



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus säästöhenki- ja eläkevakuutus sopimuksissa

Ruohonen, Tiina

2012 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus säästöhenki- ja eläkevakuutusopimuksissa

Tiina Ruohonen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2012

Tiina Ruohonen

Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus säästöhenki- ja eläkevakuutus sopimuksissa

Vuosi 2012 Sivumäärä 30

Opinnäytetyössä tarkastellaan vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuutta säästöhenki- ja eläkevakuutus sopimuksen voimassaoloaikana. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää millaista asiakastiedottamista vakuutusyhtiöltä säästöhenki- ja eläkevakuutus sopimuksen solmimisen jälkeen lain mukaan vaaditaan, ja miten asiakastiedottaminen vakuutusyhtiö X:ssä käytännössä hoidetaan. Työssä käsitellään lisäksi millaisia haasteita tulevaisuus asettaa vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuudelle. Miten mahdolliset lakimuutokset ja uudet viranomaismääräykset sekä ohjeet vaikuttavat vakuutusyhtiöiden asiakastiedottamiseen?

Vakuutus sopimus laki määrittelee vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuuden henkilö- ja vahinko vakuutus sopimuksissa. Säästöhenki- ja eläkevakuutukset kuuluvat henkilö vakuutuksiin, joissa vakuutettuna on luonnollinen henkilö. Lain mukaan vakuutuksenottajalle on vuosittain lähetettävä ilmoitus, jossa kerrotaan vakuutus määrä ja muita sellaisia vakuutusta koskevia tietoja, joilla on vakuutuksenottajalle keskeistä merkitystä. Vakuutuksenantajan on myös ilmoitettava vakuutuksenottajalle sopimusehdoissa tapahtuvasta muutoksesta, vakuutuksen päättymisestä sekä mahdollisista oikeusturvakeinoista.

Vakuutus sopimus laissa on määritelty minimivaatimukset vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuudelle. Laissa mainittujen tietojen lisäksi vakuutusyhtiöillä on tapana ilmoittaa asiakkaalle, kun hänen haluamansa muutos on toteutettu vakuutukseen. Vakuutusyhtiöt voivat halutessaan ilmoittaa asiakkaille myös muista vakuutus sopimukseen keskeisesti vaikuttavista seikoista, kuten vakuutusten verotuksessa tapahtuvista muutoksista.

Keskeisimpinä lähteinä opinnäytetyössä on hyödynnetty vakuutus sopimus lain säädöksiä, lainvalmisteluasiakirjoja, viranomaisten määräyksiä ja ohjeita sekä alan kirjallisuutta. Työtä varten on myös haastateltu kahta vakuutusyhtiö X:n vakuutus asiantuntijaa sekä yhtä vakuutusyhtiö X:n juristeista.

Asiasanat: vakuutuksenantaja, tiedonantovelvollisuus, vakuutuksenottaja, säästöhenkivakuutus, eläkevakuutus, vakuutus sopimus

Tiina Ruohonen

Insurer's duty of disclosure in endowment insurances and pension insurances

Year	2012	Pages	30
------	------	-------	----

This Bachelor's thesis examines the insurer's duty of disclosure in relation to endowment insurance and pension insurance contracts. The objective of the thesis is to clarify what kind of customer disclosure is required by an insurance company according to the law after the signing of an endowment insurance and pension insurance contract. This thesis also clarifies how the customer disclosure will be handled insurance company X in practice. What kind of challenges there will be in the future in relation to the duty of disclosure of the insurer will also be discussed. How do the possible changes in law and the new regulations of the authorities affect customer disclosure of the insurance companies?

The Insurance Contracts Act defines the insurer's duty of disclosure in the personal insurances and the insurances against loss or damage. The endowment insurances and the pension insurances belong to the personal insurances in which a natural person is insured. According to the law the insurer shall dispatch the policyholder a statement detailing the sum insured and any such other circumstances concerning the insurance as are of manifest importance to the policyholder once a year. The insurer must also inform to the policyholder of amendments to terms and conditions of the insurance, the expiry of the insurance and information on legal remedies.

The Insurance Contracts Act defines the minimum requirements to the insurer's duty of disclosure. In addition it is normal that the insurance companies inform the customer when some change has been made to the insurance. The insurance companies can inform the customers also of other matters which affect the insurance contract essentially, for example changes in the taxation of the insurances.

The most important sources used in the thesis are the Insurance Contracts Act, law preparatory acts, regulations of the authorities and the literature of the field. For the thesis I have also been interviewed two insurance experts of the insurance company X and one of the lawyers of the insurance company X.

Keywords: insurer, duty of disclosure, policyholder, endowment insurance, pension insurance, insurance contract

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Säästöhenki- ja eläkevakuutus sopimukset.....	7
3	Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus	9
3.1	Tiedonantovelvollisuuden määräytyminen	9
3.2	Tiedonantovelvollisuuden tarkoitus ja tavoitteet	12
3.3	Tiedonantovelvollisuus vakuutuksen voimassaoloaikana	12
3.3.1	Säännöllinen tiedonantovelvollisuus	13
3.3.2	Tiedonantovelvollisuus sopimusmuutostilanteissa	15
3.4	Tiedonantovelvollisuuden rajoitukset	16
3.5	Seuraamukset tiedonantovelvollisuutta rikottaessa	17
4	Asiakastiedottaminen vakuutusyhtiö X:ssä	19
4.1	Asiakkaalle tiedotettavat asiat.....	19
4.1.1	Vuosittain lähetettävät tiedot	20
4.1.2	Tiedot asiakkaan tekemien muutosten jälkeen	21
4.1.3	Tiedonantovelvollisuus asiakkaiden tiedusteluihin	22
4.1.4	Asiakastiedottaminen verotuksen muuttuessa	23
4.2	Tiedottamisen suunnittelu.....	24
4.3	Tiedottamistavat	25
4.4	Tiedottamiseen liittyvät haasteet.....	25
5	Tiedonantovelvollisuus tulevaisuudessa.....	27
6	Yhteenveto	28
	Lähteet	30

Lyhenteet

ATL	Asumistukilaki 408/1975
Fine	Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
HE	Hallituksen esitys
Kela	Kansaneläkelaitos
KHO	Korkein hallinto-oikeus
KKO	Korkein oikeus
KSL	Kuluttajansuojalaki 38/1978
OikTL	Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 228/1929
PerVL	Perintö- ja lahjaverolaki 378/1940
TVL	Tuloverolaki 1535/1992
VedL	Laki vakuutusedustuksesta 570/2005
VSL	Vakuutus sopimuslaki 543/1994
VYL	Vakuutusyhtiö laki 521/2008

1 Johdanto

Vakuutuslainsäädäntö sääntelee vakuutusnantoajan tiedonantovelvollisuuden ennen vakuutus- sopimuksen syntymistä, vakuutuslainsäädäntöön aikana sekä vakuutuslainsäädäntöön jälkeen. Laissa määritellään asiat, joista vakuutusnantoajaa on informoitava, tahot, joille tieto on toimitettava sekä ajankohta, jolloin tiedot on annettava. Sääntelyn tarkoituksena on varmistaa, että kuluttaja saa hankkimastaan vakuutuksesta riittävän täsmälliset ja tarpeelliset tiedot.

Selvitän opinnäytetyössäni, millaista tiedottamista vakuutusyhtiöltä säästöhenki- ja eläkevakuutuslainsäädäntöön jälkeen lain mukaan vaaditaan, ja millaisia haasteita asiakas- tiedottamiseen vakuutusyhtiön näkökulmasta liittyy. Pohdin työssäni myös, miten hyvä vakuutuslainsäädäntö ja yleinen käytäntö vaikuttavat vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuuteen. Tuon opinnäytetyössäni esille, mitä haasteita vakuutusyhtiön tiedottamiseen tai tiedottamatta jättämiseen sopimussuhteen aikana liittyy, ja millaisia seuraamuksia tästä saattaa syntyä. Lisäksi selvitän, miten tiedonantovelvollisuus vakuutusyhtiö X:ssä käytännössä hoidetaan: mistä asioista vakuutusnantoajia informoidaan ja miten se tapahtuu.

Aiemmin toteutetut, vakuutusnantoajan tiedonantovelvollisuuteen liittyvät tutkimukset ja selvitykset koskevat säästöhenki- ja eläkevakuutuslainsäädäntöön myyntitilannetta. Myyntitilanteen sijaan paneudun omassa opinnäytetyössäni sopimussuhteen aikana tapahtuvaan asiakastiedottamiseen ja sitä säänteleviin lainkohtiin sekä viranomaismääräyksiin ja ohjeisiin.

2 Säästöhenki- ja eläkevakuutuslainsäädäntö

Säästöhenki- ja eläkevakuutuslainsäädäntö kuuluu henkilövakuutuslainsäädäntöön, joissa vakuutettuna on luonnollinen henkilö. Henkilövakuutuslainsäädäntöön tarkoituksena on vakuutettuna olevan henkilön vakuutuslainsäädäntöön hänelle kohdistuvien riskien varalta. Tällaisia henkilöriskejä ovat muun muassa kuolema, sairastuminen ja työkyvyttömyys. Henkilövakuutuslainsäädäntö tarjoaa vakuutuslainsäädäntöön myös muita ihmisen elämään liittyviä tapahtumia varten (esimerkiksi vanhuuseläkkeelle siirtyminen ja työttömyys). Henkilövakuutuslainsäädäntö tarjoaa mahdollisuuden myös erilaisiin sijoitusvaihtoehtoihin pankkisäästämisen ja rahastosijoittamisen sijaan. (Antila, Erwe, Lohi & Salminen 2007, 19.)

Säästöhenkivakuutuslainsäädäntöön tarkoituksena on kerryttää vakuutuslainsäädäntöön vakuutusnantoajan tai edunsaajien myöhempää käyttöä varten. Vakuutuslainsäädäntöön voidaan käyttää myös sijoitusinstrumenttina tai omaisuuden siirtämisessä sukupolvelta toiselle nykyisen verolainsäädäntöön tarjoamien veroetujen ansiosta. Säästöhenkivakuutuslainsäädäntöön vakuutusnantoajan on mahdollista nostaa säästöjään jo vakuutuslainsäädäntöön voimassaoloaikana, mutta lisäksi säästöhenkivakuutuslainsäädäntöön liittyy

usein turva kuoleman varalta. Kuolemanvaraturvan ansiosta vakuutus voi turvata vakuutuksen edunsaajien toimeentulon vakuutetun kuollessa. (Norio-Timonen 2010, 2 - 3.)

Vapaaehtoisen eläkevakuutuksen avulla vakuutetun on mahdollista kartuttaa lisäturvaa eläkevuosilleen. Toisin kuin säästöhenkivakuutuksen, eläkevakuutuksen takaisinostaminen vakuutuksen voimassaoloaikana on tarkoin rajoitettua, koska eläkesäästäminen on verotuetta säästämistä. Nykyisen tuloverolain (TVL) mukaan vapaaehtoisen eläkevakuutuksen vakuutuksenottaja voi vähentää maksamiaan eläkevakuutusmaksuja pääomatuloistaan vuosittain enintään 5 000 €. Maksujen vähennyskelpoisuuden edellytyksenä on, että vakuutusta ei voida takaisinostaa eikä säästö määrää nostaa kuin vähintään vuoden kestäneen työttömyyden, pysyvän työkyvyttömyyden tai osatyökyvyttömyyden, puolison kuoleman tai avioeron perusteella. (TVL 54 d §.)

