuutuksen perusteella maksetaan ansionmenetykskorvauksena päivärahaa, sekä tapaturma- ja perhe-eläkettä. Tapaturmaeläkettä maksetaan, jos tapaturma aiheuttaa työkyvyttömyyttä vielä vuosi tapaturman jälkeen, jolloin ansionmenetykskorvaus on 85 % määritetystä vuosityöansiosta. Osa tapaturmista aiheuttaa niin pahat vammat, ettei vahingoittunut kykene enää koskaan palamaan työelämään. Tällöin vahingoittuneelle myönnetään pysyvä tapaturmaeläke, jota maksetaan hänen elämänsä loppuun asti.

Tapaturmavakuutuslain perusteella maksetaan myös erilaisia lisiä erityisestä haitasta. Näitä lisiä ovat haitta-, vaate ja opaskoiraalisä, sekä erillinen haittaraha vamman aiheuttamasta pysyvistä

toiminnallisesta haitasta sosiaali- ja terveysministeriön antaman asetuksen 1986/1012 mukaisesti. Asetuksen mukaisesti haittarahaa arvioitaessa ei oteta huomioon yksilöllisiä olosuhteita, kuten työtä ja harrastuksia (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus 1986/1012, Finlex). Haittaluokituksesta on annettu Sosiaali- ja terveysministeriön uusi asetus 1649/2009, jota on sovellettu korvauskäytäntöön 1.1.2010 alkaen. Tapaturmavakuutuslain mukaan haitta määritellään aikaisintaan vuoden kuluttua tapaturmasta, joten korvauskäytäntöön uutta asetusta sovelletaan vahinkoihin, jotka ovat sattuneet 1.1.2010 tai sen jälkeen.

Lakisääteinen tapaturmavakuutus on ensisijainen vakuutus, tarkoittaen sitä, että työtapaturmissa ja ammattitaudeissa se on ensisijainen korvaaja. Vapaa-ehtoisissa vakuutuksissa ensisijaisuus vaihtelee muun muassa Kansaneläkelaitoksen, vakuutusyhtiön ja työeläkeyhtiön välillä. (lakisääteiset ja vapaa-ehtoiset tapaturmavakuutukset, Fennia).

Kuolemantapauksissa maksetaan perhe- ja leskeneläkettä, sekä hautausapua. Perhe-eläkettä maksetaan vain kuolleen lähimmille omaisille, eli lapsille ja leskelle. Perhe-eläke on yhteensä enintään 70 % edunjättäjän vuosityöansiosta, joka jaetaan siihen oikeutettujen kesken.

Tapaturmavakuutuslain mukaisilla korvauksilla ei ole vanhenemisaikaa, vaan vammasta aiheutuneet kulut korvataan koko eliniän ajan. Vanhimmat tällä hetkellä kuluja aiheuttavat ja edelleen korvauskäsittelyssä ”pyörivät” tapaturmat ovat sattuneet jo 1940-luvulla.

Tapaturmavakuutuslaki ei tunne korvausta tapaturmassa rikkoutuneesta omaisuudesta. Kuitenkin hajonneet toimintakykyä parantavat apuvälineet kuten silmälasit, proteesit ja kuulokojeet korvataan. Samoin korvataan vaatteet ja korut (sormukset), jos niiden rikkominen on ollut välttämätöntä sairaanhoidon antamiseksi. (Kukkonen & Karmavalo, 2006, 88).

1.8 Rajoitukset korvauksissa

Olennaista on huomata, että tapaturmavakuutuslain mukainen tapaturmavakuutus kattaa vain tapaturman tai ammattitaudin aiheuttamat kustannukset ja ansionmenetykskorvaukset, eikä asiaa tule sekoittaa työeläkeyhtiöiden maksamien työkyvyttömyys- tai sairauseläkkeiden kanssa. Työtapaturmaa tai ammattitautia edeltäneet sairaudet tai vammat eivät kuulu vakuutusturvan piiriin, eikä niiden aiheuttamia ansionmenetykskorvauksia tai niistä aiheutuvia muita kuluja korvata tapaturmavakuutuslain perusteella. Esimerkkinä voidaan mainita tapaturma, joka aiheuttaa vahingoittuneelle 50 % työkyvyn aleneman. Samaan aikaan vahingoittuneelle voi olla vanha vamma tai sairaus, joka myös aiheuttaa 50 % työkyvyn aleneman, joten henkilö on käytännössä 100 %, eli täysin työkyvytön. Tapaturmavakuutuslain mukaan korvataan kuitenkin vain tapaturmavamman aiheuttama alenema, joten ansionmenetykskorvausta maksetaan vain 50 % vuosityöansiosta, koska enempi työkyvyttömyys ei johdu tapaturmasta. Esimerkkinä voidaan mainita tapaus, jossa puunkaatotyössä ollut metsuri liukastui ja kaatui satuttaen polvensa. Polvivamman lisäksi hänelle ilmestyi nivustyrä. Vakuutuslaitos korvasi polven vamman, mutta ei nivustyrää, koska lääketieteellisen tietämyk-

sen perusteella nivustyrä itsessään ei voi aiheutua kuvatulla tavalla, vaan tapaturma toi vain tämän sairauden esiin. (Miksi korvaus evättiin, 2006).

Vahingoittunut voi hakea muutosta annettuun päätökseen tapaturma-asioiden muutoksenhakulautakunnalta. Muutoksen hakeminen on maksutonta. Lautakunnan antamaan päätökseen voi hakea muutosta niin vakuutusyhtiö kuin vakuutettukin vakuutusosoikeudelta. Periaatteessa muutosta on mahdollista hakea aina korkeimpaan oikeuteen asti, mikäli se myöntää valitusluvan vakuutusosoikeuden päätökseen.

2 Asiakastyytyväisyystutkimus

2.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Tutkimuksen lähtökohtana on tarve selvittää vahingoittuneiden tyytyväisyys osaston toimintaan. Tällä hetkellä asiakaspalautetta on saatu vähän ja korvauskäsittelijöiden työn luonteesta johtuen tietyt haastavat vahinkotapaukset lukuisine muutoshakemuksineen ovat osaltaan muodostaneet kuvan tyytymättömyydestä osaston toimintaa kohtaan. Lisäksi Fenniällä on alkamassa uusi strategiakausi, joka tähtää markkinaosuuksien kasvuun sekä suositeltavuuden parantamiseen, jonka pohjaksi nykyisen asiakastyytyväisyystason selvittäminen on tarpeen.

Tutkimuskysymykset muotoiltiin väittämiksi ja samalla oli tarkoitus päästä selville siitä, minkälaiset asiat vahingoittuneet kokevat tärkeäksi korvauspalveluissa. Korvauspalvelussa on tapahtunut joitakin suurempia muutoksia viime vuosina, suurimpana ehkä niin sanottu juokseva korvauskäsittelijä tarkoittaen sitä, ettei vahingoittuneella ole omaa nimettyä käsittelijää. Toimiessani korvauskäsittelijänä on tämä seikka noussut jatkuvasti esiin eri yhteyksissä.

2.2 Tutkimusongelma

Tutkimuksessa suoritettiin kvantitatiivinen asiakastyytyväisyystutkimus, eli määrällinen markkinointitutkimus Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennian työtapaturmakorvaukset- osaston eläkekäsittelyn toiminnasta, jossa selvitettiin vahingoittuneiden mielipidettä osaston toimintaa kohtaan.

Peruslähtökohtana ja tutkimusongelmana oli selvittää:

- Miltä osin korvauksensaajat ovat tyytyväisiä osaston toimintaan
- Mikä osin korvauksensaajat ovat tyytymättömiä
- Millaiset asiat korvauksensaajat kokevat tärkeäksi korvauspalveluissa
- Ovatko vahingoittuneet tietoisia lakisääteisen tapaturmavakuutuksen korvaussäännöksistä

Asiakastyytyväisyystutkimuksen perustana on markkinointitutkimusta käyttäen selvittää asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä yrityksen ja asiakkaan välisessä asiakaskontaktipinnassa (Rope, 2005, 421-425).

Markkinointitutkimus voidaan tehdä mistä näkökulmasta tahansa, mutta tässä työssä keskitytään korvauksensaajan näkökulmaan. Kuten on jo mainittu, ongelmana on ollut saada tarpeeksi palautetta ja tietoa siitä, mitä korvauksensaajat ovat yleensä mieltä korvauspalvelun toiminasta. Tämän tiedon avulla luodaan palvelun kehittämissuunnitelma palvelun laadun parantamiseksi. Markkinointitutkimus on tiedon keräämistä ja analysointia. Timo Rope määrittelee markkinointitutkimuksen seuraavasti

”Markkinointitutkimus on järjestelmällistä markkinointiin liittyvän informaation hankintaa, muokkaamista ja analysointia, jolla pyritään tuottamaan lisäarvoa organisaation markkinointipäätösten perustaksi”. (Rope, 2005, 421).

Tiedot tutkimukseen kerätään järjestelmällisesti. Näin saadaan luotettavaa ja vertailukelpoista tietoa. Markkinointitutkimuksella kerättävällä tiedolla on oltava yhteys markkinointiin, joka tässä tutkimuksessa tarkoittaa sitä, että saatua tietoa käytetään yrityksen palvelun laadun parantamiseen ja näin ollen lisämyynnin saantiin ja lisäarvon tuottamiseen. Tutkimuksella on siis mahdollista saada tietoja, joilla voidaan vahvistaa palveluun liittyviä päätöksiä, eikä tutkimus ole nollatutkimus, joissa selvitetään jo tiedossa olevia asioita. Saadut tiedot eivät kuitenkaan itsessään kerro, ainakaan suoraan, mitään vaan tiedot on analysoitava. Tietojen analysointi suoritettiin spss-analyysohjelman avulla.

Kyseessä on siis kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa hyödynnetään tilastollisia menetelmiä ja kysymykset on muotoiltu sellaiseen muotoon, että niiden käsitteleminen tilastollisesti on mahdollista. Lisäksi tutkittavien määrä kvantitatiivisessa tutkimuksessa on yleensä selvästi suurempi kuin kvalitatiivisessa, eli laadullisessa tutkimuksessa, sillä kvantitatiivinen tutkimus edellyttää tilastollisesti riittävän suurta ja edustavaa otosta, jotta vastausten perusteella voidaan tulkita tulosten edustavan kohdejoukon tilannetta ja mielipiteitä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa saadun materiaalin avulla saadaan tilanne yleensä kartoitettua, mutta ei pystytä selittämään asioiden syitä. Selittävyys ja syy-yhteydet on siis ratkaistava erikseen. (Rope, 2005, 421). Tässä tutkimuksessa syy-yhteyksiä pyritään selittämään oman kokemuksen korvauskäsittelystä ja teorian avulla. Otantana on yksinkertainen satunnaisotanta, sillä jokaisella perusjoukon jäsenellä, eli tapaturmaeläkekäsittelyssä olevalla vahinkotapauksella, on yhtä suuri todennäköisyys joutua otokseen. Minkäänlaisia ehtoja ei asetettu sille, minkälaisia tapauksia tutkimukseen otetaan mukaan. (Mäntyneva & kumpp., 2008, 31 - 38).

2.3 Palvelun määritelmä

Tutkimus koskee korvauspalvelun toimintaa. Palvelu on aineeton tuote, mutta aineellisestakin tuotteesta voidaan rakentaa palvelu, mikäli ratkaisu pyritään toteuttamaan asiakkaan yksityiskohteisimpien toiveiden mukaisesti (Grönroos, 2003, 78). Palveluita ei voi varastoida vaan niitä kulutetaan ja tuotetaan osittain samanaikaisesti. Tunnusomaista on myös, että palvelun tuottajan ja loppukäyttäjän välillä on usein välitön suhde. Palveluita tarjotaan sekä yrityksen sisäisille, että

ulkoisille asiakkaille. Ulkoiset asiakkaat ovat niin sanottuja maksavia asiakkaita eli yritys saa heille tuottamastaan palvelusta vastiketta. Sisäiset asiakkaat ovat sidosryhmiä, jotka osallistuvat palvelun tuotantoon (Lahtinen & Isoviita, 2001, 45).

Nykyisen tekniikan kehittymisen tuomista mahdollisuuksista huolimatta palvelussa on perimmäisenä kyse ihmisistä. Jotta palvelu pystyy ”palvelemaan” asiakkaitaan, tulee yrityksen palvelukulttuurin olla positiivinen. (Gustafson & Johnson, 28, 2003). Palvelu on luonteensa vuoksi haastavaa. Asiakkaat odottavat luonnostaan kaiken toimivan hyvin ja vaivattomasti. Ihmiset muistavat kielteiset asiat paljon paremmin kuin positiiviset kokemukset. Tyypillistä on, että ajan saatossa positiiviset tapahtumat unohdetaan kokonaan ja kielteisten asioiden merkitys korostuu. Tämän johdosta palvelu ja sen laatu ovat keskeisiä kilpailukeinoja (Lahtinen & Isoviita, 2001, 43).

Palvelut hankitaan tuottamaan arvoa yrityksille. Tämän johdosta yrityksille tulee toimittaa kaikki palvelun laadun ylläpitämiseen tarvittavat komponentit. Laadukas tuotantokoneisto ei tuota arvoa yritykselle, jos huolto- ja ylläpitopalveluita ei hoideta oikeaoppisesti. Ravintolassa liikelounaaksi saatu laadukas ateriakokonaisuus ei tuota arvoa, mikäli palvelu on hidasta ja tämän johdosta ateriaa ei ehditä nauttia kiireisen työpäivän lomassa. Palvelusta yrityksille syntyvää arvoa ei siis tuoteta tehtaissa tai palveluntarjoajan toimistossa, vaan arvo siinä, kun yritys- tai yksityisasiakas hyödyntää ostamaansa palvelua omassa toiminnassaan. (Grönroos, 2003, 26- 27).

2.4 Asiakastyytyväisyys tutkimuksen kannalta ja teoreettinen viitekehys

Asiakastyytyväisyystyö on osa markkinoinnin työkenttää, jossa aikaansaatu kauppa pyritään valjastamaan tyytyväisyyden kautta tulokselliseksi asiakassuhteeksi. Toisaalta asiakastyytyväisyystyö on osa sitä toimintaa, jonka avulla pyritään tyytyväisyyspalautteen avulla kehittämään yrityksen toimintaa entistä kilpailukykyisemmäksi ja tulokselliseksi. (Rope, 2005, 535).

Nykyisen asiakastyytyväisyysjohtamisen mallissa asiakas ei ole pelkästään se joka on ostanut, vaan kaikki ne, joiden kanssa yritys on tekemisissä (Rope, 2005, 536). Tämä kuvaa hyvin tilannetta työtapaturomakorvaukset -osastolla. Yrittäjiä lukuun ottamatta vahingoittuneilla ei ole periaatteessa mahdollista vaikuttaa siihen, mistä vakuutusyhtiöstä vakuutus otetaan. Toisaalta tilanne on sama, kun yritys valitsee mitä tahansa palvelua, sillä harvoin palelutoimittajan valintaan osallistuu yrityksen koko henkilöstö. Yrittäjä voi halutessaan vakuuttaa itsensä vapaa-ehtoisella vakuutuksella, kun taas työntekijät on vakuutettu lakisääteisesti työnantajan toimesta. Huomioitavaa on myös se, että yritystä, jossa vahinko aikoinaan sattui, ei välttämättä ole enää olemassa, tai vahingoittuneella ei ole enää työsuhdetta kyseiseen yritykseen, eikä yrityskään ole välttämättä enää Fennian asiakas, mutta vahingoittunut saa silti edelleen korvauksia vanhasta tapaturmasta. Vanhimmat tällä hetkellä korvattavat vahingot ovat sattuneet jo 1940-luvulla.

Asiakastyytyväisyys muodostuu kokonaisuudessaan yrityksen kontaktipinnalla tapahtuvista subjektiivisista kokemuksista. Tästä johtuen asiakastyytyväisyys on suurimmilta osin sidottu aina nykyyhetkeen. Siksi asiakastyytyväisyys on lunastettava jokaisessa kohtaamisessa uudelleen, vaikka sii-

hen vaikuttavat myös aiemmat kokemukset, sekä kuva yrityksestä ja sen imagosta. Vaikka osa nykyisin tapaturmakorvauksia saavista on ollut osaston asiakkaana vuosikymmeniä, voidaan silti siis pitää perusteltuna, että heidän tutkimuksessa ilmaiset mielipiteensä heijastavat suurimmilta osin nykytilannetta. (Rope 2005, 577).

Tyytyväisyys itsessään muodostuu odotuksista, sekä toteutumasta odotuksien nähden (Rope, 2005, 538). Asiakkaan odotukset taas rakentuvat seuraavien tekijöiden pohjalta: (Lotti, 1998, 188).

- Asiakkaan henkilökohtaiset ominaisuudet
 - persoonallisuus, sosiologiset ominaisuudet
- Tehdyt markkinointitoimenpiteet
 - hinta, mainontatoimenpiteet
- Mahdolliset aikaisemmat kokemukset vakuutustoiminnasta ja mielikuvat
- Ympäristötekijät
 - Kilpailijoiden toiminta
 - Saatavilla olevat tietolähteet

Pyrittäessä suureen asiakastyytyväisyyteen onkin pyrittävä vaikuttamaan sekä korvauspalvelusta saatuihin kokemuksiin, että odotuksiin. Tämä muodostaa tutkimuksen, ja tutkittavan osaston asiakastyytyväisyyden kannalta haasteen. Koska kyse on lakisääteisestä vakuutuksesta, ei korvausperiaatteisiin tai korvattaviin kuluihin voida vaikuttaa vakuutusyhtiön tai vakuutuksenottajan välillä käytännössä lainkaan. Kyse on siis vakioidusta palvelusta, joka ei korvaussisältönsä puolesta ole räätälöitävissä asiakaskohtaisesti. Muistettava on myös se, miksi palveluita hankitaan. Lakisääteisessä vakuutuksessa on tietenkin lain tuoma vakuuttamisvelvollisuus, mutta vakuutuksia ja palveluita yleensä ei hankita yrityksiin itse palvelun takia, vaan niitä hankitaan niiden tuottamien hyötyjen vuoksi. Tämä pätee etenkin vapaa-ehtoiisiin vakuutuksiin

Tieto siitä, mitä vakuutukselta odotetaan, on tärkeää, varsinkin vakuutusyhtiön kannalta. Vahingon sattuessa vahingoittuneella voi olla odotus, että hän saa korvauksia esimerkiksi kivusta ja särystä, tai tapaturmassa rikkoutuneesta kännykästä. Tapaturmavakuutuslain mukaan kivusta ja särystä, eikä hajonneesta kännykästä makseta korvauksia, joskin erityinen kivuliaisuus voi tapauskohtaisesti nostaa haittarahakorvausta (tapaturmavakuutuslaki, Finlex). Näin ollen vahingoittunut voi kokea suurta tyytymättömyyttä vakuutusyhtiötä kohtaan, vaikka se on toiminut täysin oikein ja lain mukaisesti. Tällöin koettu kokonaislaatu jää alhaiseksi, vaikka se objektiivisesti tarkasteltuna olisikin ollut hyvää, sillä odotukset palvelua kohtaan ovat alusta asti olleet epärealistiset (Grönroos, 2003, 105). Näin ollen tutkimuksessa on tarkoituksena saada myös selville, ovatko vahingoittuneet tietoisia tapaturmavakuutuslaista ja korvauskäytännöstä.

Koska korvauskäytäntö, eli lain soveltaminen, on vakuutusyhtiöstä riippumatta käytännössä sama, ei tällä pystytä tekemään eroa muihin tai kyetä erottautumaan edukseen. Tämän johdosta saadun henkilökohtaisen palvelun merkitys nousee suureksi. Hyvin hoidettu asiakaspalvelu onkin markki-

noinnin tärkeimpiä kilpailukeinoja ja tehokas tapa erottautua kilpailijoista. Palvelussa asiakastytyväisyyttä nostavat eniten. (Rope, 2005, 558).

- Poikkeuksellisen hyvä henkilökohtainen asiakaspalvelu
- Hyvin hoidettu reklamaatiotilanne
- Ammattitaitoinen neuvonta asiakkaan tilanteen ratkaisemiseksi

Palvelun laadun merkitys ei ole vähäinen, sillä jopa 68 % menetetyistä asiakkaista menetetään heikon asiakaspalvelun ja asiakkaiden huonon kohtelun johdosta, kun esimerkiksi kilpailijoita korkeamman hinnan merkitys samassa asiassa on reilu 10 %. (Lahtinen & Isoviita, 2001, 10, 44- 47).

Palvelussa tyytymättömyyttä aiheuttavat muun muassa alle imago-odotusten jäävä toiminta, aika- taulujen pettäminen ja yhteydenottopyyntöihin vastaamatta jättäminen. Tyytymättömyys ja tyytyväisyystekijät eivät siis ole toistensa vastakohtia. Myöskään odotusten mukainen toiminta ei ole tyytyväisyystekijä, sillä asioiden odotetaan luonnostaan toimivan hyvin. Se mikä vaikutus on toteutumalla, oli kyseessä sitten positiivinen tai negatiivinen kokemus, riippuu paljolti odotuksista. Esimerkiksi jos odotukset ovat valmiiksi matalat, ja suoriudutaan odotusten alle, ei tällä ole läheskään niin suurta vaikutusta asiakastytyväisyyteen, jos odotukset olisivat olleet paljon korkeammat. (Rope, 2005, 549, 557- 558).

Lokakuussa 2010 Epsi Rating Ltd:n julkaiseman vakuutusyhtiöiden asiakastytyväisyyttä käsittelevän tutkimuksen mukaan edellä mainitut tekijät koskettavat erityisesti vakuutusyhtiöitä. Tutkimuksen mukaan varsinkin suuret vakuutusyhtiöt saavat kritiikkiä seuraavista asioista:

- Etäisestä asiakkuushallinnasta niin yksityis- kuin yritysasiakkaitakin
- Valitusten käsittelystä
- Heikosta yhteydenpidosta asiakkaisiin

Muita tutkimuksen merkittävimpiä löydöksiä oli se, että asiakasuskollisuus ja asiakastytyväisyys ovat laskeneet alalla huomattavasti aikaisempiin tutkimuksiin nähden. Tutkimuksen johtopäätöksenä on, että asiakastytyväisyyteen vaikuttavat eniten läheisyys asiakkaisiin, sekä ymmärrettävä kommunikointi varsinkin vaikeissa tilanteissa niin yritys- kuin yksityisasiakaspuolella. (Epsi Rating asiakastytyväisyys, 2010).

