

Opinnäytetyö (AMK)

Myyntityö

Finanssipalvelut

Kevät 2020

Veera Wehman

# NUORET VAKUUTUKSEN OTTAJINA

– Tietopaketti vakuuttamisesta

Veera Wehman

## NUORET VAKUUTUKSENOTTAJINA

### – Tietopaketti vakuuttamisesta

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia nuorille tietopaketti riskienhallinnan perusasioista sekä vakuutusyhtiöiden tarjoamista vakuutuksista. Opinnäytetyössä vertailtiin viiden eri vakuutusyhtiön tarjoamia koti-, tapaturma- ja matkustajavakuutuksia. Tarkoituksena oli selvittää, millaisia valmiita vakuutuspaketteja nuorille on tarjolla sekä koota samanlaiset paketit niiden yhtiöiden osalta, joilla tällaisia paketteja ei ollut. Aihe valikoitui, koska vakuuttaminen koskee kaikkia eivätkä erityisesti nuoret yleensä perehdy vakuutusasioihinsa tarpeeksi. Tämän opinnäytetyön oli tarkoitus olla helppo ja yksinkertainen tapa perehtyä vakuuttamiseen.

Teoriaosuudessa käsiteltiin riskienhallintaa ja vakuuttamista. Tässä osuudessa käytiin läpi, mitä riskienhallinta on, miten riskejä tunnistetaan ja miten niiltä voidaan varautua. Vakuuttamisesta kerrottiin yleisiä asioita vakuutusten valinnasta ja vakuutusyhtiöiden toiminnasta sekä hieman lainsäädännöllisiä asioita. Opinnäytetyöhön saatiin myös hieman myynnillistä näkökulmaa, kun teoriaosuudessa käsiteltiin asiakasluokittelua, palvelun tuotteistamista sekä tarpeen määrittelyä. Näistä kerrottiin yleisellä tasolla, mutta nämä kaikki ovat jollain tavalla läsnä vakuutusyhtiön toiminnassa.

Tapausosiossa keskityttiin vakuutusyhtiöiden tarjoamiin koti-, tapaturma- ja matkustajavakuutuksiin. Jokaisen yhtiön vakuutuksia käsiteltiin eri luvuissa ja tuotiin esille niiden ominaispiirteitä keskittyen enimmäkseen omavastuuosuuksiin sekä enimmäiskorvausmääriin. Vertailussa kävi ilmi, että vakuutuksissa ei ole muuten suuria eroavaisuuksia muuta kuin juuri omavastuiden ja enimmäiskorvausmäärien osalta. Joidenkin yhtiöiden välillä oli suurempia vaihteluita kuin toisien. Lopuksi vertailtiin myös hintoja vuositasolla, mikä osoitti, että hinnat ovat hyvin samat kaikissa yhtiöissä.

#### ASIASANAT:

asiakasluokittelu, riski, riskienhallinta, tarve, tuotteistaminen, vakuutus, vakuutusyhtiö

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Professional Sales | Financing and insurance services

Spring 2020 | 34 pages

Veera Wehman

# YOUNG PEOPLE AS POLICYHOLDERS

– Information package on insurance

The aim of this thesis was to provide young people with an information package on various insurance policies as well as an introduction to the basics of risk management. The thesis compared home, accident and passenger insurance offered by five different insurance companies. The purpose was to find out what kind of insurance packages for young people are available and to compile similar packages for companies that did not have such packages. The topic was chosen because insurance concerns everyone and young people in particular are generally not sufficiently familiar with their insurance matters. The purpose of this thesis was to be an easy and simple way to learn about insurance.

The theoretical part dealt with risk management and insurance. This section covered what risk management is, how risks are identified and how to prepare for them. General principles of insurance selection and operations of insurance companies, as well as some legislative issues were discussed. The thesis also provided a sales perspective, as the theory section also dealt with customer categorization, productization of the services and the definition of need. These were described at a general level, but they are all somehow present in the operations of insurance companies.

The case section focused on home, accident and passenger insurance offered by insurance companies. The insurances of each company were dealt with in different chapters and their characteristics were highlighted, focusing mainly on the deductible and the maximum compensation amounts. The comparison showed that there is no major difference between insurance policies other than just deductibles and maximum compensation. There was greater variation between some companies than others. Finally, prices were also compared on an annual basis, which showed that prices are very similar in all insurance companies.

## KEYWORDS:

customer categorization, insurance, insurance company, need, productization, risk, risk management

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
<b>2 RISKIENHALLINTA JA ASIAKKUUS</b>	<b>9</b>
2.1 Riskienhallinta	9
2.1.1 Vakuuttaminen	9
2.1.2 Vakuutustoiminnan sääntely	12
2.2 Tarpeen määrittely	13
2.3 Asiakkaiden luokittelu	14
2.4 Palvelun tuotteistaminen	15
<b>3 VAKUUTUSTEN VERTAILU</b>	<b>18</b>
3.1 If	19
3.2 Turva	20
3.3 LähiTapiola	21
3.4 Pohjola Vakuutus	22
3.5 Fennia	23
3.6 Yhteenveto	24
<b>4 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>31</b>
4.1 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset	32
4.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi	32
<b>LÄHTEET</b>	<b>34</b>

## KUVIOT

Kuvio 1. Vahinkovakuutuksen markkinaosuudet 2018.	8
Kuvio 2 Yleisimmät vapaaehtoiset vakuutukset vuodelta 2018.	11
Kuvio 3 Tuotteistuksen kehä.	16

## TAULUKOT

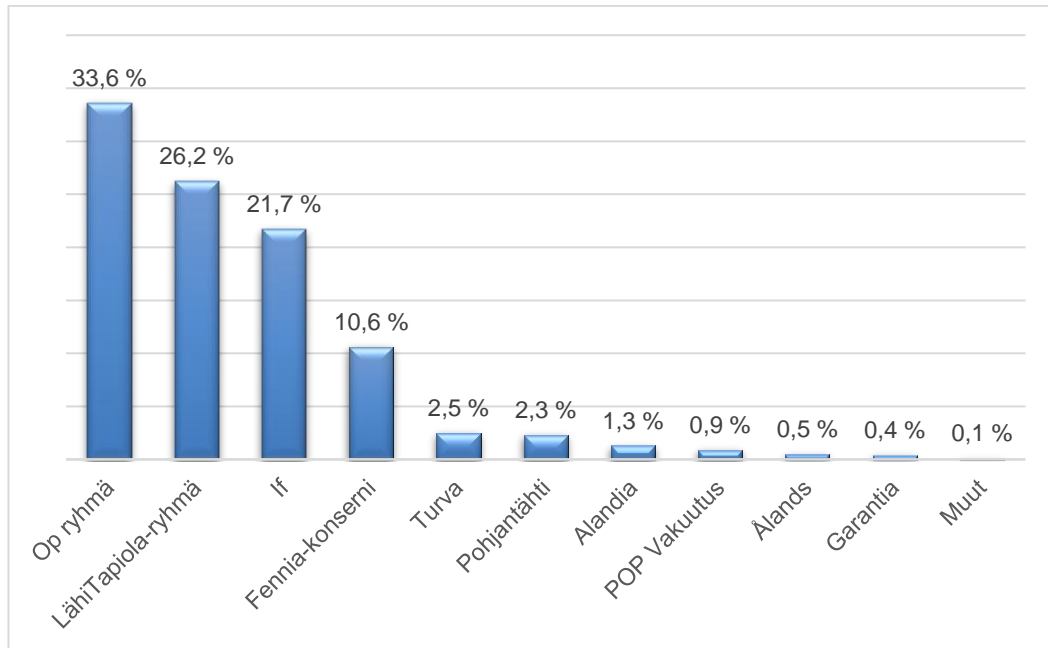
Taulukko 1 Kotivakuutusten enimmäiskorvausmäärät ja omavastuut.	25
Taulukko 2 Tapaturmavakuutusten enimmäiskorvausmäärät ja omavastuut.	27
Taulukko 3 Tapaturmavakuutusten ikärajat.	28
Taulukko 4 Matkustajavakuutusten enimmäiskorvausmäärät.	28
Taulukko 5 Matkustajavakuutusten voimassaolo ja ikärajat.	29
Taulukko 6 Koti-, tapaturma- ja matkavakuutusten kustannukset vuodessa.	29

# 1 JOHDANTO

Vakuutuksenottajalla ja vakuutuksenantajalla on usein erilainen käsitys riskistä. Osapuolten välille saattaa syntyä hyvin paljon erimielisyyksiä riskienhallinnasta eli vakuuttamisesta. Nuoret kohderyhmänä on hyvä näkökulma tähän aiheeseen, sillä heillä ei ole vielä niin suurta tietämystä riskienhallinnasta ja vakuuttamisesta. Useimmat nuorista eivät jaksaa perehtyä tarpeeksi vakuuttamiseen ja vakuutuksen ehtoihin. Nuorille vakuutusten valinta tulee usein ajankohtaiseksi siinä vaiheessa, kun muutetaan omilleen. Ensi kertaa vakuutusta hankkiville yksittäisten vakuutusten vertailu voi olla hankalaa, koska vaihtoehtoja on monia. Yksinkertaisimmat vaihtoehdot ovat valmiiksi tuotteistetut vakuutuspaketit, joita jotkin vakuutusyhtiöt tarjoavat erityisesti nuorille räätälöityinä. Ne muodostuvat enimmäkseen koti-, tapaturma- ja matkustajavakuutusten yhdistelmistä.