Yksittäisen vakuutus sopimuksen sisältöön vaikuttavat useat eri tiedonannot, jotka on annettu kirjallisesti, suullisesti tai sähköisesti vakuutuksen myyntitilanteessa tai vakuutus sopimuksen solmimisen jälkeen. Pääsääntöisesti sopimusehdot määräytyvät vakuutuksenottajalle annettujen vakuutusehtojen mukaisesti, mutta merkitystä on myös sillä, mitä vakuutuksenottajalle on vakuutusta tehtäessä suullisesti kerrottu. Lisäksi huomiota on kiinnitettävä myyntiesitteiden tai tuoteselosteiden ja vuosittain vakuutuksenottajalle lähetettävän ilmoituksen sisältöön sekä siihen, mitä vakuutustarjoukseen on kirjattu. (Jokela, Lammi, Lohi & Silvola 2009, 209.)

Myös aiemmalla korvauskäytännöllä voi olla vaikutusta vakuutus sopimuksen tulkinnassa. Jos vakuutusyhtiö maksaa vastoin vakuutusehtoja toistuvasti korvauksia, joihin saaja ei ehtojen mukaan olisi oikeutettu, saattaa menettely pitkään jatkuessaan ja usein toistuessaan muodostua osaksi vakuutus sopimusta. Tällöin vakuutuksenottaja on oikeutettu vetoamaan siihen, että vastaavat tilanteet korvataan myös jatkossa. Perusteena tälle on, että vakuutuksenottajalle on jatkuneen käytännön myötä syntynyt perusteltu käsitys siitä, että vakuutus korvaa kyseiset tilanteet, ja hän on siis jatkossakin oikeutettu toimimaan tämän käsityksen varassa. (Antila ym. 2007, 250.)

Vakuutusyhtiöt käyttävät vakuutus sopimuksia solmiessaan pääsääntöisesti vakiosopimuslomakkeita ja vakioehtoja. Mikäli vakiosopimusehdon merkityksestä syntyy epä tietoisuutta, on ehtoa tulkittava kuluttajasuojalain (KSL) mukaan kuluttajan hyväksi (KSL 4 luku 3 §). Säännöksellä pyritään suojaamaan sopimussuhteen heikompaa osapuolta eli kuluttajaa. Vakiosopimusten käytöstä johtuen samansisältöistä sopimusta voidaan tehdä tuhansille eri asiakkaille, jolloin sopimuksille vakiintuu tiettyjä tulkintatapoja. Tämä voi johtaa joissakin tapauksissa kuluttajan kannalta epäedulliseen tilanteeseen, sillä vaikka vakiosopimusehto olisi epäselvä ja sitä tulisi tulkita kuluttajan hyväksi, ehtoa tulkitaan useimmiten vakiintuneen tulkintatavan mukaan. (Wuolijoki 2003, 131 - 133.)

3 Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus

Vapaaehtoiisiin henkilö- ja vahinkovakuutus sopimuksiin sovelletaan omaa erityislakiaan, 1.7.1995 voimaan tullutta vakuutus sopimus lakia (VSL). Säästöhenki- ja eläkevakuutukset kuuluvat henkilö vakuutuksiin, joissa vakuutettuna on luonnollinen henkilö. Vahinkovakuutus puolestaan otetaan esinevahingon, vahingonkorvaus velvollisuuden tai muun varallisuus vahingon aiheuttaman menetyksen korvaamiseksi. (Antila ym. 2007, 204.)

Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuuden sisältö määräytyy lain säännösten lisäksi oikeuskäytännön, lautakuntakäytännön ja hyvän vakuutustavan periaatteiden mukaan. Tiedonantovelvollisuuteen liittyvä lautakuntakäytäntö pohjautuu pääosin Vakuutus lautakunnan ja Kulluttajariitalautakunnan tekemiin ratkaisusuosituksiin. Useimmat lautakuntiin toimitetut lausuntopyynnöt koskevat kuitenkin vakuutus sopimuksen voimassaolon aikaisen tiedonantovelvollisuuden sijaan vakuutus sopimuksen myyntitilannetta. Lautakunnilta lausuntoa pyytäneet kulluttajat kokevat useimmiten saaneensa virheellistä tai puutteellista tietoa nimenomaan vakuutuksen myyntitilanteessa ennen vakuutus sopimuksen solmimista.

3.1 Tiedonantovelvollisuuden määräytyminen

Kuten edellä on todettu, säästöhenki- ja eläkevakuutuksiin sovelletaan pääasiassa vakuutus sopimus lain säännöksiä. Laki on tullut voimaan vuonna 1995, mutta sitä muutettiin viimeimmän kerran syksyllä 2010. Lakimuutoksen myötä myös vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus laajeni ja täsmentyi. Muutoksen voimaantulon jälkeen vakuutuksenantajalla on ollut muiden muassa velvollisuus kiinnittää vakuutuksenottajan huomio vakuutukseen liitettävien sijoituskohteiden valinnan kannalta oleellisiin seikkoihin ja ottaa huomioon vakuutuksenottajan aikaisempi sijoituskokemus sekä sijoittamisen tavoitteet. (HE 63/2009.) Koska vakuutus yhtiön velvoitteita asiakkaille ilmoitettavista asioista ei voida kattavasti määrittellä itse vakuutus sopimus laissa, on lain mukaan Finanssivalvonta tarvittaessa oikeutettu antamaan tarkempia määräyksiä säästöhenkivakuutusten ja eläkevakuutusten kulujen ja tuottojen laske mis- ja ilmoittamistavasta (VSL 9 a §).

Vakuutus sopimus laissa säädetään vakuutus sopimus suhdetta koskevista erityisehdoista, mutta vakuutus turvan sisältö ja vakuutus maksun suuruus jäävät sääntelyn ulkopuolelle ja ovat siten osapuolten sopimus vapauden piirissä. Vakuutus sopimuksen alkamista, pätevyyttä, tulkintaa ja sovittelua koskeviin kysymyksiin ei vakuutus sopimus laissa ole säännöksiä, joten niiltä osin vakuutuksiin sovelletaan sopimus oikeuden yleisiä periaatteita ja säännöksiä. Tämän vuoksi vakuutus sopimukseen sovelletaan myös lakia varallisuus oikeudellisista oikeustoimista eli oikeus toimilakia (OikTL). (Jokela ym. 2009, 212 - 215.)

Vakuutus- ja oikeustoimilain lisäksi kuluttajansuojalaki määrittelee vakuutusnanta-ajan tiedonantovelvollisuutta. Siten esimerkiksi epäselvien vakiosopimusehtojen merkitystä pohdittaessa on ehtoja tulkittava kuluttajan hyväksi (KSL 4 luku 3 §). Kuten edellä on mainittu, näin ei kuitenkaan aina tapahdu, koska käytettävien vakiosopimuslomakkeiden ja -ehtojen vuoksi vakiintuneille tulkintatavoille annetaan suuri merkitys.

Vakuutusyhtiölaki (VYL) sääntelee puolestaan vakuutusyhtiöiden toimintaa. Laista löytyy myös tiedonantovelvollisuuteen liittyvää sääntelyä. Lain mukaan vakuutusyhtiöiden sulautuessa toisiinsa vastaanottavan vakuutusyhtiön on ilmoitettava sulautumisesta kuuluttamalla siitä virallisessa lehdessä. Ilmoituksessa on mainittava myös vakuutusnottajan oikeudesta irtisanoa vakuutus. (VYL 19 luku 16 §.)

Vakuutusnantaajan vakuutus- ja oikeustoimilain voimassaolonaikaiseen tiedonantovelvollisuuteen liittyvää oikeuskäytäntöä on suhteellisen vähän. Vakuutusyhtiöiden ja kuluttajien väliset erimielisyydet päätyvät yleiseen tuomioistuimeen asti melko harvoin muun muassa tuomioistuinkäsittelyn hitauden ja sen aiheuttamien suurten kustannusten vuoksi. Vakuutusyhtiöt ja kuluttajat pyrkivät yhdessä ensisijaisesti sovintoratkaisuun neuvottelemalla muista mahdollisista ratkaisukeinoista tuomioistuinkäsittelyn sijaan.

Erimielisyystilanteissa vakuutus- ja oikeustoimilain osapuolten on mahdollista pyytää lausuntoa Vakuutuslautakunnalta tai Kuluttajariitalautakunnalta. Vakuutuslautakunta antaa suositusluonteisia lausuntoja asiakkaan vapaaehtoisista vakuutus- ja oikeustoimilain koskevista riitatilanteista. Vakuutuslautakunnalla on Kuluttajariitalautakuntaa laajempi toimivalta sijoitussidonnaisissa vakuutusasioissa, minkä vuoksi sijoitussidonnaisia vakuutus- ja oikeustoimilain koskevista epäselvyyksistä kuluttajan suositellaan olevan yhteydessä nimenomaan Vakuutuslautakuntaan. Lautakunta käsittelee lain ja vakuutusehtojen tulkintaa sekä niiden soveltamista koskevia erimielisyyksiä. Ennen lausunnon pyytämistä kuluttajan ja vakuutusyhtiön on suositeltavaa neuvotella tilanteen ratkaisemiseksi ensin keskenään. Mikäli neuvottelu ei johda toivottuun lopputulokseen, kuluttajan on mahdollista pyytää selvittely- ja neuvonta-apua Vakuutus- ja rahoitusneuvonnalta (FINE). Jos vakuutusyhtiön ratkaisu ei tämänkään jälkeen ole kuluttajan mielestä hyväksyttävä, kuluttaja voi pyytää asiassa maksutonta lausuntoa Vakuutuslautakunnalta. Lautakunnalta voi pyytää lausuntoa kirjallisesti vakuutusnottaja, vakuutettu, vahinkoa kärsinyt, edunsaaja tai asianomainen vakuutusyhtiö. (Vakuutuslautakunta 2011.)

Kuluttajan ottamiin vakuutuksiin (pois lukien lakisääteiset vakuutukset) liittyvissä erimielisyksissä ratkaisua voi pyytää myös Kuluttajariitalautakunnalta. Kuten edellä todettiin, ennen lausunnon pyytämistä vakuutus- ja oikeustoimilain osapuolten suositellaan neuvottelevan ensin keskenään tilanteen ratkaisemiseksi. Kuluttajan on myös mahdollista pyytää apua kuluttajaneu-

vojalta. Mikäli nämä keinot eivät kuitenkaan auta erimielisyyksien ratkaisussa, asiassa voi pyytää lausuntoa Kuluttajariitalautakunnalta. Kuluttajariitalautakunta ei käsittele sijoitussidonnaisia vakuutuksia koskevia erimielisyyksiä eikä myöskään asioita, jotka ovat käsitellyssä tai jotka on jo käsitelty Vakuutuslautakunnassa. Myös Kuluttajariitalautakunnan antamat lausunnot ovat vain ratkaisusuosituksia eivätkä vakuutusyhtiöt siten ole velvollisia noudattamaan niitä. Tästä huolimatta vakuutusyhtiöt useimmiten noudattavat sekä Vakuutus- että Kuluttajariitalautakunnan antamia suosituksia varmistaakseen mahdollisimman hyvän asiakastytyväisyyden. (Kuluttajariitalautakunta 2011.)