2.5 Palvelun laatu

Palvelun laatua mitattaessa on muistettava laadun kokemukseen vaikuttavat syy-seuraus suhteet. Christian Grönroosin mukaan asiakkaaseen vaikuttaa se mitä hän saa (tekninen laatu), sekä se miten hän sen saa (toiminnallinen laatu). Teknistä laatua arvioidaan yleensä objektiivisimmin, koska se vastaa palvelun lopputulosta. Lakisääteisen tapaturmavakuutuksen korvauspalvelussa tekninen laatu kuvaa nähdäkseni korvausprosessin lopputulosta, eli miten korvausprosessi päättyi. Toiminnallinen laadun voidaan nähdä kuvaavan korvausprosessin yleistä sujuvuutta, nopeutta ja asiakas-

palvelua. Koettuun palvelun laatuun vaikuttaa erityisesti ensikäsitys vakuutuslaitoksesta ja sen imagosta. Mikäli imago on kunnossa jo heti alussa, on todennäköistä, että pienet virheet ja viivästykset annetaan anteeksi. Luonnollisesti useammasta virheestä imago kärsii ja mikäli imago on jo valmiiksi huono, tuntuvat pienetkin virheet helposti suhteettoman suurilta (Grönroos, 2003, 388-389). Tämän johdosta myös yrityksen imagon tulee olla kunnossa.

Laadukkaan ja hyvän palvelun odotetaan yleensä maksavan paljon, jonka vuoksi siihen ei välttämättä olla valmiita panostamaan. Oletuksena on monesti myös, että palvelun laadun parantamiseen käytetty aika ja raha eivät maksa itseään takaisin. Osasyynä tähän on, että palvelun laadun parantuessa odotetaan myös kustannusten nousevan. Asia on kuitenkin täysin päinvastoin, sillä laadun puute palvelussa tulee yrityksille kalliiksi. Laadun parantaminen esimerkiksi henkilöstön kouluttamiselle ja asiakaskeskeisten virheettömien järjestelmien rakentamisella ei ole tapa kasvattaa menoja, vaan päästä eroon tarpeettomista kustannuksista, jotka aiheutuvat esimerkiksi puutteellisesta osaamisesta tai huonoista järjestelmistä. On esitetty, että jopa 35 prosenttia liiketoiminnan kuluista johtuu laadun puutteesta ja menee esimerkiksi virheiden korjaamiseen. Näin ollen voidaan sanoa, että laatuongelmat näkyvät suoraan tulosrivillä. Panostus laatuun huomataan todennäköisesti myös markkinoilla, joka luo lisätuloja yritykselle. Samalla kulusuhdetta saadaan pienettyä, koska virheetkin vähenevät, joten asian vaikutus tulokseen on selvä. (Grönroos, 2003, 177 -178). Näin ollen voidaan siis todeta, että laadukkaalla palvelulla saadaan nostettua asiakastyytyväisyyttä ja laadun puuttuminen taas näkyy negatiivisena asiakastyytyväisyytenä, joka aiheutuu virheistä ja myöhästymisistä. Laadun puute ei siis aiheuta pelkästään alhaista asiakastyytyväisyyttä vaan näkyy myös korkeina kustannuksina. Hyvän palvelun merkitys on siis yrityksen kannalta strateginen asia. Tällä tarkoitetaan sitä, että palvelu on ensiluokkaista kilpaileviin nähden ja täyttää asiakkaiden odotukset. Näin ollen laadun parantaminen estää asiakkaiden menettämistä ja kasvattaa yrityksen voittoa. (Grönroos, 178 -179, 2003).

Palvelun laatua arvioitaessa yritysten tulisi pyrkiä hyvään laatuun. Mikäli pyritään erinomaisuuteen, on vaarana että kustannukset kasvavat liian suuriksi, sillä kustannus-hyötysuhde jää tällöin liian pieneksi. Mikäli asiaa ei voida perustella taloudellisesti, on palvelu tällöin liian laadukasta. Tämän perusteella voidaan väittää, että mikäli palvelusta halutaan erinomaista, tulee ”erinomaisuus” kohdistua tiettyyn palvelun kriittiseen osaan, esimerkiksi nopeuteen, virheettömyyteen tai täsmällisyyteen. Hyvä palvelu on asiakkaan ilahduttamista ja yllättämistä positiivisesti. Tämä ei vaadi suuria panostuksia, vaan pienet eleet tai toimet asiakaskohtaamisien yhteydessä riittävät. (Grönroos, 143 -144, 2003).

Palvelun virheiden tunnistamiseksi ja laadun nostamiseksi on palvelua tarkasteltava prosessina, sillä suurin osa palvelun virheistä johtuu huonosta suunnittelusta tai sen yksittäisistä osista. 70 % Palveluiden virheistä sisältää väärinkäsityksiä asiakkaan osalta. Tällöin asiakas ei välttämättä ole ymmärtänyt esimerkiksi sitä, miten palvelu toimii tai tulisi toimia. Osaltaan tämä johtuu siitä, että palvelun tarjoaja ei ole ottanut asiakasnäkökulmaa huomioon. Tällöin asiakkaalla voi olla täysin erilainen käsitys palvelusta. Esimerkiksi korvauspalvelussa tämä voi tarkoittaa sitä, että asiakas ei tiedä tai ymmärrä sitä, miten korvausprosessi etenee. Tämä johtaa väärinymmärryksiin puolin ja

toisin. Leonard Berry määrittelee teoksessaan ”In the soul of service” organisaation hyvän palvelun kulmakiviksi seuraavat tekijät: (Gustafson & Johnson, 2003, 28- 29, 50).

- Innovatiivisuus; eli kyvyn tuottaa jotain uutta ja parempaa
- Erinomaisuus; älä tyydy hyvään
- Ilo; luo työpaikka jossa viihdyt ja on ilo työskennellä
- Tiimityö; ymmärrä, että olet osa ryhmää jota testataan ja haastetaan joka päivä
- Kunnioitus; kunnioita kollegoitasi, asiakkaita, kumppaneita ja koko toimintaympäristöä
- Rehellisyys ja yhtenäisyys; vaali rehellisyyttä ja yhtenäisyyttä oikeana tapana kilpailla
- Sosiaalinen tuotto; tuottaa etuja, jotka eivät ole pelkästään mitattavissa rahalla.

Työntekijät ovat yrityksen tärkein voimavara. Mikäli yrityksellä ei ole osaavia, motivoituneita ja hyvään palveluun sitoutuneita työntekijöitä ei yritys menesty. (Grönroos, 2003, 35). Näin ollen laadukkaan palvelun edellytys on se, että yrityksen koko henkilöstö sitoutunut sen vaalimiseen johtoa myöden.

Tapaturmaeläkekäsittelyssä vahinkotapaukset pyörivät useasti monta vuotta. Tämän johdosta palvelun laadun tulee olla kunnossa, koska kyseessä on pitkä prosessi ja mikäli laadussa on ongelmia, joudutaan virheitä korjaamaan myös useasti, mikä taas synnyttää lisää kustannuksia. Monesti kyseessä on tapaturma joka on vaatinut useamman lääketieteellisen hoitotoimen, joista jo toipumisajat ovat yleensä useita kuukausia. Lisäksi päälle voi tulla uudelleenkoulutusjärjestelyt, eli kouluttaminen uuteen ammattiin tai erilaiset tukitoimet, jotta vahingoittunut voi palata työelämään. Korvattavan uudelleenkoulutuksen pituus voi vaihdella muutaman viikon kurssista aina useamman vuoden kestävään ylempään korkeakoulututkintoon. Vaikka käsittely hoidettaisiin ammattitaitoisesti, on se voinut olla mutkikas ja vienyt paljon aikaa jolloin asiakas eli vahingoittunut voi olla tyytymätön. Tällöin toiminnallinen laatu on ollut alhainen ja koettu kokonaislaatu jää alhaisemmaksi kuin sen kuin mitä sen pitäisi olla. Grönroos muistuttaa myös, että osalla asiakkaista on heti alkuun täysin epärealistisia odotuksia palvelua kohtaan, ja näin ollen pakostakin tulee tyytymättömiä asiakkaita, vaikka tapaus olisi muuten hoidettu mallikelpoisesti ja objektiivisesti mitattuna koettu hyväksi. (Grönroos, 2003, 105).

Tutkimuksen perusteella on vaikeaa arvioida kuinka paljon palvelun tilaaja, eli yritys itse, antaa arvoa vahinkotapauksien hoidolle. Muistettava kuitenkin on, että vahingoittunut työntekijä on voinut ottaa omia henkilökohtaisia vakuutuksiaan Fenniasta ja mikäli vahinkotapaus on hoidettu huonosti, heijastuvat helposti nämä huonot kokemukset asiakkuuden loppumisena toisissa vakuutuslajeissa. Huonojen kokemusten johdosta vahingoittunut voi myös jättää Fennian kokonaan laskuista ulos henkilökohtaisia vakuutuksia ottaessaan. Yrittäjäasiakkaiden kohdalla tilanne on kuitenkin täysin päinvastainen ja he pystyvät valitsemaan oman mielensä mukaan, mistä vakuutusyhtiöstä vakuutuksensa ottavat. Näin ollen laadukas palvelu ja sitä kautta suuri asiakastyytyväisyys ovat tärkeitä yrityksen menestymisen kannalta. Pettyneet asiakkaat heijastuvat yrityksen liiketoiminnassa asiakassuhteiden purkuna, sekä negatiivisena maineena erilaisilla foorumeilla ja yleisöpals-

toilla. Tapaturmavakuutusosastolla tämä näkyy varsinkin valituksina päätöksistä eri oikeusasteisiin.

3 Tutkimuksen toteutus

3.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena lähettämällä tutkittaville tutkimuslomake päätösten, laskelmien, maksusitoumuksien ja lisäselvityspyyntöjen yhteydessä. Tutkimuslomake ja sen yhteydessä lähetetty saatekirje ovat liitteinä (liitteet 2 ja 3). Ennen tutkimuksen aloittamista esiteltiin tiivistetty versio tutkimussuunnitelmasta työtapaturmakorvaukset osaston osastopäällikölle. Suunnitelma toimi samalla lupahakemuksena suorittaa tutkimus (liite 1). Perusjoukkona eli tutkittavana joukkona olivat työtapaturmahinko-osaston eläketiimin asiakkaat, eli vahingoittuneet. Tutkimus on otantatutkimus. Otannan muodostivat kaikki käsittelyssä olevat vahinkotapaukset. Ainoastaan sellaiset tapaukset, joissa vahingoittuneen suomen kielentaidon tiedettiin olevan riittämätön tutkimukseen vastaamiseen, jouduttiin jättämään pois. Näitä tapauksia oli kuitenkin vain muutamia. Tutkimuslomake laitettiin myös Internetiin sähköiseen muotoon, joten vastaaja pystyi vastaamaan kirjallisesti palauttamalla lomakkeen siinä ilmoitettuun osoitteeseen, tai sitten täyttämällä sähköisen lomakkeen Internetissä. Tutkimuksessa käytetään neliportaista verbaalista asteikkoa.

Toteutuksen osalta tavoitteena oli:

- Lähettää vähintään 600 kysymyslomaketta vahingoittuneille ajalla 1.6- 15.8.2010
- Saada vähintään 150 vastausta

Ennen tutkimuksen aloitusta tutkimuslomake testattiin työtapaturmaeläketiimin henkilökunnalla. Tutkimuslomakkeen raakaversio esitettiin tiimin esimiehelle, sekä seitsemälle korvauskäsittelijälle, joiden joukossa oli sekä kokeneita, että uudempia työntekijöitä. Testauksen tarkoituksena oli varmistaa kyselyn soveltuvuus suunnitellulle tutkimukselle ja tutkimusongelman selvittämiseen. Saadun palautteen avulla tutkimuslomake työstettiin lopulliseen muotoonsa. Muutoksia tehtiin monivalinta- ja avoimiin kysymyksiin.

Kysymyslomakkeita saatiin lähetettyä 550 kappaletta. Suurin syy tavoitteesta jäämiseen oli korvaustoiminnan selkeä hiljentyminen kesälomakauden ajaksi. Tutkimuslomakkeita päästiin lähettämään vasta 21.6.2010. Viivästyksen vaikutti eniten tutkimuslomakkeen hiominen, sekä sen saaminen vastaamaan Fennian ulkonäkövaatimuksia. Tämä toteutettiin yhdessä Fennian viestintäosaston kanssa, joka työsti lomakkeen graafisen ilmeen vastaamaan yhtiön standardeja. Graafisen ilmeen tultua kuntoon lomakkeet päädyttiin tilamaan painosta, joka myös otti oman aikansa. Alkuperäinen suunnitelma oli tulostaa lomakkeet väriprintterillä.

Koska tutkimuksen aloittaminen venyi, jatkettiin lomakkeiden lähettämistä 27.8.2010 asti ja työhön otettiin mukaan 10.9.2010 mennessä saapuneet vastaukset. Vastauksia saatiin 129 kappaletta.

4 Tutkimustulokset

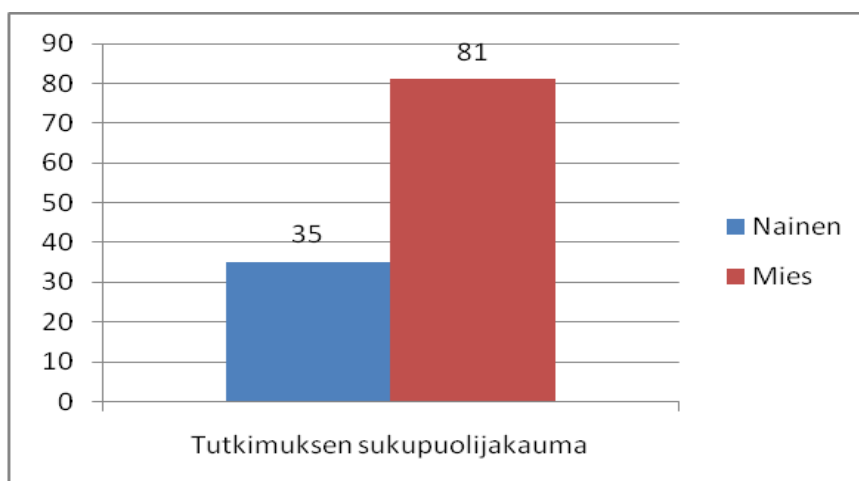
4.1 Vastaaajat ja vastausprosentti

Tutkimuksessa lähetettiin 550 kysymyslomaketta, eli 550 eri henkilöllä oli mahdollisuus ottaa osaa tutkimukseen. Todellinen määrä on kuitenkin hieman tämän alle, sillä vaikka osastolla pyrittiin siihen, että jokainen saisi vain yhden tutkimuslomakkeen, on tiedossa ainakin muutama tapaus, joissa sama henkilö sai useamman lomakkeen ja palautti myös nämä. Mikäli vastauskuoressa palautui useampi lomake, huomioitiin näistä vain yksi. Vastauksia saatiin siis yhteensä 129 kappaletta, joten vastausprosentiksi muodostuu 23,4 %. Analysoitavaksi kysymyslomakkeita voitiin ottaa 116 kappaletta. Hylätyt lomakkeet olivat suurimmilta osin täytetty niin vajavaisesti tai sotkuisesti, ettei niiden tulkinta ollut mahdollista. Lisäksi muutama vastauslomake sisälsi lähinnä pelkkiä alityylisiä ilmaisuja.

Vastaukseen osallistuneiden tapaturmat olivat sattuneen / ammattitauti ilmennyt vuosina 1946 - 2009. Tämän vuoksi tutkimustuloksia analysoitaessa on muistettava, että kaikkien vastaajien mielipiteet eivät välttämättä vastaa nykytilannetta, vaan ovat muovautuneet jopa vuosikymmenien kuluessa. Asiakastyytyväisyys on kuitenkin lunastettava joka kohtaamisessa uudestaan, joten tutkimuksen voidaan katsoa mittaavan asiakastyytyväisyyttä tutkimushetkellä. (Rope 2005, 577).

Huomionarvoista oli se, että 129 vastauksesta vain yksi tuli internet-kyselyn kautta, kun taas loput vastasivat palauttamalla tutkimuslomakkeen mukana tulleella palautuskuorella. Nykyisessä sähköisessä maailmassa tulosta voidaan pitää yllättävänä. Osittain tämä selittyy tarkastelemalla tutkimukseen vastanneiden ikää, sillä suurin osa vastaajista oli yli 45-vuotiaita, joille internet ja erilaiset sähköiset palvelut eivät välttämättä ole niin tuttuja kuin nuoremmille ikäpolville. Lisäksi on huomioitava, että kyseessä on tapaturmaeläkekäsittely, joten osa vastaajista ei ole ollut työelämässä mukana enää vuosiin, joten internet ja tietokoneet eivät ole välttämättä tulleet lainkaan tutuksi.

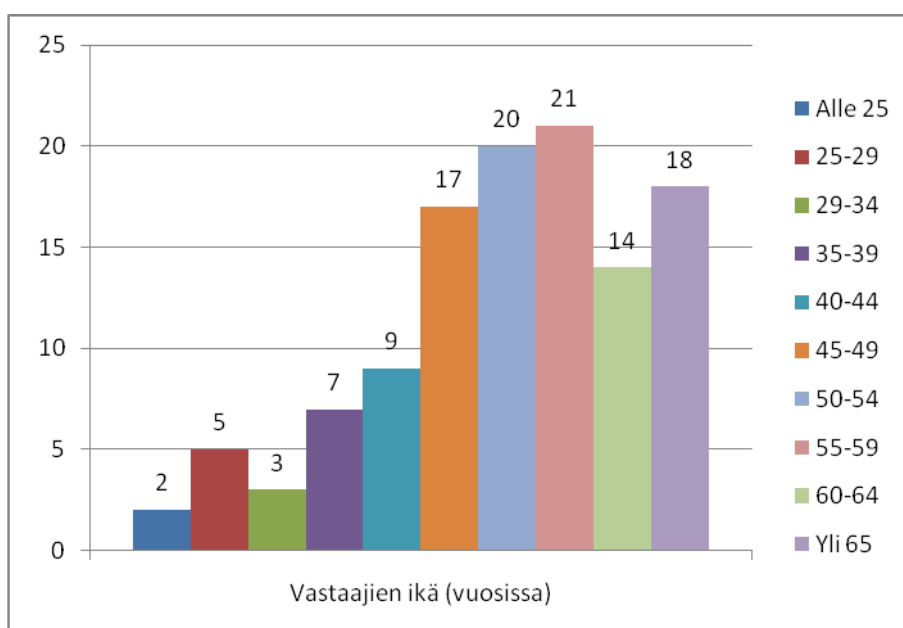
4.1.1 Sukupuolijakauma



Kuvio 3: Vastanneiden sukupuolijakauma

Kuviosta käy ilmi tutkimukseen vastannaisen sukupuolijakauma. Tulos tukee käsitystä, että miehille sattuu enemmän tapaturmia kuin naisille. Ero selittyy muun muassa sillä, että miehet tekevät yleisen käsityksen mukaan enemmän fyysisesti raskaita töitä. Vuonna 2007 naisia työskenteli rakennusalalla alle 10 % rakennusalan työvoimasta. Samaan aikaan vastaava luku teollisuudessa oli alle 30 % (Elinkeinoelämän keskusliitto, 2009). Rakennusala ja teollisuus ovat tapaturmaherkimpiä aloja. Kyseisillä aloilla sattui vuonna 2008 pelkästään yli 20 000 vähintään neljän päivän työkyvyttömyyteen johtanutta työpaikkatapaturmaa. Luvuissa ovat siis mukana vain pitempään työkyvyttömyyteen johtaneet työpaikkatapaturmat, lievemmät tapaturmat on jätetty pois. (Tilastokeskus, 2009).

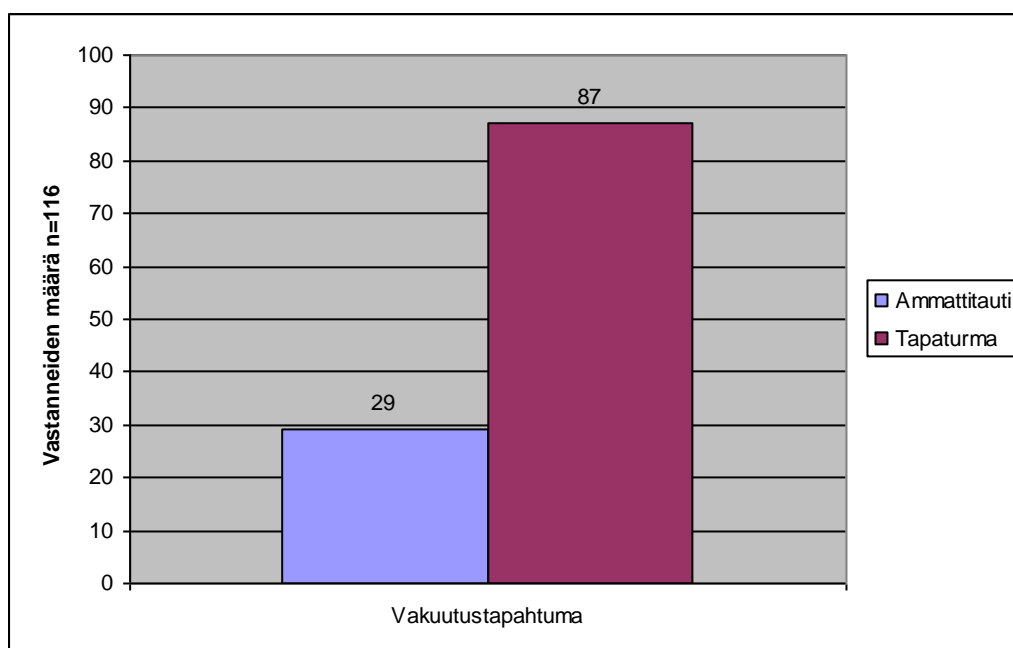
4.1.2 Ikäjakauma



Kuvio 4: Vastaajien ikäjakauma

Kaaviossa on kuvattu tutkimukseen vastanneiden ikäjakauma. Kaaviosta on nähtävissä huomattavaa kasvua vastannein iässä 45 ikävuodesta lähtien. Vaikka kaavio ei kuvaa vahingoittuneen ikää tapaturman sattuessa / ammattitaudin ilmetessä, voidaan siitä kuitenkin vetää johtopäätös, että vanhemmat ihmiset ovat tapaturmaherkempiä. Tästä voidaan myös päätellä, että heille sattuvat tapaturmat ovat myös vakavampia ja vaativat pitempää hoitoa, koska ovat selkeä enemmistä vastannaista. Lisäksi asiaan vaikuttaa se, että vanhennettuaan ihmisen elimistö haurastuu ja on täten tapaturmaherkempi, kuin nuoremman ihmisen samassa ammatissa. Oulun yliopistollisen sairaalan anesthesiologian ja kivunhoidon erikoislääkäri Voitto Järvimäki on todennut, että ihmisen takuuaika on 40 vuotta (Vuoden auttaja, 2008). Toteamus sopii hyvin yhteen lausunnon kanssa.

