



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Sisäinen ohjeistus keskeytysvahinkojen korvauskäsittelyyn Yritys X:lle

Hakkarainen, Otto

2014 Laurea Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Sisäinen ohjeistus keskeytysvahinkojen
korvauskäsittelyyn Yritys X:lle

Hakkarainen, Otto
Liiketalous
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2014

Hakkarainen, Otto

Sisäinen ohjeistus keskeytysvahinkojen korvauskäsittelyyn Yritys X:lle

Vuosi 2014 Sivumäärä 39

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa keskeytysvahinkojen korvauskäsittelyyn ohjeistus Yritys X:lle. Opinnäytetyön tekijä on itse töissä toimeksiantajayrityksessä korvauspalvelun asiantuntijaosastolla. Toimeksiantajalla on aito tarve ohjeistukselle ja tahtota tukea opinnäytetyöntekijää, jotta ohjeistuksesta saadaan kattava sekä yritystä hyödyttävä. Yrityksen tarve ja tekijän oma kiinnostus aiheesta loivat hyvän pohjan toiminnallisen opinnäytetyön toteuttamiselle. Työ on rajattu käsittelemään yleisimmät osastolle tulevat keskeytysvahinkotapaukset.

Tämän työn teoriaosuuden on tarkoitus avata keskeytysvakuuttamista, keskeytysvahinkoja ja korvauskäsittelyä. Lisäksi teoriaosuudessa kerrotaan ohjeistamisesta, ohjeistuksen työstöstä ja sen sisällön arvioinnista.

Keskeytysvakuutuksen tarkoitus on turvata yrityksen tulos ja toiminta keskeytysvahingon sattuessa. Tällaisia vahinkoja ovat esimerkiksi tuotantokoneiden rikkoutumiset tai palovahingot, jotka tuhoavat yrityksen toimitilat. Kun yrityksen toiminta pysähtyy tai hidastuu vahingon seurauksena, on yritykselle syntynyt keskeytysvahinko. Keskeytysvahinko ilmenee liikevaihdon vähenemisenä tai ylimääräisinä kuluina, joita on aiheutunut kun keskeytysvahinkoa on pyritty estämään toimenpiteillä.

Keskeytysvahinko on haastava vakuutuslaji korvauskäsittelyn näkökulmasta. Useissa tilanteissa korvausta ei voida maksaa tositteiden tai muiden konkreettisten kulujen perusteella, vaan korvaus perustuu yrityksen menettämään myyntikatteeseen. Korvattavan myyntikatteen laskeminen tuloslaskelman tietojen avulla ei ole helppoa, koska huomioon otettavia asioita on paljon, esimerkiksi yrityksen ennustettu kasvu ja mahdolliset sesongit myynnissä.

Liitteenä olevassa ohjeistuksessa on käyty läpi tarvittavia tietoja keskeytysvahinkojen käsittelyyn, näytetty esimerkein miten korvauskäsittely käytännössä tapahtuu ja pyritty luomaan yhtenäistä korvauskäytäntöä Yritys X:n sisälle. Lisäksi keskeytysvakuutus tuotetta on avattu kokonaisvaltaisemman kuvan luomiseksi. Tavoitteena on, että keskeytysvahingoista vähemmän tietävä henkilö pystyy neuvomaan asiakasta ja käsittelemään yleisimpiä keskeytysvahinkoja. Myös esimerkiksi Yritys X:n myyntipuolella työskentelevät henkilöt hyötyvät opinnäytetyöstä, koska se avaa keskeytysvakuutus tuotetta korvauskäsittelyn näkökulmasta.

Hakkarainen, Otto

Internal instructions for handling business interruption insurance claims at Company X

Year	2014	Pages	39
------	------	-------	----

The objective of this thesis is to create instructions for handling business interruption insurance claims at Company X. The author of this thesis currently works in Company X's specialty indemnity department. The client's need for these instructions and the author's personal interest in the subject provided a good opportunity to create useful and much needed instructions. The scope of the thesis is limited to an examination of the most common business interruption insurance claims.

The theoretical section covers subjects such as insuring business interruption, business interruption losses and overall claims handling. The theoretical section also describes the process of making these instructions, the evaluation of the instructions and guidelines on making good, understandable instructions.

Business interruption insurance is meant to cover the insured company's profit and operability in case of an interruption loss. A business interruption loss occurs when a company's production is interrupted or slowed due to some form of loss. Such losses are, for example, the loss of production machinery or a fire loss that destroys the company's production facility. Business interruption loss is identified as declining revenue or extra costs, that are a result of the company trying to avoid the interruption.

Business interruption loss is a difficult type of insurance to handle, because it has many variable characteristics. For example, one has to take into account the predicted growth of the company and possible different seasons of sales income. This is because the indemnity is usually based on the lost gross margin and not on any concrete costs, such as repair costs.

The instructions found in the appendix are intended to provide all the necessary information for handling the most common business interruption insurance claims. There are examples to show how the handling is actually done and what to take into account to make the right decisions. The instructions are intended to be clear and easy to read in appearance, so that a person unfamiliar with business interruption claims can serve the customer and make the indemnity decision. This thesis has also added value to Company X's sales personnel, because it explains the claims handling side of business interruption insurance.

Keywords business interruption insurance, interruption loss, claims handling, instructions

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Työn tausta.....	7
1.2	Työn rajaus.....	7
2	Yritys X.....	8
3	Keskeytysvakuutus.....	8
3.1	Historiaa.....	8
3.2	Keskeytysvakuutuksen tarkoitus.....	9
3.3	Keskeytysvakuutuslajit.....	10
3.3.1	Omaisuuskeskeytysvakuutus.....	10
3.3.2	Riippuvuuskeskeytysvakuutus.....	11
3.3.3	Tapaturmakeskeytysvakuutus.....	12
3.3.4	Muut keskeytysvakuutukset.....	12
4	Korvaustoiminnan periaatteet.....	13
4.1	Yleistä korvaustoiminnasta.....	13
4.2	Korvauksen hakeminen ja käsittely.....	14
5	Keskeytysvahingon käsittely.....	14
5.1	Vahingon sattuessa.....	14
5.2	Keskeytysvahingon arvioiminen ja korvaaminen.....	15
5.3	Keskeiset käsitteet keskeytysvahingoissa.....	17
6	Ohjeistaminen.....	18
6.1	Perustietoa ohjeistuksesta.....	19
6.2	Lukijalle.....	19
6.3	Keskeytysvahingon sattuessa.....	19
6.4	Tarvittavat tiedot ja niiden tulkinta.....	20
6.5	Korvauskäytäntö.....	20
6.6	Esimerkit.....	20
6.7	Ohjeistuksen työstöprosessi.....	21
6.8	Ohjeistuksen sisällön arviointi.....	22
7	Pohdinta.....	23
	Lähteet.....	24
	Kuvat.....	25
	Liitteet.....	26

1 Johdanto

Keskeytysvakuutuksen tehtävänä on turvata yrityksen tulos ja toiminta, kun yrityksen toiminta hidastuu tai pysähtyy kokonaan esinevahingon seurauksena. Keskeytysvakuutuksesta korvataan yrityksen katemenetyksiä, mutta myös vahingosta aiheutuneita ylimääräisiä kuluja, joita aiheutuu kun keskeytysaikaa rajoitetaan toimenpiteillä. Keskeytysvakuutus on haastava vakuutustuote korvauskäsittelyn näkökulmasta. Vahingon määrä vaihtelee esimerkiksi vakuutetun yrityksen toimialan ja keskeytyksen pituuden mukaan. Korvauksessa tulisi huomioida useita asioita, kuten todennettavissa oleva yrityksen kasvu, korvausrajoitteet ja mahdolliset ylimääräiset kulut.

Opinnäytetyön kirjoittajan yrityksellä, Yritys X:llä on aito tarve saada ohjeistus keskeytysvahinkojen käsittelyyn niin perehdytyksen kuin yhtenäisemmän korvauslinjan luomisen myötä. Aiemmin mitään tällaista ohjeistusta ei ole ollut ja perehdytys keskeytysvakuutukseen tuli henkilökohtaisena opastuksena. Tämän opastuksen lisänä on tarpeellista olla kirjallinen ohjeistus, jotta keskeytysvahinkojen käsittelyä voi opiskella yksin. Lisäksi ohjeistuksen avulla useiden eri käsittelijöiden korvauspäätökset saadaan yhtenäisemmiksi korvauslinjaltaan. Ohjeistus toimii myös eräänlaisena muistiinpanona perusasioista keskeytysvahinkojen hoidossa ja mitä asioita tulee ottaa huomioon asiakasta neuvoessa ja päätöksiä tehdessä.