Vakuutusyhtiöiden on noudatettava toiminnassaan voimassaolevan lainsäädännön lisäksi hyvää vakuutustapaa (VYL 25 luku 1 §). Sosiaali- ja terveysministeriön alaisuudessa toimiva Finanssivalvonta valvoo vakuutusyhtiöiden toimintaa ja siten myös sitä, että vakuutusyhtiöt toimivat hyvän vakuutustavan mukaisesti (VYL 13 §). Ongelmallista kuitenkin on, ettei missään laissa tai lain esitöissä suoranaisesti määritellä, millaista on hyvän vakuutustavan mukainen toiminta. Lisäksi vakuutusyhtiöiden toimintaan vaikuttavia lakeja on useita, ja siten kattavaa käsitystä siitä, mitä hyvä vakuutustapa tarkoittaa, on vaikea saada. Käsitteen sisältöä ei voida päätellä myöskään tuomioistuinten tekemistä ennakkopäätöksistä, koska hyvään vakuutustapaan ei juurikaan viitata korkeimman oikeuden (KKO) tai korkeimman hallinto-oikeuden (KHO) päätösten perusteluissa (Wuolijoki 2003, 41 - 44).

Koska hyvä vakuutustapa -käsitteen sisältöä ei voida määritellä lainsäädännön tai oikeuskäytännön perusteella, merkitystä on annettava vakiintuneelle tulkintatavalle. Vakiintuneen tulkintatavan mukaan hyvänä vakuutustapana pidetään niitä velvoitteita, joita vakuutusyhtiöiden on toiminnassaan noudatettava, kun otetaan huomioon vakuutusalan yleinen käytäntö ja periaatteet. Velvoitteet eivät siis pohjautu varsinaisesti mihinkään oikeusnormiin tai lain esitöihin, vaan tällöin otetaan huomioon toimintatavat, joita on alalla aiemmin noudatettu. Näin ollen hyvän vakuutustavan mukaan vakuutusyhtiöiden on käytettävä toiminnassaan sellaisia menettelytapoja, jotka kunnioittavat tasapuolisesti vakuutussopimuksen eri osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia (Jokela ym. 2009, 427).

Jotta vakuutusyhtiöiden toiminta olisi mahdollisimman yhtenäistä, Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto (nykyään Finanssialan Keskusliitto) on vuonna 2002 laatinut ohjeet hyvän vakuutustavan noudattamisesta. Ohjeissa kerrotaan hyvän vakuutustavan mukaisista toimintatavoista vakuutuksen myöntämis- ja irtisanomistilanteissa, mutta ei kuitenkaan oteta kantaa esimerkiksi vakuutusyhtiön neuvontavelvollisuuteen vakuutuksen voimassaoloaikana. (Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 2002.)

Vakuutusyhtiön toimiessa hyvän vakuutustavan vastaisesti Finanssivalvonta voi antaa hyvän vakuutustavan vastaisesta menettelystä kannanoton, joka on useimmiten pakkokeinoja tehok-

kaampi tapa vaikuttaa vakuutusyhtiöiden toimintaan. Hyvään vakuutustapaan voidaan vedota myös tilanteissa, joissa on tarve pikaisesti puuttua menettelyyn, jota mikään säännös ei varsinaisesti kiellä. (Wuolijoki 2003, 52, 119 - 120.)

3.2 Tiedonantovelvollisuuden tarkoitus ja tavoitteet

Vakuutuslainsäädännön 7 §:ssä säädetään vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuudesta vakuutuslainsäädännön voimassaoloaikana. Sääntelyn tarkoituksena on turvata kuluttajan tiedonsaantioikeus voimassaolevasta vakuutuslainsäädännöstä. Vuosittain lähetettävän ilmoituksen avulla vakuutusyhtiön voi tarkistaa vakuutuslainsäädännön ajanmukaisuuden ja tehdä vakuutuslainsäädännönsä tarvittavat muutokset esimerkiksi elämäntilanteen muuttumisen vuoksi. (Norio-Timonen 2010, 101.) Tiedonantovelvollisuuden vuoksi vakuutusyhtiön on tiedotettava vakuutuslainsäädännöllä, mitä oikeuksia tällä on ja toisaalta kerrottava myös tarvittavat tiedot tulevista, mahdollisista vakuutuslainsäädännön kannalta epäedullisistakin muutoksista. Jos vakuutusyhtiön laiminlyö lain mukaisen tiedonantovelvollisuuden, vakuutusyhtiön vakuutuslainsäädännön tekemät muutokset eivät tule vakuutuslainsäädännöllä sitoviksi (VSL 20 a §).

Vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuudella on suuri merkitys myös sen vuoksi, että vakuutuslainsäädännön ovat aineettomia hyödykkeitä. Aineettomuuden takia vakuutuslainsäädännöllä ei ole mahdollisuutta tehdä vakuutuslainsäädännöstä päätelmiä omien havaintojensa tai tarkastustensa perusteella, vaan käsitys vakuutuslainsäädännön sisällöstä perustuu pitkälti vakuutusyhtiön antamiin tietoihin. Vakuutuslainsäädännöllä on kuitenkin myös oma-aloitteinen selvittäminen ja velvollisuus reklamoida havaitsemastaan virheestä. Tästä huolimatta, koska vakuutuslainsäädännön on alan ammattilaisena kuluttajaa paremmin perillä vakuutuslainsäädännön ehtoista ja niiden tulkinnoista sekä voimassaolevasta lainsäädännöstä, vakuutuslainsäädännön on annettava vakuutuslainsäädännöllä kaikki vakuutuslainsäädännön liittyvät oleelliset tiedot vakuutuslainsäädännön selvittämisestä huolimatta. Tämän mukaan vakuutuslainsäädännöllä on kerrottava myös seikasta, jota hän ei tunne, mutta jolla on asiassa keskeinen merkitys. (Hoppu & Hemmo 2006, 36.)

3.3 Tiedonantovelvollisuus vakuutuslainsäädännön voimassaoloaikana

Vakuutuslainsäädännön velvoittaa vakuutusyhtiön ilmoittamaan vakuutuslainsäädännöllä säännöllisin väliajoin, millainen vakuutuslainsäädännön on voimassa. Lisäksi laissa on omat velvoitteet siitä, miten vakuutuslainsäädännöllä on informoitava vakuutuslainsäädännön muuttuessa tai päättyessä. Vakuutuslainsäädännön jälkeen vakuutuslainsäädännön on puolestaan annettava tarpeelliset tiedot sille, jolla on oikeus vaatia suoritusta vakuutuslainsäädännön johdosta. (VSL 7 §.)

Vakuutusta koskevia tietoja voidaan luovuttaa vaitiolovelvollisuuden vuoksi vain itse vakuutusnottajalle, ellei laissa ole muuta määrätty (Jokela ym. 2009, 253). Esimerkiksi asumistukilain (ATL) mukaan Kansaneläkelaitoksella (Kela) on oikeus saada pyynnöstä salassapitosäännösten estämättä tarpeelliset tiedot käsiteltävänä olevan asian ratkaisemiseksi. Tietoja on pyydettävä ensisijaisesti etuuden hakijalta itseltään, mutta jollei riittäviä tietoja muutoin saada, ja on perusteltua syytä epäillä etuuden hakijan antamien tietojen riittävyttä tai luotettavuutta, Kansaneläkelaitos voi pyytää tietoja kirjallisesti suoraan vakuutusyhtiöstä. (ATL 25 §.) Vakuutusnottajan nimenomaisella suostumuksella tietoja voidaan luovuttaa myös muille osapuolille, esimerkiksi vakuutetulle tai edunsaajille.

Korvaustilanteessa vakuutusyhtiö on velvoitettu antamaan tietoja myös korvauksenhakijoille. Korvauksenhakijoille on heidän kyselyidensä perusteella annettava tiedot korvauksen määräsistä ja korvauksen hakemismenettelystä, mutta yhtiötä ei velvoiteta itse etsimään korvaukseen oikeutettuja henkilöitä. Jos vakuutusyhtiö tietää vakuutusajan päättymisestä etukäteen, on yleistä ja hyvän vakuutustavan mukaista, että yhtiö ilmoittaa siitä vakuutus sopimuksen mukaiselle edunsaajalle tai edunsaajille jo ennen sopimusajan päättymistä. (Jokela ym. 2009, 253.)

Sen lisäksi, että vakuutuksenantajan on ilmoitettava vakuutusnottajalle vakuutuksen lakkaamisesta tai vakuutuksenantajan vastuun alenemisesta, tulee samat ilmoitukset tehdä myös sille, jolle henkivakuutukseen perustuva oikeus on pantattu tai jolle on annettu sitoumus edunsaajamääräyksen voimassa pitämisestä. Ilmoitusvelvollisuuden edellytyksenä on, että panttauksesta tai peruuttamattomasta edunsaajasitoumuksesta on ilmoitettu vakuutuksenantajalle. (VSL 53 §.)

3.3.1 Säännöllinen tiedonantovelvollisuus

Vakuutus sopimuslain 7 §:n mukaan vakuutusnottajalle on vuosittain lähetettävä tiedote, jossa kerrotaan vakuutus määrä ja muita vakuutus sopimuksen kannalta merkityksellisiä tietoja. Ilmoitus on lähetettävä vakuutusnottajalle vuosittain, vaikka vakuutuksessa ei olisikaan tapahtunut mitään muutoksia. Vakuutuksenantaja täyttää vuosittaisen tiedonantovelvollisuutensa lähetettyään ilmoituksen vakuutusnottajalle, joten sillä, saapuuko ilmoitus perille vakuutusnottajalle, ei ole merkitystä. (Hoppu & Hemmo 2006, 50.)

Vuosittaisen tiedonantovelvollisuuden täyttämiseksi vakuutusyhtiöt lähettävät asiakkailleen ilmoituksen, josta ilmenee vakuutuksen senhetkinen tilanne. Vuosi-ilmoituksen nimi vaihtelee vakuutusyhtiöittäin. Säästöhenkivakuutus tuotteissa ja vapaaehtoisissa eläkevakuutuksissa ilmoitusta kutsutaan yleensä vakuutus tiliotteeksi tai turvaselvitykseksi. Vuosi-ilmoitus lähetetään asiakkaille perinteisesti postitse. Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuuden täyttä-

miseksi ei riitä vakuutusopimukseen kuuluvien tietojen pitäminen jatkuvasti sähköisesti saatavilla (Norio-Timonen 2010, 101). Vuosi-ilmoitus sisältää pääsääntöisesti samat tiedot kuin vakuutuksen voimaantulon jälkeen vakuutuksenottajalle annettava vakuutuskirja. Ilmoituksesta käy lisäksi ilmi, miten vakuutus on ajan myötä muuttunut. Säästöhenkivakuutuksissa vuosi-ilmoitus sisältää pääsääntöisesti seuraavat asiat:

- ✓ sopijapuolten nimet (vakuutuksenottaja ja vakuutusenantaja)
- ✓ vakuutetun nimi
- ✓ vakuutusaika (alku- ja päättymispäivä)
- ✓ edunsaaja(t)
- ✓ vakuutussumma
- ✓ vakuutuksen takaisinostoarvo

Vakuutusopimuksen voimassaoloaikana on tavallista, että vakuutuksenottaja muuttaa säästöhenki- tai eläkevakuutukseensa esimerkiksi maksusuunnitelmaa tai edunsaajamääräystä. Vakuutuksenottajan haluaman muutoksen toteuttamisen jälkeen vakuutusyhtiö yleensä ilmoittaa vakuutuksenottajalle muutoksen rekisteröinnistä lähettämällä vakuutuksenottajalle uuden vakuutuskirjan tai vahvistuksen muutoksen toteuttamisesta. (Jokela ym. 2009, 253.) Vakuutuslautakunnan ratkaisujen sekä VSL 7 §:n perusteella informointivelvollisuutta voidaan pitää muutostilanteessa paljolti samanlaisena kuin vakuutuksen myyntitilanteessa (Hoppu & Hemmo 2006, 50).

