

Opinnäytetyö (AMK)

Ajoneuvo- ja kuljetustekniikka

2022

Eetu Kaaro

Vakuutusyhtiöiden asiakasohjaus ajoneuvovahinkotapauksissa



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Ajoneuvo- ja kuljetustekniikka

Toukokuu 2022 | 32 sivua

Eetu Kaaro

Vakuutusyhtiöiden asiakasohjaus ajoneuvovahinkotapauksissa

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella eri vahinkovakuutusyhtiöiden asiakasohjausmenetelmiä ajoneuvovahinkotapauksissa sekä perehtyä toimeksiantajan nykyiseen vahingonhoitoprosessiin. Tarkoituksena on myös löytää toimeksiantajan nykyisestä asiakasohjausmenetelmästä ongelmakohtia ja parannuskeinoja sekä saada yleiskuva eri vakuutusyhtiöiden asiakasohjausmenetelmistä.

Opinnäytetyön alussa esitetään yritysesittely sekä käydään läpi toimeksiantajan If Vahinkovakuutus Oyj:n asiakasohjausprosessia ajoneuvovahinkotapauksissa aina vahinkoilmoituksesta itse ajoneuvon korjaamiseen. Tämän jälkeen kuvaillaan ja vertaillaan muiden vakuutusyhtiöiden asiakasohjausmenetelmiä.

Lopputuloksena havaittiin, että eri vakuutusyhtiöillä on käytössä monia erilaisia vahingonhoitoprosesseja. Opinnäytetyössä tuli ilmi, että asiakkaita ohjataan etenevissä määrin asioimaan sähköisesti ja osilla vakuutusyhtiöillä asiakasohjausprosessi on osittain ulkoistettu jo korjaamokumppaneille. Lisäksi tuloksena saatiin toimeksiantajalle ehdotuksia ja parannuskeinoja asiakasohjausprosessin hoitamiseen.

Asiasanat:

vakuutusyhtiöt, vahinkotarkastus, ajoneuvo

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Automotive and Transportation Engineering

May 2022 | 32 pages

Eetu Kaaro

Insurance Companies' Customer Management in Cases of Vehicle Damage Claims

The aim of this thesis is to examine the customer management methods of various insurance companies in cases of vehicle damage claims and to get acquainted with the client's current claims management process. Another purpose of this thesis is to find problem areas and remedies in the client's current customer management method and to get an overview of the customer management methods of different insurance companies.

At the beginning of this thesis there is a company presentation of If P&C Insurance Corporation and its customer management process in cases of vehicle damage claims is described all the way from the damage report to the repair of the vehicle. After this, the customer management methods of other insurance companies are described and compared.

As a result, many different claims management processes were observed to be in use in different insurance companies. The thesis revealed that customers are increasingly being instructed to deal with damages electronically and that some insurance companies have partially outsourced the customer management process to workshop partners. In addition, the client received suggestions and ways to improve their customer management process.

Keywords:

customer management, insurance company, vehicle damage claims

Sisältö

1 Johdanto	6
2 Toimeksiantajan esittely	7
3 If Vahinkovakuutus Oyj:n asiakasohjaus	9
3.1 Vahinkoprosessi ajoneuvovahingoissa	9
3.2 If Laaturkorjaamo	12
3.3 Kumppanikorjaamot	14
3.4 Korjaamon valinta	15
4 Asiakasohjaus muissa vakuutusyhtiöissä	16
4.1 Autovakuutukset Suomessa	16
4.2 Pohjola Vakuutus Oy	16
4.3 Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö	18
4.4 LähiTapiola-ryhmä	19
4.5 Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia	20
4.6 Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva	21
4.7 Suomen Vahinkovakuutus Oy (POP Vakuutus ja Säästöpankin vakuutukset)	23
4.8 Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy	23
5 Asiakasohjausvertailu	24
5.1 Vahingosta ilmoittaminen	24
5.2 Kumppanikorjaamot	25
5.3 Vaurioiden digitaalinen kuvaaminen	26
6 If Vahinkovakuutus Oyj:n asiakasohjauksen kehittäminen	27
6.1 Vahinkoilmoitus	27
6.2 Korjaamokumppanit	28
6.3 Vahinkotarkastus	29
7 Lopuksi	30

Lähteet	31
----------------	-----------

Kuvat

Kuva 1. Liiketoiminta-alueet.	7
Kuva 2. Esimerkki sähköisestä vahinkoilmoituksesta.	12
Kuva 3. Pohjola Vakuutuksen korjaamokumppanihakua Vahinkoapu-palvelussa (Pohjola Vakuutus Oy 2022b).	18
Kuva 4. LähiTapiolan verkkosivujen kumppanikorjaamohaku (LähiTapiola Palvelut Oy 2022).	19
Kuva 5. Fennia korjaamokumppanihakua (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia 2022b).	21
Kuva 6. Turvan korjaamokumppanihakua (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva 2022).	22

Taulukot

Taulukko 1. Vahinkoprosessi	11
Taulukko 2. Korjaamokumppaneiden valintakriteerit	14

1 Johdanto

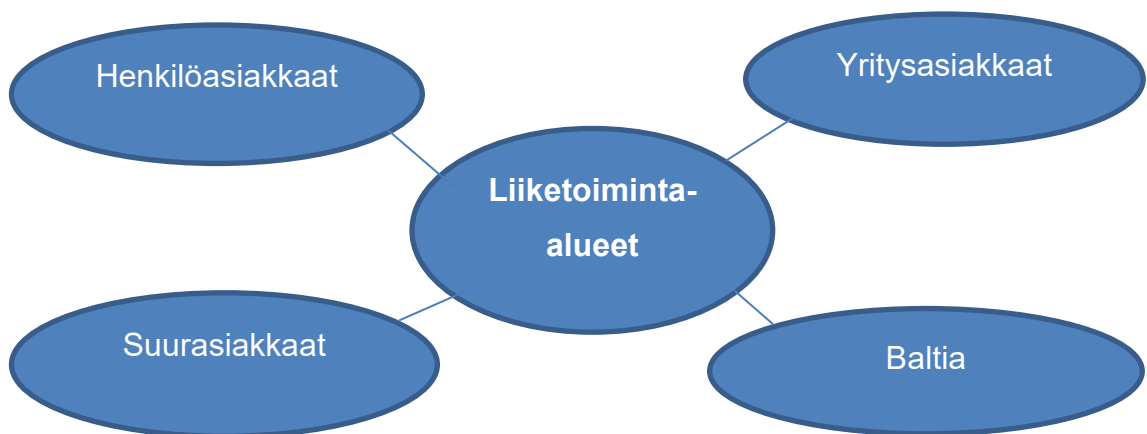
Vahinkovakuutusyhtiöiden asiakasohjausmenetelmät ovat uudistuneet selvästi viimeisen vuosikymmenen aikana. Erilaiset sähköiset palvelut ja asiakasohjauksen ulkoistaminen korjaamoihin ovat nopeuttaneet vahinkoprosessin käsittelyaika ja vaurioautojen korjaamista.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii If Vahinkovakuutus Oyj. Opinnäytetyö käsittelee eri vakuutusyhtiöiden asiakasohjausmenetelmiä autovakuutuksissa ja If Vahinkovakuutus Oyj:n nykyistä vahingonhoitoprosessia.

Työn tarkoitus saada on saada yleiskuva eri vakuutusyhtiöiden asiakasohjausratkaisusta aina vahinkoilmoituksesta itse auton korjaamiseen. Tarkoitus on kartoittaa vahingonhoitoprosessia, jotta toimeksiantaja voi hyödyntää tuloksia vahingonhoitoprosessin kehittämisessä ja ongelmakohtien ratkaisemisessa.

2 Toimeksiantajan esittely

If Vahinkovakuutus Oyj eli If on markkinoiden johtava vahinkovakuuttaja Pohjoismaissa 20 prosentin markkinaosuudella (If Vahinkovakuutus Oyj 2022a). If kuuluu osana Sampo vakuutus konsernia, jonka emoyhtiönä toimii Sampo Oyj. Tytäryhtiöt ovat If, Topdanmark, Hastings ja Mandatum. Koko konsernilla on toimintaa Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa, Virossa, Liettuassa, Latviassa ja Isossa-Britanniassa tytäryhtiöidensä kautta. (Sampo Oyj 2022.)