Opinnäytetyön tavoitteena on olla tietopaketti nuorille riskienhallinnan perusasioista ja kertoa vakuutusyhtiöiden tarjoamista vakuutuksista. Tarkoitus on selvittää, millaisia nuorille suunnattuja valmiita vakuutuspaketteja vakuutusyhtiöt tarjoavat. Niiden vakuutusyhtiöiden osalta, joilla ei ole valmiiksi nuorille suunnattuja vakuutuspaketteja, kootaan vakuutuksista paketti ja näin voidaan verrata yhtiöitä keskenään. Aihe on ajankohtainen aina nuorille, jotka ensimmäistä kertaa pohtivat, mitä vakuutuksia heillä tulisi olla. Aihe koskee tietysti myös nuoria, joilla on jo vakuutuksia mutta ovat ehkä pohtineet, kattavatko ne kaiken riskienhallinnan kannalta.

Opinnäytetyön tapausosio toteutetaan vertailemalla vahinkovakuutusyhtiöiden tarjoamia vakuutuksia, tutkimalla niiden tuoteselosteita ja vakuutusehtoja. Vertailu kohdistuu suurimmilta osin vakuutusten enimmäiskorvausmääriin ja omavastuuosuuksiin. Vertailuun otetaan mukaan viisi markkinaosuudeltaan suurinta vahinkovakuutusyhtiötä, joiden markkinaosuudet näkyvät kuviossa 1: Op ryhmä, LähiTapiola-ryhmä, If, Fennia-konserni ja Turva (Finanssiala ry 2018b).



Kuvio 1. Vahinkovakuutuksen markkinaosuudet 2018 (Finanssiala ry 2018b).

Turvan markkinaosuus on huomattavasti pienempi kuin esimerkiksi Fennia-konsernilla, mutta Turva otettiin mukaan vertailuun, koska siltä löytyy valmiiksi nuorille suunnattu vakuutuspaketti. Vertailusta saatujen tietojen perusteella pyritään selvittämään, millainen vakuutuskokonaisuus olisi nuorille paras vaihtoehto. Opinnäytetyön teoriaosiossa käydään läpi riskienhallinnan perusasioista, jolloin saadaan hyvä peruspohja vakuutusasioiden ymmärtämiselle. Opinnäytetyöhön tuodaan myös myynnillistä näkökulmaa, kun teoriaosiossa käsitellään asiakasluokittelua, palvelun tuotteistamista ja tarpeen määrittelyä.

## 2 RISKIENHALLINTA JA ASIAKKUUS

### 2.1 Riskienhallinta

Riski kuvaa mahdollisuutta onnettomuuteen. Vakuutusmielessä kyse on tapahtumista, jotka voivat kohdata ihmisellä olevia arvoja ja pääomia. Riskin aiheuttamia menetyksiä on erilaisia, ja monet niistä voivat aiheutua samanaikaisesti. Tällaisia menetyksiä voivat olla esimerkiksi rahallisen, terveydellisen, yhteiskunnallisen tai ympäristöarvon menetys. (Kuusela & Ollikainen 2005, 16–17.) Riskienhallinnan tarkoituksena on pienentää riskin aiheuttamia menetyksiä tai vahinkoja ja sen tavoitteena on minimoida riskeistä johtuvia kustannuksia (Santanen, Laitinen & Kekäle. 2002, 32).

Riskienhallinta on prosessi, jonka avulla tunnistetaan ja arvioidaan riskejä sekä valitaan ja tehdään toimenpiteitä, joiden avulla niiden seurauksia vähennetään (Kuusela & Ollikainen 2005, 35). Prosessi sisältää riskien tunnistamisen, riskien arvioimisen, suojaustoimenpiteiden suunnittelun sekä suunnitelman hyväksymisen. Tämä prosessi on hyvin yleinen yritystoiminnassa, mutta toimii yhtä hyvin yksityishenkilön näkökulmasta. Riskien tunnistamisella tarkoitetaan sitä, että tutkitaan ja tunnistetaan ne asiat omassa arjessa, jotka voivat aiheuttaa vaaratilanteita. Kun vaaratilanteet on tunnistettu, arvioidaan, kuinka suuri mahdollisuus niillä on toteutua ja mitkä ovat niiden seuraamukset, jos ne tapahtuvat. Arvioinnin jälkeen suunnitellaan ja tutkitaan, mitä mahdollisuuksia näiden riskien välttämiseksi tai vähentämiseksi on olemassa. Kaikkia riskejä ei voida välttää kokonaan omalla toiminnalla, joten osa riskeistä kannattaa vakuuttaa. Lopuksi hyväksytään riskienhallintasuunnitelma eli esimerkiksi hyväksytään vakuutusyhtiön tarjous. (Rantala & Kivisaari 2014, 95.)

#### 2.1.1 Vakuuttaminen

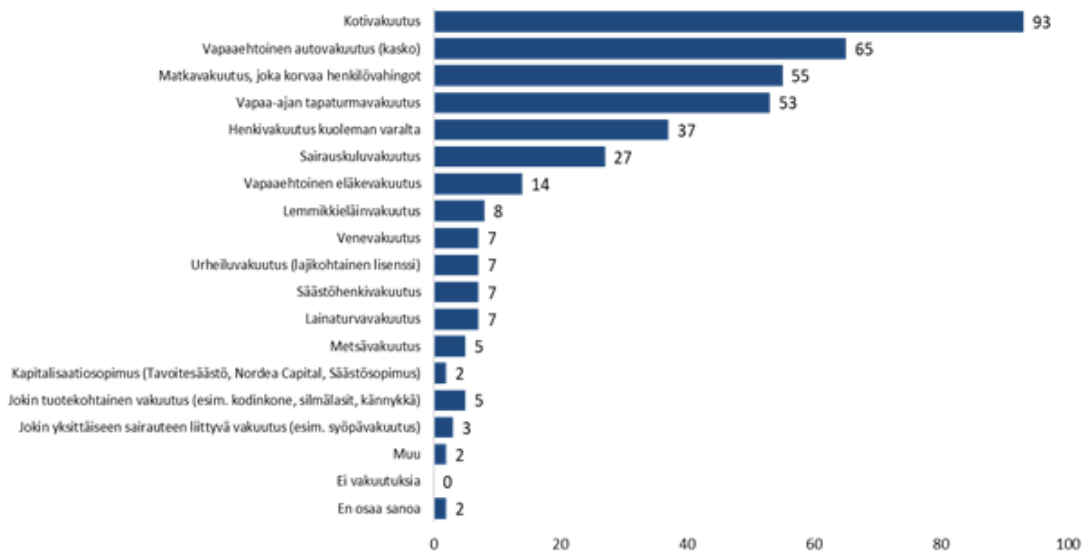
Tarve suojautua erilaisilta henkilöllä ja omaisuuteen kohdistuvilta riskeiltä on synnyttänyt tarpeen vakuuttamiselle (Rantala & Kivisaari 2014, 18–19). Vakuutuslalle riskit ovat välttämättömyys, sillä ilman riskejä vakuutuksille ei olisi kysyntää (Santanen ym. 2002, 43). Eri vakuutuslajeilla oli pitkään oma yhtiönsä, ja ne kehittyivät itsenäisesti. Nykyään kehitys on kuitenkin siirtynyt yhdistymisen suuntaan, sillä useimmat yhtiöt tarjoavat asiakkaille kaikki tarvittavat vakuutusturvat. Kehitys näkyy myös vakuutustuotteissa, sillä



useat vakuutustuotteet ovat yhdistelmätuotteita. Yhdistelmätuotteiden tarkoituksena on auttaa suojautumaan monilta erilaisilta riskeiltä yhdellä vakuutuksella; esimerkiksi kotivakuutus sisältää yleensä irtaimistovakuutuksen lisäksi myös oikeusturva- ja vastuuvakuutuksen. (Rantala & Kivisaari 2014, 54–19.) Yksityishenkilö siis toteuttaa riskienhallintaa yleisimmin vakuuttamisella, joka on riskin siirtämistä itseltä vakuutusyhtiölle. Näin yksityishenkilön eli vakuutuksenottajan ja vakuutusyhtiön eli vakuutuksenantajan välille syntyy sopimus siitä, että riskin toteutuessa vakuutusyhtiö on velvollinen korvaamaan riskistä aiheutuneen vahingon. (Rantala & Kivisaari 2014, 70.)