Vakuutusopimussuhteeseen voidaan soveltaa myös sopimusoikeuden yleisiä periaatteita, jolloin sopimusosapuolilla on kyseisten periaatteidenkin perusteella velvollisuus informoida sopimuskumppaniaan tiedossaan olevasta, sopimukseen olennaisesti vaikuttavasta seikasta. Voimassaolevaa vakuutusopimusta muutettaessa vakuutuksenottajalla on usein samankaltainen tarve tietojen saamiseen kuin ennen vakuutusopimuksen syntymistä. Näin todettiin myös Vakuutuslautakunnan lausunnossa 358/06, jossa lausuntoa pyytänyt vakuutuksenottaja koki vakuutusyhtiön tiedottaneen epäasiallisesti vakuutuksenottajan tekemien muutosten seurauksista vakuutusopimuksen kannalta. Lautakunnan antaman lausunnon mukaan vakuutusyhtiö kuitenkin oli täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa lähettämällä vakuutuksenottajalle muutoksen rekisteröinnin jälkeen kirjeen, jossa vakuutuksenottajan haluama muutos oli vahvistettu. Kirjeellä oli lisäksi kerrottu muutoksen johdosta aiheutuvista seurauksista. (Vakuutuslautakunta 358/06.)

Vuosittaisen tiedonantovelvollisuuden lisäksi vakuutusenantajan on ilmoitettava vakuutuksen päättymisestä viimeistään kuukautta ja aikaisintaan kolme kuukautta ennen vakuutuksen päättymistä, mikäli vakuutus on ollut voimassa yli vuoden (VSL 21 §). Säästöhenkivakuutuksissa vakuutussäästö maksetaan vakuutuksen erääntyessä säästösunnan edunsaajalle tai edunsaajille, kun taas vapaaehtoisissa eläkevakuutuksissa eläkettä maksetaan vakuutetulle. Ilmoi-

tus vakuutuksen erääntymisestä ja eläkeajan alkamisesta lähetetään vakuutuksenottajalle, jonka tulee ilmoittaa vakuutusyhtiöön tarpeelliset tiedot säästösunnan tai eläkkeen maksamista varten. Vakuutuksen päättyessä vakuutetun kuolemaan, kuolintapauskorvaus maksetaan kuolintapaussumman edunsaajalle tai edunsaajille. Kuolintapauskorvaushakemus lähetetään tapauksesta riippuen joko vakuutetun kuolinpesälle tai erikseen nimetylle edunsaajalle. (Kuolintapauskorvaus 2012.)

Vakuutuslainsäädännön mukaan korvaushakemuksen johdosta annettavasta tai muusta vakuutusta koskevasta päätöksestä, esimerkiksi vakuutuksen irtisanomispäätöksestä, on käytävä ilmi, voidaanko ja millä tavalla asia saattaa tuomioistuimen, Kuluttajariitalautakunnan tai muun vastaavan elimen käsiteltäväksi (useimmiten Vakuutuslautakunta). Päätöksestä on käytävä ilmi, miten muutoksenhaku tapahtuu, eli mahdolliset määräajat, muutovaatimukset ja muutoksenhakutoimielimen toimivallan rajoitukset on ilmoitettava (Norio-Timonen 2010, 103).

Jos muutoksenhakukeinoista tiedottaminen on ilmeisen tarpeetonta, vakuutuksenantajalla ei ole tiedonantovelvollisuutta mahdollisista oikeusturvakeinoista. Näin voi olla esimerkiksi tilanteissa, jossa korvauspäätös vastaa täysin korvaushakemusta. (Norio-Timonen 2010, 103.)

3.3.2 Tiedonantovelvollisuus sopimusmuutostilanteissa

Markkinatilanteen muuttuminen, teknologian kehittyminen tai muut vakuutusyhtiöstä riippumattomat seikat saattavat johtaa vakuutusyhtiön tilanteeseen, jossa sen on välttämätöntä muuttaa alkuperäistä vakuutuslainsäädäntöä. Vakuutusyhtiöiden oikeus muuttaa sopimusta ja sen ehtoja ei kuitenkaan ole rajaton, sillä vakuutuslainsäädännön solmimisen jälkeen vakuutuksenantaja ei pääsääntöisesti voi muuttaa vakuutuksen sopimusehtoja yksipuolisesti huonommiksi. Sopimusehtojen parantaminen vakuutuksenottajan näkökulmasta on mahdollista. (Hoppu & Hemmo 2006, 143 - 144.)

Vakuutusehdoissa voidaan määrätä, että vakuutuksenantajalla on oikeus muuttaa sopimusehtoja vakuutusehdoissa yksilöidyllä perusteella. Edellytyksenä sopimusehtojen muuttamiselle on, ettei alkuperäinen sopimus olennaisesti muutu ja että muutokseen on erityistä syytä yleisen vahinkokehityksen tai korkotason muutoksen vuoksi. Sopimusehdon muuttamisen perusteena ei saa olla vakuutetun terveydentilan huonontuminen vakuutuksen ottamisen jälkeen tai vakuutustapahtuman sattuminen. (Norio-Timonen 2010, 36 - 37.) Lain mukaan vakuutuksenantajalla on myös oikeus tehdä vakuutusehtoihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole merkitystä vakuutuslainsäädännön keskeisen sisällön kannalta. (VSL 20 a §).

Vakuutuksenantajalla on oikeus muuttaa sopimusehtoja myös, mikäli vakuutuksenottaja tai vakuutettu on tahallisesti tai huolimattomuudesta, jota ei voida pitää vähäisenä, laiminlyönyt tiedonantovelvollisuutensa tai menetellyt vilpillisesti vakuutus sopimusta solmittaessa, ja vakuutuksenantaja olisi oikeat ja täydelliset tiedot saadessaan myöntänyt vakuutuksen toisenlaisilla ehdoilla. Muutosoikeus on lisäksi silloin, kun vakuutettuun liittyvässä, vakuutuksenantajan vastuun arvioimisen kannalta merkityksellisessä seikassa on tapahtunut muutos, ja vakuutuksenantaja olisi myöntänyt vakuutuksen erilaisilla ehdoilla, mikäli vakuutettuun liittyvä seikka olisi ollut tiedossa jo vakuutus sopimusta solmittaessa. (Norio-Timonen 2010, 39.)

Sopimusehtojen muuttuessa vakuutuksenantaja on velvollinen ilmoittamaan muutoksista vakuutuksenottajalle. Ilmoituksesta tulee ilmetä muuttuneet ehtokohdat ja muutosten perusteet. Ilmoitus tulee lähettää vakuutuksenottajalle ilman aiheetonta viivytyksiä ja siitä on käytävä ilmi, miten ja mistä ajankohdasta lukien sopimusehdot muuttuvat. Ilmoituksessa on mainittava muuttuneiden ehtojen ja niiden alkamisajankohdan lisäksi vakuutuksenottajan oikeudesta irtisanoa vakuutus. Vakuutus sopimuslain mukaan sopimusehtojen muuttuessa vakuutuksenottajalla on oikeus irtisanoa vakuutus, mikäli hän ei tyydy vakuutusyhtiön tekemiin sopimusmuutoksiin. (VSL 20 a §.) Myös eläkevakuutuksen takaisinostaminen on sopimusehtoja muutettaessa mahdollista, vaikka muutoin eläkevakuutuksen takaisinostaminen on tarkoin rajoitettua. Jos vakuutuksenantaja laiminlyö sopimusehtojen muutosta koskevan ilmoitusvelvollisuutensa, muutokset eivät astu voimaan. (Norio-Timonen 2010, 39 - 40.)

Vakuutus sopimuslaki asettaa tiukat aikarajat muutosten voimaantulolle. Muutokset tulevat voimaan vasta ”sen vakuutusmaksukauden alusta lukien, joka seuraa kuukauden kuluttua siitä, kun vakuutuksenantaja on lähettänyt ilmoituksen vakuutuksenottajalle. Jos vakuutusmaksukausi on lyhyempi kuin yksi vuosi tai siitä ei ole sovittu lainkaan, muutokset tulevat voimaan sen kalenterivuoden alusta lukien, joka seuraa kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä.” (VSL 20 a §.)

Vakuutus sopimuksen ehtoja ei voida muuttaa takautuvasti, koska menettely olisi vakuutuksenottajaa kohtaan kohtuutonta ja hyvän vakuutustavan vastaista. Mikäli vakuutuksen takaisinostoarvo alentuu muutoksen myötä, vakuutuksenottajalla tulee olla mahdollisuus lopettaa ja takaisinostaa vakuutus vanhojen ehtojen mukaisesti. (Antila ym. 2007, 225.)

3.4 Tiedonantovelvollisuuden rajoitukset

Vakuutus sopimuslain mukaan vakuutuksenantajan on ilmoitettava vakuutuksenottajalle laissa määritellyt seikat ilman vakuutuksenottajan pyyntöä. On kuitenkin syytä muistaa, että vakuutuksenottajalla voidaan katsoa lautakuntakäytännön perusteella olevan reklamaatiovelvollisuus vakuutus sopimuksessa havaitsemastaan virheestä, vaikka varsinaista säännöstä vakuutus-

sopimuslaissa ei tästä olekaan. Reklamaatio on pääsääntöisesti tehtävä kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. (Jokela ym. 2009, 234.) Mikäli asiakas jättää reklamoimatta, oikeus vedota virheeseen menetetään. 28.2.2006 päivätyssä lausunnossa ”Vakuutuksenottajan reklamaatiovelvollisuudesta ja vakuutuksenantajan vahingonkorvausvelvollisuudesta siirron jäätyä tekemättä” Vakuutuslautakunta on arvioinut kohtuulliseksi ajaksi 30 päivää. Reklamaatiovelvollisuuden tarkoituksena on suojata omasta virheestään tietämätöntä osapuolta ja estää tahoja, jotka virheestä tietää, hyötymästä asemastaan. (Juristahaastattelu 2012.)

Ongelmallista reklamaatiovelvollisuudessa on se, että useimmiten vakuutuksenottaja havaitsee virheen vasta, kun vakuutustapahtuma on jo sattunut, ja vakuutuksenottaja on saanut kielteisen korvauspäätöksen. Säästöhenki- tai eläkevakuutuksissa tällaista tilannetta ei kuitenkaan useimmiten pääse syntymään, koska vakuutuksenottajalle toimitetaan tiedot vakuutussäästöstä säännöllisin väliajoin. Tällöin tiedonantovirheeseen on vedottava kohtuullisessa ajassa siitä, kun tieto on ollut saatavilla. (Hoppu & Hemmo 2006, 59 - 60.) Useiden vakuutuslautakunnan tekemien ratkaisujen perusteella voidaan todeta, ettei vakuutusyhtiöllä ole velvollisuutta korvata esimerkiksi sijoitussidonnaisen säästöhenkivakuutuksen arvon alentumista, mikäli arvon alentuminen on ollut huomattavissa vuosittain lähetettävästä ilmoituksesta (Jokela ym. 2009, 234).

Vakuutuslautakunnan ratkaisun 178/00 mukaan vakuutusyhtiöllä ei myöskään ole velvollisuutta kertoa vasta valmisteluvaiheessa olevasta lakimuutoksesta, koska varmojen tietojen antaminen vasta valmisteluvaiheessa olevasta asiasta on mahdotonta. Tätä kantaa perustelee myös se, että vakuutus sopimuslaissa säädetty vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus koskee vain jo voimassa olevaa lainsäädäntöä.