Kuva 1. Liiketoiminta-alueet.

If Vahinkovakuutus Oyj:n toiminta jakautuu neljään eri liiketoiminta-alueeseen (Kuva 1), joita ovat henkilöasiakkaat, yritysasiakkaat, suurasiakkaat Pohjoismaissa ja Baltian maat erillisenä liiketoiminta-alueena (henkilö- ja yritysasiakkaat) (If Vahinkovakuutus Oyj 2022a). Asiakkaita If Vahinkovakuutus Oyj:llä on kaikkiaan noin 3,8 miljoonaa ja Suomessa lähes miljoona asiakasta. Työntekijöitä If Vahinkovakuutus Oyj:llä on noin 7000. Vuosittain Ifissä käsitellään noin 1,4 miljoonaa eri vahinkoa. (If Vahinkovakuutus Oyj 2022b.)

Suurin liiketoiminta-alue on henkilöasiakkaat, mikä kattaa 56 prosenttia vakuutusmaksutuloista. Henkilöasiakkaille tarjotaan vakuutuksia kodin ja muun omaisuuden turvaksi, liikenne- ja ajoneuvovakuutuksia, sekä henkilövakuutuksia. Ifiltä löytyy myös muita vakuutuksia, kuten esimerkiksi

eläin- ja matkavakuutus. Henkilöasiakkaita Ifillä on kaikkiaan yli 3 miljoonaa. (If Vahinkovakuutus Oyj 2022a.)

Yritysasiakkaat jakautuvat pieniin ja keskisuuriin yrityksiin, joilla on alle 500 työntekijää. Yritysasiakkaat liiketoiminta-alue kattaa noin 29 prosenttia vakuutusmaksutuloista noin 330 000 asiakkaalla. Yrityksille on tarjonnassa monia eri vakuutuksia standardisoiduista vakuutuksista aina räätälöityihin vakuutuksiin. Vakuutuksia löytyy monista eri kategorioista, kuten henkilö-, ajoneuvo-, omaisuus-, kiinteistö-, ja vastuuvakuutuksista. Näiden lisäksi on eri toimialoille, yritysryhmille ja järjestöille soveltuvia vakuutuksia. (If Vahinkovakuutus Oyj 2022a.)

Suurasiakkaat-liiketoiminta-alue kattaa yli 500 työntekijän ja liikevaihdoltaan yli 46 miljoonan euron suuryritykset. Suurasiakkaat-liiketoiminta-alue kattaa vakuutusmaksutuloista 13 % noin 1300 asiakkaalla. Asiakkaille on tarjolla räätälöityjä vakuutus- ja riskienhallintaratkaisuja. Tärkeimpiä vakuutuksia ovat vastuu-, omaisuus- ja kuljetusvakuutukset. Lisäksi henkilövakuutukset kuten työtatapaturmavakuutus ja sairaanhoitovakuutus. (If Vahinkovakuutus Oyj 2022a.)

Baltian liiketoiminta-alue koostuu noin 300 000 henkilö- ja yritysasiakkaasta. Baltian alueella If on neljänneksi suurin vahinkovakuuttaja. Virossa vuonna 2019 sen markkinaosuus oli 18 %. Latviassa ja Liettuaassa markkinaosuus oli 7 %. (If Vahinkovakuutus Oyj 2022a.)

3 If Vahinkovakuutus Oyj:n asiakasohjaus

3.1 Vahinkoprosessi ajoneuvovahingoissa

Kun ajoneuville tapahtuu vahinko, vahinkoprosessin ensimmäinen vaihe on vahinkoilmoituksen tekeminen If Vahinkovakuutus Oyj:lle. Vahinkoilmoitus tehdään Ifin omilla verkkosivuilla, johon riittää pankkitunnuksilla kirjautuminen tai vaihtoehtoisesti puhelimitse korvauskäsittelijän kanssa. Tässä vaiheessa vielä itse vahingon ilmoittaminen ei vaikuta asiakkaan vakuutusbonuksiin. Vahinkoilmoituksessa asiakkaalta kysytään tarkemmin vahingon syntymisestä, ajankohdasta ja sijainnista. (If Vahinkovakuutus Oyj 2021.)

Sähköisesti tehdyn vahinkoilmoituksen teon jälkeen asiakkaalle lähetetään vahvistuskirje Omille sivuille verkossa, jossa ovat toimintaohjeet vauriotarkastukseen ja ajoneuvon korjauttamiseen. Samalla asiakas saa tiedon, vaikuttaako vakuutuksen käyttäminen kasko- tai liikennevakuutuksen bonukseen, omavastuun määrään ja mahdolliseen sijaisauton saamiseen. Tarvittaessa If ottaa yhteyttä vahingon toiseen osapuoleen, jos kyseessä liikennevahinko. (If Vahinkovakuutus Oyj 2021.)


Asiakkaalle lähetetyssä vahvistuskirjeessä asiakkaan ajoneuvo ohjataan Ifin suosittelemalle korjaamolle vahingon tarkastamista ja korjauttamista varten. Vahingon vahvistuskirjeessä asiakas saa linkin, josta pääsee katsomaan maksimissaan kolmea eri suositeltua kumppanikorjaamoja. Asiakas valitsee yhden kumppanikorjaamoista, jonka jälkeen lähetetään korjaamoviesti asiakkaalle. Korjaamoviestissä asiakkaalle kerrotaan kumppanikorjaamon yhteystiedot ja samalla asiakas saa vahvistuksen siitä, että korjaamo ottaa yhteyttä vauriotarkastusta varten. Korjaamoviestin jälkeen If lähettää korjaamolle yhteydenottopyynnön, jossa pyydetään ottamaan yhteyttä asiakkaaseen vahinkotarkastuksen ajanvarausta varten. (If Vahinkovakuutus Oyj 2021.)

Kun asiakas on käynyt vauriotarkastuksessa, korjaamo lähettää korjauskustannuslaskelman ajoneuvosta Ifin teknisille asiantuntijoille eli

vahinkotarkastajille katsottavaksi. Ajoneuvon vauriot tarkastetaan sähköisesti käyttämällä kuvia ja CABAS-järjestelmää. Mikäli tekninen asiantuntija toteaa ajoneuvon vauriot liian suuriksi ja ajoneuvon korjaaminen ei ole taloudellisesti järkevää, vakuutusyhtiöllä on oikeus lunastaa vaurioitunut ajoneuvo. Muissa tapauksissa If antaa laskutusluvan korjaamolle normaalisti, jonka jälkeen asiakas voi tehdä korjaussopimuksen korjaamon kanssa ja sopia ajanvarauksesta. Asiakas voi myös toivoa kertakorvausta ajoneuvon vaurioista. Kertakorvaus tarkoittaa korjauskulujen maksamista suoraan asiakkaalle. Lunastustapauksissa myös kertakorvaus on mahdollinen, jos asiakas haluaa pitää auton. Kertakorvauksissa suurin rajoittava tekijä on rahoitusyhtiöiden omistamat ajoneuvot ja ajoneuvon turvalaitteisiin kohdistuneet vauriot. (If Vahinkovakuutus Oyj 2020a.)

Taulukossa 1 on esitetty Ifin vahingonhoitoprosessi. Prosessi lähtee asiakkaan vahinkoilmoituksesta, joka käsitellään Ifin korvauskäsittelijöiden toimesta. Seuraavaksi korvauskäsittely ohjaa asiakkaan korjaamolle, mikäli vahinko on korvattava. Tämän jälkeen sopimuskorjaamo lähettää korjauskustannuslaskelman vakuutusyhtiöön tarkastettavaksi. Tekninen asiantuntija katsoo korjauskustannuslaskelman ja antaa laskutusluvan korjaamolle. Koko prosessin hoidon ajan eri osapuolet kommunikoivat keskenään tarvittaessa.