Opinnäytetyön rakenne jakaantuu tekstiosuuteen, jossa selvitetään työn taustaa ja tarvetta, Yritys X:ää, keskeytysvakuutusta ja eri keskeytysvakuutustuotteita. Seuraavaksi avataan korvaustoiminnan periaatteita, keskeytysvahinkojen käsittelyä ja lopuksi ohjeistusta sekä sen tekoa. Tekstiosuuden tarkoituksena on luoda pohja työn toiminnalliselle osuudelle. Teoriaa ja tietoa on avattu ja selvitetty toimeksiantajan haluamalla tarkkuudella, liian yksityiskohtaista lähestymistapaa on vältetty, koska tämän työn tarkoituksena ei ole analysoida ja tutkia keskeytysvakuutusta, vaan tuottaa selkeä, toiminnallinen ohjeistus opinnäytetyön tekijän toimeksiantajalle.

Liitteenä oleva ohjeistus antaa riittävän tarkan kuvan yksittäiselle korvauskäsittelijälle yleisimpien keskeytysvahinkojen käsittelystä ja tarvittavista tiedoista sekä niiden tulkinnasta. Ohjeistuksessa myös neuvotaan keskeytysvahingon ”haltuunotto”, eli vahingon sattuessa asiakkaan neuvominen ja vahingon määrän rajoittaminen. Lopuksi avataan keskeytysvahinkojen korvauskäytäntöä. Käsittely ohjeistetaan käytännön esimerkkien avulla.

1.1 Työn tausta

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on toteuttaa tekijän toimeksiantajalle, Yritys X:lle, korvauskäsittelyyn sopiva keskeytysvahinko-ohjeistus. Ohjeistus on tarkoitettu sisäiseksi työkaluksi korvauskäsittelyyn osallistuville henkilöille. Ohjeistusta voidaan käyttää niin päivittäisessä korvauskäsittelyssä, kuin perehdytyksessä keskeytysvakuutuksen korvausperiaatteisiin. Lisäksi ohjeistuksen on tarkoitus yhtenäistää korvauslinjaa Yritys X:n sisällä. Aiempaa ohjeistusta keskeytysvahinkojen käsittelyyn ei ollut ja tieto, sekä korvauslinjat ovat olleet lähinnä henkilökohtaisen opastuksen varassa.

Opinnäytetyön tekijä on aloittanut oman uransa Yritys X:n kesätyöntekijänä vuonna 2011 korvausratkaisijana, silloisessa omaisuuskorvauspalvelussa. Kesän 2011 jälkeen tekijä on jatkanut korvausratkaisijana opintojen ohella. Vuoden 2012 lopussa Yritys X:n sisäistä organisaatiota on muutettu ja tämän jäljiltä opinnäytetyöntekijä on siirtynyt osaksi asiantuntijapalveluita, joka on Yritys X:n korvauspalvelun asiantuntijaosa.

Idea toiminnalliselle opinnäytetyölle tuli aidosta tarpeesta tehdä keskeytysvakuutuksesta ohjeistus korvauskäsittelyyn. Erilaisia ideoita pohdittiin yhdessä osaston esimiesten kanssa ja toiminnallinen työ valittiin tutkimuksen sijaan. Ohjeistuksen tarpeellisuus ja aito hyöty toimeksiantajalle auttoivat valitsemaan toiminnallisen opinnäytetyön tutkimuksen sijasta. Lisäksi keskeytysvahingot kiinnostivat tekijää ammattillisen kehittymisen mielessä.

1.2 Työn rajaus

Työ rajataan keskeytysvahinkojen määrän ja laajuuden vuoksi käsittelemään yleisimpiä, eli omaisuus-/yrityskeskeytysvahinkoja ja tapaturmakeskeytysvahinkoja. Keskeytysvahinkojen osalta rajaaminen on toteutettu tarkasti harkiten toimeksiantajan asiantuntijoiden kanssa ja heidän suositustensa mukaisesti. Tuloksena saadaan tuotettua riittävän selkeä ja toimeksiantajan vaatimukset täyttävä ohjeistus. Keskeytysvakuutuksesta, keskeytysvahingoista ja ohjeistamisesta kerrottavan teorian ja taustatietojen on tarkoitus tukea ohjeistuksen toteutusta, ei niinkään syventyä aiheiseen käsittelyyn kannalta yleistä tasoa enempää. Työn rajauksessa on otettu huomioon toimeksiantajan ja kohderyhmän tarpeet.

2 Yritys X

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja, Yritys X on perustettu alun perin jo yli sata vuotta sitten. Erinäisten sulautumisten, yritysfuusioiden ja luonnollisen kehityksen jälkeen yritys on vakiintunut keskinäiseksi vakuutusyhtiöksi. Yritys on osa laajempaa konsernia, jossa toimii myös muun muassa henkivakuutusyhtiö.

Yritys X on keskinäinen, eli asiakkaidensa omistama yritys. Tämä yhtiömuoto on ainutlaatuinen ja sitä esiintyy Suomessa vain vakuutusalamalla. ”Keskinäisessä vakuutusyhtiössä omistajia, osakkaita, ovat vakuutuksenottajat eli palvelujen käyttäjät.” (Suomi 2007, 5). Toisin kuin osakeyhtiöissä, keskinäisissä yhtiöissä ei ole tarvetta tuottaa omistajilleen voittoa, vaan voittoa voidaan investoida kokonaan esimerkiksi yrityksen kasvuun. Tämän vuoksi vakuutusosakeyhtiön ja keskinäisen vakuutusyhtiön tilinpäätöksien tunnusluvut eivät ole aivan suoraan verrannollisia keskenään. (Suomi 2007)

Viime vuosien kehitys on ollut haastavaa vahinkovakuutusmarkkinoilla. Yrityksen vahinkosuhte, eli vakuutusmaksutulot verrattuna maksettuihin korvauksiin on ollut kriittisellä tasolla. Yrityksen tavoitteena on parantaa tätä suhdetta tulevina vuosina. Markkinaosuudella mitattuna yritys on kymmenen suurimman joukossa Suomessa. (Vakuutusyhtiöt Suomessa 2012, Finanssialan keskusliitto, 9)

3 Keskeytysvakuutus

Seuraavien kappaleiden tarkoituksena on pohjustaa, mikä keskeytysvakuutus ylipäättään on ja miksi se on tarpeellinen nyky maailman yrityksille. Jotta keskeytysvahinkoja voi ymmärtää on tarpeellista tietää myös keskeytysvakuuttamiseen liittyviä asioita. Näin saadaan aikaan kokonaisvaltainen kuva keskeytysvakuutuksista ja keskeytysvahingoista.

3.1 Historiaa

Ajatus yrityksen toiminnan keskeytymisen varalta luotavasta vakuutusmuodosta heräsi jo 1800-luvulla. Englannissa syntynyt keskeytysvakuutus tuli myös aikanaan Suomeen ja ensimmäinen keskeytysvakuutus myönnettiin vuonna 1914 Viipurin lähistöllä sijainneelle sahalaitokselle. Maailmansotien vuoksi keskeytysvakuuttaminen Suomessa pääsi todella vauhtiin vasta 1940-luvun loppupuolella. Ajan kuluessa keskeytysvakuuttaminen on lisääntynyt ja yleistynyt yhdeksi tärkeimmistä yritys vakuutuksista. Keskeytysvakuutus ei ole vanha vakuutusmuoto, mutta ei myöskään viime vuosina syntynyt ilmiö. (Nordling 1979)