Vakuutuksella riski jaetaan muiden vakuutusmaksua maksavien kanssa, jolloin riski ei vaaranna kenenkään taloutta. Vakuutuksen myöntää vakuutusyhtiö, jonka korvauskyky muodostuu ison ryhmän maksamista vakuutusmaksuista. Vakuutus on tarkoitettu kattamaan äkilliset ja ennalta arvaamattomat tapahtumat. Vakuutus on siis otettava riskiä ennakoiden ja tietämättä, toteutuuko riski, sillä vakuutusta ei voi ottaa korvaamaan jo sattunutta vahinkoa. Vakuutusten hinnoittelun lähtökohtana on, että vakuutusmaksu vastaa riskin suuruutta. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että nuoren henkilövakuutus on edullisempi kuin vanhemman ihmisen, koska alttius sairauksille ja tapaturmille kasvaa iän myötä. (Rantala & Kivisaari 2014, 71–73.)

Yksityishenkilön vakuutuskohteita ovat henkilövakuutukset, omaisuusvakuutukset, eläinvakuutukset, ajoneuvovakuutukset sekä oikeusturva- ja vastuuvakuutukset. Nämä kaikki vakuutukset ovat vapaaehtoisia vakuutuksia lukuun ottamatta liikennevakuutusta, joka on pakollinen ajoneuvon omistajille. (Finanssiala ry 2018a.) Finanssialan vakuutus- tutkimuksen mukaan vapaaehtoisista vakuutuksista ehdottomasti yleisin vakuutus on kotivakuutus (93 %). Toiseksi yleisin vakuutus on vapaaehtoinen autovakuutus eli kasko (65 %), ja lähellä toisiaan, kolmannelta ja neljänneltä sijalta löytyvät henkilövahingot korvaava matkavakuutus (55 %) sekä vapaa-ajan tapaturmavakuutus (53 %). Kuviossa 2 esitetään tutkimuksen loput tulokset vapaaehtoisten vakuutusten osalta. (Finanssiala ry 2018a.)



Kuvio 2 Yleisimmät vapaaehtoiset vakuutukset vuodelta 2018 (Finanssiala ry 2018a).

Kun vakuutusta otetaan, ehdotetaan usein, että tarjous pyydetään vakuutusyhtiöltä. Tarjous kannattaa tehdä kirjallisena, ja siinä tulisi ilmetä halutun tarjouksen sisältö eli yksinkertaisesti se, minkälaisen vakuutuksen haluaa. Tarjouksessa tulisi määritellä, mitä vakuutetaan, mitä tarkoitusta varten vakuutus halutaan ja minkälainen laajuus vakuutuksella olisi hyvä olla. Huolellisesti laadittu tarjouspyyntö auttaa tarjouksia tarkastellessa, sillä ilman selkeää vertailupohjaa tarjousten vertailu ja tarkastelu on hankalaa. Vaikka tarjoukset vastaisivat täysin tarjouspyyntöä, on niissä silti eroavaisuuksia, sillä vakuutusyhtiöiden vakuutusehdot eroavat toisistaan ja siksi myös niihin kannattaa tutustua. Vakuutusyhtiön vastuu alkaa, kun asiakas hyväksyy tarjouksen. (Santanen ym. 2002, 267–270.)

Vahingon sattuessa otetaan mahdollisimman nopeasti yhteys omaan vakuutusyhtiöön, jolloin yhtiöltä saa tarvittaessa tietoja vakuutuksen sisällöstä sekä korvauksen hakemisesta. Mitä nopeammin otetaan yhteys vakuutusyhtiöön, sitä nopeammin myös korvausasia saadaan yhtiön käsittelyyn. Vahingon takia voi olla mahdollista saada korvauksia useasta eri vakuutuksesta, jotka vakuutusyhtiö selvittää vakuutuksenottajan kanssa. Tavoitteena on, että vahinkoa kärsinyt saa kaikki ne korvaukset, jotka hänelle lain ja vakuutussopimuksen mukaan kuuluvat, vaikka vakuutettu niitä ei itse osaisi hakea. Vahingontarkastuksessa tarkastaja toteaa ja arvioi vahingon aiheuttamat vahingot. Vahingon tarkastajan tulee olla vakuutusyhtiön hyväksymä tarkastaja. Vahingon tarkastaminen ei kuitenkaan ole lupaus sille, että vahinko korvataan, vaan yhtiö tekee

korvauspäätöksen aina erikseen. Korvauspäätöstä tehdessä vakuutusyhtiön on aina perusteltava päätöksensä. Päätöksen laajuus riippuu asian laadusta ja sisällöstä, mutta varsinkin silloin, jos päätös on kielteinen, tulee yhtiön perustella päätös huolellisesti. Vakuutusyhtiön tulee maksaa korvaus viimeistään kuukauden kuluessa siitä, kun tarpeelliset tiedot korvauksen maksua varten on saatu. Käsittelyn viivästyessä yhtiön tulee ilmoittaa siitä ja sen syistä. Jos vakuutuksenottaja on tyytymätön vakuutusyhtiön päätökseen, on vakuutuksenottajalla oikeus valittaa päätöksestä, jolloin vahinkoasia katsotaan uudelleen läpi. (Finassivalvonta 2018.)

### 2.1.2 Vakuutustoiminnan sääntely

Vakuutusyhtiölaki, vakuutuslainsäädäntö, tiettyjä vakuutuslajeja koskevat lait sekä monet muut eri lait sääntelevät vakuutustoimintaa. Viime vuosina sääntelyyn on erityisesti vaikuttanut EU-lainsäädäntö. Sääntelyjen tarkoituksena on vakuutettujen etujen turvaaminen. (Rantala & Kivisaari 2014, 120, 281.)

Vakuutusyhtiölaissa todetaan, että ”vakuutustoimintaa saa harjoittaa ainoastaan vakuutusyhtiö, jolla on siihen toimilupa”. Saamallaan toimiluvalla yhtiö saa harjoittaa toimiluvan mukaista vakuutustoimintaa kaikissa maissa, jotka kuuluvat Euroopan talousalueeseen. Pääkonttorin on kuitenkin sijaittava Suomessa. (Vakuutusyhtiölaki 18.07.2008/521 1. luvun 13. §.) Erillisysperiaatteen mukaan vahinkovakuutusyhtiö saa harjoittaa ainoastaan vahinko- ja jälleenvakuutustoimintaa. Myös henkivakuutusyhtiö saa harjoittaa vain henki-, tapaturma- ja sairausvakuutustoimintaa sekä niiden jälleenvakuutustoimintaa. (Vakuutusyhtiölaki 18.07.2008/521 1. luvun 15. §.)

Vakuutuslainsäädännöllä turvataan etenkin kuluttajan asemaa. Laissa säännellään esimerkiksi vakuutuksen epäämisestä ja irtisanomisesta sekä vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuudesta. (Rantala & Kivisaari 2014, 322.) Lakia sovelletaan kaikkiin muihin vakuutuksiin paitsi lakisääteisiin vakuutuksiin. Lakia sovelletaan kuitenkin myös lakisääteisiin vakuutuksiin niiltä osin kuin näiden vakuutusten lainsäädännössä säädetään. Laki ei koske jälleenvakuuttamista. (Vakuutuslainsäädäntö 28.6.1994/543 1. luvun 1. §.)