Taulukko 1. Vahinkoprosessi



Asiakas	Korvauskäsittely (vakuutusyhtiö)	Kumppanikorjaamo	Vahinkotarkastus (vakuutusyhtiö)
Tekee vahinkoilmoituksen (Omat sivut / puhelimitse).	Vastaanottaa vahinkoilmoituksen Käsittelee vahinkoilmoituksen Ohjaa asiakkaan suositeltaviin kumppanikorjaamoihin vakuutuspaketin mukaisesti	Määrittää vauriot Laatii korjauskustannuslaskelman (CABAS-ohjelmalla) Lähetää korjauskustannuslaskelman vakuutusyhtiöön tarkastettavaksi Suorittaa korjauksen	Tarkastaa vahinkoilmoituksen Hyväksyy / Tarkastaa korjauskustannuslaskelman Myöntää laskutusluvan korjaamolle Suorittaa kertakorvaukset sekä lunastukset

Kuvassa 2. on esitetty kuvitteellinen vahinkoilmoitus, joka tehdään asiakkaan Omat sivut -osion kautta Ifin verkkosivuilla. Ensin lomakkeeseen täytetään henkilötiedot sekä ajoneuvon rekisterinumero. Tämän jälkeen täytetään tarkemmat vahinkoon liittyvät tiedot. Vahinkoilmoituksen teon jälkeen asia etenee korvauskäsittelyyn, jossa vahinkoilmoitus tarkastetaan. Tarkastuksen jälkeen asiakas saa vahvistuskirjeen korvauspäätöisestä, jossa tulevat ilmi suositellut kumppanikorjaamot ja tarkemmat toimintaohjeet auton korjauttamiseen.

Vahinkoilmoitus


Ilmoittajan tiedot

Nimi _____

Henkilötunnus _____

Ajoneuvon tiedot

Rekisteritunnus _____

Vahinkotiedot

Minkälainen vahinko on tapahtunut? * Valitse sopivin seuraavista vaihtoehdoista.	Törmäys, kolari, ulosajo tai rengasriikko
Seuraavaksi pyydämme sinua kertomaan tarkemmin tapahtuneesta. * Valitse sopivin seuraavista vaihtoehdoista.	Törmäys esteeseen (esim. puuhun, tolppaan, muuhun esteeseen)
Mikä oli vahingon syy? * Valitse sopivin seuraavista vaihtoehdoista.	Arvioinivirhe / keliolosuhteet / tien kunto
Vahinkopäivä	22.03.2022
Mihin kellonaikaan vahinko tapahtui?	12.00
Tapahtuiko vahinko Suomessa?	Kyllä
Mikä paikkakunnalla vahinko tapahtui?	TURKU
Kerro tarkempi vahinkopaikka	parkkipaikka
Tapahtumakuvaus:	Ajoin päin estettä
Mikä on ajoneuvosi rekisteritunnus?	
Kirjoita vakuutusnottajan etunimi	
Kirjoita vakuutusnottajan sukunimi	
Kirjoita vakuutusnottajan henkilötunnus	
Kirjoita vakuutusnottajan sähköpostiosote. Jos et tiedä, valitse ei tiedossa.	Ei tiedossa
Kirjoita vakuutusnottajan puhelinnumero. Jos et tiedä, valitse ei tiedossa.	
Oletko sinä kuljettaja?	Kyllä
Oliko joku osallisista alkoholin tai päihteiden vaikutuksen alaisena?	Ei
Onko poliisille ilmoitettu vahingosta?	Ei
Valitse oman ajoneuvon vaurioituneet kohdat ajoneuvon kulkusuuntaan nähden. * Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon. * Riittää, että valitset sopivimman vaihtoehdon. Saamme tarkan erittelyn ajoneuvon vaurioista suoraan korjaamolta.	Etu vasen
Sattuiko vahingon yhteydessä henkilövahinkoja?	Ei
Oliko vahingolla silminnäkijöitä?	Ei
Oletko jo maksanut jotain tähän vahinkoon liittyen?	Ei
Vaurioituiko vahingossa jonkun muun omaisuutta ajoneuvon lisäksi?	Ei
Onko sähköpostisi _____ oikein?	Kyllä

Kuva 2. Esimerkki sähköisestä vahinkoilmoituksesta.

3.2 If LaatuKorjaamo

LaatuKorjaamot ovat If Vahinkovakuutus Oyj:n suosittelemia korjaamoita, jossa asiointi takaa asiakkaalle nopeaa korvauspalvelua ja vaivatonta korjaamokäyntiä luotettavalla korjaamolla. LaatuKorjaamoilla ja Ifillä on yhtenäinen palvelupolku ja asiakasviestintä, mikä takaa asiakkaalle miellyttävän kokemuksen vahinkoprosessin hoidon suhteen. LaatuKorjaamoita on mukana

19 toimipistettä. If suosittelee asiakkaalle sopivaa Laatukorjaamoja sijainnin ja auton merkin mukaisesti. Vahinkoilmoituksen jälkeen asiakas ohjataan ensisijaisesti Laatukorjaamoille normaaleissa kasko- ja liikennevahingoissa. Laatukorjaamoina toimivat osa InCar Oy:n ja Autoklinikka-yhtiöt Oy:n toimipisteistä eri puolella Suomea. Lisäksi Turussa Laatukorjaamona toimii K-auto, johon kuuluvat automerkit Audi, Seat ja Volkswagen. (If Vahinkovakuutus Oyj 2022c.)

Asiakkaan etuna on mahdollisuus nopeuttaa käsittelyprosessia lähettämällä kuvat auton vaurioista Laatukorjaamoille ilman fyysistä käyntiä korjaamolla. Tämä toimintatapa riittää jopa 85 % vahinkotapauksista. If Laatukorjaamon asiakaspalvelukeskus soittaa keskitetysti asiakkaalle 15 minuutin kuluessa korjaamo-ohjauksen jälkeen, osana palvelulupausta. Asiakas voi myös seurata korjauksen edistymistä verkossa ja saada ajantasaista tietoa korjauksen valmistumisesta. If Laatukorjaamoissa korjattu auto luovutetaan aina pestynä takaisin asiakkaalle. (If Vahinkovakuutus Oyj 2022c.)

If edellyttää Laatukorjaamoilta erinomaista asiakaskokemusta ja kustannustehokasta toimintaa. Laatukorjaamot toimivat pitkälti automaation varassa selkeissä tapauksissa, joten Laatukorjaamoilla on useita edellytyksiä, jotka tulevat täyttää. (If Vahinkovakuutus Oyj 2020b.)

Tärkeimmät Laatukorjaamoiden edellytykset listattuna.

1. Liiketoiminnallisissa vaatimuksissa tulee täyttää riittävä taso perusmittaristossa, jotka jakautuvat neljään eri osa-alueeseen:
 - NPS-luvun seuraaminen (Net Promoter Score) eli asiakastytyväisyysmittari, jolla mitataan asiakkaan suosittelemuus ja tyytyväisyyttä korjaamo kohtaan.
 - Vahinkoprosessin pituus, aina vahinkoilmoituksesta korjauksen valmistumiseen.
 - Kustannustehokkaat korjausmenetelmät. (esim. muovikorjaukset, hyötyosat ja oikaisut)
 - Kilpailukykyinen hinnoittelu

2. Jatkuva yhteinen tavoite avainlukumittareiden kehittämiseen sekä erilaiset kokeilut
3. If asiakkaan ajoneuvo pääsee korjaukseen nopeammin kuin muiden vakuutusyhtiöiden asiakkaiden ajoneuvot
4. Ifin näkyvyys korjaamolla (markkinointi)
5. Asiakasviestintä yhtenäistä
6. Vaurioiden digitaalinen kuvantaminen, joten fyysistä korjaamokäyntiä ei tarvita
7. Nopeasti käsitellyt reklamaatiot yhdessä vakuutusyhtiön kanssa
8. Asiakaspalautteen seuraaminen
9. Vakuutusmyynti, jossa korjaamo kerää potentiaalisia asiakkaita Ifille

(If Vahinkovakuutus Oyj 2020b.)

3.3 Kumppanikorjaamot

If Vahinkovakuutus Oyj:llä on Suomessa noin 40 merkkiliikeketjua kumppaneina yli 200 toimipisteessä sekä kaksi yleiskorjaamokumppania ja paikallisia yrittäjiä noin 150 toimipisteessä. Vahingonhoitoprosessi on kehitetty kumppaneiden kanssa alusta loppuun asti mahdollisimman nopeaksi ja sujuvaksi. (If Vahinkovakuutus Oyj 2021).

Alla olevassa taulukossa 2 on lueteltuna yleisiä korjaamokumppaneiden valintaan vaikuttavia kriteerejä.