3.5 Seuraamukset tiedonantovelvollisuutta rikottaessa

Vakuutuksenantajan rikkoessa tiedonantovelvollisuutensa seuraamukset vaihtelevat sen mukaan, millä tavalla tiedonantovelvollisuutta on rikottu, ja mihin säännöksiin tai oikeusperiaatteisiin vakuutuksenottaja vaatimuksensa perustaa. Vakuutuksenottaja voi vedota VSL 9 §:n vastuusäännökseen, tai mikäli hän on kärsinyt tiedonantovirheen vuoksi vahinkoa, hän voi vedota vahingonkorvaussäännöksiin. Tiedonantovirheen vuoksi sovellettavaksi voivat tulla myös yleiset sopimuksen pätemättömyyttä koskevat säännökset. (Hoppu & Hemmo 2006, 51.)

Mikäli vakuutuksenantaja antaa vakuutuksen voimassaoloaikana puutteellisia, virheellisiä tai harhaanjohtavia tietoja, ja ne johtavat vakuutuksenottajan tietynkaltaiseen menettelyyn, on vakuutus voimassa sen sisältöisenä, kuin vakuutuksenottajalla on ollut aihetta olettaa. Näin tapahtuu huolimatta siitä, johtuuko tiedon virheellisyys tai puutteellisuus tiedonantajan huo-

limattomuudesta vai eikö johdu. Tätä menettelyä ei kuitenkaan sovelleta tulevasta korvauksesta annettuihin tietoihin vakuutustapahtuman sattumisen jälkeen, koska korvauksenhakijan tiedustellessa tulevasta korvauksesta vakuutuksenantajalla ei useinkaan ole ollut vielä mahdollisuutta tutustua vakuutustapahtuman olosuhteisiin. (VSL 9 §.)

Vaikka vakuutuksenantaja itse havaitsisi antaneensa puutteellisia tai virheellisiä tietoja, se ei voi irtisanoa sopimusta tai saada sitä muutoin lakkaamaan. Vakuutuksenantajan ainoa mahdollisuus on vedota sopimuksen tai sen ehtojen kohtuuttomuuteen ja vaatia näiden perusteella sopimusehtojen sovittelua tai sopimuksen määräämistä raukeamaan. Kohtuuttomuuspykälän täyttyminen on kuitenkin vain harvoin mahdollista, eikä kohtuuttomuuteen riitä esimerkiksi se, että vakuutus tuottaa vakuutuksenantajalle tappiota. (Hoppu & Hemmo 2006, 58.)

Todistustaakka virheellisistä tai puutteellisista tiedoista on erilainen eri tilanteissa. Vakuutuksenottajan vedotessa vakuutuksenantajan antamiin virheellisiin tietoihin, vakuutuksenottajan on pystyttävä näyttämään perusteet omalle käsitykselleen: mitkä tiedot hän on saanut ja niiden nojalla ne seikat, joiden vuoksi hänellä on ollut aihetta käsittää vakuutus tietyn sisältöiseksi. Jos vakuutuksenottaja vetoaa vakuutuksenantajan antamiin puutteellisiin tietoihin, vakuutuksenantajan on näytettävä antaneensa tarpeelliset tiedot vakuutuksenottajalle ja niiden nojalla perusteet, joiden vuoksi vakuutuksenottajan olisi tullut ymmärtää vakuutussopimuksen oikea sisältö. (Hoppu & Hemmo 2006, 59.)

Vakuutuksenantajan vastuuperiaatteet ovat myös hieman erilaiset eri tilanteissa. Jos vakuutuksenantaja on vakuutuksen myyntitilanteessa antanut virheellisiä, harhaanjohtavia tai puutteellisia tietoja, on vakuutus voimassa sen sisältöisenä, kuin vakuutuksenottajalla oli aihetta käsittää. Mikäli vakuutuksenantaja antaa virheellisiä tietoja vakuutuksen sisällöstä sen voimassaoloaikana, vakuutuksenottaja voi vedota virheellisesti annettuun tietoon, ja vakuutus on silloinkin voimassa sen sisältöisenä, kuin vakuutuksenottajalla on saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää. Jos vakuutuksenantajan antamat tiedot ovat puutteellisia vakuutuksen voimassaoloaikana, vakuutuksenottajan on ensisijaisesti tarkistettava tiedot alkuperäisestä vakuutussopimuksesta tai vakuutuksenantajalta. (Hoppu & Hemmo 2006, 57 - 58.)

Vahingonkorvausvastuu puutteellisista tai virheellisistä tiedoista edellyttää vakuutuksenantajan tuottamusta. Vakuutussopimuksen voidaan katsoa olevan myös pätemätön vakuutuksenantajan antamien virheellisten tai puutteellisten tietojen vuoksi. Vakuutuksenantajan antamat puutteelliset, virheelliset tai harhaanjohtavat tiedot voivat johtaa esimerkiksi siihen, että vakuutussopimus katsotaan tehdyksi sellaisissa olosuhteissa, että niistä tietoisesti olisi kunnianvastaista ja arvotonta vedota oikeustoimeen, ja vakuutuksenottaja voisi vaatia sopimuksen julistamista OikTL 33 §:n nojalla pätemättömäksi. (Hoppu & Hemmo 2006, 61.)

Monilla vakuutusyhtiöillä erilaiset vakuutusmeklarit ja asiamiehet eli vakuutusedustajat myyvät ja välittävät vakuutuksia sekä avustavat niiden hoidossa. Vakuutusmeklarit ja asiamiehet edustavat toiminnassaan vakuutusyhtiötä ja siten osallistuvat myös vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuuteen. Vakuutusedustusta määrittelee oma erityislakinsa, laki vakuutusedustuksesta (VedL). Vaikka vakuutuksenantajat täyttävät vakuutussopimuksen voimassaoloaikana tiedonantovelvollisuuden vakuutusedustajista huolimatta pääasiassa itse, asiakas voi halutesaan olla yhteydessä vakuutussopimuksen myyneeseen vakuutusmeklariin tai asiamieheen, mikäli hänellä on kysyttävää vakuutuksestaan. Vakuutuksenantajan ja vakuutusedustajan solmiman asiamiessopimuksen myötä vakuutusedustajalla on oikeus edustaa vakuutusyhtiötä ja antaa vakuutuksenottajalle tietoja vakuutuksesta. Koska vakuutusedustajat toimivat vain vakuutusyhtiöiden edustajina, vastuu puutteellisista, virheellisistä tai harhaanjohtavista tiedoista on pääsääntöisesti vakuutusyhtiöllä itsellään. (Antila ym. 2007, 207.)

4 Asiakastiedottaminen vakuutusyhtiö X:ssä

Vakuutusyhtiöiden asiakastiedottaminen on usein melko haasteellista, koska sen on täytettävä lain edellyttämät vaatimukset, oltava selkeää, virheetöntä ja mahdollisimman avointa. Lisäksi tiedotteen on saavuttava oikealle vastaanottajalle oikeaan aikaan. Epäselvä tai muutoin huonosti toteutettu tiedottaminen saattaa aiheuttaa väärinkäsityksiä ja lisätä siten myös asiakas-tyytymättömyyttä ja reklamaatioita. Toisaalta hyvin toimitettu tiedottaminen lisää asiakkaan luottamusta ja tyytyväisyyttä vakuutusyhtiötä kohtaan.

Vakuutusyhtiö X:ssä tiedottaminen hoidetaan pitkälti vanhojen, koko vakuutuslalla hyväksi havaittujen toimintatapojen mukaan. Teknologian kehittyminen ja asiakkaiden tietoisuuden lisääntyminen asettavat kuitenkin haasteensa myös asiakastiedottamiselle. Monet asiakkaat toivovat saavansa vakuutustaan koskevat tiedot aiempaa nopeammin ja vakuutustaan koskevat tulosteet nykyisen paperiversion sijaan sähköisesti. Asiakkaiden vaatimukset ovat myös aikojen saatossa muuttuneet, ja nyt asiakastiedotteiden toivotaan olevan aiempaa informatiivisempia. (Asiantuntijahaastattelu 2012.)

Selvitän seuraavaksi miten säästöhenki- ja eläkevakuutuksiin liittyvä asiakastiedottaminen hoidetaan vakuutusyhtiö X:ssä.

4.1 Asiakkaille tiedotettavat asiat

Vakuutusyhtiö X:ssä säästöhenki- ja eläkevakuutusasiakkaille lähetetään vuosittain vakuutustiliote, josta ilmenee vakuutussopimuksen senhetkinen sisältö. Lisäksi asiakkaan tehdessä vakuutussopimukseensa muutoksia lähetetään hänelle tieto muutosten rekisteröimisestä erillisen vahvistuksen tai uuden vakuutuskirjan muodossa. Asiakastiedote lähetetään myös, mikäli

vakuutuksiin liitettävien sijoituskohteiden valikoimassa tapahtuu merkittäviä muutoksia (esimerkiksi rahastofuusiot) tai mikäli jotkin muut, aiemmin käytetyt toimintatavat muuttuvat ja niillä on vaikutusta asiakkaan vakuutuksen hoitoon ja ylläpitoon.

4.1.1 Vuosittain lähetettävät tiedot

Vakuutusyhtiö X:ssä vuosittain lähetettävä vakuutustiliote sisältää asiakkaan vakuutusopimuksen keskeisen sisällön. Säästöhenkivakuutuksiin kuuluvien säästö- ja sijoitusvakuutusten vakuutustiliotteella kerrotaan seuraavat tiedot:

- ✓ vakuutusopimuksen osapuolet (vakuutuksenottaja, vakuutettu, maksaja ja vakuutuksenantaja)
- ✓ vakuutussäästön määrä vakuutuskauden alussa ja lopussa (ennen hyvityksiä ja veloituksia sekä niiden jälkeen)
- ✓ vakuutukseen maksetut maksut vakuutuskauden aikana ja niiden kirjautumispäivämäärät
- ✓ vakuutukseen tehdyt hyvitykset vakuutuskauden aikana (esimerkiksi säästövakuutuksissa korkotuoton määrä)
- ✓ vakuutuksesta veloitettut kulut vakuutuskauden aikana (esimerkiksi maksetuista maksuista perittävän liikekulun määrä ja vakuutussäästöstä perittävän vuotuisen hoitokulun määrä)
- ✓ sijoituskohteiden arvon muutosten vaikutus vakuutussäästöön vakuutuskauden aikana
- ✓ säästön jakauma sijoituskohteittain (kunkin sijoituskohteen prosenttiosuudet, rahasto-osuuksien arvot ja kappalemäärät sekä käytetty kurssipäivä)
- ✓ säästösumman eräpäivä
- ✓ vakuutuksen maksusuunnitelma
- ✓ vakuutussäästön edunsaaja(t)
- ✓ kuolintapauskorvauksen edunsaaja(t)
- ✓ kuolemanvaraturvan määrä prosentteina vakuutussäästöstä

Vakuutustiliotteen perusteella asiakas näkee, kuinka hänen vakuutuksensa arvo on kehittynyt vakuutuskauden aikana, ja miten kauden aikana vakuutukseen maksetut maksut, tehdyt hyvitykset, veloitettut kulut ja sijoituskohteiden arvon muutokset ovat vaikuttaneet vakuutussäästöön. Eläkevakuutusten tiliotteilla informoidaan edellä mainittujen tietojen lisäksi vakuutuksen eläkeajasta, arvio eläkeaikana kuukausittain maksettavan eläkkeen suuruudesta sekä sen verolajista. (Vakuutustiliote 2012.)