Ennen vakuutuksen tarjoamista vakuutuksenantajan on määritettävä vakuutuksen hakijan vakuutustarve eli pyydettävä häneltä tietoja vakuuttamiseen liittyvistä tarpeista ja vaatimuksista (Vakuutuslainsäädäntö 28.6.1994/543 2. luvun 4b. §). Vakuutuksen

hakijalle on ennen vakuutus sopimuksen tekemistä annettava tiedot vakuutusmuodoista, -maksuista ja -ehdoista sekä muut vakuutuksen valitsemiseen vaikuttavat tarpeelliset tiedot. Vakuutusturvan olennaisiin rajoituksiin tulee myös kiinnittää huomiota tietoja annettaessa. Tiedot on annettava ymmärrettävässä muodossa ja otettava huomioon tarjottavan vakuutuksen monimutkaisuus. (Vakuutus sopimuslaki 28.6.1994/543 2. luvun 5. §.) Vakuutusyhtiön vastuu alkaa pääasiallisesti silloin, kun vakuutuksenottaja hyväksyy tarjouksen.

Finassivalvonta valvoo vakuutusyhtiöiden toimintaa. Se valvoo, että yhtiöt noudattavat lainsäädäntöä ja hyvää vakuutustapaa. Erityisesti Finassivalvonta valvoo, että yhtiö täyttää lain asettamat vaatimukset. Valvonta kohdistuu myös esimerkiksi markkinointiin ja sopimusehtojen käyttöön sekä vakavaraisuuteen. (Vakuutusyhtiö laki 18.07.2008/521 25. luvun 1. §.)

## 2.2 Tarpeen määrittely

Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen on keskeistä palvelun onnistumisen kannalta. Yritys, joka tuntee asiakkaansa parhaiten, pysyy parhaiten myös ennakoimaan asiakkaan käyttäytymistä ja toimimaan sen mukaan. (Mäntyneva 2001, 15.) Tarpeen määrittely vaatii aikaa ja erityisesti palvelun osalta on oleellista saada selville asiakkaiden tarpeet ja odotukset. Toisaalta kuitenkin täytyy osata erottaa asiakkaan toiveet ja vaatimukset toisistaan. (Logistiikan maailma 2013.)

Hyvä keino tarpeiden selvittämiseen on tarvekartoitus, jonka avulla selvitetään asiakkaan kokonaistarve ja saadaan hänet kiinnostumaan yrityksen kokonaisvaltaisesta ratkaisusta tai palvelusta. Tarvekartoituksessa myyjän on tarkoitus ottaa selvää, millaisen asiakkaan kanssa hän on tekemisissä, kyselemällä asiakkaalta kysymyksiä ja antamalla asiakkaalle tilaa puhua. Näin myyjä osoittaa asiakkaalle olevansa kiinnostunut palvelemaan häntä sekä pyrkii selvittämään asiakkaan tarpeet, odotukset ja toiveet, jotta löytää parhaimman ratkaisun asiakkaalle. Myyjän kannattaa kuitenkin jo ennen tarvekartoitusta perehtyä asiakkaan tarpeisiin, niillä tiedoilla mitä hänellä mahdollisesti on asiakkaasta. (Rubanovitsch & Aalto 2013, 77–78.) Suurin osa asiakkaista haluaa silti keksiä itse ratkaisun ongelmaansa, koska omaan ideaan on helpompi tarttua ja siitä on ylpeämpi kuin jonkun toisen ideasta. Omasta ratkaisusta tulee myös läheisempi ja sitä puolustaa

helpommin kuin toisen ratkaisua, näin ollen sitä on myös vaikeampi hylätä. Myyjän kannattaa pitää tämä mielessä ja auttaa oikeanlaisten kysymysten avulla asiakasta keksimään myyjän tarjoama ratkaisu itse. (Laine 2008, 114.) Myyjän on tärkeää osata esittää oikeanlaisia kysymyksiä, jotta asiakkaan kokonaistarve saadaan esille, sillä välillä asiakkaan on vaikea kertoa oma-aloitteisesti tarpeistaan. Huolimaton tarvekartoitus voi johtaa siihen, että asiakkaalle myydään sopimatonta tai kokonaan väärää tuotetta tai palvelua. Esimerkiksi monet ihmiset ovat jättäneet itsensä, perheensä tai omaisuutensa vakuuttamatta, koska he eivät ole kohdanneet myyjää, joka olisi auttanut heitä ymmärtämään vakuutusten tarpeellisuuden ja hyödyt. (Rubanovitsch & Aalto 2013, 77–79.)

Erilaiset tietokannat, joihin tallennetaan asiakkuuksiin liittyvää informaatiota, parantavat asiakkaiden tarpeiden tunnistamisen niin ryhmätasolla kuin myös yksilötasolla. Asiakkaiden tarpeiden tunteminen antaa mahdollisuuden parempaan palvelukehitykseen. Tietokannat mahdollistavat myös palvelutarjonnan kohdistamisen valituille asiakkaille, jolloin markkinointiviestintää tai tiettyjä etuja ja palveluita voidaan kohdistaa heille ilman, että muut asiakkaat saavat niistä tietää. (Mäntyneva 2001, 76–77.)

### 2.3 Asiakkaiden luokittelu

Asiakasstrategia johdetaan yrityksen strategiasta. Asiakasstrategiassa asiakkaita ja markkinoita käytetään liiketoiminnan suunnittelun lähtökohtana. Tässä strategiassa tärkeintä on asiakasluokittelu, jolloin yrityksen tulee määrittellä asiakasluokitukset, jotta pystytään muodostamaan luokkakohtaisia tavoitteita sekä eri luokille omat hoitomallit. Asiakasluokkien avulla pystytään paremmin suuntaamaan resurssit oikeisiin asiakkaisiin oikealla tavalla. (Ala-Mutka & Talvela 2005, 47–48.)

Asiakkaiden ostokäyttäytyminen ei pysy koko ajan samanlaisena vaan muuttuu aika ajoin, jolloin yrityksen tulee kerätä mahdollisimman paljon tietoa asiakkaistaan (Mäntyneva 2001, 12). Kehittyneen teknologian ansiosta saatava tieto asiakkaista, ja teknologian käytettävyys on parantunut huomattavasti. Yrityksen on sitä helpompi luokitella asiakkaitaan, mitä paremmin yritys tuntee asiakkaansa. (Hellman 2003, 69.) Asiakkaat toivovat, että heitä käsiteltäisiin enemmän yksilöinä, mutta kannattavuuden takia asiakas-kunta pyritään luokittelemaan erilaisiin asiakasluokkiin. Asiakasluokittelussa keskeinen taito on luokitella asiakkaat tarkoituksellisesti samalla kuitenkin säilyttäen asiakkaan kokeman yksilöllisyyden tunteen. Yritys tulee todennäköisesti menestymään taloudellisesti,

jos se pystyy säilyttämään parhaimmat asiakkuutensa sekä parantamaan vähän tuottavien asiakkuuksien kannattavuutta. (Mäntyneva 2001, 13.)

Asiakassuhteen tärkeyden ja arvokkuuden pohjalta syntyvät asiakasluokitukset. Asiakasluokituksia laatiessa yrityksen on pidettävä huolta siitä, ettei kriteereitä luokitusten tekemiseksi ole liikaa. Näin myös asiakasluokkien kanssa työskentelevät ovat helpommin samaa mieltä kriteerien tarpeellisuudesta. Kriteereitä on kuitenkin hyvä olla monesta näkökulmasta. (Hannus 2004, 140.) Kun asiakasluokitukset ovat kunnossa, yritys pystyy hahmottamaan asiakasluokkakohtaisia toimenpiteitä. Toimenpiteiden avulla yritys pystyy syventämään nykyisiä asiakassuhteita ja säilyttämään kannattavimmat asiakkuudet. (Mäntyneva 2001, 54.)