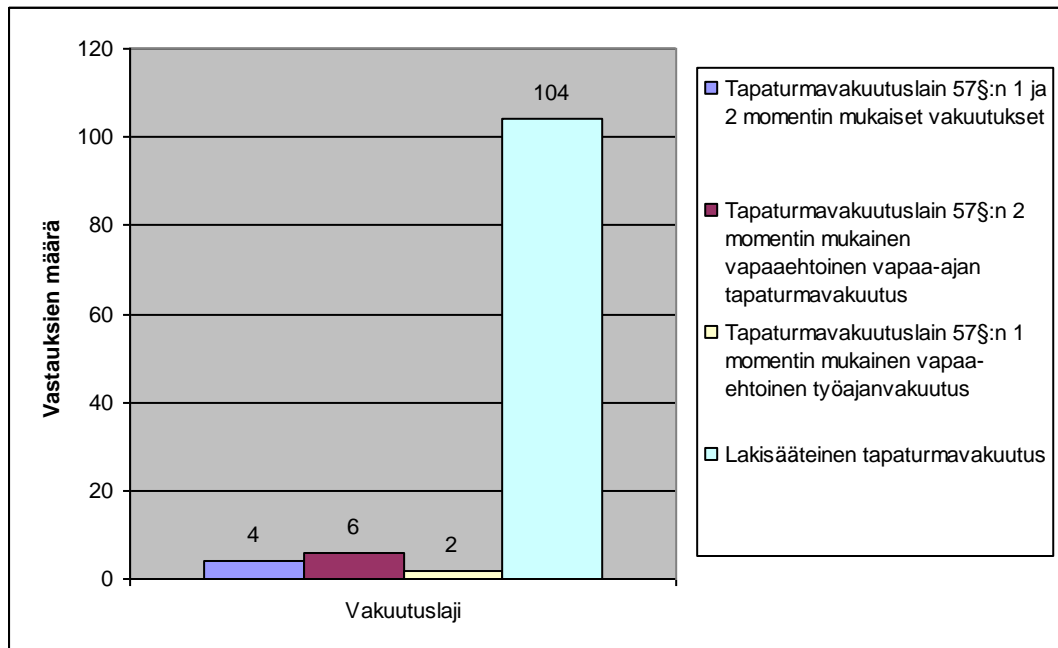
4.1.3 Vakuutustapahtuma



Kuvio 5: Vakuutustapahtuma

Tutkimuksessa analysoiduista kysymyslomakkeista 87 koski tapaturmaa ja 29 ammattitautia. Tulosta voidaan pitää odotettuna, sillä ammatitauteja ilmenee vuosittain selkeästi vähemmän, yhteensä noin 4000 tapausta, kun taas vahinkojen kokonaismäärä on noin 120 000 tapausta vuodessa. Ammattitautitapausten osuus tutkimuksessa on siis selkeästi suurempi, mitä tilastojen valossa voisi olettaa.

4.1.4 Vakuutuslaji



Kuvio 6: Vakuutuslaji

Suurin osa vastanneista kuului lakisääteisen tapaturmavakuutuksen piiriin, toisin sanoen kyseessä olivat palkansaajat, joita oli kohdannut tapaturma tai ammattitauti työssä tai siitä johtuvissa olosuhteissa. Tapaturmavakuutuslain 57§:n 1. ja 2. momentin mukainen yrittäjän henkilöturva- vakuutus, sekä 57§:n 1. momentin mukainen vakuutus ovat suunnattu lähinnä yrittäjille ja ylimmille johtohenkilöille, sekä muille ryhmille, jotka jäävät lakisääteisen tapaturmavakuutuksen vakuutus- turvan ulkopuolelle. Vaikkakin yrittäjien ja heidän perheenjäsentensä määrä on selkeästi pienempi kuin työllisten (Työvoimatutkimus, 2009), on heidän osuutensa tutkimuksessa pienempi kuin mitä alkuun voisi odottaa. Fennian strategiana on aikaisempina vuosina ollut palvella nimenomaan yrittäjiä, mistä johtaa aikaisempi nimi Yrittäjäinvakuutus- Fennia. Myös Epsi Rating Ltd:n marras- kuussa 2010 julkaisema tutkimus osoitti, että yrittäjät suosivat Fenniaa. Vakuutus ei kuitenkaan huomioi toimialaa, vaan kattaa kaikki yrittäjät joten eroa voidaan selittää osittain tällä. Lisäksi on huomioitava, että vakuutus koskee yleensä vain yrittäjää itseään, sekä mahdollisesti tämän yrityk- sessä toimivia perheenjäseniä, joten vakuutettujen määrä jää jo tämän takia vähäiseksi.

Tapaturmavakuutuslain 57§:n 2 momentin vakuutus on suunnattu niin työntekijöille, kuin yrittäjil- le kattamaan vapaa-ajan tapaturmia. Kyseessä ei ole itsenäinen vakuutus, vaan se otetaan täy- dentämään joka lakisääteisen tapaturmavakuutuksen tai vapaaehtoisen työajanvakuutuksen va- kuutusturvaa. Ottaen huomioon, että koti- ja vapaa-ajan tapaturmia sattuu vuosittain suomalaisil- le noin 700 000 kappaletta, voidaan vastanneiden määrää pitää pienenä (Koti- ja vapaa-ajan tapa- turmat, 2006).

Osin asiaa selittää se, että vakuutuksen turva on rajatumpi, eikä se kata kaikkia mahdollisia tapa- turmia lakisääteisen tapaturmavakuutuksen tavoin, esimerkiksi vapaa-ajalla sattuneet pahoinpite-

lyt eivät kuulu vakuutusturvan piiriin. Osa vapaa-ajan tapaturmista kuuluu muiden lakisääteisten tai vapaaehtoisten vakuutuksien, kuten liikennevakuutuksen korvauksen piiriin.

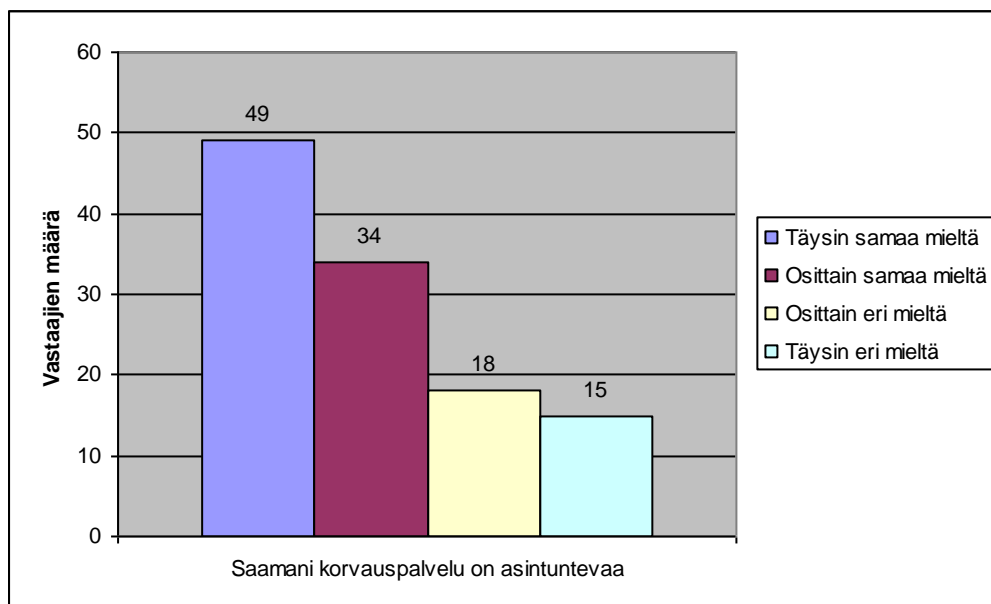
Tutkimuksen kannalta olisi ollut mielenkiintoista verrata toisiinsa eri vakuutuslajien vakuutettujen asiakastyytyväisyyttä, esimerkiksi onko yrittäjien ja palkansaajien kesken eroja tyytyväisyydessä. Vastanneiden yrittäjien määrä oli kuitenkin sen verran pieni, että tästä päätettiin luopua muun muassa luotettavuussyistä, koska järkevää vertailua ei olisi saatu aikaiseksi.

4.2 Monivalintakysymykset

Monivalintakysymyksillä selvitettiin vahingoittuneiden mielipiteitä ja tyytyväisyyttä korvauskäsittelyssä useimmiten toistuviin asioihin. Tarkoituksena oli selvittää mihin asioihin ollaan tyytyväisiä ja mihin ei, sekä kokonaistyytyväisyys ja suositeltavuus. Hyvänä tuloksena voidaan pitää, mikäli 70 % vastaajista on ”Täysin samaa mieltä” tai ”Osittain samaa mieltä” väitteen luonne huomioiden. Tällöin hieman yli kaksi kolmasosaa, eli selkeä enemmistö on väitteen takana. Vastauksissa on toki huomioitava täysin samaa mieltä ja osittain samaa mieltä olevien jakautuminen.

4.2.1 Korvauspalvelun asiantuntevuus

Väitteellä ”Saamani korvauspalvelu on Asiantuntevaa” tarkoituksena oli selvittää vahingoittuneiden mielipide korvauspalvelun henkilöstön osaamisen tasosta ja ammattitaidosta.



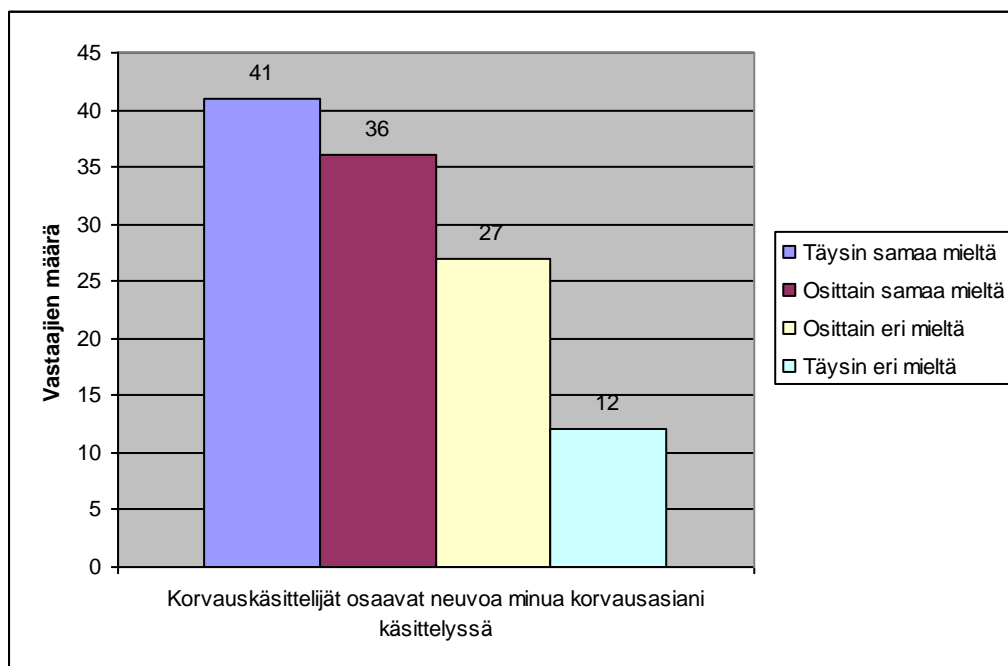
Kuvio 7: Väite: Saamani korvauspalvelu on asiantuntevaa

Saatua tulosta voidaan pitää hyvänä. Yhteensä 71,5 % vastaajista oli vähintään osittain samaa mieltä väitteen kanssa. Asiantunteva palvelu on yksi asiakastyytyväisyyden kannalta tärkeimpiä asioita palvelussa (Rope, 2005). Tyytymättömyyteen on voinut vaikuttaa muun muassa se, että osastolla on tapahtunut viime vuosina jonkin verran henkilöstömuutoksia, mitkä luonnollisesti näkyvät siinä, kuinka osaavaksi korvauspalvelu koetaan. Henkilöstövaihdoksien kannalta ongelmallis-

ta on myös se, ettei korvauskäsittelijäksi valmistuta suoraan mistään oppilaitoksesta, vaan lakipykälät ja korvauskäytäntö on opittava kurssituksilla ja työssä itsessään. Myöskään henkilöstön siirtyminen eri vakuutuslajeista, kuten liikennevakuutuksesta, toiseen ei ole noin vain mahdollista, sillä lainsäädäntö ja korvauskäytäntö ovat erilaiset. Kuvan osaamattomasta henkilökunnasta voi myös antaa se seikka, että puhelimitse tapahtuvissa asiakaskohtaamisissa ei aina pystytä antamaan vastausta korvausasiaan mikäli käsittely on kesken.

4.2.2 Neuvominen korvausasiassa

Väitteellä ”Korvauskäsittelijät osaavat neuvoa minua korvausasiassani” on tarkoitus selvittää korvauskäsittelijöiden palveluالتtiutta ja osaamista. Tuloksissa tulisi näkyä sellaiset tekijät kuin korvauskäsittelijöiden oma-aloitteellisuus esimerkiksi silloin, kun vahingoittunut on eri mieltä vakuutusyhtiön kanssa korvausasiassa tai miten heidän kannattaisi toimia eri tilanteissa, sekä asiakaspalveluالتtius.



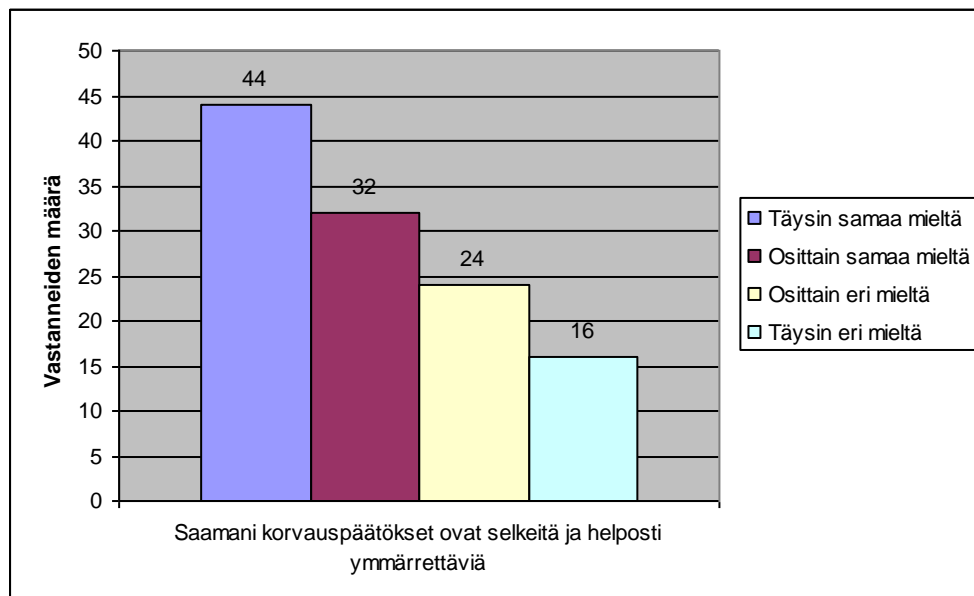
Kuvio 8: Väite: Korvauskäsittelijät osaavat neuvoa minua korvausasiassani käsittelyssä

Taulukosta on nähtävissä, että suurin osa vastaajista on pääosin tyytyväisiä korvauskäsittelijöiden neuvomiseen ja palveluالتtiuteen. Tosin 39 vastaajaa, eli 33,6 % vastaajista on vähintäänkin osittain erimielisiä väitteen kanssa. Syitä tähän voi lähteä tarkastelemaan vahinkotapahtuman kautta. Tapaturma on äkillinen ja odottamaton. Ammattitautien vaarat taas ovat yleensä hyvin tiedossa työpaikoilla, mutta harva tuskin odottaa sellaisen sattuvan omalle kohdalleen. Kun tapaturma sattuu tai ammattitauti ilmenee, niin voidaan olettaa, että vahingoittuneet haluavat tietää miten korvausprosessi etenee vakuutusyhtiössä ja miten heidän tulisi toimia. Siksi korvauskäsittelijällä ja hänen neuvonnallaan on tärkeä rooli vahingoittuneelle. Vahingoittuneiden tiedot lakisääteisestä tapaturmavakuutuksesta voivat vaihdella huomattavasti, joten asiat, mitkä korvauskäsittelijästä saattavat tuntua itsestään selvältä, olisi hyvä kuitenkin mainita aina vahingoittuneelle. Korvauskä-

sittelijän tulisi myös huomioida se, että vahingoittunut on saattanut saada vakavan vamman/sairauden tapaturman tai ammattitaudin johdosta. Tapahtuma itsessään on helposti hyvin stressaava ihmiselle, joten aina ei voi olettaa, että asiat jäisivät mieleen heti ensimmäisellä kerralla. Vahingon korvausvaiheiden alkuvaiheessa ja sen siirtyessä tapaturmaeläkekäsittelyyn vahingoittuneeseen kohdistuva informaatiotulva voi olla melkoinen. Tämän takia aina oltaessa vuoropuhelussa vahingoittuneen kanssa tulisi huomioida hänen tilanteensa, sekä pyrkiä opastamaan ja ohjaamaan häntä asiassa eteenpäin.

4.2.3 Päätösten selkeys ja ymmärrettävyys

Väitteellä ”Saamani korvauspäätökset ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä” haluttiin selvittää korvauspäätösten yleisilmettä, selkeyttä sekä sitä, välittykö päätösten sisältö helposti ja ymmärrettävästi vahingoittuneelle. Epsi Rating Ltd:n tutkimuksen mukaan ymmärrettävällä kommunikoinnilla on olennainen vaikutus asiakastytyväisyyteen.

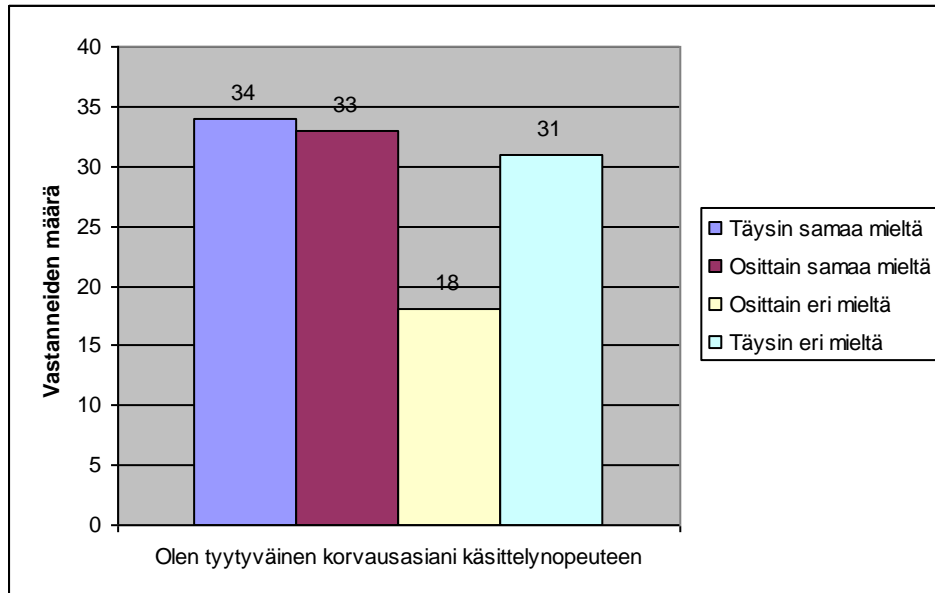


Kuvio 9: Väite: Saamani korvauspäätökset ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä

Selvästi yli puolet, 65 % vastaajista on vähintään sitä mieltä, että saadut korvauspäätökset ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Kuitenkin noin kolmasosa vastaajista on vähintäänkin eri mieltä. Tämä voi osaltaan johtua päätösten virallisesta luonteesta. Päätöksissä on aina mainittu ja tulee mainita lakipykälä, mihin annettu päätös perustuu. Lakia tuntemattomille tällaiset ilmaisut voivat tuntua vaikeilta ja sekavilta. Tämän takia olisi syytä myös kirjoittaa päätökset auki aina myös ”kansantajuisen muotoon”, mihin myös pyritään aina päätöstä annettaessa. Samalla tulisi jättää turhat ilmaisut pois ja kiinnittää huomiota kielioppiin. Syytä on myös pohtia annettua päätöstä vahingoittuneen näkökulmasta. Teksti on varmasti selkeää ja rutiininomaista korvauskäsittelijälle, mutta annettu päätös voi olla ainut laatuaan vahingoittuneelle. Vahingoittuneen vammat voivat myös olla sen kaltaiset, että viestin kirjoittaminen ymmärrettävään muotoon muodostaa oman haasteen.

4.2.4 Käsittelyn nopeus

Väitteellä ”Olen tyytyväinen korvausasiani käsittelynopeuteen” oli tarkoitus selvittää kuinka tyytyväisiä vahingoittuneet ovat kaiken kaikkiaan korvausasiansa käsittelynopeuteen. Väitteellä haluttiin saada tietoon tyytyväisyys koko korvausprosessin käsittelynopeuteen, ei vain sen yksittäisiin osiin.



Kuvio 10: Väite: Olen tyytyväinen korvausasiani käsittelynopeuteen

Vastauksista on nähtävissä selkeää hajontaa. Tyytyväiset ja osittain tyytyväiset muodostavat 57,7 prosenttia vastaajista, mutta toisaalta täysin eri mieltä olevien osuus on pelkästään 31 vastaajaa, eli 26,7 prosenttia vastaajista. Luku on monivalintakysymyksen suurin. Tuloksen perusteella käsittelyn nopeudessa on selkeästi parannettavaa. Huomattavaa on myös, että vahingoittuneet pitivät nopeaa käsittelyä selkeästi tärkeimpänä asiana. Tärkeimmät asiat korvauskäsittelyssä on käsitelty tarkemmin kohdassa 4.3.1.

Tuloksen perusteella voidaan sanoa että käsittely vie useasti liian kauan eikä ole tyydyttävällä tasolla. Asian merkitys asiakastyytyväisyydelle on suuri, sillä huono käsittelynopeus on omiaan huontamaan Grönroosin tarkoittamaa palvelun toiminnallista laatua. Korvausprosessi on itsessään voitu viedä läpi hyvin ja ammattitaitoisesti, eli tekninen laatu on hyvää, mutta hidaskäsittelynopeus eli toiminnallinen laatu on huono, jonka johdosta koettu kokonaislaatu jää alhaisemmaksi kuin mitä sen tulisi olla. Tämän johdosta hyvät kokemukset voi unohtua ja päällimmäiseksi jää vain mielikuva aikaa vievästä käsittelystä.