Vakuutustiliote lähetetään asiakkaille vakuutuksen vuosipäivän jälkeen. Koska tiedot lähetetään joka vuosi samaan aikaan, asiakkaat osaavat varautua etukäteen tiliotteen saapumiseen. Vakuutusta koskevien tietojen lisäksi tiliotteella on vakuutusyhtiön puhelinpalvelun ja vakuu-

tuksen myyneen asiamiehen yhteystiedot. Asiakas voi selvennystä tai lisätietoja halutessaan ottaa yhteyttä siis joko omaan asiamieheensä tai suoraan vakuutusyhtiöön puhelinpalvelun kautta. (Vakuustiliote 2012).

4.1.2 Tiedot asiakkaan tekemien muutosten jälkeen

Säästöhenki- ja eläkevakuutus sopimus on useimmiten hyvin pitkäkestoinen sopimus, jonka aikana asiakkaiden elämäntilanteet muuttuvat. Elämäntilanteiden muuttuminen aiheuttaa asiakkaille tarpeen muuttaa myös vakuutus sopimuksensa sisältöä. Asiakkaat voivat muuttaa vakuutukseensa edunsaajia, maksusuunnitelmaa tai vaikkapa säästöaikaa. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus muuttaa vakuutuksensa vakuutussäästön sekä tulevien maksujen sijoituskohteita.

Asiakkaan tehdessä muutoksen esimerkiksi vakuutuksensa voimassaoloaikaan tai edunsaajiin vakuutusyhtiö X lähettää asiakkaalle uuden vakuutus kirjan tai vahvistus kirjeen muutoksen toteuttamisen jälkeen. Vakuutus kirjan tai vahvistus kirjeen perusteella asiakas voi varmistua siitä, että vakuutusyhtiö on muuttanut vakuutus sopimusta asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Vakuutusyhtiö X:n säästöhenki- ja eläkevakuutusasiakkaille lähettämä vakuutus kirja sisältää seuraavat tiedot:

- ✓ vakuutus sopimuksen osapuolet (vakuutuksenottaja, vakuutettu, maksaja ja vakuutus enantaja)
- ✓ vakuutuksen voimassaoloaika
- ✓ vakuutuksen maksusuunnitelma (maksuerän määrä, maksuväli ja maksuaika)
- ✓ tulevien maksujen jakosuhte (sijoituskohteet ja niiden jakosuhte prosentteina)
- ✓ vakuutussäästön edunsaaja(t)
- ✓ kuolintapaus korvauksen edunsaaja(t)
- ✓ kuolemanvaraturvan suuruus prosentteina vakuutussäästöstä
- ✓ tieto sovellettavista vakuutusehdoista

Vakuutus kirjassa on lisäksi kerrottu asiakkaan mahdollisuudesta muuttaa tulevien maksujen jakosuhdetta tai maksusuunnitelmaansa haluamallaan tavalla. Vakuutus kirjassa kerrotaan myös se, miten vakuutussäästön määrä määritellään ja se, että vakuutuksenottaja kantaa riskin sijoitetun pääoman säilymisestä sijoitussidonnaisissa vakuutuksissa. Vakuutus kirjan mukaan vakuutuksenottajan on mahdollista nostaa säästöhenkivakuutukseen kertynyttä säästöä osittain tai kokonaan ennen sopimusajan päättymistä. Vakuutus kirjassa kerrotaan, että säästöhenkivakuutuksen erääntyessä vakuutussäästö maksetaan säästösomman edunsaajalle tai edunsaajille ja eläkevakuutuksissa vakuutetulle. Vakuutetun kuollessa kuolintapaus korvaus maksetaan kuolintapaus somman edunsaajalle tai edunsaajille. Vakuutus kirjassa on mainittu

myös vakuutusyhtiön mahdollisuudesta muuttaa vakuutusehtoja sekä perusteita, joilla vakuutuksesta perittävät kulut, toimenpidekulut ja kuolemanvaraturvaan perustuvat hyvitykset ja veloitukset lasketaan. Vakuutuskirjan mukaan tarkemmin nämä tilanteet on selvitetty vakuutukseen sovellettavissa vakuutusehdoissa. (Vakuutuskirja 2012.)

Asiakkaan muuttaessa vakuutuksen säästön jakaumaa tai tulevien maksujen jakosuhdetta, vakuutusyhtiö X lähettää asiakkaalle vakuutuskirjan sijaan vahvistuksen tehdystä muutoksesta. Vahvistuskirjeen perusteella asiakas voi verrata, millainen vakuutuksen säästön jakauma tai tulevien maksujen jakosuhte oli ennen muutosta ja millainen muutoksen jälkeen. (Säästön jakauman vahvistus 2012.) Vahvistuksella on sama tarkoitus kuin vakuutuskirjalla: asiakas voi sen perusteella todeta, että hänen haluamansa muutos on toteutettu vakuutukseen oikein.

Vakuutusyhtiön lähettämässä vahvistuksissa asiakasta pyydetään ottamaan yhteyttä vakuutusyhtiöön, mikäli hänen toivomansa muutos on toteutettu virheellisesti (Säästön jakauman vahvistus 2012). Asiakkaan on siten reklamoitava vakuutus sopimuksessa havaitsemastaan virheestä. Yhteydenotto vakuutusyhtiöön tulisi tehdä mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta, jotta virhe ja sen mahdollisesti aiheuttamat epäselvyydet voidaan korjata vakuutusyhtiön toimesta mahdollisimman nopeasti.

4.1.3 Tiedonantovelvollisuus asiakkaiden tiedusteluihin

Vakuutuksen voimassaoloaikana asiakkaille herää usein vakuutus sopimukseensa liittyviä kysymyksiä. Asiakkaita kiinnostaa esimerkiksi se, miten säästäminen vaikuttaa heille maksettaviin sosiaalietuuksiin, kuten asumis- ja opintotukeen. Vakuutusyhtiöllä ei kuitenkaan ole velvollisuutta kertoa asiakkaille seikoista, jotka eivät ole osana vakuutus sopimusta (Juristihaastattelu 2012).

Vakuutuslautakunnan mukaan vakuutuksenantajalla ei katsota olevan oma-aloitteista velvollisuutta selvittää vakuutus sopimuksen vaikutuksia esimerkiksi asiakkaalle myönnettyihin sosiaalietuuksiin, kuten opintotukeen. Mikäli vakuutusyhtiö kuitenkin informoi asiakasta virheellisesti esimerkiksi sosiaalietuuksiin liittyvissä kysymyksissä, vakuutusyhtiö on tällaisessa tapauksessa useimmiten vahingonkorvausvelvollinen. Vahingonkorvausvelvollisuuden välttämiseksi vakuutuksenantajan tulee varmistua antamiensa neuvojen paikkansa pitävyydestä ja opastaa asiakasta itse varmistamaan asia oikealta taholta (esimerkiksi sosiaalietuusasioissa Kelalta) ennen vakuutusmaksujen maksamista tai vakuutussumman nostamista. Vakuutuslautakunnan lausunnon 304/06 mukaan vakuutusyhtiö oli korvausvelvollinen, koska vakuutusyhtiön edustajana toiminut henkilö oli antanut asiakkaalle virheellistä tietoa vakuutus suorituksen vaikutuksesta edunsaajan opintotukeen. Vakuutuslautakunta kuitenkin oli sitä mieltä, että korvausvel-

vollisuutta tulee sovittelua, sillä mikäli edunsaaja olisi reagoinut tilanteeseen aiemmin, vahinko olisi ollut joko vähäisempi tai se olisi voitu välttää kokonaan.

4.1.4 Asiakastiedottaminen verotuksen muuttuessa

Verotus liittyy olennaisena osana säästöhenkivakuutustuotteisiin ja vapaaehtoisiiin eläkevakuutuksiin. Voimassaolevan perintö- ja lahjaverolain (PerVL) mukaan säästöhenkivakuutuksissa vakuutusnottaja voi lahjoittaa vakuutuksen kautta haluamalleen edunsaajalle 8 500 € verovapaan vakuutuslahjan kolmen vuoden välein, mikäli edunsaaja on vakuutusnottajan lähiomainen. Verovapaaseen vakuutuslahjaan voidaan yhdistää lisäksi kolmen vuoden välein verovapaa 3 999 € rahalahja (PerVL 18-19 §.) Vakuutusnottajan on siis mahdollista lahjoittaa nykyisen verolainsäädännön mukaan yhteensä 12 499 € arvoinen verovapaa lahja haluamalleen edunsaajalle kolmen vuoden välein, mikäli edunsaaja on vakuutusnottajan lähiomainen. Vakuutuslahja on saajakohtainen, joten sama lahjansaaja voi saada verovapaan vakuutuslahjan vain kerran kolmen vuoden välein. Lisäksi vakuutusnottajan lähiomaisille maksettava kuolintapauskorvaus on verovapaa 35 000 €:n asti (PerVL 7 a §). Nykyisen verolainsäädännön mahdollistamien veroetujen ansiosta säästöhenkivakuutukset ovat suosittuja perintö- ja lahjaverosuunnittelussa. Huhtikuussa 2012 valtioneuvoston tekemän valtiontalouden kehyspäätöksen mukaan 8 500 € verovapaa vakuutuslahja on kuitenkin poistumassa, mikä saattaa vaikuttaa säästöhenkivakuutusten suosioon perintö- ja lahjaverosuunnittelun näkökulmasta (Valtiovarainministeriö 2012).

Vapaaehtoiseen eläkevakuutukseen maksetut maksut ovat tiettyjen ehtojen täytyessä vakuutusnottajan verotuksessa vähennyskelpoisia. Vähennyksen enimmäismäärä on 5 000 €, joka vähennetään ensisijaisesti vakuutetun pääomatuloista. Mikäli pääomatuloja ei ole lainkaan tai niitä ei ole riittävästi, tehdään erityinen alijäämähyvitys vakuutetun ansiotuloista. Alijäämähyvitys voidaan siirtää vähennettäväksi myös puolison ansiotuloista menevistä veroista, mikäli vakuutetulla ei ole riittävästi ansiotuloista meneviä veroja vähennyksen tekemiseksi. (TVL 60 §, 131-134 §.) Eläkeaikana vakuutettu maksaa nostamastaan eläkkeestä ansio- tai pääomatuoveroa riippuen siitä, koska maksut on maksettu eläkevakuutukseen.

Säästöhenkivakuutusten myyntitilanteessa asiakkaat ovat usein hyvin kiinnostuneita siitä, miten vakuutuksesta nostettavia tai muutoin ulos maksettavia varoja aikanaan verotetaan. Verotus ei kuitenkaan ole osa vakuutussopimusta eikä vakuutusyhtiöllä siten ole velvollisuutta siitä myöskään kertoa. Koska säästöhenkivakuutusten veroetuja kuitenkin käytetään vakuutusten myyntiargumenttina, on yleistä, että asiakkaille kerrotaan tiedot sen hetkisestä verotuskäytännöstä. Asiakkaille korostetaan, että verotus voi vakuutuksen elinkaaren aikana muuttua eikä vakuutusyhtiö vastaa näistä muutoksista. Asiakkaille ei voida vakuutuksen myyntitilanteessa tai vakuutuksen voimassaoloaikana koskaan varmasti luvata, miten hänen valitsemil-

leen edunsaajille tai vakuutuksenottajalle itselleen maksettavaa vakuutuskorvausta aikanaan verotetaan.