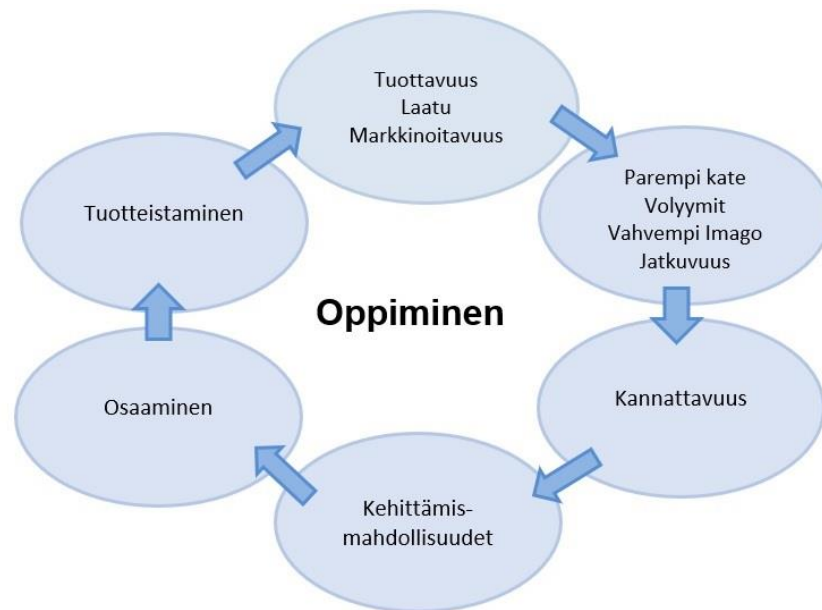
Hoitomalli on selkeä tapa kirjata, miten asiakkuuksia hoidetaan asiakasluokkien mukaan. Kirjallisen hoitomallin tavoitteena on auttaa koko yritystä toimimaan korkean tasalaatuisesti asiakkuuksia hoitaessa. Hoitomallin toimintatapojen ja -ohjeiden tulee olla selkeitä ja konkreettisia, jotta jokaisen työntekijän on niitä helppo noudattaa. Asiakastyytyväisyys paranee, kun asiakkaat osallistetaan hoitomallien suunnitteluun. Yritys ei voi täysin tietää ja päättää, mikä on asiakkaalle oikea tapa hoitaa asiakassuhdetta ja miten hän haluaa tulla kohdelluksi. Asiakkaille ei kuitenkaan tule paljastaa asiakasluokittelua, saati sitten asiakkaan omaa luokitusta, vaikka asiakkaan kanssa keskustellaan häntä koskevan hoitomallin sisällöstä (Rubanovitsch & Valorinta 2010, 91-92, 96.)

#### 2.4 Palvelun tuotteistaminen

Tuotteistamisella ei ole vain yhtä oikeaa määritelmää, sillä se on kaikki työ, jonka tuloksena asiantuntijan osaamisesta muodostuu myynti-, markkinointi- ja toimituskelpoinen palvelutuote (Parantainen 2007, 14). Asiakkaalle tarjottavan palvelun määrittely, suunnittelu, kehittäminen, kuvaaminen ja tuottaminen niin, että hyödyt ja tavoitteet saavutetaan, on palvelujen tuotteistamista. Palvelun tuotteistamisen perustana on asiantuntijapalveluiden syvälinen ymmärtäminen. (Sipilä 1999, 12.)

Tuotteistuksen tavoitteena on parantaa asiantuntijatyön vaikuttavuutta ja asiakashyötyjä. Sen avulla hyvät asiantuntijat voivat entistä paremmin auttaa asiakasta. Tuotteistuksessa on kyse siitä, että palveluista muodostetaan selkeitä kokonaisuuksia, joita tarjotaan asiakkaalle, joko sellaisenaan tai niin, että perusmallista räätälöidään

asiakaskohtaisia versioita. (Sipilä 1999, 12–13.) Kun palvelun tuotteistamiseen osallistetaan niin työntekijät kuin asiakkaat, pystytään varmistamaan, että palveluun kiteytyy paras ymmärrys palvelun tuomasta arvosta. Tuotteistamisen ollessa parhaimmillaan, siihen osallistujat oppivat toisiltaan ja heille syntyy yhteinen ymmärrys, joka tuo tehokkuutta ja luo arvoa kaikille osapuolille. (Tuominen ym. 2015, 5.) Parhaimmassa tapauksessa tuotteistus voi aloittaa hyvän kehän tuottavuuden, kannattavuuden ja osaamisen ympärille, joka on havainnollistettu kuviossa 3. (Sipilä 1999, 22).



Kuvio 3 Tuotteistuksen kehä (Sipilä 1999, 22).

Tuotteistamiselle on tärkeää luoda selkeä tavoite. Tavoitteena voi esimerkiksi olla tuotteistettavan palvelun roolin ymmärtäminen, palvelun tuottamisen, markkinoinnin ja myynnin tai sisäisen tiedonjaon ja yhteistyön tehostaminen. (Tuominen ym. 2015, 9.) Tuotteistaminen parantaa tehokkuutta ja laatua, sillä se parantaa kehitystyötä selkeillä tavoitteilla sekä pakottamalla analysoimaan ja järjestelemään toimintaprosessit, jolloin työvaiheet selkenevät. Näin myös kiire vähenee, tavoitteet ja laatukriteerit täsmenevät, koulutus ja laadunarviointi paranee sekä asiakkaiden tarpeet selkenevät. Tuotteistaminen helpottaa asiakkaan valintaa ja ostopäätöstä, koska sen avulla palveluun on helpompaa ja nopeampaa tutustua sekä verrata sitä muihin palveluihin. (Sipilä 1999, 18–19.)

Hyvin tuotteistettu palvelu näkyy siten, että myös uusi henkilöstö pystyy jatkamaan jopa vuosien kehitystyötä vaatineen palvelun tarjoamista, jonka hyvä dokumentointi mahdollistaa. Tietysti siihen liittyy muutakin kuin dokumentointia, mutta sen avulla palvelutuote

voidaan siirtää eteenpäin. Palvelun suunnitteluvaihe, myynnin menetelmät, markkinointimateriaali, hinnoittelu, sopimukset, graafinen ilme ja kaikki muu palvelutuotteelle oleellinen olisi hyvä olla tallennettuna sähköiseen tai kirjalliseen muotoon yksityiskohtaisesti, jotta myös uusi henkilöstö voi ryhtyä palvelun tuottajaksi. (Parantainen 2007, 14).

Tuotteistamisessa voidaan erottaa kaksi tasoa, ulkoinen tuotteistaminen ja sisäinen tuotteistaminen. Ulkoista tuotteistamista on asiakkaille näkyvien palveluosien kuvaamista, jossa luodaan yhteinen näkemys asiakkaalle tärkeistä palveluosista. Sisäistä tuotteistamista on palvelutuotannon kuvaaminen ja yhdenmukaistaminen. Perustehtäviä sisäisessä tuotteistamisessa on palveluprosessin, toimintatapojen ja vastuiden kuvaaminen sekä määrittäminen, jossa olennaista on miettiä, miten palveluprosessi näkyy asiakkaille. (Tuominen ym. 2015, 5.)



### 3 VAKUUTUSTEN VERTAILU

Tässä osiossa tullaan kuvaamaan viiden vakuutusyhtiön vakuutuksia, ja tämän tarkoituksena on olla nuorille tiivis tietopaketti eri yhtiöiden tarjoamista vakuutuksista. Ifillä ja Turvalla on olemassa nuorille valmiiksi räätälöidyt vakuutuspaketit, jotka sisältävät koti-, tapaturma- ja matkustajavakuutuksen. Nämä ovat keskeisimmät vakuutukset, joita nuori tarvitsee, joten tapauksessa keskitytään niihin. LähiTapiolalla, Pohjola Vakuutuksella ja Fennialla ei ole valmista vakuutuspakettia, joten näiden yhtiöiden osalta kootaan koti-, tapaturma- ja matkustajavakuutuksista samanlaiset paketit. Näin kaikkien viiden yhtiön vakuutuksia voidaan verrata keskenään.

Tavoitteena on selvittää, onko valmiiksi kootuissa vakuutuspaketeissa joitain eroavaisuuksia verrattuna vakuutuksenottajan itse rakennettuun pakettiin ja onko ylipäättään vakuutusyhtiöiden vakuutusten välillä oleellisia eroavaisuuksia. Onko yhtiöiden vakuutusten vakuutusehtojen tai hintojen välillä eroja? Vertailua helpotetaan luomalla esimerkki nuoresta, jota voidaan käyttää apuna yhtiöiden vakuutuslaskureissa. Esimerkkinuorena on 24-vuotias, joka asuu 35 m<sup>2</sup>:n kerrostaloyksiossä postinumeroalueella 20100.