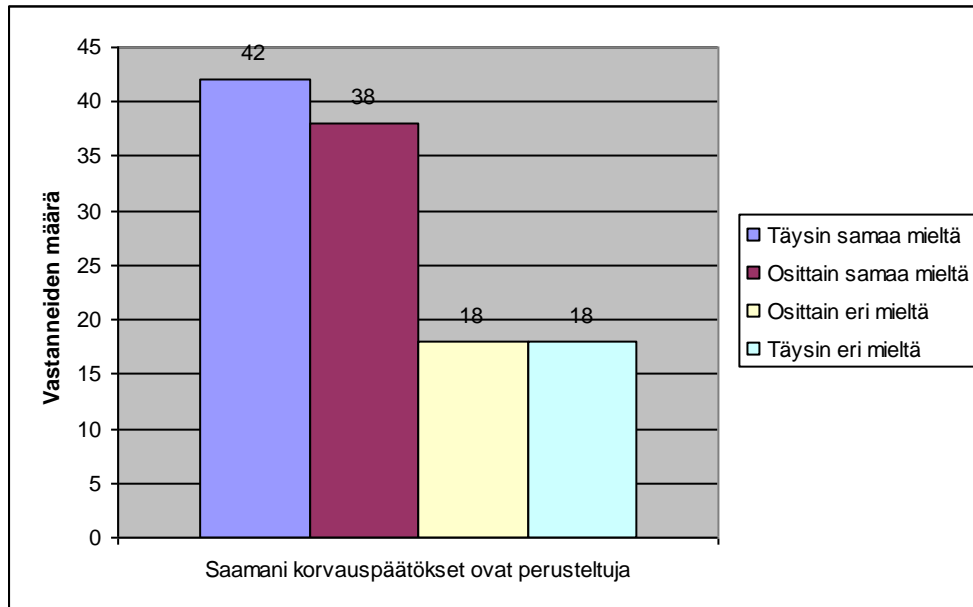
Asiaa lähestyttäessä vahingoittuneen näkökulmasta on ilmeistä, miksi käsittelyn nopeus nähdään helposti liian hitaana ja miksi hidaskäsittely laskee asiakastyytyväisyyttä. Tapaturman kohdatessa ja työkyvyn laskiessa ainut toimeentulo vahingoittuneelle on lähes aina vakuutusyhtiön maksama päiväraha tai tapaturmaeläke. Tapaturmavakuutuslain 57§ 2.momentin vakuutuksissa myös Kela maksaa osan ansionmenetyskorvauksesta. Käytännössä eläkettä tai päivärahaa maksetaan vain,

mikäli tapaturman/ammattitaudin aiheuttama vamma tai sairaus on aiheuttanut työkyvyttömyyttä; toisin sanoen henkilö on lääkärin määräämällä sairauslomalla. Tämä todistetaan toimittamalla lääkärinlausunto vakuutusyhtiölle käsiteltäväksi. Lääkärinlausunnon saapuessa vakuutusyhtiöön se otetaan käsittelyyn ja lausunnon pohjalta tehdään ratkaisu siitä, maksetaanko ansionmenetykskorvausta tapaturman tai ammattitaudin perusteella. Lausunnon käsitteleminen ottaa luonnollisesti oman aikansa, käsittelytilanteesta riippuen noin 1-7 työpäivää, mutta prosessi sisältää myös useita vaiheita, jotka saattavat hidastaa asian käsittelyä. Huomionarvoista on, että jo pelkän lääkärinlausunnon tai muun lisäselvityksen saaminen vakuutusyhtiöön voi toisinaan kestää viikkoja, jolloin prosessi hidastuu vakuutusyhtiöstä riippumattomista syistä. Vahingoittuneen voi kuitenkin olla hankalaa ymmärtää tätä seikkaa, varsinkin mikäli ei ole itse aktiivisesti yhteydessä korvauspalveluun. Tiedonsaannin ajoittainen hitaus koskee myös korvauskäsittelyssä muita tarvittavia selvityksiä ja asiakirjoja, joita tarvitaan useasti, ennen kuin tapaturmaeläkettä tai korvauksia voidaan maksaa. Käsittelyn viivästyessä vahingoittuneille annetaan viivästymistodistus Kansaneläkelaitosta varten toimeentulon takaamiseksi, mutta asiassa on huomioitava myös Kelan omat käsittelyajat.

Tyytymättömyys käsittelynopeuteen ei kuitenkaan selity pelkästään postin kulun hitaudella. Varsinkin pahimmat ruuhka-ajat käsittelyssä, jotka ajoittuvat yleensä vuoden loppuun ja kesälomakauden alkuun, ovat toisinaan aiheuttaneet töiden kasaantumista ja pitkiä käsittelyaikoja. Koska on nähtävissä, että nopeus on asia jota arvostetaan, tulisi palvelua kehittää niin, että käsittelyajat saataisiin pidettyä kohtuullisina läpi vuoden, laadusta kuitenkin tinkimättä. Lisäksi on huomioitava erinäiset hallintolain asettamat vaatimukset käsittelylle.

4.2.5 Perustellut päätökset

Väitteen tarkoituksena oli selvittää, miten vahingoittuneet kokevat saamansa päätökset ja välittykö päätöksistä se, mihin tietoihin ne perustuvat ja millä perusteella vakuutusyhtiö on päättänyt kantaansa.

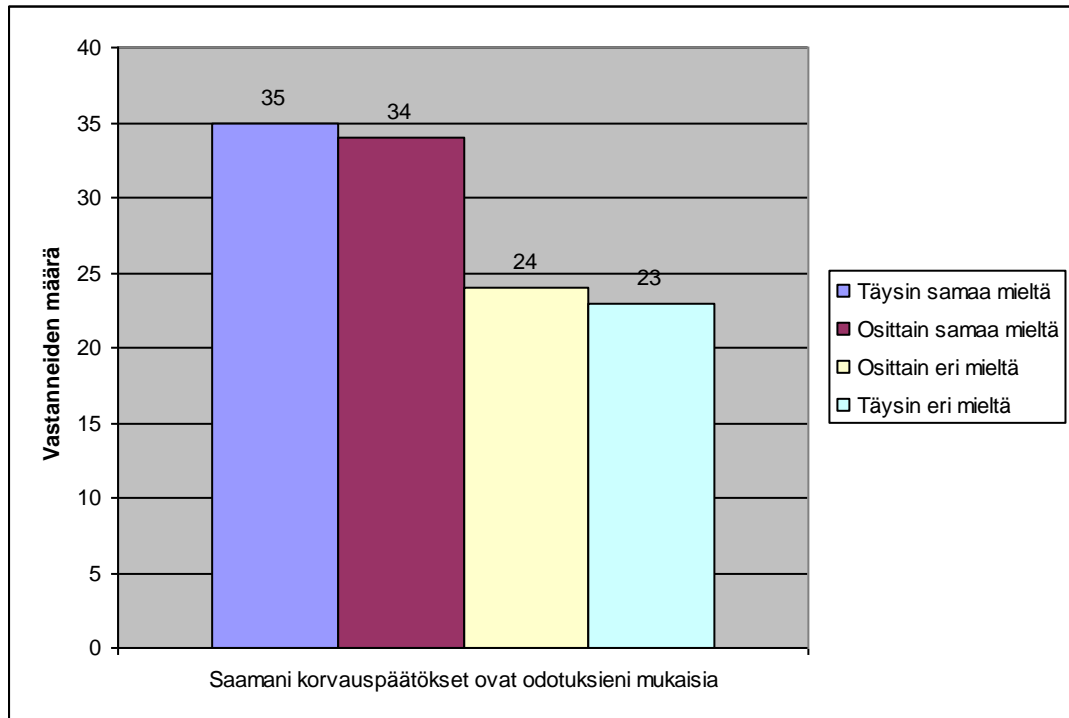


Kuvio 11: Väite: Saamani korvauspäätökset ovat perusteltuja

Taulukosta käy ilmi, että hieman alle kolmannes, 31 % vastaajista on eri mieltä väitteen kanssa. Tuloksen perusteella voidaan sanoa, että annetut päätökset ovat pääosin perusteltuja ja vahingoittuneet ymmärtävät sen mihin ne perustuvat. Erimielisyyteen väitteen kanssa vaikuttaa osaltaan luultavimmin samat asiat, kuin mitä tuli ilmi kun käsiteltiin päätösten selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Teksti on toisinaan lakiteknistä ja voi sisältää paljon numerotietoa jolloin asioiden aukeaminen päätöksen saajalle voi olla hankalaa. Päätöksistä tulisi kuitenkin aina käydä ilmi, mihin päätös perustuu.

4.2.6 Odotuksien mukaiset päätökset

Väitteen ”saamani korvauspäätökset ovat odotuksieni mukaisia” tarkoitus oli selvittää vahingoittuneiden odotuksia siihen, millaisia korvauksia heille maksetaan tapaturman/ammattitaudin perusteella. Saaduilla tuloksilla voidaan myös vetää johtopäätöksiä siitä, miten hyvin vahingoittuneet ovat tietoisia tapaturmavakuutuslain mukaisista korvauksista.



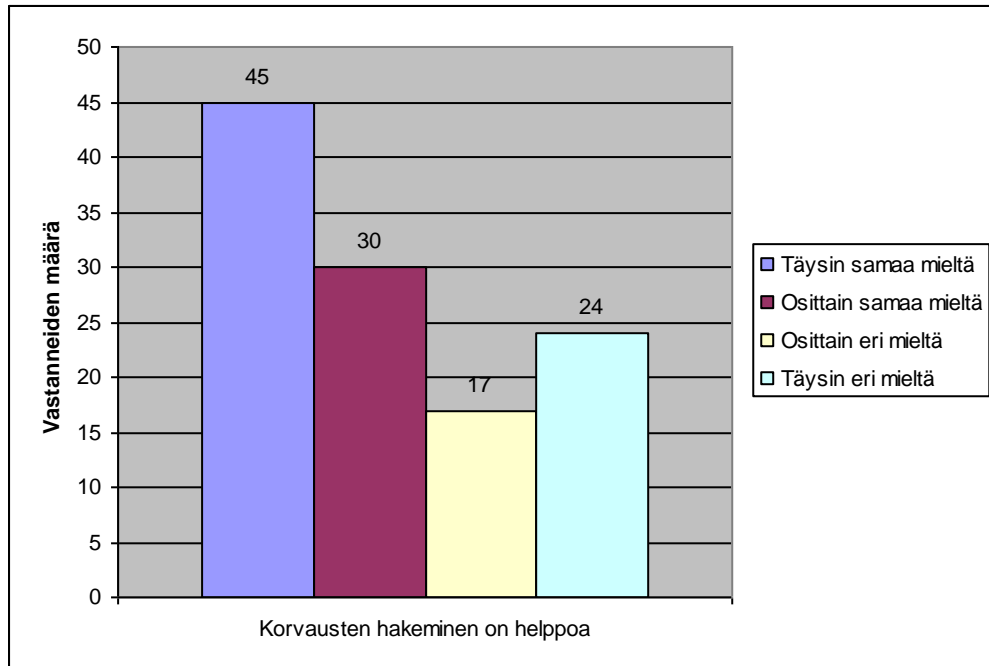
Kuvio 12: Väite: Saamani korvauspäätökset ovat odotuksieni mukaisia

Saadut vastaukset jakaantuvat melko tasan. 59,5 % vastaajista on täysin - tai osittain samaa mieltä väitteen kanssa. Osittain - ja täysin eri mieltä olevien luku on vastaavasti 40,5 %. Luvat viittaavat siihen, ettei vahingoittuneilla ole aina käsitystä siitä, mihin annetut päätökset perustuvat ja että odotukset ovat korkealla todellisuutteen nähden. Verrattaessa tuloksia väitteen ”Olen tietoinen lakisääteisen tapaturmavakuutuksen korvauskäytännöstä”, kohta 4.2.13, huomataan, että tulokset ovat samansuuntaisia. Voidaan olettaa, että vahingoittunut, joka on tietoinen korvauskäytännöstä, saa odotuksiensa mukaisia päätöksiä, koska hän tällöin pystyy tietämyksensä avulla päättämään, millainen päätös on tulossa.

Tapaturma-asioiden muutoksenhakulautakunta käsitteli vuonna 2009 noin 5200 muutoshakemusta eri vakuutuslaitosten antamiin päätöksiin koskien lakisääteistä tapaturmavakuutusta. 10 % tapauksista annettua päätöstä muutettiin. Fennian antamiin korvauspäätöksiin muutosprosentti oli hieman pienempi, noin 8 %. Lukujen valossa voidaan päätyä tulokseen, että odotusten vastaiset päätökset johtuvat lähinnä vahingoittuneiden ennakkokäsityksistä ja odotuksista, ei niinkään vakuutuslaitoksen tekemistä virheistä tai omista laintulkinnoina. Silti on huomioitava, etteivät kaikki hae muutosta päätökseen, vaikka se ei vastaisikaan odotuksia. Vahingoittunut voi olla pettynyt kun annettu päätös ei vastannut odotuksia mutta silti tyytyä siihen, mikäli päätös on perusteltu kattavasti ja ymmärrettävästi ja vahingoittunut näin ollen ymmärtää sen, miksi päätös on erilainen odotuksiin nähden.

4.2.7 Korvausten hakemisen helppous

Väitteellä ”Korvausten hakeminen on helppoa” haluttiin selvittää sitä, ovatko nykyiset kanavat riittävän tehokkaita korvausten hakemiseen. Yleisimmät korvaushakemukset koskevat erilaisia kuluja, kuten matka- tai lääkärikuluja tai sitten ansionmenetykskorvausta, eli tapaturmaeläkettä.



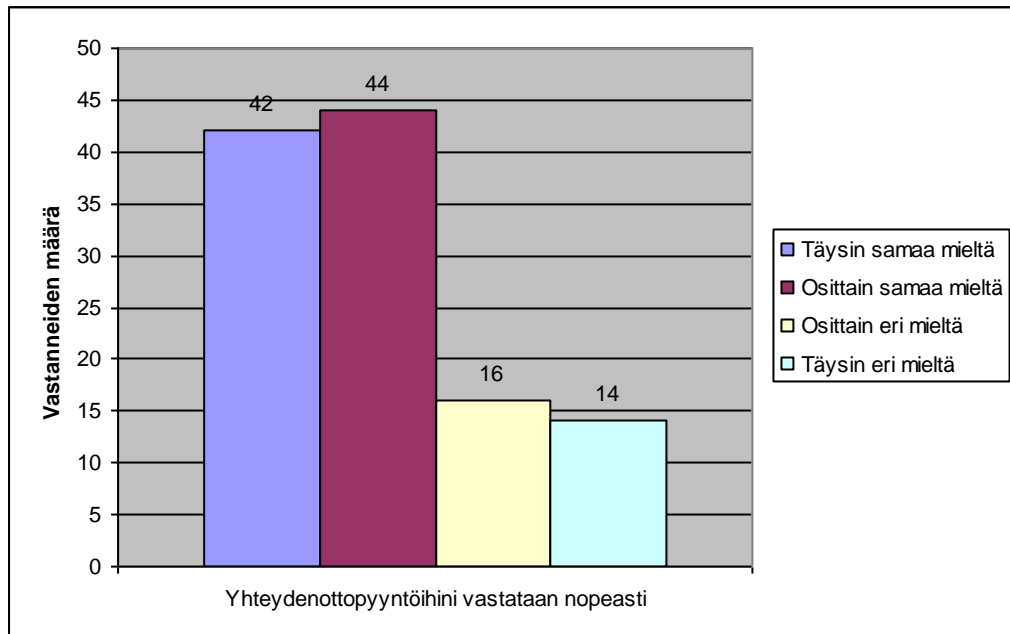
Kuvio 13: Väite: Korvausten hakeminen on helppoa

64,9 % vastaajista oli vähintään osittain samaa mieltä väitteen kanssa. Erimielisyys saattaa selittyä sillä, että korvauksia maksetaan vain virallista hakemusta vastaan, tarkoittaen sitä, että korvausta saadaksesi tulee esittää esimerkiksi alkuperäiset kuitit/ tositteet aiheutuneista kustannuksista. Tällä pyritään estämään muun muassa väärinkäytösten mahdollisuus. Hakemukset sinänsä voivat olla vapaa-muotoisia. Pelkkä puhelimitse tehty hakemus ei riitä kuin hyvin harvoissa kertaluonteisissa tai toistuvissa pienissä kuluissa. Lääkäri- ja sairaanhoitokulujen korvaamiseksi tarvitaan aina myös lääkärinlausunto tai sairauskertomus annetusta hoidosta. Korvaushakemukset voi toimittaa käsittelyyn monella eri tapaa; sähköisesti faksilla tai sähköpostilla, kirjeitse tai asioimalla jossakin Fennian konttorilla joita on ympäri Suomea. Asian parantamiseksi on syytä pohtia voitaisiinko tulevaisuudessa hyödyntää enemmän sähköisiä järjestelmiä tai sähköpostia korvausten hakemiseksi jolloin saataisiin eliminoidua postin kulun aiheuttama viive.

Tutkimukseen vastanneet suosivat kuitenkin vastaamisessa pelkästään perinteistä kirjelähetystä, vaikka sähköinen vastausmenetelmä oli myös käytettävissä. Sähköinen vastausjärjestelmä oli myös selkeästi helpompi ja nopeampi käyttää kuin perinteinen käsinkirjoitettu ja lähetetty vastaus. Ongelmana saattaa olla myös se, että harva lienee edes tietoinen, että korvaushakemuksia voi lähettää myös sähköisesti ja tätä mahdollisuutta tulisikin tuoda enemmän esiin korvauskäsittelyssä, vaikka tutkimus ei tuonut esiin suoranaisia toiveita sähköisten järjestelmien parantamisesta. Ensimmäiseksi osaston ja käsittelijöiden sähköpostiosoitteet tulisi lisätä päätöksiin ja muihin vahingoittuneille lähetettäviin dokumentteihin.

4.2.8 Yhteydenottopyyntöihin vastaaminen

Väitteellä ”Yhteydenottopyyntöihini vastataan nopeasti” haluttiin selvittää sitä, vastataanko vahingoittuneen tekemään yhteydenottopyyntöön nopeasti. Useasti vahingoittunut haluaa saada kiinni tietyn henkilön tai puhelun yhdistetyksi tiettyyn tiimiin. Osaston puhelinrinki on rakennettu siten, että ruuhkatapauksissa puhelut ”vuotavat” toisiin tiimeihin, joiden kyky ohjata tai neuvoa vahingoittunutta tapaturmaeläkeasiassa on yleensä rajoittuneempi.

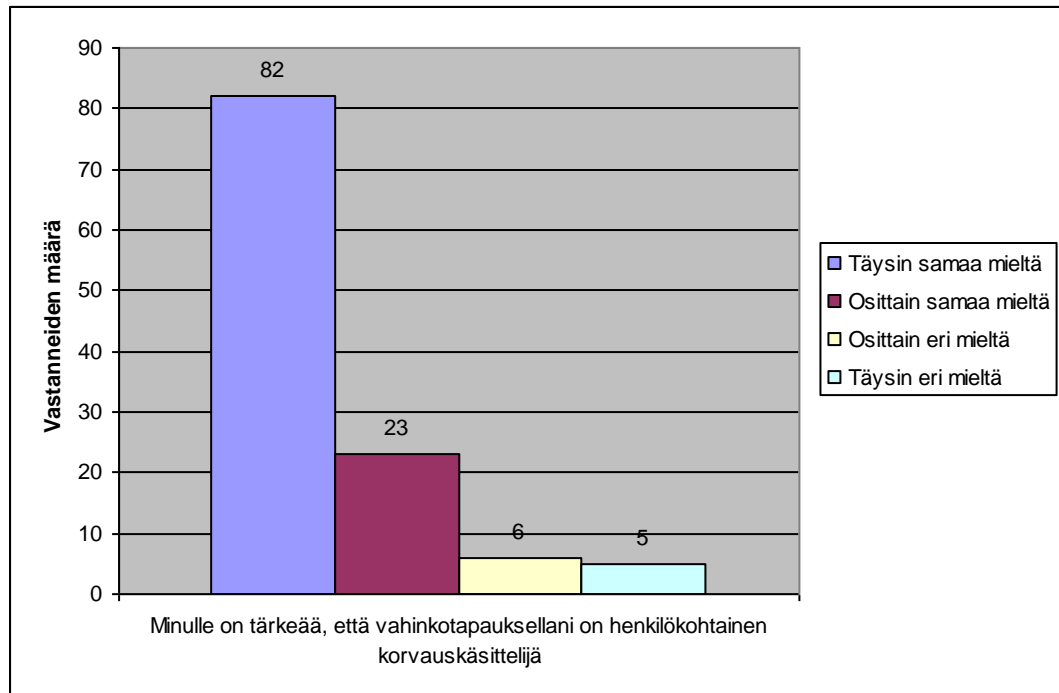


Kuvio 14: Väite: Yhteydenottopyyntöihini vastataan nopeasti

Osastolle tulee yhteydenottopyyntöjä useita kanavia pitkin, yleensä kirjallisesti erilaisten hakemuksien välityksellä tai sitten sähköpostitse. Saatua tulosta voidaan pitää erittäin hyvänä. 74,1 % vastaajista oli vähintään osittain tyytyväinen vastausnopeuteen. Yhteydenottopyyntöihin vastamatta jättäminen on niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat erityisen paljon asiakastytyväisyyteen negatiivisella tavalla (Rope, 2005, 549). Tämän johdosta asiaan tulee kiinnittää huomiota myös jatkossa.

4.2.9 Henkilökohtainen korvauskäsittelijä

Väitteellä ”Minulle on tärkeää, että vahinkotapauksellani on henkilökohtainen korvauskäsittelijä” haluttiin selvittää sitä, miten tärkeänä vahingoittuneen pitävät sitä, että heidän vahinkotapauksiaan hoitaa sama käsittelijä. Väitteen vastauksiin voidaan olettaa vaikuttavan se, että Fennia siirtyi vuonna 2008 hoitamaan vahinkotapauksia tiimeittäin, jolloin luovuttiin henkilökohtaisista käsittelijöistä. Syynä tähän olivat töiden kasautuminen, toiminnan johtamisen vaikeus, sekä vahinkotapauksien eriarvoistuminen. Näin ollen moni oli ehtinyt tottua henkilökohtaiseen käsittelijään.