3.2 Keskeytysvakuutuksen tarkoitus

Yritykset toimivat nykyään riskien ympäröimässä maailmassa ja ennalta arvaamattomia sekä äkillisiä vahinkoja voi sattua milloin vain. Yrityksien tulee olla tietoinen riskeistään ja vahinkoriskien osalta vakuutusturvan tulee olla riittävän kattava. Esimerkiksi yrityksen tuotantolaitoksen tulipalo tai räjähdys aiheuttaa mittavia esinevahinkoja jotka voidaan todeta nopeasti, mutta välillisiä vahinkoja ei heti pystytä hahmottamaan. Välilliset vahingot yrityksen toiminnan keskeytymisestä voivat kuitenkin olla moninkertaiset esinevahinkoihin verrattuna. Jantunen, Mäenpää ja Mäkinen (2009, 481) toteavat, että keskeytysvahinko on usein omaisuusvahinkoa suurempi. Vahinkotilanteesta huolimatta esimerkiksi yrityksen organisaation toimihenkilöiden palkat, lainojen korot ja mainoskampanjan kustannukset juoksevat. Nämä kulut kateetaan yrityksen tuotannolla ja myynnillä. Toiminnan keskeytyessä tuotanto ja myynti vähenee tai keskeytyy kokonaan ja näin ollen yrityksen mahdollisuudet kattaa kaikki edellä mainitut kulut heikentyy. Kulut juoksevat, mutta myynnistä ei saada katetta; on syntynyt keskeytysvahinko. (Nordling 1979)

Keskeytysvakuutuksen tarkoitus voidaan tiivistää Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton julkaisun (2002, 2) mukaan seuraavasti: "Keskeytysvakuutuksen tarkoituksena on ennalta sovitulla tavalla turvata vakuutetun yrityksen liiketoiminnan tulos vakuutustapahtuman, esimerkiksi omaisuusvahingon jälkeen.". Keskeytysvakuutukset ovat erilaisia, koska yritysten vakuutus-tarpeet vaihtelevat esimerkiksi toimialan, koon ja toimipisteiden mukaan. Erilaisten keskeytysvakuutusten yhteisenä piirteenä on se, että vakuutusturva toimii aina samalla tavalla, riippumatta mihin yrityksen omaisuuden osaan vahinko kohdistuu. (Jantunen, Mäenpää ja Mäkinen 2009, 480-481; Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 2002, 2)

Yrityksen omaisuuden kattava vakuutusturva on toiminnan jatkuvuuden perustekijöitä, mutta usein suurempi uhka yrityksen toiminnalle ovat erilaiset keskeytysriskit. "Esimerkiksi yrityksen toimiala, koko, toimipisteiden lukumäärä ja toteutetut riskienhallintatoimet vaikuttavat valittavan vakuutusturvan sisältöön, laajuuteen ja toimintaperiaatteisiin." (Jantunen, Mäenpää ja Mäkinen 2009, 480). Liiketoiminnassa käytetylle omaisuudelle, esimerkiksi koneille ja laitteille sattunut esinevahinko keskeyttää myös usein yrityksen liiketoiminnan osittain tai pahimmassa tapauksessa kokonaan. Omaisuuden korjaaminen tai uusiminen estävät yritystä toimimasta normaalisti. Seurauksena yrityksen liikevaihto vähenee ja syntyy katteen menetystä tai ylimääräisiä kuluja, kuten ylitöitä. (Puntari 2011, 348-349)

Keskeytysvakuutuksen vakuutusmäärä kuvaa yrityksen keskeytysriskiä euroiksi muutettuna ja riski kohdistuu aina vahinkoa seuraavaan aikaan. Suurinta osaa keskeytysriskistä kuvaa yrityksen tulevan vuoden myyntikate, eli tuotot, joilla yrityksen on tarkoitus maksaa tulevan vuo-

den kiinteät kulut ja yrityksen ennustettu nettovoitto. Vakuutusmäärä tulisi siis laskea vähentämällä tulevan vuoden liikevaihdosta muuttuvat kulut. (Puntari 2011, 348-349)

Varsinkin suurissa kansainvälisissä yrityksissä on herännyt ajatus yrityksen tuoton ja jatkuvuuden kokonaisvaltaisesta hallinnasta ja turvaamisesta. Esimerkiksi riskienhallintaohjeistukseen kuuluvia turvaohjeita ja -suunnitelmia tehdään kattavammiksi ja laajemmiksi kuin laissa asetetut minimivaatimukset. Näiden lisäksi on tyypillistä laatia erilaisia keinoja jatkaa toimintaa mahdollisesta yritystoiminnan keskeyttävästä vahingosta huolimatta. Yrityksen on tunnistettava erilaiset riskit, jotka uhkaavat tuotannon keskeytymistä ja tuloksen menetystä. (Ezio & Georges 2004, 9)

Korvaustilanteessa on huomioitava, että keskeytysvahingon korvaaminen edellyttää, että myös sen aiheuttanut esinevahinko on vakuutusehtojen perusteella korvattava. Esimerkiksi tuotantokoneen laitteen rikkoutumisen on oltava omaisuusvakuutuksesta korvattava, jotta siitä aiheutunut tuotannon keskeytyminen tai hidastuminen voidaan korvata. (Puntari 2011, 348)

3.3 Keskeytysvakuutuslajit

Seuraavaksi esitellään keskeytysvakuutustuotteet. Ohjeistus tulee sisältämään tiedot yleisimpien keskeytysvahinkojen käsittelyyn, eli tässä tapauksessa omaisuus- sekä yrityskeskeytysvahinkoihin ja tapaturmakeskeytysvahinkoihin. Näihin vahinkoihin varaudutaan omaisuus-/yrityskeskeytysvakuutuksella ja tapaturmakeskeytysvakuutuksella. Kokonaisvaltaisen kuvan antamiseksi avataan myös muita mahdollisia keskeytysvakuutustuotteita. Perusperiaatteena on vakuuttaa yrityksen myyntikate, jota kutsutaan vakuutusmaailmassa myös keskeytysvakuutuskatteena. Keskeytysvakuutuskate muodostuu liikevaihdosta vähennettynä materiaali- ja palvelukuluilla, jos kyseessä on laaja keskeytysvakuutus. Mikäli kyseessä on suppea keskeytysvakuutus vähennetään liikevaihdosta edellä mainitun lisäksi henkilöstökulut.

3.3.1 Omaisuuskeskeytysvakuutus

Kun vahinko koskee yrityksen omaisuutta tai toimitilaa, seuraa tästä hyvin usein myös keskeytysvahinkoa yritykselle. Tuotantokoneen rikkoutuessa tuotanto keskeytyy korjauksen ja uusien osien toimituksen ajaksi. Tästä seuraava vahinko ilmenee yritykselle korjauskustannusten lisäksi esimerkiksi liikevaihdon vähenemisenä, ylityökustannuksina tai muunlaisina ylimääräisinä kuluina. Omaisuusvahinkoja koskevat keskeytymiset ovat keskeytysvakuuttamiskelpoisia ja vakuutuksen kohteeksi otetaan sovittu määrä katetta, eli yrityksen budjetoitu tulos, muuttuvat palkkakulut sosiaalikuluneen tai vahingon rajoittamisesta aiheutuvat ylimääräiset kulut.

Keskeytysvakuutuksen voi ottaa koko yrityksen toiminnalle tai esimerkiksi kone- tai laitekohtaisesti. (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 2002, 3)

Omaisuuskeskeytysvakuutuksen ehdoissa esitellään korvattavat vahingot ja niihin liittyvät rajoitukset. Omaisuuskeskeytysvakuutuksen keskeisin korvattavuuden edellytys on, että tapahtunut liiketoiminnan keskeytys on seurausta suoranaisesti vahinkoon liittyvästä korvattavasta esinevahingosta, esimerkiksi konerikosta, tulipalosta tai vuotovahingosta. Jos yritys ei ota omaisuuskohtaisia keskeytysvakuutuksia, vaan vakuuttaa koko liiketoiminnan keskeytyksen varalta, kutsutaan omaisuuskeskeytysvakuutusta yrityskeskeytysvakuutukseksi. Näille keskeytysvahingoille on yhteistä, että ne koskevat yrityksen omalle omaisuudelle sattunutta vahinkoa. (Omaisuuskeskeytysvakuutuksen ehdot 2014; Jantunen, Mäenpää & Mäkinen 2009, 481)

Esimerkiksi omaisuuskeskeytysvakuutettu tuotannon kone vaurioituu mekaanisen rikkoutumisen seuraksena. Yritys on ottanut omaisuuskeskeytysvakuutukseensa lisäturvaksi rikkokeskeytysturva. Rikkoutuminen keskeyttää yrityksen toiminnan osittain niin, että yritys ei pysty valmistamaan kaikkia toimitettavia tuotteita. Seurauksena yrityksen liikevaihto vähenee ja yritys menettää keskeytysvakuutuskatetta. Korvaustilanteessa korvataan keskeytysvakuutuskatteen menetys ja huomioidaan yrityksen omavastuu. (Tuote-esitys keskeytysvakuutukset 2014)