Kotivakuutus otetaan kaikissa vakuutusyhtiöissä laajana, joka korvaa kodin irtaimiston ja sisältää oikeusturva- ja vastuuvakuutuksen. Kotivakuutus on turvana kaikkien taloudessa vakinaisesti asuvien henkilöiden omaisuudelle. Vastuuvakuutus korvaa samassa taloudessa asuvien ennalta arvaamattomat esine- tai henkilövahingot, jotka toinen samassa taloudessa asuva aiheuttaa, mm. lapsen aiheuttama vahinko. Oikeusturvavakuutus korvaa yksityiselämän riita- ja rikosasioiden oikeudenkäyntikuluja. Tapaturmavakuutus otetaan niin, että siihen sisältyy turvat tapaturman hoitokulujen, pysyvän haitan ja kuolemantapauksen varalle. Tapaturmavakuutus korvaa vain äkillisesti ja ennalta arvaamattomasti tapahtuneita vahinkoja, joten tahallisesti aiheutettuja tai odotettavissa olevia vahinkoja ei korvata. Vakuutus ei siis korvaa riskialttiita lajeja tai kilpaurheilua, vaan sitä varten tarvitaan urheiluvakuutus. Matkustajavakuutus sisältää turvat matkatapaturmien ja -sairauksien varalle sekä matkan peruuntumiselle, matkan keskeytymiselle ja matkalta myöhästymiselle. Matkustajavakuutus on jatkuva vakuutus.

### 3.1 If

If You -nuorisovakuutus on nuorille suunnattu vakuutuspaketti, joka on tarkoitettu 18–28-vuotiaille nuorille. Paketti sisältää koti-, tapaturma- ja matkustajavakuutuksen tavallista edullisimmin hinnoin. Kun vakuutettu täyttää 29 vuotta, If You -paketin vakuutukset muuttuvat normaaleiksi vakuutuksiksi ja erikoishinnoittelu poistuu. (If Vahinkovakuutus Oyj 2020b.)

If You -kotivakuutus tarjoaa nuorille laajan turvatason kodin irtaimistolle, ja se korvaa myös asuinhuoneiston pinnoitteille ja kiinteille kaluisteille tapahtuneet vahingot. Vakuutus on voimassa vakuutuskirjaan merkityssä paikassa ja tilapäisesti ympäri maailman enintään vuoden ajan. Kotivakuutuksessa irtaimisto on vakuutettuna yhteensä 20 000 euroon asti ja kiinteät kalusteet 10 000 euroon asti. Molemmissa omavastuu on 150 euroa. Vastuuvakuutuksen enimmäiskorvausmäärä on 200 000 euroon asti per vahinkotapahtuma ja omavastuu on 150 euroa. Oikeusturvavakuutus korvaa 10 000 euroon asti per vahinkotapahtuma ja omavastuu on vahinkotapahtumaa kohti 20 % kuluista, mutta kuitenkin vähintään 170 euroa. (If Vahinkovakuutus Oyj 2020b.)

If You -matkustajavakuutus on voimassa enintään 45 vuorokautta matkan alkamisesta. Vakuutus ei muuten koske kotimaan matkoja, paitsi matkan peruuntumisen, keskeytymisen ja matkalta myöhästymisen osalta. Vakuutuksessa ei ole enimmäiskorvausmäärää eikä omavastuuta. Vakuutus sisältää myös kriisiturvan, josta korvataan matkan peruuntumisen ja keskeytymisen sekä psykoterapian kuluja, kun syynä on esimerkiksi luonnonkatastrofi tai epidemia. Kriisiturvan lisäksi korvataan evakuoinnin kuluja matkakohteesta Suomeen tai muualle turvalliseen paikkaan. Evakuoinnissa korvauksen yläraja on 2 000 euroa. Matkustajavakuutus on voimassa 90 ikävuoteen asti. Matkatavarat on turvattu kodin irtaimistossa. (If Vahinkovakuutus Oyj 2020b.)

If You -tapaturmavakuutuksessa tapaturman hoitokulujen varalta korvataan 30 000 euroon asti, pysyvän haitan varalta 50 000 euroon asti ja kuoleman varalta 5 000 euroon asti. Omavastuuta näissä ei ole. Tapaturmavakuutus on voimassa 100 ikävuoteen asti. (If Vahinkovakuutus Oyj 2020b.)

If You -nuorisovakuutuksen hinnan laskemiseksi on käytetty esimerkkiä. Hinta on laskettu Ifin verkkosivujen laskurilla. Hinta on 204,60 € vuodessa ja tässä on huomioitu If Etuohjelman alennus 22,75 €. (If Vahinkovakuutus Oyj 2020a.)

### 3.2 Turva

Turva Safety Pack on 18–26-vuotiaille nuorille suunnattu vakuutuspaketti, joka sisältää koti-, tapaturma- ja matkustajavakuutuksen. Pakettiin on mahdollista myös liittää henkivakuutus, jota suositellaan varsinkin silloin kun perheeseen kuuluu puoliso ja lapsia. Paketin vakuutukset muuttuvat normaaleiksi vakuutuksiksi, kun vakuutettu täyttää 27 vuotta. (Turva 2020b.)

Pakettiin kuuluu nuorten Isohima-irtaimistovakuutus. Omavastuu Isohima-vakuutuksessa on 85 euroa. Enimmäiskorvausmäärä lasketaan asuinpinta-alan mukaan ja se on merkittynä vakuutuskirjaan, joten sitä ei pysty ilman tarjouspyyntöä selvittämään. Vastuuvakuutuksen yläraja vakuutustapahtumaa kohti on 170 000 euroa ja oikeusturvavakuutuksen 8 500 euroa. Näiden kahden vakuutuksen omavastuuta ei kerrota, vaan ne on erikseen määriteltä vakuutuskirjassa. (Turva 2020a & 2020b.)

Kotivakuutus korvaa myös matkatavaroita 4 500 euroon asti enintään kuusi kuukautta kestävillä matkoilla ilman omavastuuta. Matkustajavakuutuksessa ei ole euromääräistä ylärajaa eikä omavastuuta. Vakuutukseen pystyy halutessaan liittämään turvat tapaturman aiheuttaman pysyvän haitan varalle, kuoleman varalle tai ohimenevän työkyvyttömyyden varalle. Vakuutuksen voimassaoloalue on joko vain ulkomailla tai myös kotimaassa, sen mukaan kuinka laajana vakuutuksen ottaa. Voimassaolo matkalla on oman valinnan mukaan joko 45 vuorokautta tai 3 kuukautta matkan alkamisesta. Vakuutus on voimassa siihen asti, kunnes vakuutettu täyttää 100 vuotta. (Turva 2020b.)

Safety Pack sisältää täysajan tapaturmavakuutuksen, joka tarkoittaa sitä, että vakuutus on voimassa vapaa-ajan lisäksi myös työaikana. Vakuutukseen sisältyy tapaturman hoitokulut sekä itse valittu pysyvän haitan kertakorvaus. Vakuutuspakettiin pitää erikseen lisätä turva tapaturmaisesta kuoleman varalle. Tapaturmavakuutuksen voi valita ilman omavastuuta tai 50 euron omavastuulla, tämä tietysti vaikuttaa vakuutuspaketin lopulliseen hintaan. Hoitokulujen yläraja on valittavissa 2 500–17 000 euron väliltä, pysyvän haitan korvaus 20 000–150 000 euron väliltä sekä kuolemantapauksen korvaus 0–50 000 euron väliltä. Vakuutus on voimassa 100 ikävuoteen asti. (Turva 2020a & 2020b.)

Safety Packin hintaa ei ole mahdollista laskea Turvan sivuilla, koska yhtiö haluaa panostaa henkilökohtaiseen palveluun erityisesti, silloin kun on kyse nuorista vakuutuksenottajista ja ensimmäisestä vakuutuksen hankinnasta. Näin ollen paketin hintaa ei pysty määrittelemään verkossa. Kuitenkin vakuutusten hinnat pystyy yksittäin laskemaan ja

niin on tehty alempana. Tapaturmavakuutus on laskettu muuten samoilla enimmäiskorvausmäärillä kuin mitä If You paketissa oli paitsi hoitokulujen yläraja, jonka maksimimäärä Turvassa on 17 000 euroa. Pysyvä haitta on siis 50 000 euroa ja kuolemantapaus 5 000 euroa. Vakuutuspaketin hinta luultavasti olisi kuitenkin hieman alempi mitä kyseiset hinnat ovat. Esimerkkiä on käytetty hintojen laskemiseksi; Isohima-irtaimistovakuutus 119,89 €, tapaturmavakuutus 78,08 € ja matkustajavakuutus 101,59 € vuodessa, jolloin hinta on yhteensä 299,56 € vuodessa.