Taulukko 2. Korjaamokumppaneiden valintakriteerit

Korjausmenetelmät	Ympäristöarvot
Kapasiteetti	Veloitus
Laatu ja turvallisuus	Asiakastyytyväisyys
Yrityksen taustat	Hyväksytyt alihankkijat
Prosessin sujuvuus	CABAS-järjestelmä

(If Vahinkovakuutus Oyj 2021.)

3.4 Korjaamon valinta

Asiakas tekee vahinkoilmoituksen sähköisesti verkossa tunnistautuneena, jonka jälkeen saadussa vahvistuskirjeessä If suosittelee maksimissaan kolmea eri sopimuskorjaamoja paremmuusjärjestyksessä. Suositeltavat korjaamot listautuvat asiakkaalle lähetetyssä linkissä paremmuusjärjestyksessä, joka ottaa huomioon asiakkaan sijainnin korjaamoon, vakuutustuotteen (normaali kasko- / merkkivakuutus), If Laatukorjaamon etäisyyden ja kokonaisnäkemysten korjaamokumppanin kyvykkyydestä korjata ajoneuvon vaurio. Merkkivakuutetuille ajoneuvoille suositellaan ainoastaan merkkiliikettä, mikäli sellainen sijaitsee lähellä asiakasta. Päälinjauksena asiakasohjauksessa vaikuttaa vakuutustuote. (If Vahinkovakuutus Oyj 2021.)

Normaaleissa Ifin kaskovakuutuksissa sekä liikennevahingoissa vastapuolena kärsineille ajoneuvoille suositellaan kumppanikorjaamoita paremmuusjärjestyksessä. Merkkivakuutetuille ajoneuvoille suositellaan aina ensisijaisesti merkkikorjaamoja. Merkkivakuutuksia löytyy Ifiltä seuraavilta merkeiltä: BMW, Jaguar, Ford, Lexus, Land Rover, Mazda, Mini, Nissan, Polestar, Subaru, Toyota ja Volvia. (If Vahinkovakuutus Oyj 2021.)

4 Asiakasohjaus muissa vakuutusyhtiöissä

4.1 Autovakuutukset Suomessa

Suomessa autovakuutuksia tarjoavat If Vahinkovakuutus Oyj:n lisäksi Pohjola Vakuutus Oy, LähiTapiola-ryhmä, Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva ja Suomen Vahinkovakuutus Oy markkinointinimille POP Vakuutus sekä Säästöpankin vakuutukset. Autovakuutus koostuu liikenne- ja kaskovakuutuksesta. Liikennevakuutus on liikennevakuutuslain mukaan pakollinen kaikille ajoneuvoille, joiden pysyvä kotimaa on Suomessa, ja jotka ovat rekisteröity liikennekäyttöön. Ajoneuvon vakuuttamisvelvollisuus koskee ajoneuvon omistajaa sekä pysyvää haltijaa. Ajoneuvo on käyttökiellossa, jos vakuuttamisvelvollisuus on laiminlyöty, mikä johtaa siihen, ettei sillä saa ajaa liikenteessä. (Liikennevakuutuskeskus 2022.)

Pakollisen liikennevakuutuksen lisäksi ajoneuvon omistaja tai haltija voi hankkia lisäturvaa ottamalla ajoneuvolleen vapaaehtoisen autovakuutuksen eli kaskovakuutuksen. Kaskovakuutuksia on tarjolla runsaasti erilaisina laajuuksina vakuutusyhtiökohtaisesti. Kaskovakuutuksesta korvataan vahingonaiheuttajan omalle ajoneuvolle syntyneet vahingot, joita lakisääteinen liikennevakuutus ei korvaa. Tämän lisäksi kaskovakuutuksesta voidaan korvata esimerkiksi pysäköidyn ajoneuvon tai ilkivallan seurauksena aiheutuneet vahingot. (Liikennevakuutuskeskus 2022.)

4.2 Pohjola Vakuutus Oy

Pohjola Vakuutus Oy on OP-ryhmän tytäryhtiö. Pohjola Vakuutuksella on käytössä ajoneuvojen vahingonhoitoprosessissa Pohjola Vahinkoapu -palvelu. Pohjola Vahinkoapu -palvelu toimii verkkosivuilla, johon on kerätty kaikki tiedot ajoneuvovakuutuksista. Verkkosivuilla on tiedot ja opasteet ajoneuvovahingon prosessin hoitamiseen. Vahinkoapu-palvelun sivuilta löytyvät esimerkiksi tarkat

toimintaohjeet vahinkolajikohtaisesti sekä korjaamokumppaneiden yhteystiedot. (Pohjola Vakuutus Oy 2022a.)

Pohjola Vakuutuksella on asiakasohjauksessa käytössä Korjaamomestari-palvelu, joka toimii valikoiduilla kumppanikorjaamoilla 18 eri paikkakunnalla. Palvelu tarkoittaa sitä, että ajoneuvovahingon sattuessa asiakas voi mennä suoraan näyttämään autoa kumppanikorjaamolle, jossa Korjaamomestari-palvelu on käytössä. Asiakas voi etsiä Pohjolan Vahinkoapu -palvelusta itselleen lähimmän korjaamon, jossa Korjaamomestari-palvelu on toiminnassa. Korjaamomestari hoitaa vahinkoilmoituksen teon Pohjola Vakuutusyhtiöön sekä auton korjaamisen, joten asiakkaan ei itse tarvitse olla Pohjola Vakuutukseen yhteydessä missäkään kohtaan. Palvelu sisältyy automaattisesti Pohjolan autovakuutukseen henkilöasiakkailla, mutta yritysasiakkailla se ei ole käytössä. Jos kyseessä on liikennevahinko, täytyy asiakkaan tehdä aina itse vahinkoilmoitus vakuutusyhtiöön. Mikäli asiakkaan lähellä ei ole Korjaamomestaria, täytyy ensin tehdä vahinkoilmoitus ennen korjaamolla käyntiä. (Pohjola Vakuutus Oy 2022b.)

Kuvassa 3 on esitetty näkymä Pohjola Vakuutuksen Vahinkoapu -palvelun verkkosivusta. Korjaamokumppania etsiessä ei tarvitse kirjautua vakuutusyhtiön omille sivuille eikä tunnistautumista tarvita. Korjaamokumppanin etsintään syötetään ajoneuvon rekisterinumero ja paikkakunta. Kuvassa hakuun on laitettu 2009 vuoden Mercedes-Benz-merkkinen auto ja sijainniksi on valittu Helsinki. Vehon Helsingin toimipiste on ensisijainen suositus, joka toimii osana Korjaamomestari-palvelua. Ajan pääsee varaamaan suoraan verkossa ilman tunnistautumista syöttämällä yhteystiedot tai soittamalla Veholle. Muut vaihtoehdot kuvassa ovat korjaamokumppaneita ilman Korjaamomestari-palvelua. Kyseisiin korjaamoihin tarvitsee ensin tehdä vahinkoilmoitus Op:n verkkosivuilla, jonka jälkeen vahinkotunnuksen saatuaan asiakas voi varata ajan vahinkotarkastukseen.

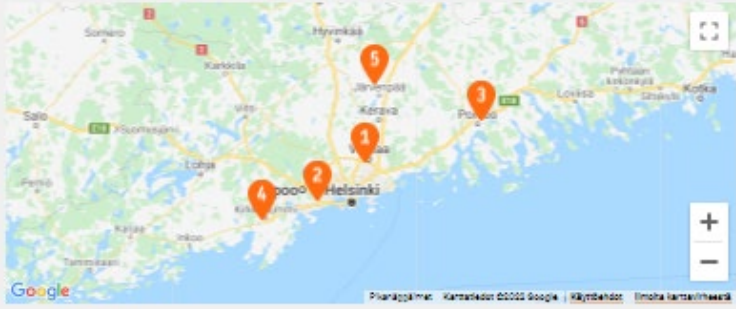
Etsi korjaamokumppani

Rekisteritunnus, esim. ABC-123

Osoite tai postinumero

[tai käytä nykyistä sijaintiani](#)

Ajoneuvosi: Mercedes-Benz, 2009. Voit tarvittaessa muokata yllä ehdotettua sijaintia.