3.3.2 Riippuvuuskeskeytysvakuutus

Nykyaikana yritykset ovat verkostoituneita ja liikesuhteita saattaa olla moniin tavarantoimittajiin ja alihankkijoihin. Toimitusketjut saattavat olla pitkiä ja elintärkeitä yrityksen oman tuotannon ylläpitämiselle. Jos tavarantoimittajalla tapahtuu vahinko, eikä hän pysty toimittamaan yritystoiminnassa tarvittavaa tavaraa tai palvelua, on syntynyt riippuvuuskeskeytysvahinko. Riippuvuuskeskeytysvakuutuksen tarkoituksena on korvata vakuutetulle aiheutuneita vahinkoja, kun liikekumppanin kärsimä vahinko hidastaa tai keskeyttää vakuutetun liiketoiminnan. Riippuvuuskeskeytysvakuutus on rajattu ohjeistuksen ulkopuolelle sen harvinaisuuden vuoksi. (Suomen Vakuutusyhtiöiden keskusliitto 2002, 3)

Riippuvuudet voidaan ulottaa ja vakuuttaa käsittämään ulkoisia riippuvuuksia, kuten alihankkijat ja julkiset palvelut ja sisäisiä riippuvuuksia, kuten oma tuotantoketju ja muut konserniin kuuluvat yhtiöt. Riippuvuuskeskeytysvakuutus voidaan ottaa myös turvamaan riippuvuus sähkön, veden, kaasun, ja lämmön toimittajasta. Erona omaisuuskeskeytysvahinkoihin tarkasteltavana olevan yrityksen toiminta hidastuu tai keskeytyy liikekumppanille sattuneen vahingon seurauksena, eli kyseessä ei ole suoranaisesti omalle omaisuudelle aiheutunut vahinko. (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 2002, 3-4; Jantunen, Mäenpää & Mäkinen 2009, 481)

Esimerkiksi yrityksen alihankkijan toimitilat tuhoutuvat palossa ja tämän vuoksi yritys ei saa tuotantoon tarvittavia komponentteja alihankkijalta. Seurauksena toimitukset viivästyvät ja yrityksen liikevaihto pienenee. Yritys on vakuuttanut keskeytysvakuutuskatteensa riippuvuuskeskeytysvakuutuksella kyseisen alihankkijan palon varalta. Korvaus menetetyn keskeytysvakuutuskatteen osalta voidaan suorittaa huomioimalla yrityksen omavastuu. (Tuote-esite keskeytysvakuutus 2014)

3.3.3 Tapaturmakeskeytysvakuutus

Varsinkin pienen tai keskiisuren yrityksen toiminta perustuu yleensä yrittäjän itsensä tai muutaman avainhenkilön merkittävään työpanokseen. Näihin henkilöihin kohdistuva tapaturma saattaa olla pahimmillaan kohtalokasta koko yritystoiminnalle tai aiheuttaa vakavia tappioita yrityksen tulokselle. Tapaturmakeskeytysvakuutuksilla varaudutaan yleisimmin katemetyksiin tai sijaisen palkkaamisesta aiheutuviin ylimääräisiin palkkakustannuksiin. On tärkeää ottaa huomioon, että tapaturmakeskeytysvakuutuksesta korvataan vakuutetun henkilön tapaturmaisesta kuolemasta tai työkyvyttömyydestä aiheutuva keskeytysvahinko. Sairaus ei ole tapaturma. (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 2002, 4; Jantunen, Mäenpää & Mäkinen 2009, 481)

Korvattavuuden kannalta on merkittävintä pystyä osoittamaan Suomessa toimivan lääkärin todistuksella, että tapaturma on tapahtunut. Korvauksen määrää laskettaessa on otettava huomioon esimerkiksi saadut korvaukset lakisääteisestä tapaturmavakuutuksesta, jolloin on säästynyt palkkakustannusta. Lisäksi on otettava huomioon mahdolliset ylimääräiset kulut, kuten sijaisten palkat, joiden avulla on pyritty vähentämään keskeytysvahingon määrää tai sen syntymistä. (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 2002, 4)

Esimerkiksi yrityksen työntekijä liukastuu työmatkalla ja joutuu kahden kuukauden sairauslomalle. Sairauslomalla olevan työntekijän tilalle saatiin palkattua sijainen, joten yrityksen liikevaihto saatiin pysymään normaalilla tasolla. Tapaturmakeskeytysvakuutuksen perusteella korvataan sijaisen palkkakustannukset ottamalla huomioon mahdollisista muista vakuutuksista saadut korvaukset ja omavastuun osuus. Palkkaamalla sijainen säästyttiin liikevaihdon vähenemiseltä ja estettiin keskeytysvahingon syntyminen yritykselle. (Tuote-esite keskeytysvakuutus 2014)

3.3.4 Muut keskeytysvakuutukset

Seuraavat keskeytysvakuutus tuotteet ovat rajattu ohjeistuksen ulkopuolelle, koska asiantuntijoiden mukaan ne ovat harvemmin osastolla käsiteltäviä ja niiden vaatimukset käsittelyn osalta ovat erittäin tapauskohtaisia. Vakuutukset otetaan esille kokonaisuuden vuoksi.

Epidemiakeskeytysvakuutus, jonka tarkoituksena on turvata tilanne, jossa viranomaiset rajoittavat tai kieltävät yritystoiminnan tartunta- tai eläintautilain perusteella. Tuote on tarpeellinen esimerkiksi elintarvikealalla.

Myöhästymiskeskeytysvakuutus, jonka tarkoituksena on turvata tilanne, jossa esimerkiksi uudet koneet ja laitteet myöhästyvät. Seurauksena tuotanto kärsii ja syntyy mahdollisesti ylimääräisiä kuluja. Korvauksen perusteena on kaupallisen toiminnan alkamispäivä eli käyttöönoton myöhästyminen.

Vuokratulokeskeytysvakuutus, jonka tarkoituksena on turvata vuokratulon saanti, kun vuokrattu omaisuus kärsii korvattavasta keskeytysvahingosta. Korvauksen yleisin peruste on menetetty vuokratulo vahinkoajalta.

4 Korvaustoiminnan periaatteet

4.1 Yleistä korvaustoiminnasta

Hyvä vakuutustapa ja vakuutuslainsäädäntö asettavat itsessään jo monenlaisia vaatimuksia Suomen vakuutusyhtiöille. Korvaustoiminnan periaatteet perustuvat Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton hallituksen hyväksymiin korvaustoiminnan periaatteisiin, joissa selvitetään, miten lainsäädännön ja hyvän vakuuttamistavan vaatimukset saadaan toteutumaan vapaaehtoisten vakuutusten korvaustoiminnassa. (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998, 1)

Korvaustoiminnan onnistuminen vaatii vakuutusyhtiötä pitämään asiakkaan selvillä vakuutus sopimuksen kummankin osapuolen, eli asiakkaan ja vakuutusyhtiön oikeuksista ja velvollisuuksista. Keskeytysvakuutustapauksissa asiakas eli vakuutuksenottaja on yritys tai yhteisö. Erityisen tärkeänä pidetään, että asiakas tietää milloin ja millä ehdoilla vakuutus tulee voimaan ja pysyy voimassa sekä vakuutusturvan laajuuden ja siihen liittyvät oleisimmat rajoituskohdat.