Kuvio 15: Väite: Minulle on tärkeää, että vahinkotapauksellani on henkilökohtainen käsittelijä

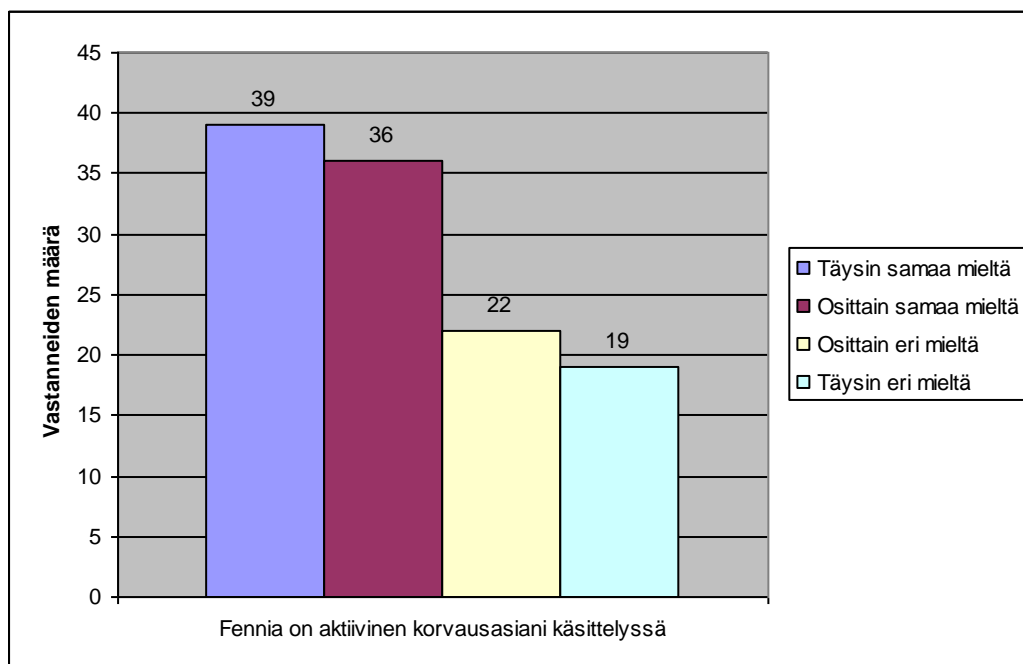
Tulos on selvä ja odotetun kaltainen. Yli 90 % vastaajista toivoo tapaukselleen henkilökohtaista käsittelijää. Henkilökohtainen käsittelijä sai myös toiseksi eniten ensimmäisiä sijoja kohdassa 4.3.1. Vahingoittuneen näkökulmasta katsottuna tämä on ymmärrettävää. Vahingoittuneen kannalta on varmasti helpompaa ottaa aina yhteyttä samaan henkilöön, kun asia sitä vaatii. Samalla hänen ei tarvitsisi selittää joka kerta samoja asioita, koska puhelimeen voi vastata käsittelijä joka ei ole koskaan kyseistä tapausta käsitellyt. Tuloksien valossa on pohdittava sitä, saataisiinko asiakastytyväisyyttä nostettua sillä, että käsittelijät olisivat henkilökohtaisia tai palvelu entistä henkilökohtaisempaa ja mikä olisi tämän vaikutus kokonaiskäsittelyn kannalta. Epsi Rating Ltd:n tutkimuksen mukaan varsinkin yksityisasiakkaissa pärjäävät huonommin ne vakuutusyhtiöt, joilla on etäinen ja persoonaton asiakaspalvelu. Vaikka lakisäätteisessä tapaturmavakuutuksessa suurin osa vakuutetuista oli palkansaajia, eli työntajan vakuuttamia, voidaan yksityisasiakastuloksia osaltaan verrata, sillä työnantajan eli vakuutuksenottajan osuus korvausasian ratkaisemisessa tapaturmaeläkekäsittelyssä on yleensä varsin pieni tai sitä ei edes ole.

Osaston henkilöstön osaamisen kannalta on kuitenkin hyvä, että kaikki käsittelevät kaikenlaisia tapauksia muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Lisäksi vahinkotapauksia käsitellään tasapuolisesti, koska käytössä on yhteinen työjono, josta jokainen ottaa tapauksen edellisen valmistuttua. Varsinkin tämä oli ongelmana aikaisemmin, koska käsittelijän sairauslomat, vapaapäivät, sekä muut poissaolot saattoivat huomattavasti hidastaa käsittelyä. Pitempien poissaolojen aikana työt jouduttiin jakamaan kaikkien kesken, joten henkilökohtainen korvauskäsittelijä oli ajoittaista. Lisäksi vahingoittunut voi edelleen ottaa yhteyttä haluamaansa käsittelijään joko hänen sähköpostiinsa tai sitten henkilökohtaiseen numeroon. Lukujen valossa voidaan kuitenkin pitää selvänä, että vahingoittuneet toivovat muutosta nykyiseen malliin ja henkilökohtaisempaa palvelua.

Tuloksen perusteella on kuitenkin pohdittava, onko tässä mahdollisuus luoda kilpailuetua Fennialle tarjoamalla mahdollisimman syvää yksilöllistä palvelua ja näin erottua kilpailijoista. Lahtisen ja Isoviidan mukaan hyvä henkilökohtainen asiakaspalvelu on yksi eniten asiakastytyväisyyttä parantavia keinoja (Lahtinen & Isoviita, 2001, 55- 56). Tämän perusteella voidaan olettaa, että nykyinen malli aiheuttaa tyytymättömyyttä ja näkyy näin kokonaistyytyväisyydessä. Tarkemmat analyysit kuitenkin osoittivat, että asian painoarvo kokonaistyytyväisyyttä mitattaessa ei ole niin suuri kuin voisi väitteen tulosten valossa odottaa. Asiaa on käsitelty tarkemmin luvuissa 4.3.1 ja 4.4.3.

4.2.10 Fennian aktiivisuus korvauskäsittelyssä

Väitteellä ”Fennia on aktiivinen korvausasiain käsittelyssä” selvitettiin vahingoittuneiden mielipidettä siihen, miten aktiivisesti Fennia toimii heidän korvausasiassaan. Väitteen vastauksista on nähtävissä se, kokevatko vahingoittuneet, että Fennia toimii tarvittaessa aktiivisesti, vai jätetäänkö vastuu asioista pelkästään vahingoittuneiden harteille.



Kuvio 16: Väite: Fennia on aktiivinen korvausasiain käsittelyssä

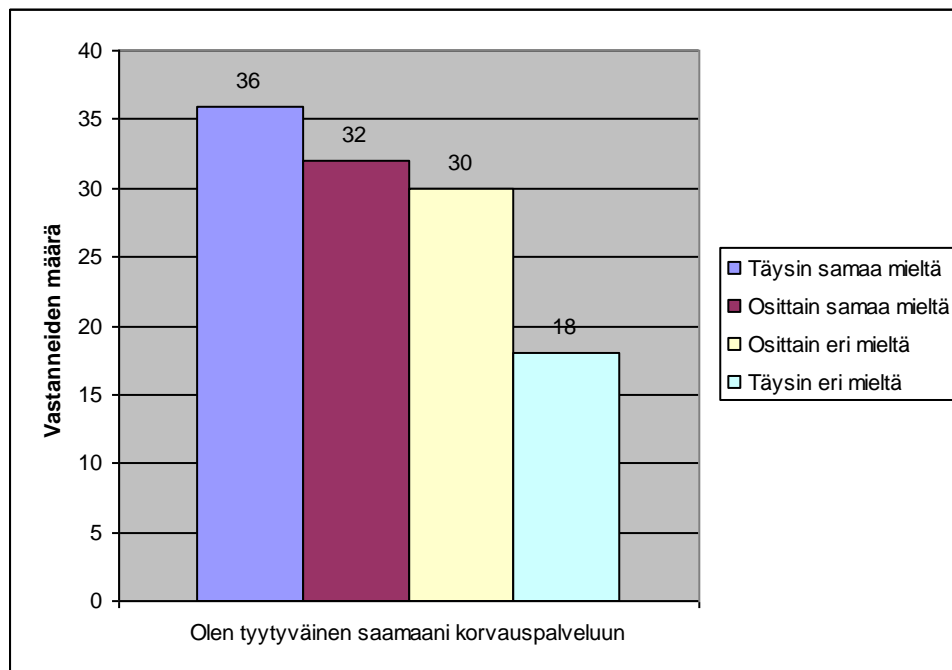
Reilu kolmannes vastaajista on eri mieltä väitteen kanssa. Tyytymättömyyttä voi selittyä osiltaan osaston toisinaan suurista työmääristä, joka osin vaikeuttaa tapausten seuraamista yhdessä vanhahtavan, 1980-luvulta olevan tietojärjestelmän kanssa. Tämän johdosta yhteystiedot vahingoittuneisiin eivät ole läheskään aina ajan tasalla, eikä tähän asiaan ole kiinnitetty suurta huomiota. Osittain tästä syystä asiat on hoidettu tähän mennessä enemmänkin kirjallisesti kuin soittamalla suoraan vahingoittuneelle. Luotettavuuden vuoksi useimmat selvitykset on toimitettava kirjallisesti, mutta tämä on kuitenkin selkeästi hitain tapa hoitaa asioita.

Tyytyväisyys on kuitenkin hyvällä tasolla joten tilanne ei ole millään tavalla hälyttävä. Korvausasioissa päävastuu korvausten hakemisesta on itse vahingoittuneelle, tai sitten hänen asiamieh-

lään. Kaikkia asioita vahingoittuneet eivät osaa, tai eivät mahdollisesti voi hakea tilansa takia. Näitä asioita ovat esimerkiksi haittalisät.

4.2.11 Tyytyväisyys korvauspalveluun

Väitteellä ”Olen tyytyväinen saamaani korvauspalveluun” tarkoitus oli selvittää vahingoittuneiden tyytyväisyys kokonaisuudessaan saamaansa palveluun.



Kuvio 17: Väite: Olen tyytyväinen saamaani korvauspalveluun

Tuloksesta on nähtävissä, että osittain eri mieltä olevien osuus on lähes samalla tasolla kuin samaa mieltä olevien ja täysin eri mieltä on selvästi vähiten vastaajista. Osittain eri mieltä olevien määrä on korkea suhteessa tyytyväisiin. Tulosten perusteella voidaan olettaa, että kyseiset henkilöt ovat tyytymättömiä johonkin tiettyyn osa-alueeseen korvauspalvelussa ja parantamalla saatujen tulosten valossa eniten tyytymättömyyttä aiheuttavia alueita saadaan tyytyväisyyttä parannettua huomattavasti. Parannettavaa kuitenkin, sillä tuloksen mukaan vähän yli 40 % vastaajista (48 vastaajaa) eivät ole kaikilta osin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

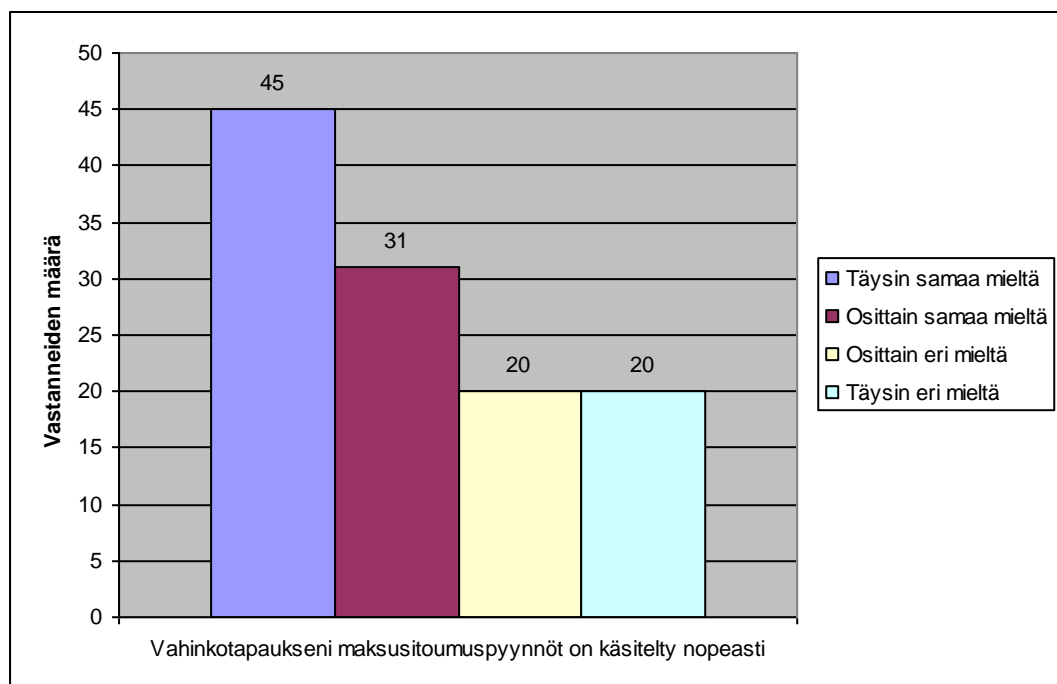
4.2.12 Maksusitoumusten käsittely

Maksusitoumusten käsittelyn nopeutta tutkittiin erikseen, siitä syystä, että käsittelyn nopeutta voidaan pitää merkittävänä vahingoittuneen lääketieteellisen hoidon, sekä kuntoutuksen osalta. Tapaturmavakuutuslain 15 § mukaan vahingoittuneella on oikeus saada korvaus vamman tai sairauden johdosta aiheutuvista kuluista, jos vakuutusyhtiö on myöntänyt tähän maksusitoumuksen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kaikkia suurempia tapaturmavamman tai ammattitaudin johdosta tarvittavia lääketieteellisiä hoito- ja tutkimustoimenpiteitä, sekä toiminnallisia apuvälineitä varten tarvitaan vakuutusyhtiön myöntämä maksusitoumus. Vuoden 2005 alussa voimaan tul-

leen lakimuutoksen johdosta hoito toteutetaan yleensä yksityisellä sektorilla, joskin ennen lakimuutoksen voimaan tulleiden vahinkojen hoito tapahtuu pääasiassa julkisen sektorin puolella. Hoito- ja tutkimustoimenpiteet maksavat yksityisellä sektorilla useasti tuhansia euroja. Samoin apuvälineiden, kuten proteesien tai kuulokojeiden hinnat ovat tuhansissa euroissa, joten läheskään aina ei ole mahdollista, että vahingoittunut maksaisi toimenpiteet tai apuvälineet ensin itse ja hakisi tämän jälkeen kuluja korvattavaksi vakuutusyhtiöltä.

Annettu hoito ja hankitut apuvälineet korvataan, vaikka siihen ei olisi ollut maksusitoumusta. Edellytyksenä on, että annettu hoito on perusteltua tapaturmavamman tai sairauden johdosta. Myös yksityiset hoitolaitokset useasti edellyttävät, että maksusitoumus on myönnetty, ennen kuin aloittavat hoitotoimenpiteet. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että hoito ei ala tai apuvälineasia etene, ennen kuin vakuutusyhtiö on käsitellyt asian ja vahingoittunut joutuu odottamaan tämän ajan epä tietoisena, kuka kustantaa suunnitellun hoidon.

Tapaturmavakuutuslain mukaan maksusitoumusta ei kuitenkaan tarvita tavanomaista toimenpidettä, kuten röntgentutkimusta varten, eikä myöskään silloin, kun tarvitaan kiireellistä sairaanhoitoa vahingoittuneen terveydentilalle aiheutuvan välittömän uhan vuoksi.



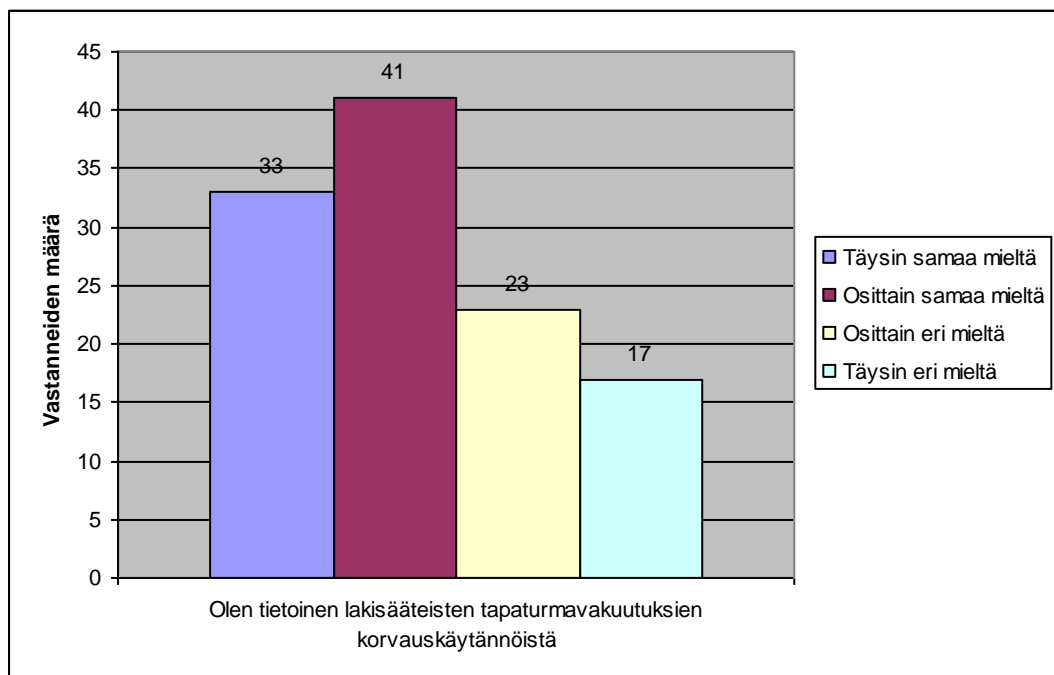
Kuvio 18: Väite: Vahinkotapaukseni maksusitoumuspyynnöt on käsitelty nopeasti

Saatu tulos osoittaa, että maksusitoumuspyynnöt on pääsääntöisesti käsitelty nopeasti. Täysin samaa mieltä olevien määrä on jo suurempi, kuin eri mieltä olevien yhteensä, varsinkin ero täysin samaa mieltä ja täysin eri mieltä olevien osalta on suuri. Kuitenkin tämä tarkoittaa sitä, että kolmannes vastaajista on sitä mieltä, ettei maksusitoumuspyyntöjä ole käsitelty nopeasti. Asia on siinä mielessä ongelmallinen, että maksusitoumuspyyntöjen käsittely on nostettu yhdeksi pääprioriteeteiksi korvauskäsittelyssä. Toisaalta asiaa koskevat samat ongelmat kuin korvauskäsittelyn no-

peutta, eli tiedon välittyminen maksusitoumuspyynnön tehneeltä taholta vakuutusyhtiölle ottaa toisinaan aikansa.

4.2.13 Tietoisuus korvauskäytännöstä

Vahingoittuneita pyydettiin arvioimaan omaa tietämystään lakisääteisen tapaturmavakuutuksen korvauskäytännöstä. Timo Ropen mukaan tyytyväisyys muodostuu odotuksista, sekä toteutumasta odotuksiin nähden. Mikäli vahingoittunut ei ole tietoinen lakisääteisen tapaturmavakuutuksen sisällöstä ja korvauskäytännöstä, voivat korvauspäätökset olla yllättäviä ja tällä taas on suora yhteys vahingoittuneen kokemaan tyytyväisyyteen.



Kuvio 19: Väite: Olen tietoinen lakisääteisten tapaturmavakuutuksien korvauskäytännöstä

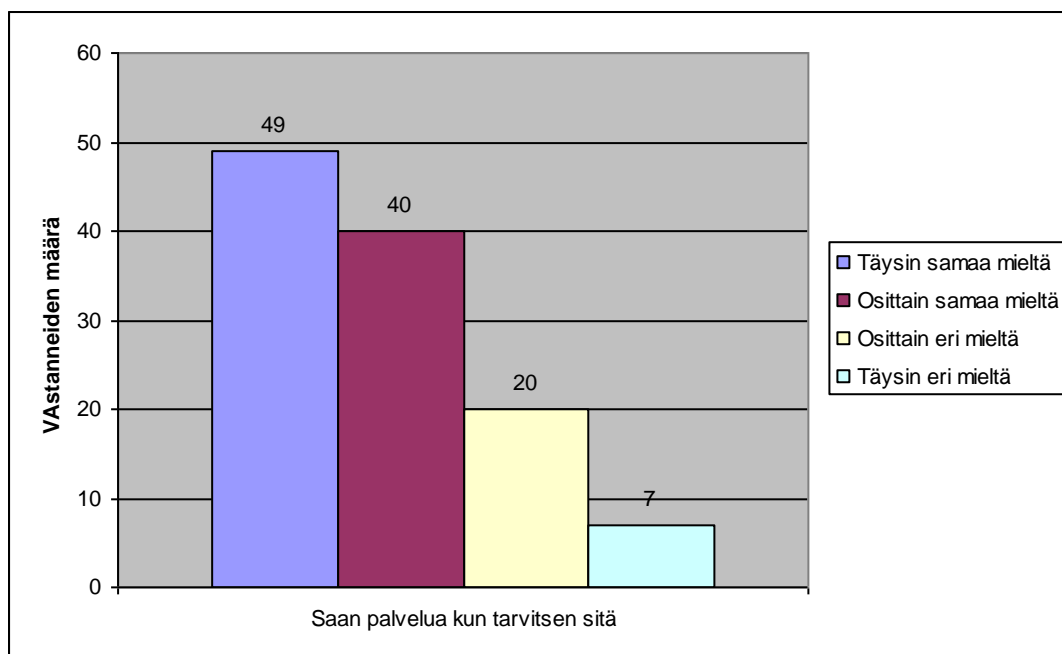
Vastauksissa on huomioitava, että kyseessä on vahingoittuneiden oma käsitys asioista, joten niihin tulee suhtautua varauksella. Tämä käy ilmi muun muassa, kun verrataan saatuja vastauksia kohdan 4.2.6 tuloksiin nähden. Vahingoittuneen näkökulmasta korvauskäytännön eli lakien soveltamisen tunteminen voi olla hankalaa, sillä korvauskäytäntö muodostuu vuosien kuluessa tehdyistä ratkaisuksista. Voidaan myös arvioida sitä, miten hyvin vahingoittunut yleensä voi olla tietoinen korvauskäytännöstä, mikäli hän ei ole koskaan ennen tapaturmaa ollut millään lailla tekemisissä alan tai sen lainsäädännön kanssa? Tilastokeskuksen mukaan työllisiä oli syyskuussa 2010 2 430 000 henkeä jotka kaikki ovat vakuutettuja lakisääteisellä tapaturmavakuutuksella. Vuonna 2009 markkinoilla lakisääteistä tapaturmavakuutusta tarjosi 12 itsenäistä vakuutuslaitosta, sekä valtionkonttori. Lukujen valossa voidaan olettaa, että palkansaajan tieto työsuhteeseen perustuvasta vakuutusturvastaan ei välttämättä ole kaikille hyvin tiedossa ja samalla lukuihin nähden vaikuttaa epärealistiselta, että vakuutusyhtiöt pystyisivät tavoittamaan suurtakaan osaa vakuutetuista.

Oikean tiedon puute muodostaa juuri sen ongelman asiakastyytyväisyyden kannalta, mitä on käsitelty luvussa 2.4, eli tiedon puute voi muodostaa epärealistisia odotuksia ja mikäli nämä odotuk-

set eivät täyty, näkyy tämä alhaisena asiakastyytyväisyytenä. Tämän johdosta on tärkeää, että vahingon sattuessa vahingoittunut saisi mahdollisimman nopeasti oikeaa tietoa korvauksista vakuutuslaitoksen toimesta. Tulosten valossa voidaan sanoa, että vahingoittuneiden tietotaso lakisääteisestä tapaturmavakuutuksesta on vähintään kohtalaisella tasolla, mutta tasossa on parannettavaa edellä mainituista syistä johtuen. Tuloksen perusteella voidaan väittää, että tältä osin tarvitaan aktiivisempaa tiedotusta.