Kumppani	Auki tänään	Etäisyys
1 Veho Oy Ab - Helsinki ✓ Korjaamomestaripalvelu	—	13 km
2 Veho Oy Ab - Espoo, Olari Ei korjaamomestaripalvelua	—	11 km
3 Mega-Auto Oy - Porvoo Ei korjaamomestaripalvelua	—	49 km
4 Autoklinikka-Yhtiöt Oy - Kirkkonummi Ei korjaamomestaripalvelua	10-14	29 km
5 Incar Järvenpää Oy - Järvenpää Ei korjaamomestaripalvelua	—	38 km

Kuva 3. Pohjola Vakuutuksen korjaamokumppanihakua Vahinkoapu-palvelussa (Pohjola Vakuutus Oy 2022b).

4.3 Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö

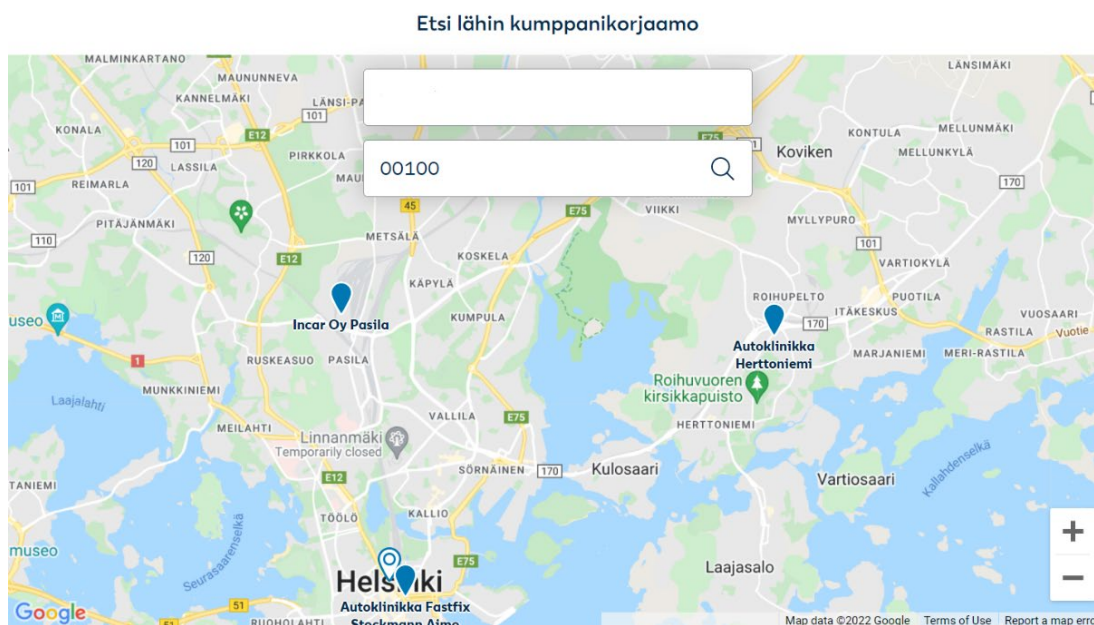
Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö eli Pohjantähti vakuutusyhtiöllä on käytössä kaskovahingoissa Vahinkojelppi-palvelu. Vahinkojelppi toimii Pohjantähden ja Autoklinikan yhteistyössä. Vahinkoilmoitus, ajoneuvon tarkastus sekä auton korjaus hoidetaan kokonaisuudessaan Autoklinikan kautta. Ajoneuvovahingoissa asiakkaat ohjataan suoraan soittamaan Vahinkojelppi-puhelinpalveluun, jossa asiakas voi ilmoittaa vahingosta ja varata ajan. Puhelinpalvelussa palvelevat autoklinikan palveluneuvojat, jotka välittävät vahinkotiedot eteenpäin Pohjantähdelle. Vaihtoehtoisesti asiakas voi ilmoittaa

vahingosta myös paikan päällä, Autoklinikan kumppanikorjaamoissa vahinkotarkastuksen yhteydessä. Kaskovahingoissa asiakkaat ohjataan suoraan käyttämään Vahinkojelppi-palvelua. (Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö 2022; Autoklinikka-yhtiöt Oy 2022.)

4.4 LähiTapiola-ryhmä

Ajoneuvovahingon sattuessa LähiTapiola-ryhmä eli LähiTapiola ohjaa asiakkaita tekemään ensin vahinkoilmoituksen sähköisesti verkkosivujensa kautta. Tämän jälkeen asiakas voi varata ajan vahinkotarkastukseen valikoiduille kumppanikorjaamolle. Valikoidut korjaamokumppanit löytyvät suoraan LähiTapiolan verkkosivuilta ilman Oma sivulle kirjautumista. Vahingon korvauspäätös lähetetään asiakkaalle, kun vahinkoilmoitus on käsitelty. Samalla tieto korvattavuudesta menee kumppanikorjaamolle. (LähiTapiola Palvelut Oy 2022.)

Kuva 4 on kuvakaappaus LähiTapiolan verkkosivuilta.



Kuva 4. LähiTapiolan verkkosivujen kumppanikorjaamohaku (LähiTapiola Palvelut Oy 2022).

Korjaamokumppanin etsintään syötetään ajoneuvon rekisterinumero ja paikkakunta. Tämän jälkeen asiakkaalle tulee näkyviin kolme vaihtoehtoa mahdollisista korjaamokumppaneista, joihin voi varata ajan vahinkotarkastukseen. Hakuun syötettiin vuoden 2009 Mercedes-Benz-merkkinen henkilöauto ja paikkakunnaksi Helsinki. Vaihtoehtoiksi tuli kolme yleiskorjaamoiden toimipistettä, kaksi Autoklinikan toimipistettä ja yksi InCarin toimipiste. Haussa esille tullessiin kolmeen korjaamoon asiakas voi lähettää kuvat sähköisesti ilman fyysistä käyntiä.

4.5 Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia

Ajoneuvovahingossa Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia eli Fennia ohjeistaa asiakkaan tekemään vahinkoilmoituksen verkossa tai mobiilisti Oma Fennia - verkkopalvelussa. Vaihtoehtoisesti asiakas voi soittaa Fennian Autoapu 24h - palveluun. Autoapu 24h -palvelussa asiakas voi ilmoittaa vahingosta vuorokauden ympäri. Palvelussa tehdään vahinkoilmoitus asiakkaan puolesta asiakkaan antamalla tiedoilla ja mahdollisesti myös korvauspäätös samalla kerralla. Autoapu 24h -palvelussa asiakas saa myös apua vahinkotarkastuksen ajanvaraukseen. (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia 2022a;b.)

Vahinkoilmoituksen jälkeen asiakas voi etsiä korjaamokumppanit suoraan Fennian verkkosivuilta Autoapu 24h -palvelusta ja varata ajan vauriotarkastukseen. Hakuun syötetään ajoneuvon rekisterinumero, merkki, vuosimalli ja sijainti.

Kuvassa 5 on luetteloituna Fennian korjaamokumppaneita, jonne asiakas voi varata ajan vauriotarkastukseen.

fennia

Alotta

MERCEDES-BENZ -

Helsinki, Suomi

9 km Varaa aika sivulla [Valitse](#)

0207737440

InCar Oy, Helsinki Herttoniemi Ensimmäinen vapaa aika: **21 helmikuuta 2022 13.45**
Mekaanikonkatu 5, Helsinki
9 km Varaa aika sivulla [Valitse](#)

0300247242

InCar Oy, Helsinki Delta Herttoniemi **Ei aikoja 6 viikkoon**
Mekaanikonkatu 8, Helsinki
9 km Varaa aika sivulla [Valitse](#)

0300247281

InCar Oy, Helsinki Pasila Ensimmäinen vapaa aika: **21 helmikuuta 2022 09.45**
Postintalval 5 a, Helsinki
9 km Varaa aika sivulla [Valitse](#)

0300247241

Autoklinikka Espoo Olari Ensimmäinen vapaa aika: **21 helmikuuta 2022 08.00**
Kalenteritie 29, ESPOO
13 km Varaa aika sivulla [Valitse](#)

0207737420

Autoklinikka Espoo Frisinnmäki Ensimmäinen vapaa aika: **21 helmikuuta 2022 08.00**
Frisinnmäentie 5, ESPOO
14 km Varaa aika sivulla [Valitse](#)

Näytetään 20 / 85 korjaamoa sijaintisi perusteella **Helsinki, Suomi**
[Lataa lisää korjaamoja](#)

Kuva 5. Fennia korjaamokumppanihakua (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia 2022b).