Verotussäännösten muuttuminen säästöhenki- tai eläkevakuutusopimuksen voimassaoloaikana on mahdollista ja jopa hyvin todennäköistä, mikäli vakuutus on voimassa useita kymmeniä vuosia. Koska verotus ei ole osa vakuutusopimusta, ei vakuutusyhtiöllä ole velvollisuutta ilmoittaa, mikäli vakuutuksen verotus muuttuu. Vakuutusyhtiö X:n vakuutusasiantuntijoiden mukaan vakuutusten verotuksessa tapahtuvista muutoksista pitäisi kuitenkin pyrkiä ilmoittamaan asiakkaille, vaikka lain mukaan velvollisuutta siihen ei olekaan. Asiakkaan näkökulmasta verotus liittyy olennaisena osana vakuutusopimukseen ja varsinkin, jos verotusta on käytetty yhtenä myyntiargumenttina vakuutusopimusta solmittaessa. Tällöin asiakkaalla on perusteltu tarve tietää, mikäli hänen ottamansa vakuutuksen verotuksessa tapahtuu muutoksia. (Asiantuntijahaastattelu 2012.)

Wuolijoen mukaan vakuutusten verotuksessa tapahtuvista muutoksista tiedottamista voidaan pitää hyvän vakuutustavan mukaisesti vakuutusyhtiön velvollisuutena. Hän kuitenkin toteaa myös, että tulkinta on tiedotusvelvollisuuden laiminlyönnistä johtuvien seurausten suhteen ongelmallinen. Veromuutokset tapahtuvat siitä huolimatta, tiedottaako vakuutusyhtiö verolainsäädännössä tapahtuvista muutoksista asiakkailleen vai ei. (Wuolijoki 2003, 94.)

4.2 Tiedottamisen suunnittelu

Vakuutusyhtiö X:ssä asiakastyytyväisyys pyritään varmistamaan suunnittelemalla asiakaskirjeet ja -tulosteet mahdollisimman hyvin etukäteen ottaen huomioon erilaisten asiakkaiden tarpeet. Vakuutusyhtiö X:n vakuutusasiantuntijoiden mukaan asiakastiedottamisen keskeisenä lähtökohtana on, että kirjeessä informoitavat asiat esitetään selkeästi lyhyin lausein. Tällöin on kuitenkin vaarana, että kirjeestä tulee liian yleisluonteinen, jossa asiat on esitetty lyhyesti, mutta varsin suppeasti. Vakuutusasiantuntijoiden mukaan yleisluonteinen ja suppea kirje saattaa aiheuttaa väärinkäsityksiä, joiden oikaiseminen on hankalaa ja työlästä. Väärinkäsitykset aiheuttavat joskus myös asiakaspalautteita sekä asiakastytymättömyyttä ja jopa rek-lamaatioita.

Vakuutusalan sanasto on useimmille asiakkaille vierasta, jonka vuoksi asiakkaat kokevat tiedotteiden asiat joskus monimutkaiseksi ja vaikeaselkoiseksi. Tästä syystä vakuutusalan ammattisanastoa pyritään välttämään asiakkaille lähetettävissä kirjeissä ja tulosteissa mahdollisuuksien mukaan. Selkeän ja virheettömän asiasisällön lisäksi asiakaskirjeestä tulisi vakuutusasiantuntijoiden mukaan tehdä mahdollisimman lyhyt ja tiivis paketti senkin vuoksi, että asiakkaat jaksaisivat kirjeen saadessaan lukea ja perehtyä sen sisältöön kokonaisuudessaan. (Asiantuntijahaastattelu 2012.)

Asiakastiedottamisessa tulee kiinnittää huomiota myös tiedotteen lähettämisen ajankohtaan. Mikäli kirje lähetetään asiakkaalle liian aikaisin, saattavat kirjeessä ilmoitetut asiat unohtua, ennen kuin muutokset astuvat voimaan. Toisaalta, mikäli kirje lähetetään asiakkaalle liian myöhään, ei asiakkaalla ole aikaa reagoida muutoksiin. Vakuutusasiantuntijoiden mukaan vakuutusyhtiö X ilmoittaa asiakkailleen vakuutuksia koskevista muutoksista (esimerkiksi rahastofuusioista), joihin asiakkaat voivat halutessaan reagoida, noin kuukautta ennen muutosten voimaantuloa. Tällöin asiakkaille jää riittävästi aikaa reagoida muutoksiin ennen niiden voimaantumista.

4.3 Tiedottamistavat

Vakuutusyhtiö X:ssä vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan välinen yhteydenpito hoidetaan pääasiassa kirjallisesti ja esimerkiksi vakuutuskirjat, vakuutustiliotteet ja korvauspäätökset lähetetään asiakkaille kirjallisena postitse. Vaikka monet asiat voidaan hoitaa nykyään myös sähköisesti, postitse lähetettävien ilmoitusten käyttö ei juurikaan ole hiipunut. Näin ei myöskään siitä huolimatta, että sähköisesti lähetetty informaatio on perillä vakuutuksenottajalla pääsääntöisesti postitse lähetettävää tiedotetta nopeammin. Vakuutusyhtiö X:ssä asiakkaita informoidaan joissakin tapauksissa samasta asiasta postitse lähetettävän kirjeen lisäksi sähköisellä tiedotteella. Asiakkaan verkkopankkiin ilmestyvällä sähköisellä tiedotteella informoitavat asiat on useimmiten esitetty tiiviimmin kuin postitse lähetetyllä kirjeellä. Sähköisesti lähetetty ilmoitus toimii siten muistutuksena asiakkaalle, joka voi tarvittaessa perehtyä tiedotettuun asiaan yksityiskohtaisemmin tutustumalla postitse lähetettyyn kirjeeseen. Vakuutusyhtiö X:ssä asiakkaan ei ainakaan toistaiseksi ole mahdollista valita, että tiedotteet lähetettäisiin hänelle vain sähköisesti verkkopankin kautta.

Kirjallisen yhteydenpidon etu on sen arkistoitavuus. Vakuutusyhtiön ja asiakkaan välisissä epäselvyyksissä vakuutusyhtiön on mahdollista näyttää toteen, mitä tietoja asiakkaalle on toimitettu, ja toisaalta asiakkaan on mahdollisuus näyttää asiakirjat, joiden varaan hän perustaa omat väitteensä. Arkistoidut asiakirjat helpottavat todistelua siten molemmin puolin. Vaikka osa asiakkaista on kiinnostunut siirtymään kokonaan sähköiseen asiointiin, ei täysin sähköiseen asiakastiedottamiseen asiakkaan ja vakuutusyhtiön välillä voida ryhtyä toistaiseksi esimerkiksi sen vuoksi, että vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuuden täyttämiseksi ei riitä se, että tiedot ovat jatkuvasti sähköisesti saatavilla (Norio-Timonen Jaana 2010, 101).

4.4 Tiedottamiseen liittyvät haasteet

Lainsäädäntö asettaa vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuudelle tietyt vaatimukset, jotka vakuutuksenantajat pyrkivät ensisijaisesti täyttämään, jotta asiakas saa tarvitsemansa tiedot

vakuutusopimuksestaan. Tällöin myös välttään negatiivisilta asiakaspalautteilta, viranomaisen puuttumiselta sekä muilta ongelmilta. Pääsääntöisesti vakuutusenantajat täyttävät tiedonantovelvollisuutensa hyödyntäen vakuutusyhtiön käyttämän järjestelmän luomia vakiotulosteita. Järjestelmät asettavat kuitenkin rajoituksia tulosteille eikä niiden muokkaaminen aina välttämättä ole kovin helppoa tai yksinkertaista. Vakiotulosteiden muokkaaminen on usein myös kustannuskysymys, jonka vuoksi tulosteille tehtävät muutokset pyritään keskittämään mahdollisuuksien mukaan. (Asiantuntijahaastattelu 2012.)

Tiedonantovelvollisuuteen liittyvät olennaisena osana myös asiakkaiden osoitetiedot. Vaikka vakuutusenantajan tiedonantovelvollisuus tulee täytettyä tiedotteen lähettämällä eikä siten sillä, saapuuko ilmoitus perille vastaanottajalle, ole merkitystä, vakuutusyhtiöt pyrkivät pitämään asiakkaiden osoitetiedot mahdollisimman hyvin ajan tasalla. Moniin vakuutusyhtiöihin asiakkaan tekemä osoitteenmuutos päivittyy väestötietojärjestelmästä automaattisesti. Aina osoitetiedot eivät kuitenkaan pysy ajan tasalla, varsinkaan jos asiakas ei päivitä tietojaan maistraatille. Asiakkaan on myös mahdollista kieltää tietojensa luovuttaminen väestötietojärjestelmästä edelleen, jolloin asiakkaan tiedot eivät päivitty automaattisesti myöskään vakuutusyhtiöön. Tällöin olisi ensiarvoisen tärkeää, että asiakas ilmoittaa itse uuden osoitteensa vakuutusyhtiölle, jotta vakuutusposti ohjautuu oikeaan osoitteeseen.

Lainsäädäntö asettaa vakuutusenantajan tiedonantovelvollisuudelle minimivaatimukset, mutta usein vakuutusyhtiöt pyrkivät informoimaan asiakkaitaan mahdollisimman laajasti tiedottaen vakuutusenantajille myös sellaisia asioita, joiden informoimiseen ei lainsäädännössä ole nimenomaista velvoitetta. Vakuutusyhtiöiden on kuitenkin syytä huomioida, millä asioilla on vakuutusenantajan kannalta merkitystä ja millä ei. Suuri määrä yksityiskohtaista tietoa ei välttämättä palvele asiakasta toivotulla tavalla, vaan se aiheuttaa epäselvyyttä ja väärinkäsityksiä. Voi myös olla, että jos tiedotettavaa asiaa on paljon, vakuutusenantajan kiinnostus tiedotteen sisältöön hiipuu tai katoaa jopa kokonaan, eikä tärkein informaatio saavuta asiakasta tarkoituksenmukaisesti. Vakuutusyhtiöiden on siten tarkoin pohdittava, mistä asioista asiakkaita kannattaa informoida ja kuinka laajasti.

Asiakastiedottamisessa oman haasteensa luo myös tiedotteen vastaanottajien erilaisuus. Tiedotteen vastaanottajan on ymmärrettävä viestin sisältö huolimatta hänen taustastaan. Erilaiset ihmiset suhtautuvat ja ymmärtävät tiedotteet eri tavoin riippuen esimerkiksi heidän iästään, ammatistaan ja koulutuksestaan. Tässä suhteessa haastetta luovat erityisesti tiedottamisessa käytettävät termit. Vakuutusalan ammattisanasto on useimpien vakuutusalan termeihin perehtymättömien asiakkaiden mielestä monimutkaisia ja vaikeaselkoisia. Tiedottamisessa tämä tulee ottaa huomioon, jotta väärinkäsityksiltä välttään mahdollisimman hyvin.

Asiakkaan ollessa tyytymätön vakuutus sopimukseensa, hänellä on mahdollisuus reklamoida asiasta vakuutusyhtiöön. Vakuutusyhtiö X:n vakuutusasiantuntijoiden mukaan suurin osa reklamaatioista liittyy vakuutus sopimuksen myyntitilanteeseen: asiakas kokee saaneensa vakuutus sopimuksen tehdessään liian vähän tietoa esimerkiksi vakuutukseen liitettävistä sijoituskohteista tai vakuutuksesta perittävistä kuluista. Asiakkaat vetoavat ajoittain myös saaneensa väärää tai harhaanjohtavaa tietoa vakuutus sopimuksensa sisällöstä.