Korvaustoiminnan perimmäinen tavoite on, että asiakas saa sen korvauksen, joka hänelle lain ja vakuutussopimuksen ehtojen mukaan kuuluu. Muita tärkeitä tavoitteita ovat, että asiakas saa kaikki korvaukset, mitkä hänelle kuuluvat, vaikka hän ei osaisi niitä hakea ja, että kaikkia asiakkaita kohdellaan oikeudenmukaisesti ja samanarvoisesti. On otettava huomioon myös, että asiakkaiden antamat tiedot ovat luottamuksellisia ja vaitiolomääräyksien alaisia, eli käytännössä vahinkotietoja saa antaa ainoastaan vakuutuksenottajalle tai hänen edustajalleen. (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998, 1)

Lähtökohtana korvaustoiminnassa on, että asiakas antaa oikeat ja täydelliset tiedot vahinkotapauksestaan. Jos asiakkaan toiminnassa huomataan vilppiä, on vakuutusyhtiön velvollisuus

tena estää se. Rikollisissa tapauksissa ilmoitetaan asiasta poliisille. (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998, 1-2)

4.2 Korvauksen hakeminen ja käsittely

Vakuutustapahtuman sattuessa on vakuutusyhtiön velvollisuus antaa asiakkaalle tietoja vakuutuksen sisällöstä ja neuvoa korvauksen hakemisessa. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mitä asiakirjoja hänen on toimitettava vakuutusyhtiölle, jotta korvausasia saadaan vakuutusyhtiössä vireille ja etenemään. Vapaaehtoisissa vakuutuksissa asiakas saa päättää käyttääkö hän vakuutustaan tai mahdollisesti hän voi valita käytettävän vakuutuksen, jos korvausta voi saada esimerkiksi vahingon aiheuttajan vakuutuksesta. Korvaushakemuksen voi toimittaa mihin tahansa vakuutusyhtiön toimipaikkaan tai edustajalle. (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998, 1-3)

Kun vakuutusyhtiö on saanut korvaushakemuksen asiakkaalta, on vahinkokäsittely aloitettava viipymättä. Mahdolliset lisätiedot tulee pyytää yhdellä kertaa. Vakuutusyhtiöllä on velvollisuus suorittaa mahdollinen korvaus tai ilmoittaa, että korvausta ei suoriteta, kuukauden sisällä siitä, kun tarvittavat tiedot korvauspäätöksen tekoon on saatu. Viivästyminen maksetaan viivästymiskorkoa lain ja vakuutusehtojen mukaisesti. (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998, 1-3)

Mikäli korvauspäätös on kielteinen tai poikkeava vaadituista korvauksista, liitetään mukaan aina muutoksenhakuohje. Ensisijaisesti asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä päätöksen tehneeseen henkilöön. Muita tahoja ovat vakuutuslautakunta ja kuluttajariitalautakunta sekä käräjäoikeus. Mikäli päätös muuttuu, on muutos tehtävä viipymättä. (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1998, 2-3)

5 Keskeytysvahingon käsittely

5.1 Vahingon sattuessa

Riskin toteutuminen eli vahingon sattuminen on luonnollinen vaihe vakuutuksen elinkaareissa. Kyse on vakuutustapahtumasta, jos yritys on ottanut tapahtunutta vahinkoa tai vaaraa varten vakuutusturvan. Kun vakuutustapahtuma on osoitettu, syntyy vakuutusyhtiölle velvollisuus tehdä vakuutussopimuksen mukainen korvaus vahingosta. Vakuutuksenottajan on pystyttävä osoittamaan vakuutustapahtuman sattuminen. Jos vahinko ei ole korvattava, on vakuutusyhtiön pystyttävä esittämään sellaiset seikat, joiden perusteella vahinko on seurausta ei korvattavasta syystä, jota vakuutus ei kata, tai jos vakuutusyhtiöllä ei ole rajoitusehdon takia korvausvelvollisuutta tapahtuneesta vahingosta. (Pellikka 2011, 112-113)

Vahinkotapahtuman sattuessa on vakuutusnottajan velvollisuus ryhtyä kykynsä mukaan rajoittamaan vahingon määrää. Keskeytysvahingon kohdalla tämä on erityisen tärkeää, koska aika on rahaa toiminnan seisoessa. Vakuutusnottajan täytyy ymmärtää ottaa yhteys vakuutusyhtiöön, josta voitaisiin antaa asiantuntevaa apua vahingon määrän rajoittamiseen ja vahingon hoitoon. Vakuutusnottajan on ryhdyttyvä välittömästi toimenpiteisiin, jotta yritys pystyttäisiin mahdollisimman nopeasti saattamaan uudelleen käyntiin. (Nordling 1979)

Suuremmissa yrityksissä löytyy usein omia asiantuntevia ihmisiä rajoittamaan keskeytyksen määrää oikeilla toimenpiteillä, mutta pienelle tai keskisuurelle yritykselle keskeytysvahinkotilanne voi olla uusi kokemus. Tällöin on myös vakuutusyhtiön etu neuvoa vakuutusnottajaa rajoittamaan vahingon määrää. Jotta toiminta saataisiin uudelleen käynnistettyä, on selvitettävä, mitä toimenpiteitä tulisi tehdä. Esimerkiksi hetkellinen tuotannon alihankinta, ylitöiden lisääminen tai sijaisen palkkaaminen työkyvyttömän henkilön tilalle rajoittaa keskeytyksen aikaa ja näin ollen vahingon määrää. Suurissa tuotantolaitoksissa voi olla vaapaana tuotantokoneistoa, joka voidaan ottaa käyttöön rikkoutuneiden koneiden tilalle, tai vahingon kärsinyt yritys voi ottaa yhteyttä toiseen yritykseen, esimerkiksi kilpailijaan, jolla on mahdollisuus tuottaa vahingon kärsineen tuotteita keskeytyksen ajan. (Ezio & Georges 2004, 21; Nordling 1979)

5.2 Keskeytysvahingon arvioiminen ja korvaaminen

Keskeytysvahingon korvaaminen edellyttää aina, että myös omaisuus- tai tapaturmavahinko on vakuutusehtojen mukaisesti korvattava. Keskeytysvahinkoa katsotaan syntyneen yritykselle, jos yrityksen liikevaihto vähenee vakuutustapahtuman seurauksena tai jos yritykselle syntyy ylimääräisiä kuluja yrityksen pyrkiessä välttämään liikevaihdon vähenemistä toimenpiteillä. On myös muistettava, että vahinkotapahtuma ei saa tuottaa vakuutusnottajalle muuta voittoa kuin vakuutusehtojen mukaan lasketun hyvityksen kärsitystä keskeytysvahingosta. Tämä tunnetaan myös niin sanottuna rikastumiskieltona. (Jantunen, Mäenpää & Mäkinen 2009, 482 ; Nordling 1979)

Vakuutusnottajan velvollisuutena on toimittaa tarvittavat selvitykset, joilla voidaan todentaa, että keskeytysvahinko on seurausta korvattavasta omaisuus- tai tapaturmavahingosta. Näiden tietojen lisäksi vakuutusnottajan tulee toimittaa sellaiset tiedot, joiden avulla vakuutusyhtiö pystyy toteamaan keskeytysvahingon tapahtuneen ja arvioimaan vahingon määrän. Yleisin tapa todentaa keskeytysvahingon tapahtuminen on tuloslaskelman avulla. (Jantunen, Mäenpää ja Mäkinen 2009)

T U L O S L A S K E L M A

	(Tilikausi)		(Edellinen tilikausi)	
LIIVEVAIHTO		0,00		0,00
Valmiiden ja keskeneräisten tuotteiden varastojen lisäys (+) tai vähennys (-)		+/- 0,00		+/- 0,00
Valmistus omaan käyttöön (+)		0,00		0,00
Liiketoiminnan muut tuotot		0,00		0,00
Materiaalit ja palvelut				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	0,00		0,00	
Varastojen lisäys (-) tai vähennys (+)	-/+ 0,00		-/+ 0,00	
Ulkopuoliset palvelut	0,00	- 0,00	0,00	- 0,00
Henkilöstökulut				
Palkat ja palkkiot	0,00		0,00	
Henkilösivukulut				
Eläkekulut	0,00		0,00	
Muut henkilösivukulut	0,00	- 0,00	0,00	- 0,00
Poistot ja arvonalentumiset				
Suunnitelman mukaiset poistot	0,00		0,00	
Arvonalentumiset pysyvien vastaavien hyödykkeistä	0,00		0,00	
Vaihtuvien vastaavien poikkeukselliset arvonalentumiset	0,00	- 0,00	0,00	- 0,00
Liiketoiminnan muut kulut		- 0,00		- 0,00
LIIKEVOITTO (-TAPPIO)		0,00		0,00
Rahoitustuotot ja -kulut				
Tuotot osuuksista saman konsernin yrityksissä	0,00		0,00	
Tuotot osuuksista omistusyhteyserityksissä	0,00		0,00	
Tuotot muista pysyvien vastaavien sijoituksista				
Saman konsernin yrityksiltä	0,00		0,00	
Muilta	0,00		0,00	
Muut korko- ja rahoitustuotot				
Saman konsernin yrityksiltä	0,00		0,00	
Muilta	0,00		0,00	
Arvonalentumiset pysyvien vastaavien sijoituksista	- 0,00		- 0,00	
Arvonalentumiset vaihtuvien vastaavien rahoitusarvopapereista	- 0,00		- 0,00	
Korkokulut ja muut rahoituskulut				
Saman konsernin yrityksille	- 0,00		- 0,00	
Muilla	- 0,00	+/- 0,00	- 0,00	+/- 0,00
VOITTO (TAPPIO) ENNEN SATUNNAISIA ERIÄ		0,00		0,00
Satunnaiset erät				
Satunnaiset tuotot	0,00		0,00	
Satunnaiset kulut	- 0,00	+/- 0,00	- 0,00	+/- 0,00
VOITTO (TAPPIO) ENNEN TILINPÄÄTÖS-SIIRTOJA JA VEROJA		0,00		0,00
Tilinpäätössiirot				
Poistoeron lisäys (-) tai vähennys (+)	-/+ 0,00		-/+ 0,00	
Vapaaehtoisten varausten lisäys (-) tai vähennys (+)	-/+ 0,00	-/+ 0,00	-/+ 0,00	-/+ 0,00
Tuloverot				
Tilikauden verot	0,00		- 0,00	
Laskennalliset verot	- 0,00	- 0,00	- 0,00	- 0,00
Muut välittömät verot		- 0,00		- 0,00
TILIKAUDEN VOITTO (TAPPIO)		0,00		0,00