Hakuun on syötetty Mercedes-Benz-merkkinen ajoneuvo vuodelta 2009 ja paikkakunnaksi hakuun on laitettu Helsinki. Haussa ehdotuksiin tuli yleiskorjaamoiden Autoklinikan ja InCarin toimipisteitä sekä yksi merkkiliike Vehon toimipiste. Pääkaupunkiseudulla korjaamohakuun tuli kaiken kaikkiaan 20 eri korjaamovaihtoehtoa, joihin asiakas voi varata ajan vahinkotarkastukseen. Vauriokuvat on myös mahdollista lähettää sähköisesti, jokaiselle korjaamolle. Korjaamokumppani haun palveluntuottajana toimii CAB Group Finland Oy.

4.6 Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva eli Turvan henkilö- ja yritysasiakkaiden ajoneuvovahingoissa tulee asiakkaan tehdä vahinkoilmoitus verkkopalvelussa tai ottamalla yhteyttä puhelimitse korvauskäsittelyyn. Kumppanikorjaamot ovat näkyvissä henkilöasiakkaille vakuutusyhtiön verkkosivuilla. Korjaamohakuun


riittää rekisterinumeron ja paikkakunnan syöttäminen. Yritysasiakkaille korjaamokumppaneita ei ole suoraan näkyvässä verkkosivuilla vaan tarkemmat tiedot Turvan kumppanikorjaamoista saa vasta vahinkoilmoituksen teon jälkeen. (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva 2022.)

Kuvassa 6 Turvan korjaamokumppanihakuuun syötettiin Mercedes-Benz-merkkinen ajoneuvo vuodelta 2009. Paikkakunnaksi hakuun laitettiin Helsinki. Hakuun tuli kolme InCarin toimipistettä pääkaupunkiseudulla. Korjaamoa klikkaamalla tulee näkyviin toimipisteiden yhteystiedot, josta asiakas pääsee varaamaan ajan vahinkotarkastukseen.

Etsitkö korikorjaamoa?

Syötä ajoneuvosi rekisterinumero ja paikkakunta, josta haluat etsiä palvelua. Näin voimme tarjota sinulle parasta palvelua kumppaniverkostostamme.

HAE



Palveluntuottajat ajoneuvollesi

1
InCar Oy Herttoniemi
▼

2
InCar Oy Ala-Tikkurila
▼

3
InCar Oy Malmi
▼

Kuva 6. Turvan korjaamokumppanihakuu (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva 2022).

4.7 Suomen Vahinkovakuutus Oy (POP Vakuutus ja Säästöpankin vakuutukset)

Suomen Vahinkovakuutus Oy on vahinkovakuutusyhtiö, joka tuottaa POP Vakuutukselle ja Säästöpankin Vakuutukselle erilaisia vakuutuspalveluja (Suomen Vahinkovakuutus Oy 2022). Ajoneuvovahingoissa POP vakuutus ja Säästöpankin vakuutukset ohjeistaa tekemään vahinkoilmoituksen verkkosivuillaan, jonne kirjaututaan pankkitunnuksilla tai vaihtoehtoisesti soittamaan korvauspalveluun. Vahinkoilmoituksen teon jälkeen asiakas saa tarkemmat tiedot vahingon korvattavuudesta sekä jatkotoimenpiteistä. Verkkosivuilla ei ole nähtävissä kumppanikorjaamoita eikä mahdollisuutta varata aikaa vahinkotarkastukseen vahinkoilmoituksen teon yhteydessä. (POP vakuutus 2022; Säästöpankin Vakuutukset 2022.)

4.8 Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy

Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy eli SVT toimii asiantuntijayrityksenä, joka tuottaa erilaisia vahinkotarkastuspalveluita, asiantuntijapalveluita ja vaurioajoneuvojen myyntiä. SVT toimii vakuutusyhtiöille yhteistyökumppanina, joka tuottaa vahinkotarkastuspalveluja muun muassa vakuutusyhtiöille Fennialle, Turvalle, LähiTapiolalle, Pohjola Vakuutukselle sekä POP Vakuutukselle. Tämä tarkoittaa sitä, että kun asiakas on tehnyt vahinkoilmoituksen omaan vakuutusyhtiöönsä, suoritetaan joidenkin ajoneuvojen vaurioiden tarkastus ja realisointi SVT:n kautta. Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy toimii myös Suomen Autoalan Keskusliiton kumppanina kolarikorjauksissa, joissa SVT suorittaa laatutarkastuksia korjatuille ajoneuvoille. Laatutarkastus suoritetaan ennen ajoneuvon luovuttamista asiakkaalle. Tällä saadaan varmistettua korjatun ajoneuvon työn laatu. Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy toimii virallisena vauriokorjaamoiden laatuluokituksen auditoijana. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2022a; Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2022b.)

5 Asiakasohjausvertailu

5.1 Vahingosta ilmoittaminen

Vahingon sattuessa eri vakuutusyhtiöillä on erilaiset menettelytavat vahingonhoitoprosessiin. Pohjola Vakuutuksella ja Pohjantähdellä on käytössä erilaiset palvelut, joissa on ulkoistettu osa vahingonhoitoprosessista kokonaan korjaamoille. Korjaamoiden tehtäväksi jääkin hoitaa koko vahinko alusta loppuun saakka aina vahinkoilmoituksen teosta auton korjaamiseen asti. Palveluiden ulkoistamisella saadaan nopeutettua vahinkoilmoituksen käsittelyä ja vakuutusyhtiöiden ruuhkaa. Palveluiden ulkoistaminen korjaamoille karsii vahinkoilmoituksen käsittelystä monia eri kohtia pois sekä asiakkaan turhaa odottelua korvauspäätöksestä. Asiakas voi suoraan mennä näyttämään ajoneuvoa korjaamolle ja tehdä samalla vahinkoilmoituksen. Vahingon ollessa selvä, voidaan samalla varata myös aika itse vauriokorjaukseen. Vakuutusyhtiöiden vastuulle jääkin ainoastaan epäselvien tapausten ja liikennevahinkojen käsittely. Pohjola Vakuutuksella palveluiden ulkoistaminen toimii valikoiduilla korjaamokumppaneilla Korjaamomestari-palvelu-nimellä. Pohjantähdellä vahinkojen hoito on ulkoistettu Autoklinikoiden toimipisteisiin kokonaisuudessaan.

Muilla vakuutusyhtiöillä, pois luettuna Pohjola Vakuutuksen ja Pohjantähden palvelut, täytyy asiakkaan tehdä vahinkoilmoitus vakuutusyhtiöön.

Vahinkoilmoitus ohjataan ensisijaisesti tekemään sähköisesti verkossa asiakkaan omilla sivuilla. Vahinkoilmoituksen voi tehdä vaihtoehtoisesti myös puhelimitse korvauskäsittelijöiden kanssa. Vahinkoilmoituksen käsittely hoidetaan joko automaattisesti tai manuaalisesti riippuen vahingosta.

Vahinkoilmoituksen käsittelyaika on aina tapauskohtaista eikä sille voi määrätä ennalta tarkkaa aikaa.

5.2 Kumppanikorjaamot

Vakuutusyhtiöillä on kumppanikorjaamoja, joissa ajoneuvon vauriot korjataan vakuutusyhtiön laskuun. Jokainen vakuutusyhtiö on valinnut itselleen toimivat palveluntuottajat. Lähtökohtana sopimuskorjaamolle on CABAS-laskentajärjestelmän käyttö, joka helpottaa korjauskustannusten tarkastamista sekä vauriokuvien lähettämistä.

Asiakasohjaus kumppanikorjaamoihin toimii vakuutusyhtiöillä käytännössä kahdella eri tavalla riippuen toimintamalleista. Pohjola Vakuutuksella, LähiTapiolalla, Fennialla ja Turvalla sopimuskorjaamot löytyvät vakuutusyhtiöiden verkkosivuilta ilman omille sivulle kirjautumista. Asiakas syöttää hakuun ajoneuvon rekisterinumeron, merkin ja paikkakunnan, jonka jälkeen eri sopimuskorjaamot listautuvat asiakkaalle. Asiakas valitsee ehdotetuista korjaamoista yhden, jonka kanssa jatkaa asiointia vahinkotarkastusta ja ajoneuvon korjaamista varten. Ajanvaraus tehdään joko sähköisesti verkossa tai soittamalla.