Vuonna 2010 tehdyn lakiuudistuksen jälkeen vakuutuksenantajan on ollut kiinnitettävä vakuutuksen hakijan huomio vakuutukseen liitettävien sijoituskohteiden valinnan kannalta olennaisiin seikkoihin, kun otetaan huomioon asiakkaan aikaisempi sijoituskokemus ja sijoittamisen tavoitteet (VSL 5 §). Vakuutusvalvontavirasto (nykyinen Finanssivalvonta) kuitenkin antoi asiaan liittyvänä jo vuonna 2008 kannanoton hyvästä myyntitavasta henki- ja eläkevakuutusten henkilöasiakasmarkkinoinnissa. Kannanoton mukaan asiakkaan säästäjä- ja sijoittajaprofiili on selvitettävä, jotta hänelle voidaan esitellä sopivia säästöhenkivakuutuksia. Saadut tiedot on dokumentoitava ja säilytettävä. Kannanoton vuoksi monet henkivakuutusyhtiöt olivat jo ennen vuoden 2010 lakiuudistusta ottaneet käyttöönsä sijoittajakuvakartoituksen, jonka tarkoituksena on selvittää asiakkaan eri sijoituskohteita koskeva riskinsietokyky. Sijoittajakuvakartoituksen avulla pystytään selvittämään asiakkaalle sopivimmat sijoituskohteet, kun otetaan huomioon hänen riskinottohalukkuutensa. Sijoittajakuvakartoitus on kuitenkin vain suuntaa antava, ja loppujen lopuksi asiakkaan on itse valittava ja päätettävä, mitkä sijoituskohteet hän valitsee vakuutukseensa. Jos asiakkaan valinnat eivät vastaa tehtyä sijoittajakuvakartoitusta, on vakuutusyhtiön tai asiamiehen dokumentoitava tarkasti sijoituskohteisiin liittyvät poikkeamat. Mikäli asiakas myöhemmin reklamoi sijoituskohteiden valinnasta, voi vakuutusyhtiö todistaa tehdyn sijoittajakuvakartoituksen ja dokumentoitujen poikkeamien avulla selvittäneensä asiakkaan sijoituskokemuksen sekä riskinsietokyvyn ennen vakuutus sopimuksen solmimista tai sijoituskohteiden muuttamista. (Asiantuntijahaastattelu 2012.)

5 Tiedonantovelvollisuus tulevaisuudessa

Vakuutus sopimuksia koskeva tiedonantovelvollisuus on näillä näkymin tarkentumassa tulevaisuudessa, sillä Finanssivalvonta on valmistelemassa uusia määräyksiä ja ohjeita, jotka liittyvät vakuutusten kulujen ja tuottojen ilmoittamiseen. Sen lisäksi, että määräyksien ja ohjeiden myötä vakuutuksenantajan on ilmoitettava vakuutuksen kulut ja tuotot tarkemmin ennen vakuutus sopimuksen solmimista, ne velvoittavat vakuutuksenantajan ilmoittamaan kulut ja tuotot nykyistä tarkemmin myös vuosittain lähetettävässä vuosi-ilmoituksessa. Finanssivalvonnan laatima määräys- ja ohjeluonnos on kuitenkin tällä hetkellä vasta valmisteluvaiheessa, ja sen lopullinen sisältö tarkentuu siten vielä myöhemmin. (Finanssivalvonta 2011.)

15.12.2011 julkaistun määräys- ja ohjeluonnoksen mukaan vakuutuksenantajan on uusien määräysten ja ohjeiden voimaantultua annettava vakuutuksenottajalle vähintään kerran vuodessa selvitys, jonka tulee sisältää vähintään seuraavat tiedot:

- ✓ maksettujen vakuutusmaksujen kokonaismäärä
- ✓ säästöjen muutokset euroina sijoituskohteittain
- ✓ muut kuin sijoituskohteiden arvonmuutoksista kertyneet tuotot (esimerkiksi laskuperustekorko)
- ✓ vakuutussäästön arvo raportointikauden alussa ja sen lopussa sekä arvon määräytymisperusteet
- ✓ vakuutussäästöjen euromääräinen nettotuotto (vakuutussäästö - maksetut vakuutusmaksut) edellisen selvityksen jälkeen
- ✓ vakuutussäästöille kertynyt tuotto vuosituotoksi muunnettuna kuluneen jakson aikana sekä koko säästöaikana suhteessa maksettuihin vakuutusmaksuihin
- ✓ kaikki sopimukseen liitetyt kulut euromääräisinä kuluneen jakson aikana
- ✓ kuluneen jakson aikana perityt kulut prosentteina kertyneistä vakuutussäästöistä
- ✓ selvitys kuluneen jakson aikana perittyjen kulujen perusteista (pelkkä viittaus käytävään hinnastoon ei riitä)
- ✓ tuottojen ja kulujen määräytymistä koskevat mahdolliset muutokset (Finanssivalvonta 2011.)

Eläkevakuutuksista on annettava edellisten lisäksi seuraavat tiedot:

- ✓ kaikki sopimukseen liittyneet kulut euromääräisinä koko kuluneena säästöaikana
- ✓ sopimuksen aikana vakuutussäästöistä perittyjen kulujen suhde kertyneisiin vakuutussäästöihin
- ✓ sopimuksen aikana vakuutusmaksuista perittyjen kulujen suhde sopimuksen aikana maksettuihin vakuutusmaksuihin (Finanssivalvonta 2011.)

Alkuperäisen suunnitelman mukaan uusiin vakuutus sopimukseen määräyksiä ja ohjeita oli tarkoitus soveltaa heinäkuusta 2012 alkaen ja ennen määräysten ja ohjeiden voimaantuloa solmittuihin sopimukseen vuoden 2014 alusta alkaen. Määräysten ja ohjeiden valmistelun venymisen vuoksi niiden voimaantulo kuitenkin viivästyy, eikä uutta aikataulua määräysten ja ohjeiden voimaantulosta ole toistaiseksi julkistettu. (Finanssivalvonta 2011.)

6 Yhteenveto

Vakuutusyhtiö X:ssä säästöhenki- ja eläkevakuutukseen liittyvä asiakastiedottaminen hoidetaan toimialalla vuosien saatossa hyväksi havaittujen toimintatapojen mukaisesti. Asiakkaille pyritään tiedottamaan lain vaatimien asioiden lisäksi sellaisista seikoista, joilla on asiakkaan näkökulmasta keskeistä merkitystä. Esimerkiksi vakuutusten verotuksessa tapahtuvista muutoksista pyritään informoimaan vakuutuksenottajia, vaikka lain mukaan tähän ei velvoitetta ole-

kaan. Lisäksi asiakaspalautteet pyritään huomioimaan mahdollisuuksien mukaan, mutta järjestelmät ja vakuutuksenottajien suuri määrä luovat tälle oman haasteensa. Vakuutuksenottajia on paljon erilaisia ja eri-ikäisiä, minkä vuoksi samanlaisen tiedotteen on palveltava mahdollisimman suurta määrää vakuutuksenottajista.

Muuttuva lainsäädäntö sekä uudet viranomaismääräykset sekä ohjeet luovat haasteen vakuutusyhtiöiden tiedonantovelvollisuudelle. Finanssivalvonnan suunnitteilla olevat uudet määräykset ja ohjeet, jotka liittyvät säästöhenkivakuutusten ja eläkevakuutusten kulujen ja tuottojen ilmoittamiseen, aiheuttavat voimaan tullessaan muutoksia vakuutusyhtiöiden nykyisiin toimintatapoihin. Määräysten ja ohjeiden voimaantulua vakuutuksenantajan on ilmoitettava vakuutusten kulut ja tuotot tarkemmin kuin aiemmin. Asiakkaille lähetettävät tulosteet on suunniteltava uudelleen, ja henkilöstöä sekä vakuutusyhtiöiden edustajana toimivia vakuutus-edustajia on koulutettava toimimaan uusien toimintatapojen mukaisesti. Muuttuvat määräykset ja ohjeet vaativat myös paljon järjestelmätyötä. Tulosteiden lisäksi tietojärjestelmiin, joissa vakuutuksia hoidetaan, on tehtävä muutoksia, koska vakuutusten kulut ja tuotot on ilmoitettava jatkossa toisella tavalla.

Sähköisten kanavien hyödyntäminen asiakastiedottamisessa lisääntyy tulevaisuudessa väistämättä myös vakuutusosalalla. Tällä hetkellä asiakkaan on mahdollisuus tehdä vakuutukseensa muutoksia sähköisesti verkkopankissaan ja lisäksi seurata säästöhenki- ja eläkevakuutuksensa kehitystä verkkopankkinsa kautta. Myös asiakastiedottamisessa sähköisiä palvelukanavia hyödynnetään jo nyt jonkin verran, mutta tärkeimmät tiedotteet lähetetään vakuutusyhtiö X:ssä kirjallisesti postitse. Postitse lähetettävän tiedotteen lisäksi asiakasta voidaan informoida samasta asiasta sähköisellä tiedotteella, mutta ainakaan vielä asiakkaan ei ole mahdollista valita, että tiedotteet lähetettäisiin hänelle vain sähköisesti. Tulevaisuudessa on mielenkiintoista seurata, siirrytäänkö vakuutusosalalla kokonaan sähköiseen tiedottamiseen, ja missä vaiheessa siirtyminen mahdollisesti tapahtuu.

Lähteet

Kirjalliset

Antila, V-E., Erwe, O., Lohi, I. & Salminen, J. 2007. Vapaaehtoinen henkilövakuutus. 4., uudistetun painoksen lisäpainos. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus.

Hoppu, E. & Hemmo, M. 2006. Vakuutusosoikeus. Helsinki: WSOYpro.

Jokela, T., Lammi, V., Lohi, I. & Silvola T. 2009. Vapaaehtoinen henkilövakuutus. 5. uudistettu painos. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus.

Norio-Timonen, J. 2010. Vakuutus sopimuslain pääkohdat. Helsinki: Talentum.

Wuolijoki, S. 2003. Hyvä pankki- ja vakuutustapa. Helsinki: Suomalainen lakimiesyhdistys.

Sähköiset

Finanssivalvonta 2011. Pitkäaikaissäätämissopimusten ja vakuutusten kulujen ja tuottojen ilmoittaminen. Viitattu 3.7.2012.

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Lausuntopyynnot_lausunnot/Documents/11_2011_Liite1.pdf

Kuluttajariitalautakunta. 2011. Finanssivalvonta. Viitattu 14.6.2012.

http://www.finanssivalvonta.fi/FI/FINANSSIASIAKAS/ASIAKKAANSUOJA/APUA_ANTAVAT_TAHO T/MUUTOKSENHAKU/KULUTTAJARIITALAUTAKUNTA/Pages/Default.aspx

Vakuutuslautakunta. 2011. Finanssivalvonta. Viitattu 14.6.2012.

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Asiakkaansuoja/Apuu_antavat_tahot/Muut_oksenhaku/Vakuutuslautakunta/Pages/Default.aspx

Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto. 2002. Vastuunvalinnan yleiset periaatteet vakuutustoiminnassa. Viitattu 16.3.2012.

http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Vastuunvalinnan_yleiset_periaatteet.pdf

Valtiovaraministeriö. 2012. Valtion talouden kehukset vuosille 2013-2016. Viitattu 16.8.2012.

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20120404Valtio/2013-2016_kp.pdf

Julkaisemattomat

Kuolintapauskorvaus. 2012. Vakuutusyhtiö X. Sisäinen materiaali.

Säästön jakauman vahvistus -asiakastuloste. 2012. Vakuutusyhtiö X.

Vakuutuskirja-asiakastuloste. 2012. Vakuutusyhtiö X.

Vakuutustiliote-asiakastuloste. 2012. Vakuutusyhtiö X.

Suulliset

Asiantuntijahaastattelu. 2012. 16.5.2012. Vakuutusyhtiö X, Helsinki.

Juristihaastattelu. 2012. 29.5.2012. Vakuutusyhtiö X, Helsinki.