4.2.14 Palvelun saatavuus

Väitteen tarkoitus oli selvittää, kuinka hyvin palvelu on saatavissa eli pääseekö vahingoittunut hoitamaan asiaansa esimerkiksi puhelimitse vai joutuuko hän odottamaan linjoilla kohtuuttomasti. Tarkoituksena oli myös haastaa vahingoittuneet miettimään, onko nykyinen palveluaika, eli arkisin puhelimitse klo 8-16 riittävä.



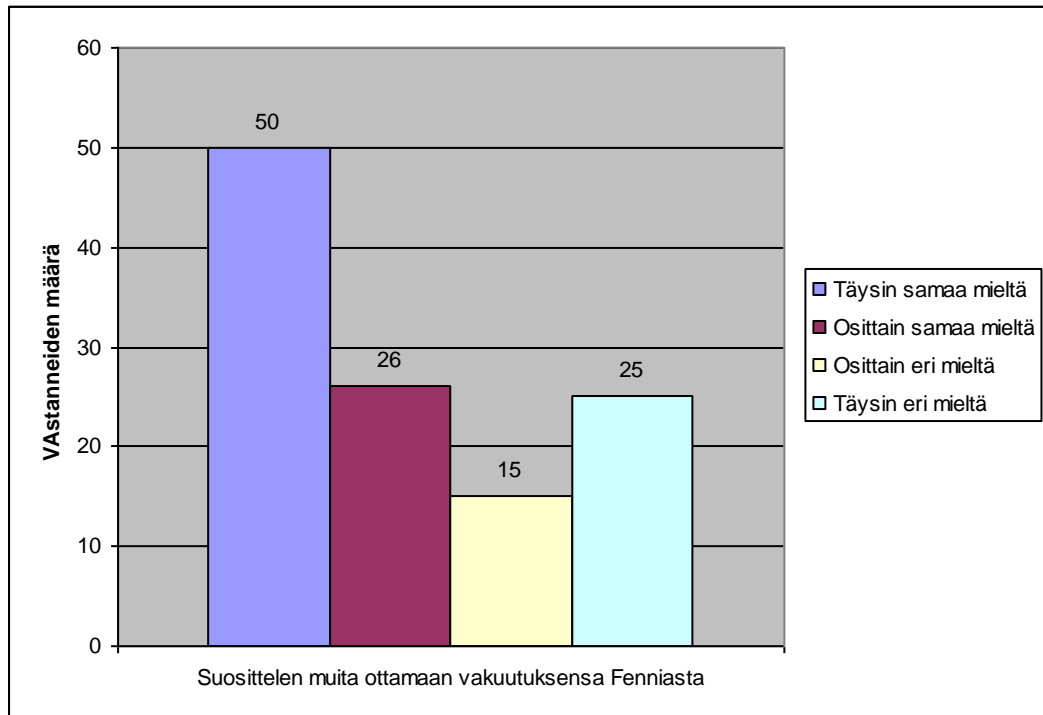
Kuvio 20: Väite: Saan palvelua kun tarvitsen sitä

Täysin ja osittain samaa mieltä olevien osuus oli suurin niin sanotuista positiivisista väittämistä eli väite sai parhaan tyytyväisyyslusun, 83.5 % vastaajista oli väitteen kanssa samaa mieltä. Tyytymättömien osuus selittyy luultavimmin ajoittaisilla ruuhkilla, tai sillä ettei saa haluamaansa käsittelijää kiinni. Tuloksen perusteella ei ole nähtävissä tarvetta, että tapaturmaeläketiimin puhelinpalveluaikaa olisi syytä muuttaa.

4.2.15 Suositeltavuus

Väitteellä ”Suosittelen muita ottamaan vakuutuksensa Fenniasta” haluttiin selvittää tyytyväisyyttä sitä kautta kuinka valmiita vahingoittuneet ovat suosittelemaan Fennian palveluita muille. Kysymys aseteltiin siten, että sen haluttiin peilaavan mahdollisimman hyvin suositeltavuutta koko Fen-

nian vakuutustarjontaan, ei vain lakisääteiseen tapaturmavakuutukseen tai sen vapaaehtoisin liittämissä vakuutuksiin.



Kuvio 21: Väite: Suosittelemui muita ottamaan vakuutuksensa Fenniasta

Tulos vastaa melko hyvin väitteen ”Olen tyytyväinen saamaani korvauspalveluun” tuloksiin, sillä samaa mieltä ja eri mieltä olevien osuudet ovat samat. Vertailtaessa tuloksia on huomattavissa, että täysin samaa mieltä ja täysin eri mieltä olevien osuus on kasvanut. Varsinkin täysin samaa mieltä olevien osuus on yli 10 % suurempi. Tyytyväisyys palveluun edistää halukkuutta tehdä uusintaostoja tai jatkaa suhdetta ja mahdollisesti suositella palveluita muille. Grönroos mainitsee, että vain erittäin tyytyväiset asiakkaat tekevät lisäostoja ja levittävät myönteistä sanaa palveluntarjoajasta (Grönroos, 2003, 179). Saatu tulos on kuitenkin ristiriidassa tämän näkemyksen kanssa, sillä suurempi osa on valmis suosittelemaan kuin mitä ilmoittaa olevansa täysin tyytyväinen korvauspalvelun toimintaan. Epäselväksi tietenkin jää, kuinka moni vastaajista lopulta suosittelee Fenniaa kokemansa perusteella muille. Koska tyytyväisyys saatuun korvauspalveluun on selvästi pienempi, voidaan tulosta pitää lähinnä suunta antavana. Osansa voi olla myös mittausvirheellä mutta asiaa voidaan lähestyä myös toisesta näkökulmasta. Avoin palautekohtaan tuli paljon kommentteja, joista heijastui vahva käsitys vakuutusten korvauspalvelun toiminnasta. Moni vastaus viittasi tai väitti suoraan, että vakuutusyhtiöiden taktiikkana on väsyttää ihmiset ja saada näin luopumaan heille kuuluvista korvauksista. Pohtia siis voidaan onko Fennia tältä osin ylittänyt odotukset ja koska ennakkokäsitykset ovat niin vahvoja, niin palveluita ollaan myös valmiita suosittelemaan herkemmin muille?

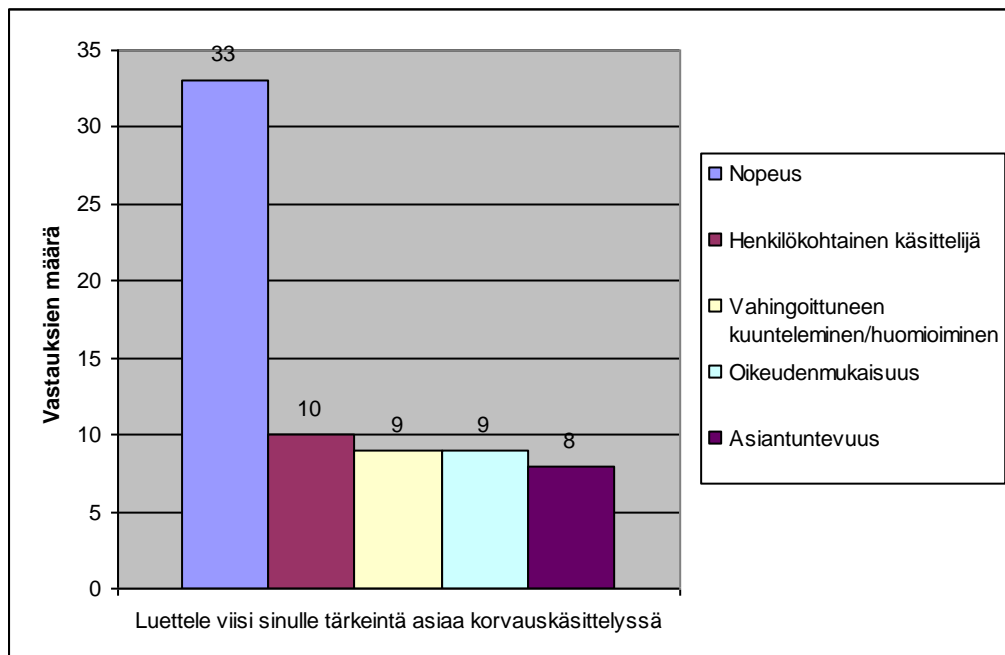
Fennian tavoitteena on seuraavina vuosina nostaa asiakastyytyväisyys sille tasolle, että asiakkaat ovat valmiita automaattisesti myös suosittelemaan yhtiön palveluita muille. Koska ihmiset muistavat negatiiviset palvelukokemukset herkemmin kuin positiiviset, tulee tavoitteen täyttämiseksi saada väitteen kanssa täysin samaa mieltä olevien määrää kasvatettua.

4.3 Avoimet kysymykset

Avoimien kysymyksien tarkoituksena oli tarkentaa monivalintakysymyksien vastauksia. Vastajia pyydettiin asettamaan tärkeysjärjestykseen viisi heille tärkeintä asiaa korvauskäsittelyssä. Kysymysasettelulla oli tarkoitus vastata tutkimusongelman kohtaan ”Millaiset asiat vahingoittuneet kokevat tärkeiksi korvauspalvelussa”. Lisäksi lomakkeen lopussa vahingoittuneita pyydettiin kertomaan vapaasti omia ajatuksistaan korvauskäsittelystä. 116 Tutkimukseen hyväksytystä vastauksesta 91 vastaaja nimesi vähintään yhden asian, mikä on heille tärkeintä korvauskäsittelyssä.

4.3.1 Tärkeimmät asiat korvauskäsittelyssä

Vahingoittuneita pyydettiin laittamaan tärkeysjärjestykseen enintään viisi tärkeimmäksi kokeemaansa asiaa korvauskäsittelyssä. Tällä pyrittiin saamaan tietoon, millaisia asioita vahingoittuneet itse arvostavat ja onko painopiste nykyisessä korvauskäsittelyssä suunnattu vastamaan vahingoittuneiden tärkeinä pitämiä asioita. Yrityksen tulee pyrkiä hyvään palveluun. Mikäli palvelussa pyritään erinomaisuuteen joka osassa, johtaa tämä helposti suuriin kustannuksiin, eikä yritys saa enää vastinetta rahoilleen. (Grönroos, 2003, 143 -144). Tämän johdosta haluttiin tunnistaa ne kriittiset tekijät, joita vahingoittuneet pitävät korvauspalvelussa tärkeimpänä.



Kuvio 22: Tärkeimmät asiat korvauskäsittelyssä

Taulukossa on esitetty viisi tärkeimmäksi koettua asiaa korvauskäsittelyssä. Taulukossa on esitetty vain eri asioiden saamat ensimmäiset sijat. Taulukosta käy ilmi, että vahingoittuneet pitävät selvästi tärkeimpänä tekijänä korvauspalvelussa korvausasian nopeaa käsittelemistä. Ero on varsin selkeä seuraaviin tekijöihin. Monivalintakysymyksissä yli 90 prosenttia vastaajista oli vähintään samaa mieltä väitteen ”Minulle on tärkeää, että korvausasiallani on henkilökohtainen käsittelijä” kanssa, mutta vastaajat eivät kuitenkaan pidä tätä tärkeimpänä asiana. Kuitenkin vastaajat nimesivät itsenäisesti toiseksi ja kolmanneksi tärkeimmiksi tekijöiksi asiakaspalveluun liittyviä te-

kijöitä, ja ero näiden tekijöiden välillä oli vain yksi vastaus. Tulos vastaa työn teoreettiseen viitekehukseen, sekä on samansuuntainen Epsi Rating Ltd:n tutkimuksen kanssa.

Kolmannen sijan jakoivat Vahingoittuneen kuunteleminen/huominen, sekä oikeudenmukaisuus. Tuloksia tarkasteltaessa on huomioitava, että kohtaan vastasi selkeästi vähemmän vastaajia kuin monivalintakysymyksiin. Tällä on osaltaan vaikutusta tulosten luotettavuuteen. Neljänneksi eniten ensimmäisiä sijoja sai asiantuntevuus, joka arvioitiin hyväksi monivalintakysymyksissä. Oikeudenmukaisuus on siinä mielessä vaikea käsite, että se on varsin yksilöllinen. Koska korvaukset ja käsittely perustuvat lakiin, on vakuutusyhtiön kannalta varsin vähän liikkumavaraa. Toki tulkinnanvaraisissa tai rajatapauksissa on enemmän liikkumavaraa ja asia voidaan ratkaista vahingoittuneen eduksi, mutta muuten päätökset annetaan lain mukaisesti, mikä voi vahingoittuneesta tuntua epäoikeudenmukaiselta, varsinkin jos odotukset ovat olleet suuremmat.

4.3.2 Avoin palaute

Kohdalla ”Mitä muuta haluat sanoa Fennian työtaturmien korvauspalvelusta ja sen toiminnasta” haluttiin antaa vahingoittuneille mahdollisuus kertoa omin sanoin asioita, jotka eivät kyselyn edellisissä osissa tulleet ilmi. Vastauksissa korostui eniten palvelun nopeus, sekä toive henkilökohtaisesta tai henkilökohtaisemmasta palvelusta. Nopeutta kommentoitaessa nousi esiin jatkuva huoli omasta toimeentulosta, mistä oli pääteltävissä, että henkilö saa tapaturmaeläkettä. Lomakkeet sisälsivät paljon sekä positiivista, että negatiivista palautetta, jotka osaltaan tarkensivat muita kysymyksiä. Saatu palaute oli toisinaan hyvinkin ristiriitaista;

”Kaikki toiminta mallikelpoista”

”En voi suositella kenellekään”

”Omalla kohdallani korvauspäätösten jälkeiset asiat ovat sujuneet hyvin. Odotusaika ennen korvauspäätöstä oli kohtuuttoman pitkä”

”Olen erittäin tyytyväinen yhtiön toimintaan”

”Hidasta, työlästä, epäselvää”

”Tosi kehnosti on mennyt koko ajan”

”Kouluarvosana 8”

”On toiminut kohdallani 40 vuotta”

”Kestää pitkään, ennen kuin rahat alkaa tulla omalle tilille, ilman kavereiden tai sukulaisten taloudellista tukea en olisi pärjännyt”

”Fennia on erittäin passiivinen korvausasian käsittelyssä, mitään ei tapahdu, eivätkä asiat etene, ellei asiakas itse soita ja vaadi asioitaan käsiteltäväksi”

”Henkilökohtaisen korvauskäsittelijäjärjestelmän romuttaminen romahdutti tason. Nyt vastauksia ei saa ja tuntuu, että asioissa jarrutellaan tahallaan”

”Ennakoivaa, selkeää, välitöntä ja asiallisen nopeaa”

Edellä on eriteltynä muutamia yleisiä vastauksia. Vastauksien perusteella vaikuttaa ensisilmäykseltä siltä, että käsittelyn taso vaihtelee huomattavasti. Esimerkiksi nopea käsittely on käsitteenä varsin yksilöllinen ja asiaan vaikuttaa varmasti se, minkälaisesta tapauksesta on kyse; esimerkiksi maksetaanko tapauksesta lainkaan ansionmenetykskorvauksia vai onko kyseessä vahinko, josta tulee vain yksittäisiä kuluja; kuten lääkkeitä ja lääkärinpalkkioita maksuun. Osaston ajoittaiset ongelmat, kuten käsittelyn ruuhkautuminen, näkyvät hyvin avoimesta palautteesta ja saatu tulos tukee muiden osioiden tuloksia. Muistettava myös on, kuten Grönroos mainitsee, että osalla ihmisistä on valmiiksi epärealistia odotuksia joiden toteutumattomuus aiheuttaa tyytymättömyyttä palvelua kohtaan. (Grönroos, 2003, 105).

Vakuutusyhtiöiden imago nousi myös esiin avoimista vastauksista, ehkä hieman yllättäen. Vastauksista kävi ilmi, että monilla oli taustalla jo valmiiksi negatiivisia kokemuksia ja odotuksia vakuutusyhtiöiden toiminnasta. Palaute tältä osin koski selvästi koko toimialaa, ei vain pelkästään vastanneiden kokemuksia Fennian palveluista. Tällaisia vastauksia olivat esimerkiksi käsitykset siitä, että vakuutusyhtiöiden tarkoitus on väsyttää ihmiset hakemaan korvauksia tai sitten verrattiin kokemaansa muista yhtiöistä saatuihin kokemuksiin, yleensä negatiivisessa valossa.

Avoimesta palautteesta kävi ilmi myös seikka, joka ei tullut ilmi muissa osioissa. Useassa lomakkeessa oli maininta, että puhelimesta oli luvattu toista, mutta sitten tullut päätös tai maksusitoumus on ollut aivan toisenlainen mitä on puhuttu. Se mitä on luvattu ja onko luvattu on tässä tutkimuksessa mahdotonta tarkistaa, mutta olennaista asiassa ei se olekaan vaan se, että vahingoittuneelle on välittynyt totuudenvastainen kuva, tai sitten on tehty virheitä käsittelyssä. Asiakastyytyväisyyden kannalta tällaiset tapaukset ovat erittäin vahingollisia, sillä asiakas kokee tällöin tulleen petetyksi kun sovitut asiat eivät sitten pitäneetkään. Suulliseen viestintään tulee siis jatkossa kiinnittää huomiota. Osa vahinkotapauksista liikkuu monen tiimin välillä, joten tiimien erilaiset ohjeistukset ja käytäntökin ovat voineet tähän vaikuttaa. Yhteisemmät toimintatavat ja suurempi kommunikointi eri tiimien välillä osaltaan vähentäisi näitä ongelmia. Tiimeissä on myös ohjeistuksena, että mikäli jotain sovitaan puhelimitse, laaditaan asiasta puhelinmuistio.

Vakuutuslääkärien toiminta sai myös osansa vapaasta palautteesta. Vaikka tutkimus ei suoraan liittynyt vakuutuslääkäreihin tai heidän toimintaansa, on heillä silti varsin merkittävä rooli tapaturmaeläketiimiä ja koko osastoa tukevana asiantuntijaryhmänä. Lisäksi palautetta saatiin sen verran runsaasti, että asiaa on perusteltua käsitellä lyhyesti tässä tutkimuksessa. Palaute oli luon-

teeltaan varsin arvostelevaa ja tunteikasta. Vakuutuslääkäri on asiantuntija joka soveltaa kliinistä osaamistaan vahinkotapausten ratkaisemiseen. Tapaturmavakuutuslain 41 d § mukaan, mikäli korvausasia koskee lääketieteellisen seikan arviointia, tulee laillistetun lääkärin osallistua asian valmisteluun ja kirjattava kantansa asiakirjoihin. Vakuutuslääkärien tehtävänä on hoitavien lääkärin tekemien tutkimusten ja lausuntojen perusteella muun muassa ottaa kantaa siihen, ovatko löydökset ja määrätty hoito syy-yhteydessä tapaturmaan, sillä lain mukaan korvataan vain tapaturman aiheuttaman vamman tai sairauden hoito ja esimerkiksi aiemmat sairaudet jäävät vakuutusurvan ulkopuolelle. Vakuutuslääkärit eivät siis hoida potilasta, eivätkä päättä tämän hoidosta, vaan annettava hoito on täysin hoitavien lääkärin vastuulla. Epäselvissä tapauksissa he voivat kuitenkin ehdottaa jotain tiettyä tutkimusta tai konsultaatiota korvattavaksi asian ratkaisemiseksi. Mikäli vakuutusyhtiö hylkää vakuutuslääkärin antaman kannanoton perusteella esimerkiksi jonkin lääketieteellisen toimenpiteen korvattavuuden, ei tämä sinällään tarkoita sitä, etteikö vakuutettu olisi tämän toimenpiteen tarpeessa, vaan sitä, että hoidon tarpeen ei katsota johtuvan tapaturmasta tai ammattitaudista.

4.4 Analysointi

4.4.1 Reliabiliteetti

Reliabiliteetilla tarkoitetaan luotettavuutta, käyttövarmuutta ja toimintavarmuutta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tämä tarkoittaa johdonmukaisuutta ja sitä, että mitataan kokonaisuudessaan samaa asiaa. Testi itsessään mittaa kahta asiaa; stabiliteettia ja konsistenssia. Stabiliteetti tarkoittaa mittarin pysymistä ajassa. Epästabiilissa mittarissa näkyvät esimerkiksi vastaajien mielialan ja olosuhteiden kaltaiset satunnaisvirheet helposti. Tutkimuksessa käytettiin luotettavuuden mittarina Cronbachin alfaa, joka mittaa nimenomaan konsistenssia, eli tutkimusmateriaalin yhtenäisyyttä. Testissä tutkimusaineisto jaetaan kahteen joukkoon väittämiä joista kummatkin mittaavat samaa asiaa mitaten väittämien keskinäistä korrelaatiota, eli muuttujien välistä riippuvuutta (Mittarin luotettavuus, 2008).

Reliability Statistics

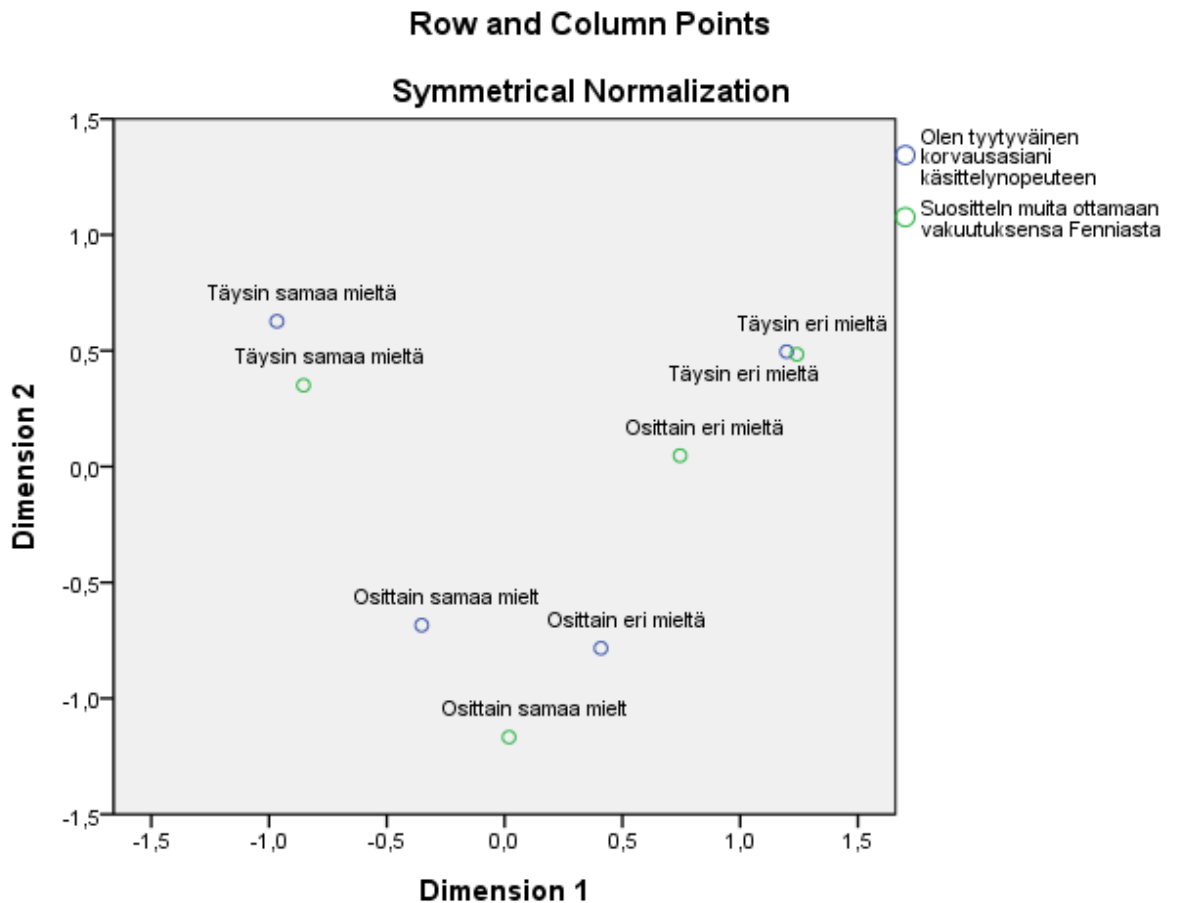
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,920 | ,907 | 19 |

Taulukko 1: Tutkimuksen reliabiliteetti

Testissä analysoitiin tutkimusaineisto spss- ohjelmalla. Saatu tulos (Cronbachin alfa) on yli 0.8 eli tutkimuksen tulos on erittäin luotettava. Testin reliabiliteetti saatiin tasolle 0,907 kun analyysissä jätettiin vastaajien ikä huomioimatta. Vastaajien ikä huomioituna taso oli luokkaa 0,8, eli vastaajien iällä ei kuitenkaan ole kovinkaan suurta vaikutusta tutkimuksen luotettavuuteen, mutta sen poisjättäminen paransi tulosta selvästi.