### 3.3 LähiTapiola

LähiTapiolalta ei löydy valmiiksi nuorille suunnattua vakuutuspakettia, joten kokoan yhtiön yksittäisistä vakuutuksista paketin, joka sisältää koti-, tapaturma- ja matkustajavakuutuksen.

LähiTapiolan kotivakuutuksesta alle 27-vuotiaat saavat 30 % alennuksen vakuutusmaksusta sekä edullisemman omavastuun kodin irtaimiston ja kiinteän sisustuksen vahinkoihin, joka on 150 euroa. Irtaimistovakuutus on voimassa myös ulkomailla 3 kuukautta matkan alkamisesta. Enimmäiskorvausmäärä lasketaan asuinpinta-alan mukaan ja se merkitään vakuutuskirjaan, joten sitä ei pysty ilman tarjouspyyntöä selvittämään. Oikeusturvavakuutuksen enimmäiskorvausmäärä on 8 500 euroa per vahinko ja omavastuu on 15 % kuluista, mutta kuitenkin vähintään 200 euroa. Vastuuvakuutuksen enimmäiskorvausmäärä on 170 000 euroa per vahinko ja omavastuu on 200 euroa. (LähiTapiola 2019.)

LähiTapiolan tapaturmavakuutuksen tapaturman hoitokulujen enimmäiskorvausmäärän per tapaturma pystyy valitsemaan 2 600–17 000 euron väliltä, tapaturmaisen pysyvän haitan 20 000–170 000 euron väliltä ja tapaturmaisen kuoleman 0–50 000 euron väliltä. Vakuutuksessa ei ole omavastuuta. Vakuutuksen voimassaolossa ei ole ikärajaa. (LähiTapiola 2019.)

Matkustajavakuutuksessa ei ole ylärajaa eikä omavastuuta. Matkatavarat ovat vakuutettuna kotivakuutuksessa ja niiden enimmäiskorvausmäärä on enintään 10 % irtaimiston enimmäiskorvausmäärästä, omavastuuta ei ole. Matkustajavakuutus on voimassa kotimaan ja ulkomaan matkoilla. Vakuutuksen voimassaolo matkalla on 45 vuorokautta tai 3 kuukautta matkan alkamisesta oman valinnan mukaan. Vakuutus on voimassa 70-

vuotiaaksi, mutta jos vakuutetulla myös kotivakuutus LähiTapiolassa niin vakuutus on voimassa 85-vuotiaaksi. (LähiTapiola 2019.)

Seuraavaksi on laskettu LähiTapiolan laskurilla vakuutusten hinnat esimerkkiä käyttäen, jolloin myös nuorten saama alennus on mukana hinnoissa. Tapaturmavakuutus on laskettu muuten samoilla enimmäiskorvausmäärillä kuin mitä If You paketissa oli paitsi hoitokulujen yläraja, jonka maksimimäärä LähiTapiolassa on 17 000 euroa. Pysyvä haitta on siis 50 000 euroa ja kuolemantapaus 5 000 euroa. Kotivakuutus 124,29 €, tapaturmavakuutus 84,10 € ja matkustajavakuutus 78,12 € vuodessa, jolloin hinta on yhteensä 286,51 € vuodessa.

### 3.4 Pohjola Vakuutus

Pohjola antaa 18–27-vuotiaille nuorille 21 % alennuksen lähes kaikista vakuutuksista, kun ostaa vakuutuksia vähintään kolmesta eri tuoteryhmästä. Alennuksen piiriin kuuluu koti-, tapaturma- ja matkustajavakuutus, joita tässä osiossa käsitellään. (Pohjola Vakuutus 2020a.)

Pohjolan kotivakuutukseen saa itse valita enimmäiskorvausmäärän. Kodin tavaroille enimmäiskorvausmäärän voi valita 34 000–50 000 euron välille ja pinnoille sekä kiintokalusteille 5 000–15 000 euron välille. Omavastuun voi valita 150–300 euron välille. Pohjolan laskuri ehdottaa suositukset enimmäiskorvausmäärille asuinpinta-alan perusteella. Esimerkin kanssa laskuri ehdottaa kodin tavaroille 42 000 euron enimmäiskorvausmäärää ja pinnoille sekä kiintokalusteille 10 000 euroa. Vastuuvakuutus korvaa vahinkoja 170 000 euroon asti ja omavastuu on 150 euroa. Oikeusturvavakuutus korvaa kutakin vahinkoa 14 000 euroon asti ja omavastuu on 15 % kuluista, mutta vähintään 200 euroa. (Pohjola Vakuutus 2019a.)

Matkustajavakuutuksessa ei ole omavastuuta. Pohjolan matkustajavakuutuksessa hoitokuluilla ei ole ylärajaa mutta peruuntumisturvalla on 3 000 euroa, keskeytymisturvalla 2 000 euroa ja myöhästymisturvalla 2 000 euroa. Vakuutukseen kuuluu myös matkan odottamisturva, jossa yläraja on 1 500 euroa. Matkatavarat ovat vakuutettuna kotivakuutuksessa 5 000 euroon asti. Matkustajavakuutus ei ole automaattisesti voimassa kotimaanmatkoilla vaan ostamalla lisäturvan se on voimassa myös kotimaassa. Lisäturvina vakuutukseen voi lisätä myös matkustajan kriisi-, invalideetti- tai kuolemanturvan.

Matkustajavakuutus on voimassa 100-vuotiaaksi asti ja se on voimassa sekä kotimaassa että ulkomailla. Turvan keston matkalla voi itse valita 45 vuorokaudesta jopa 4 kuukauteen. (Pohjola Vakuutus 2019b.)

Pohjola Vakuutuksessa tapaturmien omavastuun voi valita 50–1 000 euron välille, jolloin se vaikuttaa merkittävästi hintaan. Tapaturmien hoitokulujen enimmäiskorvausmäärä on 100 000 euroa. Tapaturman aiheuttaman pysyvän haitan ja tapaturmaisen kuoleman enimmäiskorvausmäärän voi valita 10 000–500 000 euron väliltä. Vakuutus on voimassa 100 ikävuoteen asti. (Pohjola Vakuutus 2020b.)

Seuraavat hinnat on laskettu esimerkkiä käyttäen. Tapaturmavakuutuksen hintaa laskettaessa käytettiin alinta eli 50 euron omavastuuta ja enimmäiskorvausmääräksi laitettiin pysyvän haitan kohdalle 50 000 euroa ja kuoleman turvalle 10 000 euroa. Nämä summat siksi, että ne myötäilisivät edellisiä yhtiöitä. Kotivakuutus 216,18 €, matkustajavakuutus 55,34 € ja tapaturmavakuutus 60,11 € vuodessa, jolloin hinta on yhteensä 331,63 €. Yhteissummasta saa vielä nuorena 21 % alennuksen, kun on kolmesta eri vakuutusryhmästä vakuutus, jolloin hinta on 262 € vuodessa.

### 3.5 Fennia

Fenniasta alle 30-vuotias saa useimmista vapaaehtoisista vakuutuksista 25 % alennuksen neljäksi vuodeksi. Näitä vakuutuksia ovat koti-, matka-, vene- ja eläinvakuutus. (Fennia-konserni 2020c.) Näin ollen tässä tapauksessa vertailtaviin kahteen vakuutukseen saa tuon alennuksen, ainoastaan tapaturmavakuutukseen sitä ei saa.

Fennian tarjoaa 18–30-vuotialle laajan kotivakuutuksen, jossa asuinhuoneiston kiinteä sisustus on vakuutettuna 5 000 euroon asti. Irtaimiston enimmäiskorvausmäärä määritellään erikseen vakuutuskirjassa asuinhuoneiston pinta-alan mukaan. Omavastuu irtaimistolle on 200 euroa. Oikeusturvavakuutuksessa omavastuu on 15 % kuluista, mutta vähintään 170 euroa per vahinkotapahtuma. Oikeusturvavakuutuksen enimmäiskorvausmäärä vahinkotapahtumaa kohti on 10 000 euroa. Vastuuvakuutuksessa omavastuu on 150 euroa ja enimmäiskorvausmäärä 170 000 euroa vahinkotapahtumaa kohden. Fennian kotivakuutus sisältää myös henkilöllisyysvarkausvakuutuksen, jolla saa käyttöön puhelinpalvelun, joka auttaa henkilöllisyysvarkauden selvittämisessä. Vakuutus

korvaa henkilöllisyysvarkauteen liittyviä juristikuluja ja sen enimmäiskorvausmäärä on 2 000 euroa ja omavastuuta ei ole. (Fennia-konserni 2019.)