Ifillä, Pohjantähdellä, POP Vakuutuksella ja Säästöpankin vakuutuksilla sopimuskorjaamoita ei ole nähtävillä yleisesti verkkosivuilla. Asiakkaan täytyy tehdä ensin vahinkoilmoitus vakuutusyhtiöön ja odottaa vahinkoilmoituksen käsittelyn ajan ennen kuin saa tiedon korjaamoista, jonne voi varata ajan vahinkotarkastukseen.

Yleisesti jokaisella vakuutusyhtiöllä on kaskoehtoissa kohta, jossa vakuutusyhtiöllä on oikeus määrätä korjaamo, jossa ajoneuvo korjataan. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas ei voi itse määrittää korjaamoita missä korjaus toteutetaan. Jos asiakas käyttää muuta kuin vakuutusyhtiön määräämää palveluntuottajaa, on vakuutusyhtiö velvollinen korvaamaan ainoastaan sen määrän, joka se olisi ollut yhtiön määräämällä palveluntuottajalla.

Esimerkkejä kaskoehtojen maininnoista korjaamon valinnan suhteen:

”Esinevahinko korvataan ensisijaisesti maksamalla korjauskustannukset. Ifillä on oikeus määrätä korjaamo tai paikka, josta osa hankitaan, ja tätä varten vakuutetun tulee ottaa ennalta yhteyttä Ifiin.”

(If Vahinkovakuutus Oyj 2022d.)

”Fennia täyttää korvausvelvollisuutensa vahingon määrän ja korjausmahdollisuuden mukaan. Fennialla on oikeus valita korvaustapa sekä määrätä korjaamo, muu palveluntuottaja tai hankintapaikka, jossa korjaus tai muu toimenpide tehdään tai josta korvaukseen liittyvä hankinta tehdään.”

(Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia 2022c.)

5.3 Vaurioiden digitaalinen kuvaaminen

Useilla vakuutusyhtiöillä ja vauriokorjaamoilla on vahinkotarkastusta nopeuttamiseksi tarjolla vaurioiden digitaalinen kuvantaminen ilman fyysistä korjaamokäyntiä. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas ottaa itse kuvat vaurioituneesta ajoneuvosta eikä korjaamokäyntiä vauriokorjaamolla tarvita. Vauriokuvien perusteella korjaamo tai yhteistyökumppani tekee CABAS-korjauskustannuslaskelman vaurioituneesta ajoneuvosta. Ifillä on käytössä laatukorjaamoilla vaurioiden digitaaliseen kuvantamiseen oma sovellus, joka lähetetään asiakkaalle korjaamolta tekstiviestillä. LähiTapiolalla on käytössä InCarin ja Autoklinikan tarjoama digitaalinen kuvantaminen, joka on vain brändättyinä LähiTapiolan nimelle. Fennialle on myös mahdollisuus lähettää vauriokuvat CAB Group Finland Oy:n tarjoaman korjaamohaun kautta. SVT:lle on mahdollisuus lähettää vauriokuvat digitaalisesti, jos kyseessä Fennian vahinko. Tämän lisäksi useilla korjaamoiden verkkosivuilla on mahdollisuus lähettää vauriokuvat digitaalisesti.

6 If Vahinkovakuutus Oyj:n asiakasohjauksen kehittäminen

6.1 Vahinkoilmoitus

Sähköisen vahinkoilmoituksen tekeminen Ifin verkkosivuilla Omat sivut -osiossa vahvasti tunnistautuneena on asiakkaalle suositeltava, ensisijainen toimintatapa tänä päivänä Ifin asiakasohjausstrategiassa. Tällä saadaan helpotettua korvauskäsittelijöiden työkuormaa ja tehostettua automaatiota vahinkoilmoituksen hyväksymiseen. Verkkosivuilla asiakas ohjataan tekemään vahinkoilmoitus sähköisesti, mikä on pyritty tekemään asiakkaalle yksinkertaiseksi ja helpoksi, mutta siitä huolimatta asiakkaat soittavat usein vakuutusyhtiöön vahinkoilmoituksen tekemiseksi. Useimmat puhelimitse tehdyt vahinkoilmoitukset olisivat helposti hoidettu myös sähköistä palvelupolkua pitkin automaatiolla. Syitä miksi asiakkaat soittavat vakuutusyhtiöön on varmasti monia ja usein tilanne on asiakkaalle uusi, joten halutaan varmistaa, että vahinko ilmoitetaan oikein ja vakuutusyhtiö on siitä tietoinen. Verkkosivuille ja puhelinautomaattiin pitäisikin saada selkeät lukitsemisvaihtoehdot, joko soittopyyntö vahinkoilmoituksen tekoa varten puhelimitse tai Ifin verkkosivuilla asiakkaan Omat sivut -osiossa. Näin vältetään ylimääräiseltä puhelinruuhkalta ja asiakkaan ei tarvitse jonottaa puhelinlinjassa.

Vahingon ollessa epäselvä, venyy käsittelyaika usein viikon tai jopa kuukausien pituiseksi ennen kuin ratkaisu vahingon korvattavuudesta saadaan tehtyä. Epäselvän vahingon ratkaisemiseksi voitaisiin hyödyntää enemmän Laatukorjaamoiden tekemiä vahinkotarkastuksia. Vaikka vahingon käsittely olisi kesken tai muuten epäselvä, saataisiin ratkaisu tehtyä helpommin kuvien ja vaurioiden perusteella ohjaamalla asiakas suoraan vahinkotarkastukseen. Tässä olisi hyvä hyödyntää Laatukorjaamoiden suorittamaa vahinkotarkastusta, joko asiakkaan itse ottamalla kuvilla tai fyysisellä korjaamo käynnillä. Toisaalta tämä luo taas ylimääräistä kuormaa vahinkotarkastajille.

6.2 Korjaamokumppanit

Jos asiakas on tehnyt vahinkoilmoituksen sähköisesti niin, asiakas saa vahvistuskirjeen, jossa on maksimissaan kolmea eri suositeltua kumppanikorjaamoa. Puhelinkorvauspalvelussa asiakkaalle suositellaan maksimissaan viittä eri kumppanikorjaamoa. Vahingonhoidon jatkon kannalta on tärkeää, että asiakas valitsee niistä vain yhden korjaamon.

Vahinkotarkastukseen ja korjaamoihin syntyy ylimääräistä työkuormaa ja epäselvyyksiä, jos asiakas käy useammalla korjaamolla näyttämässä ajoneuvoa. Vahvistuskirjeessä sekä puhelinkorvauspalvelussa asiakkaalle pitäisi tehdä selväksi, että suositelluista korjaamovaihtoehdoista tulee valita vain yksi. Pahimmillaan asiakas on käynyt useammalla korjaamolla näyttämässä autoa ja varaamassa ajan, mikä tuottaa korjaamoille epäselvyyksiä ja mahdollisia tappioita johtuen turhista varatuista varaosista sekä aukkoja varauskalenteriin. Vahinkotarkastukseen tämä luo myös ylimääräistä työkuormaa lfin selvittäessä mihin korjaamoon laskutusluvan voi antaa.

Puhelinkorvauspalvelussa suositeltavien korjaamoiden määrä olisi hyvä vähentää maksimissaan kolmeen. Mitä useampaa korjaamoa asiakkaalle suositellaan, sitä vaikeampaa on valita niistä yksi eikä ratkaisua taikka vahvistusta korjaamon valintaan saada tehtyä puhelinkeskustelun aikana. Puhelinkeskustelun jälkeen asiakkaalle pitäisi lähettää aina sama vahvistuskirje Omat sivut -osioon, joka tulee myös sähköisesti tehtävillä vahinkoilmoituksilla, jossa tulee tiedoksi vain kolme eri suositeltavaa kumppanikorjaamoa.

Kumppanikorjaamon valinnan helpottamiseksi asiakkaalle olisi hyvä tuoda suositeltavat korjaamokumppanit näkyviin yleisesti lfin verkkosivuille. Tällä hetkellä suosituslistan ja haun näkevät ainoastaan lfin työntekijät. Tämä ratkaisisi korvauskäsittelijöiden ruuhkaa sekä asiakkaan valintaa yhden korjaamon lukitsemiseksi. Samalla asiakas voi itse katsoa mihin korjaamoon voi viedä autonsa vahinkotarkastukseen, paikkakunnasta riippumatta.