4.4.2 Korrespondenssi

Korrespondenssianalyysi mittaa kahden eri tekijän muuttujaa. Testiin valittiin analysoitavaksi väitteet, joilla avointen kysymysten perusteella voisi olettaa olevan suuri merkitys asiakastytyväisyyteen ja valmiuteen suositella Fenniaa muille. Analyysissä mittarina on euklidinen etäisyys, eli se mittaa kahden vaihtoehdon yhtenäisyyttä. Läheisyys taulukossa kertoo siis samankaltaisuudesta.



Taulukko 2: Korrespondenssi-analyysi

Taulukossa on analysoitu keskenään väitteet ”Olen tyytyväinen korvausasiain käsittelynopeuteen” sekä ”Suosittelem en muita ottamaan vakuutuksensa Fenniasta”. Tarkoituksena oli saada tietää, miten nopea käsittely vaikuttaa valmiuteen suositella Fennian vakuutuksia myös muille. Tuloksesta selviää, että asioilla on selkeä yhteys, sillä esimerkiksi vahingoittuneet jotka ovat olleet täysin eri mieltä väitteen ”Olen tyytyväinen korvausasiain käsittelynopeuteen” kanssa, eivät myöskään ole valmiita suosittelemaan Fennian vakuutuksia muille. Tämä ilmenee taulukosta siten, että molempiin väitteisiin ”täysin eri mieltä vastanneet” ovat lähes kiinni toisissaan. Sama koskee ”Täysin samaa mieltä” ja ”Osittain samaa mieltä” vastanneita. Sen sijaan ”Osittain eri mieltä” vastanneet eroavat muista vastauksista, eikä testi selitä mistä tämä johtuu.

4.4.3 Regressioanalyysi

Regressioanalyysin avulla tutkitaan yhden tai useamman selittävän muuttujan vaikutusta selitettävään muuttujaan. Analyysin avulla voidaan tutkia monta aikaa monen selittävän muuttujan vai-

kutusta selittävään muuttajaan. Menetelmän avulla voidaan tutkia muuttujien välistä kausaliteettia.

Correlations

| | | Suosittelen muita ottamaan vakuutuksensa Fenniasta | Minulle on tärkeää, että vahinkotapauksellani on henk.koht käsittelijä | Olen tyytyväinen korvausasiaini käsittelynopeuteen |
|---------------------|---|---|--|---|
| Pearson Correlation | Suosittelen muita ottamaan vakuutuksensa Fenniasta | 1,000 | ,285 | ,711 |
| | Minulle on tärkeää, että vahinkotapauksellani on henk.koht käsittelijä | ,285 | 1,000 | ,334 |
| | Olen tyytyväinen korvausasiaini käsittelynopeuteen | ,711 | ,334 | 1,000 |
| Sig. (1-tailed) | Suosittelen muita ottamaan vakuutuksensa Fenniasta | . | ,001 | ,000 |
| | Minulle on tärkeää, että vahinkotapauksellani on henk.koht käsittelijä | ,001 | . | ,000 |
| | Olen tyytyväinen korvausasiaini käsittelynopeuteen | ,000 | ,000 | . |
| N | Suosittelen muita ottamaan vakuutuksensa Fenniasta | 116 | 116 | 116 |
| | Minulle on tärkeää, että vahinkotapauksellani on henk.koht käsittelijä | 116 | 116 | 116 |
| | Olen tyytyväinen korvausasiaini käsittelynopeuteen | 116 | 116 | 116 |

Taulukko 3: Korrelaatiotaulukko 1

Taulukossa on analysoituna selitettävänä muuttujana ”Suosittelen muita ottamaan vakuutuksensa Fenniasta. Taulukosta osa on tummennettu luettavuuden parantamiseksi.

Selittäviksi muuttujiksi valittiin seuraavat väitteet:

”Minulle on tärkeää, että vahinkotapauksellani on henkilökohtainen käsittelijä” ja ”Olen tyytyväinen korvausasiaini käsittelynopeuteen”

Kyseiset väitteet valittiin siksi, että vahingoittuneet pitivät niitä tärkeimpinä asioina korvauskäsittelyssä. Koska Fennian tulevana strategiana on erityisesti nostaa yhtiön tuotteiden suositeltavuutta, haluttiin tietää mikä on näiden muuttujien vaikutus suositeltavuuteen. Tuloksesta on nähtävissä, että Fennian suositeltavuus korreloi melko vähäisesti väitteen henkilökohtaisesta korvauskäsittelijästä kanssa, tulos on 0.28, eli se, mitä vahingoittuneet vastasivat Fennian suositeltavuudesta, ei juurikaan näy vastauksissa henkilökohtaisesta korvauskäsittelijästä. Tulos on osittain ristiriidassa Epsi Rating Ltd:n julkaiseman tutkimuksen kanssa. Sen sijaan väitteet tyytyväisyydestä korvausasiaan käsittelynopeuteen ja Fennian suositeltavuus korreloivat selvästi keskenään, arvo on yli 0.7, eli tämän perusteella voidaan sanoa, että käsittelyn nopeudella on selkeä merkitys siihen, ovatko vahingoittuneet valmiita suosittelemaan Fenniaa myös muille.

Regressioanalyysi tehtiin myös siten että selitettävänä muuttujana oli ”Olen tyytyväinen saamani korvauspalveluun” ja selittävinä muuttujina seuraavat väitteet ”Saamani korvauspäätökset ovat odotuksieni mukaisia” ja ”saamani korvauspäätökset ovat perusteltuja”

Nämä muuttujat valittiin siksi, että odotuksilla on teorian mukaan suuri vaikutus asiakastyytyväisyyteen (Lahtinen & Isoviita, 2001, 45 -46).

Correlations

| | | Olen tyytyväinen saamaani korvauspalveluun | Saamani korvauspäätökset ovat perusteltuja | Saamani korvauspäätökset ovat odotuksieni mukaisia |
|---------------------|---|---|--|---|
| Pearson Correlation | Olen tyytyväinen saamaani korvauspalveluun | 1,000 | ,574 | ,709 |
| | Saamani korvauspäätökset ovat perusteltuja | ,574 | 1,000 | ,711 |
| | Saamani korvauspäätökset ovat odotuksieni mukaisia | ,709 | ,711 | 1,000 |
| Sig. (1-tailed) | Olen tyytyväinen saamaani korvauspalveluun | . | ,000 | ,000 |
| | Saamani korvauspäätökset ovat perusteltuja | ,000 | . | ,000 |
| | Saamani korvauspäätökset ovat odotuksieni mukaisia | ,000 | ,000 | . |
| N | Olen tyytyväinen saamaani korvauspalveluun | 116 | 116 | 116 |
| | Saamani korvauspäätökset ovat perusteltuja | 116 | 116 | 116 |

Correlations

| | | Olen tyytyväinen saamaani korvauspalveluun | Saamani korvauspäätökset ovat perusteltuja | Saamani korvauspäätökset ovat odotuksieni mukaisia |
|---------------------|---|---|--|---|
| Pearson Correlation | Olen tyytyväinen saamaani korvauspalveluun | 1,000 | ,574 | ,709 |
| | Saamani korvauspäätökset ovat perusteltuja | ,574 | 1,000 | ,711 |
| | Saamani korvauspäätökset ovat odotuksieni mukaisia | ,709 | ,711 | 1,000 |
| Sig. (1-tailed) | Olen tyytyväinen saamaani korvauspalveluun | . | ,000 | ,000 |
| | Saamani korvauspäätökset ovat perusteltuja | ,000 | . | ,000 |
| | Saamani korvauspäätökset ovat odotuksieni mukaisia | ,000 | ,000 | . |
| N | Olen tyytyväinen saamaani korvauspalveluun | 116 | 116 | 116 |
| | Saamani korvauspäätökset ovat perusteltuja | 116 | 116 | 116 |
| | Saamani korvauspäätökset ovat odotuksieni mukaisia | 116 | 116 | 116 |

Taulukko 4: Korrelaatiotaulukko 2

Taulukosta nähdään, että odotukset ja tyytyväisyys korreloivat varsin vahvasti, luku on 0,709 eli tulos vastaa teorian odotuksia. Korvauspäätösten perustelut ja tyytyväisyys korreloivat myös selvästi, vakkakin pienemmällä lukemalla kuin edellinen väite, joten viestinnän merkitystä ei voida jättää huomioimatta.

5 Johtopäätökset ja yhteenveto

Tehtyä tutkimusta voidaan pitää onnistuneena, koska saadun tiedon avulla pystytään vastaamaan tutkimusongelmaan ja sen kysymyksiin. Tutkimusongelmana oli:

- Miltä osin korvauksensaajat ovat tyytyväisiä osaston toimintaan
- Miltä osin korvauksensaajat ovat tyytymättömiä
- Millaiset asiat korvauksensaajat kokevat tärkeäksi korvauspalveluissa
- Ovatko vahingoittuneet tietoisia lakisääteisen tapaturmavakuutuksen korvaussäännöksistä

Tutkimuksessa kävi ilmi, että vain muutamasta tekijästä korvauspalvelussa suoriudutaan hyvin. Tutkimuksessa ei tosin ilmennyt mitään yksittäistä tekijää, missä tyytyväisyyden suhteen oltaisiin erityisen matalalla tasolla, mutta tietyissä kriittisissä tekijöissä taso on alhainen, eikä kestäväällä pohjalla, mikäli halutaan kasvattaa asiakastyytyväisyyttä ja Fennian suositeltavuutta. Kohdassa 4.2.11 käsiteltiin vahingoittuneiden tyytyväisyyttä korvauspalveluun. Tulos antaa viitteitä siitä, että palveluun olaan melko tyytyväisiä, mutta epäonnistuminen tietyissä kriittisissä tekijöissä kääntää tuloksen ”pakkasen puolelle”. Fennian seuraavan strategiakausi alkaa vuonna 2011 ja päättyy vuoden 2015 lopussa, jolloin arvioidaan saavutettuja tuloksia. Tavoitteena on selkeä kasvu niin yritys- kuin yksityisasiakkaissa ja markkinaosuudessa. Tärkeä osatekijä tässä on, että Fennian asiakkaat saavat sellaista palvelua johon ovat tyytyväisiä ja täten suosittelevat Fenniaa muille, joten varsinkin tähän tekijään tullaan panostamaan jatkossa. Eri osa-alueiden merkitys vahingoittuneille saatiin pääosin selville. Käsittelyn nopeus ja varsinkin ansionmenetykskorvausten maksaminen olivat vahingoittuneille erityisen tärkeitä. Samoin henkilökohtainen asiakaspalvelu kaikissa muodoissaan ja asiakkaan kuunteleminen olivat erityisen tärkeitä. Se, miten hyvin vahingoittuneet ovat tietoisia lakisääteisestä tapaturmavakuutuksesta, jäi hieman epäselväksi. Saadut tulokset tältä osin olivat jonkin verran ristiriitaisia, mutta tuloksen perusteella voidaan sanoa, että tietoisuus tapaturmavakuutuslaista ja korvauskäytännöstä on tyydyttävällä tasolla. Parempi tiedottaminen asiasta voisi vähentää osaston työtä ja varsinkin ”turhien” muutoshakemusten määrää; eli esimerkiksi valitusten, jotka koskevat vaikkapa lakia ja sen sisältöä yleensä. Aktiivinen tiedottaminen lakitekstistä on myös osa asiakaspalvelua ja luo vahingoittuneelle kuvaa, että vakuutusyhtiö on aidosti kiinnostunut hänen asiastaan.

Epsi Rating Ltd:n tutkimuksen mukaan Fennia saa hyvät pisteet yritysasiakkailta. Toisaalta ero ensimmäiseksi sijoittuneeseen lähivakuutukseen on melko suuri ja välimatka seuraaviin jää melko pieneksi. Yksityisasiakkaiden korvauspalvelusta Fennia saa tutkimuksen mukaan toiseksi alimmat pisteet. Tutkimuksien tuloksia on osaltaan vaikea verrata, jo esiin tulleiden seikkojen johdosta. Huomioitavaa on myös se, että Epsin tutkimuksessa on tutkittu koko vakuutusyhtiötä, ei vain sen yhtä osastoa. Lakisääteisen tapaturmavakuutuksen piirissä vahingoittunut kuuluvat yritysasiakkaiden piiriin, koska jokin yritys on hänet vakuuttanut ja on oletettavaa, että yritystä myös kiinnostaa miten vahinkoa hoidetaan vakuutusyhtiön toimesta. Vaikeaksi asian tekee se, että vahingoittunut voi saada edelleen korvauksia, mutta ei omaa voimassa olevaa työsuhdetta vakuuttaneeseen tahoon. Lisäksi vakuutuksen ottanut yritys ei välttämättä ole enää Fennian asiakas, joten tällöin kyseessä on periaatteessa yksityisasiakas. Yrittäjien kohdalla tilanne on selkeämpi, mutta alhainen vastanneiden määrä estää järkevän vertailun tekemisen.

Tutkimuksien tuloksia voidaan kuitenkin pitää osaltaan toisiaan tukevinä. Kummassakaan tutkimuksessa ei noussut esille tekijää, joissa Fennia erityisesti loistaisi, vaan tuloksia voidaan luonnehtia molempien osalta keskitason suorituksiksi, myös kilpailijoiden toimintaan nähden. Kouluarvosanaksi muodostuisi näin 7. Tämän perusteella nykyistä asiakastyytyväisyyden tasoa ei voida sinällään pitää huonona. On kuitenkin vaikeaa nähdä, että nykytasolla saavutettaisiin kasvua kaikissa asiakassegmenteissä ja muutenkin parannettaisiin yhtiön suositeltavuutta. Palvelu ja sen laatu ovat keskeisiä kilpailutekijöitä (Lahtinen & Isoviita, 2001, 45) ja alle imago-odotusten jäävä

toiminta aiheuttaa tyytymättömyyttä (Rope, 2005, 558). Vaikka kovalla myyntityöllä saataisiin lisää asiakkaita, on nähtävissä, että kaikkia näitä ei pystyittäisi säilyttämään, mikäli asiakaspalvelu ja etenkin korvauspalvelu, eivät vastaa asiakkaiden odotuksia ja varsinkin sitä, mitä myyntineuvotteluissa esimerkiksi käsittelyn nopeudesta on sovittu. Mikäli palvelun laatu ei ole kunnossa, aiheuttaa uusien asiakkaiden saanti myös kustannusten nousua virheiden ja myöhästymisten johdosta. Näin ollen uusista asiakkaista ja markkinaosuuden noususta saatava hyöty jäisi kyseenalaisiksi. (Grönroos, 2003, 177 -178).

5.1 Mistä suoriudutaan hyvin

Korvauspalvelu saa hyvän tuloksen seuraavilla osa-alueilla: Palvelun saatavuus, maksusitoumusten käsittely, palvelun asiantuntevuus sekä yhteydenottopyyntöihin vastaaminen. Näillä osa-alueilla ”Täysin samaa mieltä” tai ”Osittain samaa mieltä” olevien osuus oli vähintään 70 %. Vaikka Fennian suositeltavuus jäi alle 70 % edellä mainituin kriteerein mitattuna, sai se kuitenkin suurimman ”Täysin samaa mieltä” olevien osuuden, 43.1 % vastauksista, mikäli väitettä henkilökohtaisesta korvauskäsittelijästä ei huomioida. Tältä osin suoriudutaan siis hyvin. Tosin luku tuskin kertoo koko totuutta, koska vain erittäin tyytyväiset asiakkaat tekevät uusintaostoja ja levittävät myönteistä sanaa palveluntarjoajasta (Grönroos, 2003,179). Koska väitteen ”Olen tyytyväinen saamaani korvauspalveluun” täysin samaa mieltä vastanneiden osuus oli selvästi alhaisempi, voidaan tämän perusteella olettaa, että luku on tältä osin lähinnä suuntaa antava.

Tästä voidaan vetää johtopäätös, että Fennian henkilökorvauspalveluiden työtapaturmien tapaturmaeläketiimi tarjoaa tällä hetkellä ammattitaitoista asiakaspalvelua, kun vahingoittuneet sitä tarvitsevat. Tämä viittaa siihen, että vahingoittuneet ovat pääosin tyytyväisiä puhelimitse saamaansa palveluun ja sen saatavuuteen. Ottaessaan yhteyttä Fenniaan, vahingoittuneet haluavat saada asiantuntevaa palvelua heidän tilanteensa ratkaisemiseksi ja tässä onnistutaan hyvin. Tiimi käsittelee maksusitoumukset myös pääosin nopeasti, vaikka tavoitetaso ei aivan toteudukaan.

5.2 Missä on parannettavaa

Kuten mainittua, varsinaisia suuria heikkouksia ei tutkimuksessa tullut ilmi. Selvää kuitenkin on, ettei perustason suoritus ole kestävä pohja uutta strategiaa ajatellen, eikä toimi käyntikorttina vakuuttamisen erikoisliikkeelle. On vaikea nähdä miten perustason suorituksella, joka erottautuu vain muutamilla osa-alueilla kilpailijoistaan, kyettäisiin nousemaan alan suositelluimmaksi vakuutuslaitokseksi. Tavoitetilään pääseminen vaatii työtä joka vakuutuslajissa, ja on vaikeaa perustella, että jokin osa alue voitaisiin lyödä laimin.

Suurimpia puutteita on käsittelyn nopeudessa. Vaikka esimerkiksi maksusitoumukset, osin niiden luonteesta johtuen, pystytään käsittelemään pääosin nopeasti, osoittaa saatu tulos sen, että muiden asioiden käsittely kestää pitkään. Asian tärkeys on sinänsä saattanut nousta suureksi suurista työmääristä ja käsittelyn venymisestä johtuen, mutta on selvät perusteet, että vahingoittuneiden kannalta asian kaikenpuoleinen nopea käsittely on erittäin tärkeää. Saadun avoimen palautteen

perusteella voidaan todeta, että tapaturmaeläkekäsittelyssä ongelmat ovat nimenomaan ansionmenetykskorvausten käsittelyssä, sekä muissa enemmän aikaa vaativissa tapauksissa. Mikäli korvauksen maksaminen kestää, voi tämä aiheuttaa vahingoittuneelle taloudellisia ongelmia, joten on selvää että tämä näkyy myös asiakastytyväisyydessä. Ihmiset haluavat, että heitä kunnioitetaan ja ansionmenetykskorvausten maksamisen viivästyminen saa helposti aikaan se, että vahingoittuneelle jää kuva, ettei vakuutusyhtiötä kiinnosta hänen asiansa.

Huomattava myös on, että väitteen ”Olen tyytyväinen korvausasiaini käsittelynopeuteen” kanssa täysin eri mieltä vastanneiden osuus oli suurin kaikista tutkimuksen 15 väittämistä. Kokonaistyytyväisyyttä mitattaessa eri mieltä olevien osuus oli myös korkea, yli 40 % vastanneista. Väitteellä oli myös suuri merkitys tyytyväisyydelle ja suositeltavuudelle, kuten tarkempi analysointi osoitti ja onkin näin yksi kriittinen tekijä korvauspalvelussa. Mikäli tapaturmaeläketiimin tavoitteena on auttaa Fenniaa saavuttamaan strategian mukainen tahtotilansa, on käsittelynopeutta parannettava. Käsittelyn odotetaan tehostuvan uusien tietojärjestelmien tulon myötä. Tosin ensimmäiset versiot ovat käytettävissä aikaisintaan loppuvuodesta 2011. Näin ollen toimenpiteisiin on syytä ryhtyä saman tien. Ei kuulosta uskottavalta, että uuden tahtotilan eteen alettaisiin tehdä töitä kun strategiakaudesta on kulunut viidesosa. Asiassa tulee vielä huomioida se, että Fennian markkinaosuus putosi vuonna 2009 0,4 prosenttia 10,2 prosenttiin. Siksi töihin tilanteen parantamiseksi on ryhdyttävä heti. (Vakuutusyhtiöt Suomessa, 2009).

Vaikka puhelinpalvelu koettiin ammattitaitoiseksi, hyvin saavutettavissa ja nopeasti yhteydenottopyyntöihin vastaavaksi, ei Fenniaa silti koettu erityisen aktiiviseksi tai muutenkaan neuvovaksi korvausasiassa. Henkilökohtaista käsittelijää suorastaan vaadittiin. Neuvominen jäi tosin vain hie-man hyvänä pidetystä tasosta. Ongelmia aiheuttaa myös se, että vahingoittuneiden saamat päätökset eivät vastaa noin 40 % tapauksista asiakkaan odotuksia. Kuten aiemmin tuli todettua, odotuksilla on varsin suuri merkitys tyytyväisyyteen, joten syytä on myös miettiä, mitä asialle voitaisiin tehdä. Tuloksista on siis nähtävissä, että Fennialta odotetaan henkilökohtaisempaa palvelua kaikilta osin. Tämä käy ilmi kohdasta tärkeimmät asiat korvauskäsittelyssä. Kohdassa asiakkaan huomioiminen ja kuuntelu sekä henkilökohtainen käsittelijä saivat seuraavaksi eniten ääniä.