Kuva 1 Mallipohja tuloslaskelmasta johon on merkitty tärkeimmät kohdat keskeytysvahinkoa arvioitaessa. (Kirjanpitolautakunnan yleisohje tuloslaskelmasta. 2006. Viitattu 24.1.2014)

Keskeytysvahinko todetaan liikevaihdon vähentyessä korvattavan omaisuus- tai tapaturmavahingon seurauksena tai ylimääräisinä kuluina, joilla yritys on pyrkinyt estämään keskeytysvahinkoa. Tuloslaskelmat pyydetään vahinkoajankohdalta kuukausikohtaisina ja viimeksi päättyneeltä tilikaudelta. Tarkoituksena on verratta keskeytystilannetta yrityksen normaaliin tilanteeseen, jolloin liikevaihdon väheneminen voidaan todeta. Lisäksi yritykseltä tarvitaan tietoja esimerkiksi mahdollisista ylimääräisistä kuluista, säästyneistä kuluista ja yrityksen toiminnasta. Vakuutuksenottajan velvollisuus on osoittaa keskeytysvahingon syntyminen ja sen määrä. Vakuutusyhtiö taas todentaa nämä asiat vakuutuksenottajan toimittamista selvityksistä.

Korvauksen laskemista varten liikevaihdosta vähennetään materiaali- ja palvelukulut (laaja keskeytysvakuutus) sekä henkilöstökulut, jos kyseessä on suppea keskeytysvakuutus. Tämän laskutoimituksen jälkeen saadaan yrityksen myyntikate eli keskeytysvakuutuskate. Korvauksen määrä muodostuu menetetyistä katteista vähennettynä säästyneillä kuluilla, esimerkiksi vuokra ja henkilöiden palkat lomautuksien jälkeen ja omavastuulla. Ehtojen mukaan korvaus lasketaan ottamalla vakuutusmäärä laskukaavaan mukaan, mutta korvauspalveluissa vakuutusmäärä tarkistetaan erikseen. Kuva 2 on teoriassa ja ehdoissa esitetty laskentatapa ja kuva 3 on käytössä käytännössä. Korvauksen laskeminen on helpointa ymmärtää käytännön esimerkeillä, jotka löytyvät ohjeistusosan viimeisestä kappaleesta.

liikevaihdon väheneminen vastuuajana	
Vahingon määrä=	x vakuutusmäärä+ylimääräiset kulut
vuosiliikevaihto	-säästyneet kulut-omavastuu

Kuva 2 Korvauksen määrä (Puntari 2011, 352)

katemenetys - säästyneet kulut = vahingon määrä - omavastuu = korvauksen määrä
--

Kuva 3 Peruskaava keskeytysvahingon korvauksen laskemiseen

5.3 Keskeiset käsitteet keskeytysvahingoissa

Liikevaihto on yrityksen arvonlisäveroton myyntituotto. Myyntikate saadaan vähentämällä liikevaihdosta yrityksen muuttuvat kulut. Muuttuvat kulut ovat materiaali- ja palvelukulut sekä muuttuvat palkat. Materiaali- ja palvelukulut tarkoittavat esimerkiksi yrityksen ostoja ja alihankintoja. Keskeytysvakuutuskate muodostuu liikevaihdosta vähennettynä materiaali- ja pal-

velukuluilla. Suppea keskeytysvakuuskate muodostuu liikevaihdosta vähennettynä materiaali- ja palvelukuluilla sekä henkilöstökuluilla. Henkilöstökulut tarkoittavat henkilöstön palkkakustannuksia ja niihin sisältyviä henkilösivukuluja. Keskeytysaika tarkoittaa esinevahingosta tai tapaturmasta alkavaa yhtenäistä ajanjaksoa. Ylimääräiset kulut ovat vahingosta aiheutuneita kuluja, joilla pyritään rajoittamaan keskeytysvahingon määrää tai keskeytysaikaa, esimerkiksi tilapäistoimitilat ja alihankinnat. Jouduttamiskulut ovat ylimääräisiä kuluja, joilla lyhennetään keskeytysaikaa. Säästyneet kulut ovat esimerkiksi vuokran alennus tai henkilöiden lomautuksista säästyvät palkkakustannukset. Tuloslaskelma on osa tilinpäätöstä ja sen tehtävänä on esittää yrityksen tulot ja menot. Tunnuslukupohjainen vakuutus perustuu yrityksen ilmoittamaan liikevaihtoon ja tämän tulee vastata vakuutuskauden liikevaihtoa. Vakuutettu myyntikate toimii vakuutusmääränä, muodostuu tuotosta vähennettynä muuttuvilla kuluilla. Rajattu keskeytysaika tarkoittaa esinevahingosta alkavaa yhtenäistä ajanjaksoa, joka päättyy kun toiminta saadaan tai olisi saatu käyntiin. Alivakuutus on tilanne, jossa ilmoitettu keskeytysvakuutuksen perusteena oleva tunnusluku on todellisuudessa ilmoitettua pienempi. Omavastuu voi olla prosentuaalinen, aika- tai euromääräinen.

(Tuote-esite keskeytysvakuutukset 2014; Yhteiset keskeytysvakuutusehdot 2014; Tomperi 2011)

6 Ohjeistaminen

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa ohjeistus korvauskäsittelyyn, jonka avulla saa perustiedot keskeytysvahinkojen käsittelystä ja keskeytysvakuuttamisesta. Ohjeistus on sähköisessä muodossa Yritys X:n sisäisessä verkossa, saatavilla kaikille asiasta kiinnostuneille. Lisäksi ohjeistus on tulostettavissa paperimuotoon. Käytännössä ohjeistusta voidaan käyttää keskeytysvakuutuksesta vähemmän tietävien henkilöiden kouluttamisessa sekä sen avulla voidaan luoda yhtenäisempi korvauslinja käsittelijöiden välille. Lisäksi ohjeistuksessa on osioita, jotka auttavat myynnin henkilöitä ymmärtämään keskeytysvakuutusta, keskeytysvahinkoja ja ennen kaikkea korvauskäsittelyn näkökulmaa keskeytysvahinkoihin. Aito tarve kyseiselle ohjeistukselle ja tekijän kiinnostus aiheesta tarjosivat hyvän mahdollisuuden kehittää toiminnallisen opinnäytetyön tuotteena ohjeistus keskeytysvakuutuksen korvauskäsittelyyn. Seuraavaksi käydään läpi ohjeistamista, sen toteutusta ja muita ohjeistukseen liittyviä asioita.

Hirsijärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan onnistunut ohjeistus on rakenteeltaan, asiasisällöltään ja kieliasultaan yhtenäinen (2009, 298-299). Vilka ja Airaksinen painottavat ottamaan huomioon ohjeistusta lukevan kohderyhmän iän, aseman ja aiemman tietämyksen ohjeistettavasta aiheesta (2004, 129).