6.3 Vahinkotarkastus

Asiakkaan varatessa aikaa vahinkotarkastukseen on korjaamovaihtoehtoja monia. Ifin asiakasohjausstrategian mukaan valitulle korjaamokumppanille lähetetään viesti, jossa velvoitetaan korjaamo olemaan yhteydessä asiakkaaseen vahinkotarkastuksen ajanvarausta varten. Vaihtoehtoisesti Laaturkorjaamoilta lähetetään asiakkaalle linkki tekstiviestillä vaurioiden digitaalista kuvantamista varten. Useilla korjaamoilla on kuitenkin myös omilla verkkosivuillaan mahdollisuus varata aika vahinkotarkastukseen tai lähettää kuvat vaurioista digitaalisesti. Palvelupolkujen yhtenäistäminen olisi tärkeää, jotta saadaan selkeä käsitys siitä minkä korjaamon asiakas on valinnut, onko vahinko korvattava sekä Ifin näkyvyys asiakkaan rinnalla vahingonhoidon ajan. Jos asiakas käy suoraan korjaamolla vahinkotarkastuksessa näyttämässä vaurioita ilman vahinkoilmoituksen tekemistä tai ratkaisua, on tämä käytännössä vain turhaa työtä Ifin vahinkotarkastajalle.

Korjaamoilta tulee paljon vahinkotapauksia, joissa on käsittely kesken vielä korvauspuolella. Näissä tapauksissa vahinkotarkastaja ei voi myöntää ajoneuvolle lupaa korjaukseen ennen kuin käsittely on valmis, vaikka vahinko olisikin täysin korvattava. Tämä pidentää turhaan asiakkaan odottelu-aikaa. Automaation ja sähköisten palvelujen tehostamisella korvauskäsittelyn puolella saataisiin vahingot hoidettua entistä nopeammin.

7 Lopuksi

Opinnäytetyössä on keskitytty selvittämään eri vakuutusyhtiöiden asiakasohjausratkaisuja sekä If Vahinkovakuutus Oyj:n nykyistä asiakasohjausprosessia. Työssä ei pyritty löytämään eri vakuutusyhtiöistä esimerkkejä toimeksiantajan nykyisen asiakasohjausmenetelmien parantamiseen. Tarkoitus oli saada yleiskuva siitä, miten nopeasti kehittynyt digitalisaatio on vaikuttanut ajoneuvojen vahinkojenhoitoprosessiin. Erilaiset palvelujen ulkoistamiset ja valokuvien käyttö on nopeuttanut autojen kuntoon korjaamista.

Tämänhetkisessä toimeksiantajan asiakasohjausprosessissa havaittiin ongelmakohtia ja niiden korjaukseen nousi esiin parannuskeinoja, joilla voidaan helpottaa ja nopeuttaa vahinkojen hoitoa. Parannuskeinoja löytyi digitalisaation kehittämiseen ja asiakkaan ohjaamiseen kumppanikorjaamoille. Verkkosivujen kehittäminen ja digitalisaation hyödyntäminen on koko ajan suuremmassa roolissa vakuutusyhtiöiden palveluissa, koska tällä saadaan vähennettyä työkuormaa yhtiössä sekä nopeuttamaan asiakkaan vahingonhoitoprosessia.

Toimin itse If Vahinkovakuutus Oyj:ssä teknisenä asiantuntijana eli vahinkotarkastajana, joten olen osana vahingonhoitoprosessia ja tästä syystä aihe on itselleni tärkeä. Työtehtävä ja käytettävät järjestelmät ovat tuttuja, joten pystyin tarkastelemaan asioita myös toimeksiantajan näkökulmasta ja sain enemmän tietoa nykyisestä asiakasohjausprosessista. Ifillä halutaan panostaa asioiden nopeuttamiseen ja yksinkertaistamiseen, jotta asiakkaita saadaan palveltua aina entistä paremmin. Opinnäytetyön teko opetti ja avasi minulle paljon erilaisista asiakasohjausmenetelmistä yhtiökohtaisesti.

Lähteet

Autoklinikka-yhtiöt Oy 2022. Vahinkoilmoitus vauriosta vakuutusyhtiölle. Viitattu 7.3.2022

<https://www.autoklinikka.fi/vahinkoilmoitus-auton-vauriosta-vakuutusyhtiolle/>

If Vahinkovakuutus Oyj 2020a. Intranet Vahinkotarkastus. Viitattu 14.2.2022

If Vahinkovakuutus Oyj 2020b. Intranet. IF Laatukorjaamo käsikirja. Viitattu 5.3.2022

If Vahinkovakuutus Oyj 2021. Koulutusmateriaali. Viitattu 14.2.2022

If Vahinkovakuutus Oyj 2022a. Liiketoiminta-alueet. Viitattu 15.2.2022

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

If Vahinkovakuutus Oyj 2022b. Tietoa meistä. Viitattu 15.2.2022

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

If Vahinkovakuutus Oyj 2022c. Intranet Laatukorjaamo. Viitattu 5.3.2022

If Vahinkovakuutus Oyj 2022d. Kaskovakuutusehdot. Viitattu 19.3.2022

<https://www.if.fi/globalassets/fi/pdf/ehdot/kaskovakuutusehdot.pdf>

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia 2022a. Vahingot. Ajoneuvot ja liikenne. Viitattu 7.3.2022

<https://www.fennia.fi/vahingot/ajoneuvot-ja-liikenne>

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia 2022b. Autoapu- 24h. Viitattu 7.3.2022

<https://www.fennia.fi/ajoneuvot-ja-liikenne/fennian-autoapu-24h-apunasi-kaikissa-ajoneuvovahingoissa>

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia 2022c. Fennia kaskovakuutusehdot. Viitattu 19.3.2022

<https://cs.fennia.fi/lomakepalvelu/tiedostot/PRDLE000000011615>

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva 2022. Liikenne- ja ajoneuvovahingot. Viitattu 7.3.2022

<https://www.turva.fi/henkiloasiakkaat/ilmoita-vahingosta/liikenne-ja-ajoneuvovahingot/ajoneuvon-vahinko>

Liikennevakuutuskeskus 2022. Ajoneuvon vakuuttaminen. Viitattu 1.3.2022
<https://www.lvk.fi/ajoneuvon-vakuuttaminen/ajoneuvon-vakuuttamisvelvollisuus/>

LähiTapiola Palvelut Oy 2022. Ajoneuvovahinko. Viitattu 1.3.2022
<https://www.lahitapiola.fi/henkilo/hae-korvausta/ajoneuvo/ajoneuvovahinko>

Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö 2022. Vahinkojelppi. Viitattu 6.3.2022
<https://www.pohjantahti.fi/vahinkojelppi/>

Pohjola Vakuutus Oy 2022a. Autovakuutus. Viitattu 18.2.2022
<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/vakuutukset/ajoneuvovakuutus/autovakuutus-henkiloautolle>

Pohjola Vakuutus Oy 2022b. Vahinkoapu. Viitattu 18.2.2022
<https://vahinkoapu.pohjola.fi/henkiloasiakkaat/tietoa/korjaamomestari>

POP vakuutus (Suomen Vahinkovakuutus Oy) 2022. Korvaukset. Viitattu 6.3.2022
<https://www.popvakuutus.fi/korvaukset>

Sampo Oyj 2022. Tietoa meistä. Viitattu 15.2.2022.
<https://www.sampo.com/fi/tietoa-meista/liiketoiminnot/>

Suomen Vahinkovakuutus Oy 2022. Keitä me olemme. Viitattu 13.3.2022
<https://www.suomenvahinkovakuutus.fi/>

Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2022a. Yritys. Viitattu 3.4.2022
<https://www.svt.fi/yritys/>

Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2022b. Autoalan-palvelut. Viitattu 3.4.2022
<https://www.svt.fi/autoalan-palvelut/>

Säästöpankin Vakuutukset 2022. Ajoneuvovahingot. Viitattu 13.3.2022
<https://www.saastopankinvakuutukset.fi/fi-fi/korvaukset/ajoneuvovahingot/ajoneuvo>