Palvelun tulisi olla aktiivista ja neuvovaa, jolloin asiakkaalle muodostuu kuva, että hänen asiaan välitetään. Ihmiset eivät halua olla pelkkiä kohteita eli asiakkaita, ylipuhuttuja tai nöyristellyjä vaan arvostettuja, kunnioitettuja, kuunneltu ja palveltuja (Lahtinen & Isoviita, 2001, 42). Tulos on samansuuntainen Epsi Rating Ltd:n tutkimuksen kanssa, jossa johtopäätöksenä oli, että asiakashallinta on liian etäistä ja yhteydenpito asiakkaisiin huonoa.

Asiaan toteuttamiseen vaikuttaa varmasti samat ongelmat kuin nopeuteen, eli suuri työmäärä yhdistettynä vanhahtaviin työkaluihin. Oman ongelmansa luo myös se, että tapaturmavakuutuslaki ja sen ”kiemuroiden” oppiminen vaatii suhteellisen paljon perehdytystä ja oppimista. Tämä osaltaan on myös hidastamassa käsittelyä varsinkin monimutkaisissa tapauksissa. Oman haasteensa tuo se, että vanhempiin vahinkoihin sovelletaan lakia sellaisenaan kun se oli tapaturman sattuessa.

5.3 Jatkosuosituksia

Tärkeimpiä parannettavia tekijöitä, joita jatkossa tulisi parantaa, ovat käsittelynopeus, sekä henkilökohtainen palvelu ja neuvonta kaikissa muodoissaan. Se miten nopeutta saataisiin nopeamaksi muodostaa oman haasteensa. Tutkimus ei anna tähän vastausta, sillä tutkimusongelma keskittyi asiakastytyväisyyteen, ei tarkastelemaan osaston toiminnan tehokkuutta. Ottaen huomioon, että koko korvausprosessi voi kestää vuosia, niin suositellaan nopeuden parantamiseksi koko korvausprosessin tarkastelua kriittisesti. Syytä on pohtia nykyisiä toimintatapoja ja mahdollisia pullonkauloja, sekä sitä, miksi asiakkaat ovat varsin tyytymättömiä käsittelynopeuteen. Lähivuosi- na on tulossa parannuksia käsittelijöiden työkaluihin, jotka osaltaan tulevat helpottamaan käsittelyä, mutta tästä huolimatta työhön olisi käytävä jo nyt. Muuten on helppo tuudittautua siihen, että uudet työkalut ”muuttuvat maailman” ja niiden varaan pannaan sellaisiakin odotuksia, joihin niillä ei voida vaikuttaa. Uudet työkalut ovat kuitenkin vian työkaluja ja vaikka korvauspäätökset saataisiin annettua niiden avulla nopeammin, ei tämä auta paljoakaan käsittelyä, mikäli voimavarat on suunnattu väärin asioihin. Vaikka kyseessä on lakisääteinen vakuutus, jonka johdosta mutkia ei voi lähteä suoraan oikomaan, on tulevaa tavoitetilaa varten korvausprosessin ja työtapojen perusteellinen läpikäynti on tarpeellinen. Näin pystytään entistä paremmin tunnistamaan tiimin ja koko osaston vahvuudet ja heikkoudet ja helpottamaan tilannetta osaltaan jo ennen uusien työkalujen käyttöönottoa.

Tutkimus osoitti, että vahingoittuneilla on varsin monenlaisia odotuksia ja käsityksiä lakisääteisestä tapaturmavakuutuksesta ja sen korvauksista. Tältä osin voidaan sanoa, että tiedottamisessa on osaltaan epäonnistuttu. Aktiivinen tiedottaminen on myös osa asiakaspalvelua. Korvausasian kannalta olisi tärkeää, että vahingoittunut saisi heti vahingon tapahduttua perusteellista tietoa korvauskäytännöstä ja siitä, miten korvausprosessi etenee ja millaisia tietoja häneltä mahdollisesti odotetaan. Näin vahingoittunut osaisi mahdollisesti toimia oma-aloitteellisemmin ja samalla osastolla saataisiin osaltaan vähennettyä turhaa työtä. Asiasta voisi laatia esimerkiksi sähköisen tietopankin, josta löytyisivät keskeisimmät ohjeet ja tiedot korvausprosessista. Tämän tietopankin tulisi luonnollisesti olla vahingoittuneiden tavoitettavissa. Dokumentin tai tiedon asiasta voisi lähettää vahingon avauksen yhteydessä. Tiedotusta on osaltaan parannettu. Osittain tähän on jo puututtu siten, että eläketiimi lähettää jokaiselle käsittelyyn siirtyvälle vahingolle tietoiskun asiasta. Avoin palaute- kohtaan tulleet vastaukset viittasivat osaltaan siihen, että ihmisillä on negatiivisia kokemuksia koko vakuutustoiminnasta. Tämän johdosta olisikin tärkeää, että tätä mielikuvaa pystytään rikkomaan heti alkuunsa asian aktiivisella hoidolla.

Tutkimuksen perusteella vahingoittuneet toivovat syvempää henkilökohtaista palvelua. Samaan on päätynyt Epsi Rating Ltd:n tutkimus. Nyt tehdyn tutkimuksen perusteella ei ole syytä palata henkilökohtaiseen käsittelijäratkaisuun. Kuitenkin asiakaskohtaisissa tulisi painottaa sitä, että asiat jaksetaan avata perusteellisesti vahingoittuneille. Kuten todettua tapaturmaeläketiimin jäsenille itsestään selvät asiat eivät välttämättä ole niitä vahingoittuneille. Asiakasta pitäisi pystyä kuuntelemaan ja mikäli on aistittavissa asennetta ”Te vastaan minä” tulisi tätä pyrkiä purkamaan mahdollisuuksien mukaan. Tulos osoitti, että vahingoittuneet saavat varsin erilaisia päätöksiä, mitä

odottivat. Päätöksiä pidettiin kuitenkin varsin perusteltuina. Eriävät mielipiteet luovat haastavia tilanteita. Hyvää asiakaspalvelua on, että riitatilanteissa asiakasta kuunnellaan. Vaikka päätöstä ei voitaisikaan oikaista esimerkiksi lisäselvityksen perusteella, niin tulee tällöin vahingoittunut ohjata tekemään muutoshakemus. Pelkkä ohjaaminen ei kuitenkaan riitä, vaan syytä on samalla selittää myös millaisia asioita hakemukseen kannattaa sisältää.

Edellisessä luvussa mainitut asiat ovat vain yksinkertaisia esimerkkejä asiakaspalvelun parantamisesta. Huomattavaa on että, ehdotukset eivät vaadi suurta panostusta, vaan palvelukulttuurin entistä parempaa omaksumista ja työntekijöiden sitouttamista hyvään palveluun strategian tavoitetilan saavuttamiseksi.

Lähteet

Sähköiset lähteet

Ammattitautilaki. Finlex 2010.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1988/19881343?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ammattitautilaki>

Epsi Rating asiakastyytyväisyys 2010/Suomen vahinkovakuutusyhtiöt. Epsi Rating Ltd 2010. Viitattu 8.11.2010. http://www.epsi-finland.org/images/stories/Reports/Insurance/Vahinkovakuutus_Gen._Insurance_Finland_press_release_2010.pdf

Fennia-ryhmä 2007. Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennia 2007. Viitattu 28.11.2010. <http://lomakkeet.fennia.fi/lomakepalvelu/servlet/fi.efennia.lomakepalvelu.LomakeHannel?open=1364&contentType=application/pdf&url=9E2C36AFE1D0CF4CEF3CD24F51F3BA56&name=Fennia-ryhmän%20vuosiesite%202007>>

Hallintolaki. Finlex 2010.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=hallintolaki>

Koti- ja vapaa-ajan tapaturmat. Sisäministeriön pelastusosasto 2006. Viitattu 15.9.2010. <http://www.pelastustoimi.fi/turvatietao/koti-ja-vapaa-ajan-tapaturmat/>

Lakisääteiset ja vapaa-ehtoiset tapaturmavakuutukset. Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennia 2010. Viitattu 15.9.2010.

<http://www.fennia.fi/Yritysasiakkaat/Henkilosto/Tyontekijat/Tapaturma>

Lähivakuutus Keskinäinen yhtiö. Lähivakuutus 2010. Viitattu 26.11.2010.

www.lahivakuutus.fi

Miksi korvaus evättiin? Tapaturmavakuutuslaitosten liitto 2006. Viitattu 15.10.2010.

<https://www.tvl.fi/modules/system/stdreq.aspx?P=349&VID=default&SID=867082284841046&A=process>

Mittaaminen: Mittarin luotettavuus. Tampereen yliopisto; yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2008. Viitattu 25.10.2010.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html>

Naiset ja Miehet Ek:n jäsenyrityksissä. Elinkeinoelämän keskusliitto 2009. Viitattu 28.10.2010.

http://www.ek.fi/www/fi/tyoelama/naiset_ja_miehet/naiset_ja_miehet_jasenyrit_yksissa.php

Sosiaali- ja terveysministeriön asetukset 1986/1012 ja 1649/2009. Finlex 2010 . Viitattu 16.9.2010.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20091649>

Tapaturmavakuutuslaki. Finlex 2010.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1948/19480608?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=tapaturmavakuutuslaki>

Tapaturma-asioiden muutoksenhakulautakunnan ratkaisut 2009. Tapaturma-asioiden muutoksenhakulautakunta 2010. Viitattu 5.11.2010.

<http://www.tapaturmalautakunta.fi/download.asp?id=Ratkaisut+2009;1234;{1CE99637-B6C7-4FB8-9C00-FBC2F36E17D3}>

Palkansaajien työtapaturmataajuus 1996-2007. Tilastokeskus 2009. Viitattu 2.10.2010.

<http://pxweb2.stat.fi/Dialog/Saveshow.asp>

Työvoimatutkimus. Tilastokeskus 2009. Viitattu 2.10.2010

http://pxweb2.stat.fi/database/StatFin/Tym/tyti/tyti_fi.asp

Vahinkovakuutusyhtiö If. If 2010. Viitattu 25.11.2010

www.if.fi

Vakuutusyhtiöt Suomessa 2009. Finanssialan keskusliitto 2010. Viitattu

28.11.2010. https://www.pankkiyhdistys.fi/modules/system/stdreq.aspx?P=3299&VID=default&SID=168157944919159&A=process%3aaida.aspx%3acaller%3dopenDocument%3aprm1%3dwwwuser_fkl%3adocid%3d1008555%3asec%3d%3aext%3d.pdf&S=1&C=62577

Vuoden auttaja. Ikioma-lehti 2008. Viitattu 10.10.2010.

<http://www.ikioma.fi/lehti/hyvinvointi/voitto-jarvimaki-on-vuoden-auttaja.html>

Painetut lähteet

Anders Gustafson, Michael D. Johnson. Competeting in a Service Economy. Jossey-Bass 2003.

Grönroos Christian.2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Wsoy.

Kukkonen Sirpa, Karmavalo Terttu. 2006. Työtaturmakirja. Finanssi- ja vakuutus-kustannus.

Lahtinen Jukka, Isoviita Antti. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Avaintulos Oy.

Lakisääteinen tapaturmavakuutus työtaturmien ja ammattitautien varalta. 2010 Tuote-esitys. Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennia.

Lotti Leila. 1998. Markkinointitutkimuksen käsikirja. WSOY

Mäntyneva Mikko, Jarmo Heinonen, Kim Wrange. 2008. Markkinointitutkimus. Wsoy.

Rope Timo. 2005. Suuri markkinointikirja. Talentum.

Muut lähteet

Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennia/Toimitusjohtaja Antti Kuljukan puhe. Fennia korvausfoorumi 1.11.2010.

Tapaturmaeläketiimin tiimipalaverit. Kevät-kesä 2010.

Työtaturmakorvauksien osastoinfot. Kevät/syyskuu 2010.

Kuvaluettelo

| | |
|---|----|
| Kuvio 1: Vahinkovakuutusyhtiöiden markkinaosuudet 2009..... | 9 |
| Kuvio 2: Ammattitaudit ja työtapaturmat vuonna 2003 | 13 |
| Kuvio 3: Vastanneiden sukupuolijakauma | 24 |
| Kuvio 4: Vastaaajien ikäjakauma..... | 24 |
| Kuvio 5: Vakuutustapahtuma | 25 |
| Kuvio 6: Vakuutuslaji | 26 |
| Kuvio 7: Väite: Saamani korvauspalvelu on asiantuntevaa..... | 27 |
| Kuvio 8: Väite: Korvauskäsittelijät osaavat neuvoa minua korvausasiani käsittelyssä | 28 |
| Kuvio 9: Väite: Saamani korvauspäätökset ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä | 29 |
| Kuvio 10: Väite: Olen tyytyväinen korvausasiani käsittelyn nopeuteen..... | 30 |
| Kuvio 11: Väite: Saamani korvauspäätökset ovat perusteltuja | 32 |
| Kuvio 12: Väite: Saamani korvauspäätökset ovat odotuksieni mukaisia | 33 |
| Kuvio 13: Väite: Korvausten hakeminen on helppoa | 34 |
| Kuvio 14: Väite: Yhteydenotto pyyntöihini vastataan nopeasti | 35 |
| Kuvio 15: Väite: Minulle on tärkeää, että vahinkotapauksellani on henkilökohtainen käsittelijä .. | 36 |
| Kuvio 16: Väite: Fennia on aktiivinen korvausasiani käsittelyssä | 37 |
| Kuvio 17: Väite: Olen tyytyväinen saamaani korvauspalveluun | 38 |
| Kuvio 18: Väite: Vahinkotapaukseni maksusitoumuspyynnöt on käsitelty nopeasti | 39 |
| Kuvio 19: Väite: Olen tietoinen lakisääteisten tapaturmavakuutuksien korvauskäytännöistä | 40 |
| Kuvio 20: Väite: Saan palvelua kun tarvitsen sitä | 41 |
| Kuvio 21: Väite: Suosittelen muita ottamaan vakuutuksensa Fenniasta..... | 42 |
| Kuvio 22: Tärkeimmät asiat korvauskäsittelyssä | 43 |

Taulukkoluetelo

| | |
|---|----|
| Taulukko 1: Tutkimuksen reliabiliteetti | 46 |
| Taulukko 2: Korrespondenssi-analyysi | 47 |
| Taulukko 3: Korrelaatiotaulukko 1 | 48 |
| Taulukko 4: Korrelaatiotaulukko 2 | 50 |

Artturi Mikkonen
Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Tutkimuslupahakemus

1 (2)

12.5.2010

Tutkimuslupahakemus

Haen lupaa Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennialta suorittaa Liiketalouden tradenomin tutkintooni liittyvä asiakastytyväisyystutkimus työtapaturmahinko-osaston eläkepuolen käsittelystä.

Tutkimuksen tarkoituksena on tehdä kvantitatiivinen tutkimus työtapaturmahinkojen eläkepuolen käsittelystä, jossa selvitetään asiakastytyväisyyttä osaston toimintaan vahingoittuneen näkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää miltä osin osaston asiakkaat, tässä tapauksessa vahingoittuneet, ovat tyytyväisiä osaston tarjoamaan palveluun ja miltä osin on parannettavaa ja tämän perusteella luoda kehityssuunnitelma asiakastytyväisyyden nostamiseksi.

Tiedossa on, että vastaavankaltaisia tutkimuksia on tehty Fennian eri osastoista, sekä saman osaston päivärahapuolelta. Mikäli aineistoa saadaan näistä tutkimuksista käyttöön, on tarkoitus myös verrata keskenään saatuja tuloksia, sekä pyrkiä löytämään syyt mahdollisille eroavaisuuksille.

Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutetaan määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena lähettämällä tutkittaville tutkimuslomake päätösten, laskelmien, maksitoumuksien ja lisäselvityspyyntöjen yhteydessä. Perusjoukkona eli tutkittavana joukkona tulevat olemaan työtapaturmahinko-osaston eläkekäsittelypuolen asiakkaat. Tutkimus on otantatutkimus. Tutkimuslomake laitetään myös internetiin sähköiseen muotoon, joten vastata voi joko kirjallisesti palauttamalla lomakkeen siinä ilmoitettuun osoitteeseen, tai sitten täyttämällä sähköisen lomakkeen Internetissä. Tavoitteena on:

- Lähettää 600 kysymyslomaketta vahingoittuneille ajalla 1.6- 15.8.2010
- Saada vähintään 150 vastausta

On mahdollista, että lähetettävien kysymyslomakkeiden määrää joudutaan tarkistamaan myöhemmin riippuen siitä, kuinka suuri on vastausprosentti. Itse lomake tulee koostumaan 15- 20 väittämästä, joilla selvitetään asiakastytyväisyyttä. Lisäksi lomake sisältää kaksi avointa kysymystä, joihin vahingoittuneet saavat kirjata omia mielipiteitään ja ajatuksiaan, sekä perustella, miksi vastasivat väittämiin tietyllä tavalla. Lisäksi alkuun tulee 5-10 demografisia tekijöitä selvittää kysymystä, kuitenkin niin, että vastaajien anonymiteetti säilyy. Näihin sisältyvät myös kysymykset vakuutusmuodosta (lakisääteinen tapaturmahinkovakuutus vai tapaturmavakuutuslain 57§ vapaaehtoiset vakuutukset).

Tulosten kerääminen lopetetaan Elokuun 2010 loppuun mennessä ja varsinainen analysointi on tavoitteena aloittaa syyskuussa 2010. Kokonaisuudessaan työn on tarkoitus olla valmis Joulukuuhun 2010 mennessä. Saadut vastaukset analysoidaan SPSS(Statistical Package for the Social Sciences) ohjelmalla.

Kysymyslomake ja itse tutkimus saavat lopullisen muotonsa siitä saadun palautteen perusteella. Tutkimuksen kysymykset tullaan esittelemään osaston henkilökunnalle ennen tutkimuksen alkua. Tavoitteena tällä on varmistaa kysymysten selkeys ja tarkoitusperäisyys tämänkaltaiseen tutkimukseen.

Artturi Mikkonen
Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Tutkimuslupahakemus

2 (2)

12.5.2010

Asiakastyytyväisyystutkimus itsessään saa lopullisen muotonsa tutkimus-
suunnitelman valmistuessa 28.5.2010 mennessä.


Anon lupaa suorittaa edellä mainittu tutkimus

Espoossa 11.5.2010



Artturi Mikkonen

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennian edustajan valtuutus


Samu Edy
osastopäällikö



Asiakastyytyväisyyskysely 2010

Valitse oikea vaihtoehto ympyröimällä

Sukupuoli

- A) Mies
B) Nainen

Ikä (vuosissa)

- A) alle 25
B) 25–29
C) 30–34
D) 35–39
E) 40–44
F) 45–49
G) 50–54
H) 55–59
I) 60–64
J) yli 65

Kyseessä on

- A) Ammattitauti
Ammattitauti ilmeni vuonna _____
- B) Tapaturma
Tapaturma sattui vuonna _____

Vakuutuslaji

- A) Lakisääteinen tapaturmavakuutus
B) Tapaturmavakuutuslain 57 §:n 1 momentin mukainen vapaaehtoinen työajanvakuutus
C) Tapaturmavakuutuslain 57 §:n 2 momenttien mukainen vapaaehtoinen vapaa-ajan tapaturmavakuutus
D) Tapaturmavakuutuslain 57 §:n 1 ja 2 momenttien mukaiset vakuutukset

Valitse sopiva vaihtoehto

| | Täysin samaa mieltä | Osittain samaa mieltä | Osittain eri mieltä | Täysin eri mieltä |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Saamani korvauspalvelu on asiantuntevaa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Korvauskäsittelijät osaavat neuvoa minua korvausasiassani | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Saamani päätökset ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Olen tyytyväinen korvausasiaini käsittelynopeuteen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Saamani korvauspäätökset ovat perusteltuja | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Saamani korvauspäätökset ovat odotuksieni mukaisia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Korvausten hakeminen on helppoa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Yhteydenotto pyyntöihini vastataan nopeasti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Minulle on tärkeää, että vahinkotapauksellani on henkilökohtainen käsittelijä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Fennia on aktiivinen korvausasiaini käsittelyssä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Olen tyytyväinen saamaani korvauspalveluun | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Vahinkotapaukseni maksusitoumuspyynnöt on käsitelty nopeasti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Olen tietoinen lakisääteisten tapaturmavakuutuksieni korvauskäytännöistä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Saan palvelua kun tarvitsen sitä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Suosittelen muita ottamaan vakuutuksensa Fenniasta. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Käännä ole hyvä!



SAATE

21.6.2010

1 (1)

Arvoisa vastaanottaja

Teen Tradenomin tutkintooni kuuluvaa lopputyötä Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennian työtaturmien korvauspalveluiden asiakastytyvyydestä. Toivoisin, että sinulla olisi hetki aikaa kyselyyn vastaamiseen. Vastaaminen on täysin vapaaehtoista. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömästi, eikä vastauksillanne tai vastaamatta jättämisellä ole vaikutusta vahinkotapauksenne käsittelyyn.

Vastauksia kerätään ajalla 21.6.2010–31.8.2010 tapaturmaeläkekäsittelyssä olevista työtaturma/ammattitautitapauksista.

Vastauksenne on tärkeä. Haluamme jatkuvasti palvella asiakkaitamme parhaalla mahdollisella tavalla. Saatuja tuloksia käytetään työtaturmavahinkojen korvauspalveluiden kehittämiseen ja asiakastytyvyyden parantamiseen.

Vastata voitte sähköisesti osoitteessa www.webropol.com/fennia.net Salasana on: **Istvahingot** tai palauttamalla kysymyslomakkeen 31.8.2010 mennessä oheisella palautuskuorella.

Mikäli teillä on kysyttävää tutkimuksen suhteen, niin vastaan mielelläni. Asian liittyen voi lähettää sähköpostia osoitteeseen artturi.mikkonen@fennia.fi tai kirjeitse osoitteeseen Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennia, 00017 Fennia/ Artturi Mikkonen

Kiitos vastauksestanne

FOI 00 11004

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia
Ömsesidiga Försäkringsbolaget Fennia
Helsinki/Helsingfors
Postiosoite/Postadress: 00017 FENNIA
Puh./tfn 010 5031, faksi/fax 010 503 5300
Y-tunnus/FO-nummer 0196826-7

Keskinäinen vakuutusyhtiö Eläke-Fennia
Ömsesidiga försäkringsbolaget Pensions-Fennia
Helsinki/Helsingfors
Postiosoite/Postadress: 00041 ELÄKE-FENNIA
Puh./tfn 010 5031, faksi/fax 010 503 7680
Y-tunnus/FO-nummer 0201104-5

Vakuutusosakeyhtiö Henki-Fennia
Försäkringsaktiebolaget Fennia Liv
Helsinki/Helsingfors
Postiosoite/Postadress: 00017 FENNIA
Puh./tfn 010 5031, faksi/fax 010 503 7900
Y-tunnus/FO-nummer 1496059-8