Ohjeistuksesta on hiottu toimeksiantajalle sopiva keskustelemalla tulevien käyttäjien, korvauspalvelun asiantuntijoiden kanssa. Ohjeistuksen työstöprosessin aikana tekijä on neuvotell-

lut useita kertoja korvauspalvelun ja yrityksen muiden asiantuntijoiden kanssa, jotta ulkoasu, sisältö ja muoto on saatu halutulle tasolle. Ohjeistuksen esimerkkisisältö on rajattu yleisempiin keskeytysvahinkoihin, jotta selkeä ulkoasu ja ymmärrettävyys on pystytty saavuttamaan. Toimeksiantajan vaatimukset on otettu huomioon mahdollisimman tarkasti lopputuloksessa.

6.1 Perustietoa ohjeistuksesta

Opinnäytetyön pohjalta tehdyn ohjeistuksen rakenne on haluttu pitää yksinkertaisena. Vahinkotapauksia on rajoitettu yleisimpiin, eli tapaturmakeskeytysvahinkoihin, vuoto- ja palokeskeytysvahinkoihin ja rikkoutumiskeskeytysvahinkoihin. Suoritettujen haastattelujen ja keskusteluiden perusteella ohjeistus koettiin hyödyllisimmäksi sen ollessa selkeälukuinen, eikä liian yksityiskohtainen. Ohjeistuksen luotettavuuteen on vaikutettu neuvottelemalla asiantuntijapalvelun asiantuntijaratkaisijoiden ja yrityksen muiden asiantuntijoiden kanssa, joilla on laaja kokemus keskeytysvahingoista ja niiden käsittelystä.

6.2 Lukijalle

Ensimmäisenä kappaleena on johdanto ohjeistuksen sisällöstä ja yleinen esittely keskeytysvakuutuksesta ja keskeytysvahingoista. Kappaleessa kerrotaan ohjeistuksen tarkoitus. Kappaleen tarkoituksena on myös avata lukijalle keskeisiä käsitteitä, kuten mitä tarkoittaa keskeytysvakuutuskate tai suppea keskeytysvakuutus. Tiedon taso pidetään maltillisena, eikä liiallisiin yksityiskohtiin haluta ohjeistuksessa mennä, jotta ohjeistuksen selkeys säilytetään. Opinnäytetyön raporttiosuuden tehtävänä on toimia yksityiskohtaisempana.

6.3 Keskeytysvahingon sattuessa

Tämän kappaleen tarkoituksena on antaa lukijalle tiedot ja taidot ottaa keskeytysvahinko haltuun eli avata vahinko käsittelyyn, neuvoa asiakasta ja pyytää tarvittavia tietoja vahingon käsittelyyn, kun asiakas siitä ilmoittaa. On tärkeää osata ohjeistaa myös asiakasta mahdollisesta vahingon rajoittamisesta ja keskeytyksen lyhentämisestä. Vahingon rajoittaminen on vakuutusnottajan ja vakuutusenantajan kannalta molemmille hyödyllistä. Vaikka vakuutettu yritys saisi korvausta keskeytysvakuutuksesta, voi keskeytys aiheuttaa yrityksen markkina-asetalle ja brändille pitkäaikaisia tappiota. Toisaalta vakuutusenantajalta voi säästyä korvausmeno, kun pitkä keskeytysvahinko on pystytty välttämään toimenpiteillä, joista aiheutuu ylimääräisiä kuluja.

Kohdassa käytetään myös esimerkkejä tyypillisistä ei korvattavista keskeytystilanteista, kuten sähkökatkot ja viivästyminen aiheutuvat sopimussakot. Tämän kappaleen tärkeys esimerkiksi asiakaspäälliköille ja muille myynnin edustajille katsottiin merkittäväksi, koska usein vahinko-

tilanteessa asiakas soittaa ensiksi yrityksen yhteyshenkilölleen. Kappaleen tietojen avulla asiakaspäällikkö tai muu myynnin yhteyshenkilö osaa neuvoa asiakasta korvauskäsittelyn näkökulmasta. Lisäksi ymmärrys keskeytysvakuuttamisesta ja korvaamisesta ei varmasti ole pahitteeksi, vaan auttaa luomaan kokonaisvaltaisempaa kuvaa kyseisistä vakuutus tuotteista.

6.4 Tarvittavat tiedot ja niiden tulkinta

Kolmannen kappaleen tarkoituksena on kertoa yleisesti korvauserusteista, vahingon määrän selvityksestä ja tiedoista, mitä pyydetään sekä näiden tulkitsemisesta. Kappaletta pidettiin asiantuntijaratkaisijoiden mielestä erittäin tärkeänä ohjeistuksen osalta.

Vakuutuksenottajan on toimitettava sellaiset selvitykset, joista voidaan osoittaa, että keskeytysvahinko on seurausta korvattavasta omaisuus- tai tapaturmavahingosta. Näiden tietojen lisäksi vakuutuksenottajan on toimitettava keskeytysvahingon käsittelyä varten tarvittavat tiedot ja osoitettava sattuneen keskeytysvahingon määrä. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi tuloslaskelmat, josta vähentynyt liikevaihto voidaan osoittaa. Ylimääräisistä kuluista, jotka aiheutuvat toimenpiteistä, joilla keskeytysvahinkoa on pyritty estämään, tarvitaan selvitykset esimerkiksi alihankinnasta aiheutuneista kuluista tositteet tai selvitys sijaiselle maksetuista, ylimääräisistä palkoista.

6.5 Korvauskäytäntö

Terminä korvauskäytäntö tarkoittaa yrityksen sisäistä ehtojen tulkitsemislinjaa. Kappaleen sisältö koostuu neuvoista korvauspäätöksen tekemiseen ja perusideasta, kuinka keskeytysvahingon määrä lasketaan. Kun tarvittavat tiedot vahingon käsittelyyn on saatu, on aika tehdä korvauspäätös. Käsittelyn saa parhaiten ohjeistettua käytännön esimerkkien avulla, joita esitellään viimeisessä kappaleessa. Käytännön lisäksi kappaleesta löytyy lista muistettavista asioista, jotka saattavat aiheuttaa poikkeuksia korvauskäsittelyssä. Esimerkiksi alivakuutusraja, korotettu omavastuu ja henkilösivukulujen määrä.

6.6 Esimerkit

Viimeisenä on kappale, jossa käydään läpi keskeytysvahinkojen käsittely käytännön esimerkkien kautta. Neuvottelujen tuloksena ohjeistaminen käsittelyyn koettiin helpoimmaksi käytämällä esimerkkitalanteita. Esimerkit ovat otettu vuoto-/palokeskeytysvahingosta, tapaturmakeskeytysvahingosta ja rikkokeskeytysvahingosta. Nämä ovat yleisimpiä osastolle tulevia keskeytysvahinkoja asiantuntijoiden mukaan. Esimerkkien avulla käsittelyprosessi ja ajatusmalli aukeavat lukijalle.

6.7 Ohjeistuksen työstöprosessi

Ohjeistusta alettiin työstämään yhdessä korvauspalvelun asiantuntijoiden kanssa, jotta tuloksesta saataisiin tarpeiltaan kattava ja selkeä julkaisu. Käytännössä tämä tapahtui neuvottelemalla osaston asiantuntijaratkaisijoiden sekä muiden käyttäjien kanssa. Yhdessä keskustelemalla ja asioista pohtimalla päästiin parhaaseen tulokseen toimeksiantajan näkökulmasta. Lisäksi mielipiteitä kysyttiin riskienhallintaosastolta, jossa käsitellään muun muassa merkittävän suuria keskeytysvahinkoja. Opinnäytetyöntekijän rooli oli ylläpitää keskustelua, esittää omia näkökulmia ja keskustelujen pohjalta työstää ohjeistusta eteenpäin.

Ensimmäisessä palaverissa käytiin läpi asioita, joita ohjeistukseen tulisi sisällyttää, pohdittiin ohjeistuksen kohderyhmiä ja mietittiin, mitä esimerkitapauksia ohjeistuksen olisi hyvä kattaa. Näiden tietojen ja keskustelujen perusteella valittiin esimerkitapaukset, joiden pohjalta itse ohjeistusta alettiin työstämään. Esimerkitapauksista haluttiin tyypillisiä, helposti yleistettäviä tapauksia, mutta harvinaisempia tilanteita otettiin esiin myös.

Esimerkitapaukset päätettiin tehdä ainakin vuoto- ja palokeskeytyksistä ja tapaturmakeskeytyksistä. Lisäksi yksinkertaisten rikkokeskeytysvahinkojen ottamista mukaan pohdittiin. Nämä olivat yleisimpiä osastolle tulevia keskeytysvahinkoja ja selkeimpiä ohjeistettavia. Lisäksi pohdittiin poikkeustilanteita ja muita tärkeitä asioita, joita tulisi sisällyttää ja tuoda esiin ohjeistuksen lukijalle.

Ohjeistuksen rakenne päätettiin seuraavanlaiseksi:

- lukijalle; sisältää esittelyn keskeytysvakuutuksista ja asiansaastoa
- keskeytysvahingon sattuessa; vahingon haltuunotto, asiakkaan neuvominen
- tarvittavat tiedot ja niiden tulkinta; mitä tietoja asiakkaalta tarvitaan ja miten niitä tulkitaan, kuinka vahingon määrä selvitetään
- korvauskäytäntö; korvauksen laskeminen, muistettavia asioita
- esimerkit; käytännön esimerkkien avulla käsittely on helpointa ohjeistaa

Ohjeistuksen sisältäessä viisi pääkohtaa, saatiin se selkeäksi ja helposti omaksuttavaksi ulkoasultaan. Erityisesti haluttiin kiinnittää huomiota vahinkohetken toimintoihin, jotta asiakasta osataan heti neuvoa vahingon rajoittamisessa ja osataan pyytää oikeat tiedot vahingon käsittelyä varten, jolloin vahinkokäsittely saadaan heti vireille ja käsittelystä tulee sujuvampaa

molempien osapuolien kannalta. Näin myös vähennetään turhaa paperin pyöritystä, kuten lisäselvityksien pyytämistä asiakkaalta.

Vahinkohetkeen haluttiin sisällyttää yleisimpiä esimerkkejä ei korvattavista tapahtumista, esimerkiksi sähkökatkos, jota ei katsota keskeytysvahingoksi, eikä keskeytymisestä mahdollisesti aiheutuvia sopimussakkoja katsota välittömästi keskeytysvahinkoon kuuluviksi, vakuutuksesta korvattaviksi kustannuksiksi. Nämä tilanteet saattavat kuulostaa asiaan perehtymättömälle korvattavilta vahinkotapahtumilta, mutta näin ei todellisuudessa ole. Vakuutuksenottajalla on kuitenkin aina oikeus tehdä vahinkoilmoitus ja hakea korvausta.

Seuraavissa palaverissa keskityttiin lähinnä ohjeistuksen sisällön ja ulkoasun viilaamiseen, jotta tuloksesta saatiin haluttu. Tiettyjä kohtia haluttiin selventää lukijalle ja uusia asioita, joita tulisi sisällyttää tuli esiin. Näiden osalta käytettiin harkintaa, jotta ohjeistuksen sisältö ei pääsisi kasvamaan liian isoksi ja rajauksissa pysyttäisiin.

6.8 Ohjeistuksen sisällön arviointi

Koska työ on toiminnallinen eikä sisällä tutkimusta, ei luotettavuutta voida arvioida samoin kuin tutkimuksellista työtä, koska varsinaisia tuloksia ei tästä opinnäytetyöstä saada. Toiminnallista opinnäytetyötä tulisi arvioida työn idean, idean kuvauksen, tavoitteiden ja teoreettisen viitekehyksen avulla. (Vilkkä ja Airaksinen, 2004)

Ohjeistukseen on pyritty keräämään kaikki relevantti tieto valittujen keskeytysvahinkojen käsittelyyn, ottamalla samalla huomioon työn rajaus ja tavoitteet. Valinta perustuu asiantuntijoiden mielipiteeseen yleisimmistä osastolle tulevista keskeytysvahingoista. Lisäarvoa ohjeistukselle antaa keskeytysvakuuttamisesta kertominen.

Ohjeistus on toteutettu yhteistyössä käyttäjäryhmän ja yrityksen asiantuntijoiden kanssa, jotta heidän toivomuksensa pystyttiin ottamaan mahdollisimman hyvin huomioon. Tiiviillä yhteistyöllä yrityksen asiantuntijoiden kanssa on myös pystytty vaikuttamaan ohjeistuksen luotettavuuteen positiivisesti. Asiantuntijaratkaisijoiden kokemus on ollut ratkaisevassa asemassa ohjeistuksen luotettavuuden ja onnistumisen kannalta. Heidän käytännön kokemuksena avulla ohjeistuksen sisällöstä on pystytty tekemään korvauskäytäntöä ja korvauslinjaa määrittelevä. Riskienhallintaosastolta saatu palaute on auttanut tulkitsemaan ohjeistusta myös vakuuttamisen näkökulmasta, sekä vahvistamaan yrityksen sisäistä linjaa keskeytysvakuutuksen korvauskäsittelystä.

7 Pohdinta

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön onnistuminen on ollut pitkälti kiinni tehdystä yhteistyöstä toimeksiantajan kanssa. Ilman yhteistyötä ei tuloksesta olisi saatu tarpeeksi hyödyllistä toimeksiantajalle. Lisäksi koko opinnäytetyö on noussut tukemaan ohjeistusta sisällöllään. Opinnäytetyö ja sen pohjalta valmistunut ohjeistus vastaavat annettuja vaatimuksia toimeksiantajan näkökulmasta.

Tulevaisuudessa ohjeistusta voi kehittää kattamaan myös muiden kuin yleisimpien keskeytysvahinkojen käsittelyn. Tästä on noussut keskustelua jo työstöpalavereiden aikana. Esimerkiksi vuokratulon keskeytyminen on uusi, ajankohtainen vakuutuslaji ja voisi olla seuraavia ohjeistettavia. Ohjeistusta voi myös kehittää sisältämään erikoisempia keskeytyksiä ja poikkeustilanteita. Haasteena päivittämisessä on pitää ohjeistus yhtenäisenä ja ulkoasultaan selkeäluokuisena.

Ajan myötä tulee ottaa huomioon päivitykset vakuutusehdoissa, jotka saattavat vaikuttaa olennaisesti ohjeistuksen oikeellisuuteen. Tämän vuoksi ohjeistuksen käytettävyyden kannalta päivittäminen katsotaan lähes ehdottomaksi, kun vakuutusehdot muuttuvat keskeytyksen osalta. Lisäksi ohjeistuksen luomaa korvauskäytäntöä, eli ehtojen tulkitsemislinjaa tulee aika ajoin tarkistaa ja tarpeen vaatiessa päivittää vastaamaan yrityksen tahtotilaa.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Hirsijärvi S, Remes P & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Nordling M. 1979. Keskeytysvakuutus. Helsinki: Vakuutusalan Kustannus.

Pellikka T, Peilimö P, Puntari P & Vaitomaa M. 2011. Omaisuuden vakuuttaminen. Saarijärvi: Saarijärven Offset.

Rantala J & Pentikäinen T. 2009. Vakuutusoppi. Sastamala: Vammalan Kirjapaino.

Suomi A. 2007. Keskinäisyys - näkökulmia omistaja-asiakkuuteen. Helsinki: Edita Prima.

Tomperi S. 2010. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita Prima.

Vilka A & Airaksinen T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Sähköiset lähteet

Ezio S & Georges G. 2004. Business interruption insurance. Viitattu 31.1.2014

http://media.swissre.com/documents/pub_business_interruption_insurance_en.pdf

Finanssialan keskusliitto. 2013. Vakuutusyhtiöt Suomessa 2012. Viitattu 17.1.2014.

http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Vakuutusyhtiöt_Suomessa_2012.pdf

Kirjanpitolautakunnan yleisohje tuloslaskelmasta. 2006. Viitattu 24.1.2014.

<http://www.edilex.fi/kilaohje/tuloslas2>

Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto. 1998. Korvaustoiminnan periaatteet. Viitattu 20.1.2014.

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

Julkaisemattomat lähteet

Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto. 2002. Keskeytysvakuuttaminen.

Yritys X. Omaisuuskeskeytysvakuutusehdot. 2014.

Yritys X. Tapaturmakeskeytysvakuutusehdot. 2014.

Yritys X. Tuote-esite keskeytysvakuutukset. 2014.

Yritys X. Yhteiset keskeytysvakuutusehdot. 2014.

Kuvat

Kuva 1 Mallipohja tuloslaskelmasta johon on merkitty tärkeimmät kohdat keskeytysvahinkoa arvioitaessa	16
Kuva 2 Korvauksen määrä	17
Kuva 3 Peruskaava keskeytysvahingon korvauksen laskemiseen.....	17

Liitteet

Liite 1 Ohjeistus keskeytysvakuutuksen korvauskäsittelyyn.....	27
--	----