Edellisten yhtiöiden vakuutuksissa matkatavarat ovat olleet vakuutettuina kotivakuutuksesta, Fennialla näin ei ole. Fennialta täytyy tarkastella siis koko matkavakuutusta, joka sisältää matkatavaravakuutuksen ja matkustajavakuutuksen. Matkustajavakuutuksessa ei ole omavastuuta eikä ylärajaa. Vakuutus sisältää matkan peruutus-, keskeytymis- ja myöhästymisturvan lisäksi myös evakuointi- ja kriisiturvan, jossa kuluja korvataan 2 000 euroon asti. Matkatavaravakuutuksen enimmäiskorvausmäärän voi itse määrittellä 1 000–5 000 euron välille ja omavastuu on merkitty vakuutuskirjaan. Fenniassa voi myös valita, onko vakuutus voimassa sekä ulkomailla että Suomessa. Vakuutus on voimassa enintään 3 kuukautta matkan alkamisesta. Henkilön ikä ei vaikuta vakuutuksen voimaansaoloon. (Fennia-konserni 2018.)

Tapaturmavakuutus korvaa tapaturman hoitokuluja 20 000 euroa tapaturmaa kohti, pysyvää haitasta 50 000 euroon asti ja kuolemantapauksessa 20 000 euroa. Tapaturmavakuutuksessa ei ole omavastuuta. Vakuutus on voimassa työssä sekä vapaa-ajalla. Fennian tapaturmavakuutus on voimassa 69 ikävuoteen asti, jonka jälkeen voi ottaa yli 60-vuotiaille tarkoitetun Senior tapaturmavakuutuksen, jossa ei ole päättymisikää. (Fennia-konserni 2020b & 2020a.)

Hinnat on laskettu esimerkkiä käyttäen. Matkavakuutuksessa piti matkatavaroiden arvo valita 1 000–5 000 euron välille ja tässä tapauksessa valitsin 2 000 €. Kotivakuutus 73,90 €, matkavakuutus 141,24 € ja tapaturmavakuutus 70 € vuodessa, jolloin hinta on yhteensä 285,14 € vuodessa.

### 3.6 Yhteenveto

Seuraavaksi käydään läpi yhtenäisesti äskeisissä kappaleissa kerrottuja asioita eri yhtiöiden koti-, tapaturma- ja matkustajavakuutuksista. Enimmäiskorvausmäärät ja omavastuut on koottu taulukoihin, jotta niiden vertailu olisi selkeämpää. Kotivakuutuksesta on oma taulukkonsa, johon on lisätty myös matkatavarat, sillä useimmissa yhtiöissä ne sisältyvät kotivakuutukseen. Tapaturma- ja matkustajavakuutuksesta on myös omat taulukkonsa. Suurimmat vertailukohteet ovat enimmäiskorvausmäärät ja omavastuut, mutta vertailussa on mukana myös hieman muita asioita.

Taulukko 1 Kotivakuutusten enimmäiskorvausmäärät ja omavastuut.

Kotivakuutus				
Yhtiö	Irtaimisto	Oikeusturva	Vastuuvakuutus	Matkatavara
IF	20 000 €, kiinteä sisustus 10 000 €. ov 150 €	10 000 € / vahinko ov 20 %/170 €	200 000 € / vahinko ov 150 €	Irtaimiston turvan mukaan
Turva	? Ov 85 €	8 500 € / vahinko ov ?	170 000 € / vahinko ov ?	4 500 € asti ilman ov
LähiTapiola	? Ov 150 €	8 500 € / vahinko ov 15 %/200 €	170 000 € / vahinko ov 200 €	Enintään 10 % irtaimiston enimmäiskorvausmäärästä ei ov
Pohjola Vakuutus	34 000–50 000 €, kiinteät 5 000–15 000 € ov 150, 200 tai 300 €	14 000 € / vahinko ov 15 %/200 €	170 000 € ov 150 €	5 000 € ov sama kuin irtaimistolla
Fennia	Irtaimisto ?, kiinteä sisustus 5 000 € ov 200 €	10 000 € / vahinko ov 15 %/170 €	170 000 € ov 150 €	Ei sisälly kotivakuutukseen

Taulukossa 1 on kuvattu eri kotivakuutusten sekä matkatavaroiden enimmäiskorvausmääriä ja omavastuu osuuksia. Kodin irtaimistoturvassa on hyvin paljon vaihteluita vakuutusyhtiöiden kesken enimmäiskorvausmäärissä ja omavastuissa. Näitä oli myös hyvin vaikea etsiä yhtiöiden sivuilta, sillä monessa yhtiössä olisi tarvinnut lähettää tarjouspyyntö, jotta olisi saanut tarkat luvut. Siitä takia Turvan, LähiTapiolan ja Fennian irtaimistolle ei ole pystytty määrittelemään enimmäiskorvausmääriä. Hyvin todennäköisesti kuitenkin myös näissä yhtiössä, jossa ei pystynyt mitään enimmäiskorvausmääriä näkemään, on kodin irtaimistolle ja kiinteälle sisustukselle omat euromääräiset rajat. Omavastuut kuitenkin myös näissä yhtiöissä on kerrottu tai ainakin mille välille omavastuun voi määrittää.

Pohjola Vakuutus eroaa taulukossa 1 mainituilla tiedoilla siinä mielessä, että sieltä pystyy vapaammin valitsemaan enimmäiskorvausmäärän ja omavastuun. Laaja kotivakuutus on hyvin pitkälti samanlainen jokaisessa yhtiöissä, eroavaisuuksia esiintyy lähinnä vain enimmäiskorvausmäärissä eli kuinka iso euromääräinen summa tai prosentuaalinen osuus on ylärajana joillekin esinevahingoille tai muille kuluille. Yhtiöiden



vakuutusehdoissa on myös määritelty eri esineryhmille omat enimmäiskorvausmääränsä ja ne kannattaa aina tarkistaa, varsinkin jos omistaa jotain erityisen kalliita esineitä. Fennia eroaa kotivakuutuksessa siten, että vakuutus sisältää henkilöllisyysvarkausvakuutuksen, joka korvaa henkilöllisyysvarkauteen liittyviä juristikuluja.

Oikeusturvien osalta kotivakuutuksissa on eniten vaihtelua. Turvan sivuilla ei ollut kerrottua omavastuun osuutta, mutta muuten kaikki tiedot saatiin kaikista yhtiöistä. Yhtiöissä, ja hyvin todennäköisesti myös Turvassa, omavastuu on määritelty niin, että sen on jokin prosenttiosuus kuluista, mutta vähinään joku euromäärä. Enimmäiskorvausmäärät vaihtelevat 8 500 eurosta 14 000 euroon. Vastuuturva on hyvin samankaltainen kaikilla yhtiöillä, mutta Turvassa ei tässäkään ollut kerrottua omavastuuta. Kaikissa muissa yhtiöissä paitsi Ifissä enimmäiskorvausmäärä on 170 000 euroa per vahinko. Omavastuu on kaikissa muissa paitsi LähiTapiolassa 150 euroa.

Matkatavarat kuuluvat lähes poikkeuksetta jokaiseen laajaan kotivakuutukseen lukuun ottamatta Fenniaa, jossa täytyy erikseen ottaa myös matkatavaroille vakuutus. Matkatavaroitten enimmäiskorvausmäärät ja omavastuut kuitenkin vaihtelevat paljon yhtiöiden kesken. If on ainut yhtiöistä, jossa matkatavaroitten enimmäiskorvausmäärä ja omavastuu ovat samat kuin kodin irtaimistossa. LähiTapiolassa enimmäiskorvausmäärä on enintään 10 % irtaimiston enimmäiskorvausmäärästä. Pohjolassa matkatavaroille on määrätty enimmäiskorvausmäärä ja omavastuu on sama kuin kodin irtaimistolla. Turva ja LähiTapiola ovat ainoat yhtiöt, jossa matkatavaroilla ei ole omavastuuta, sillä erolla, että Turvassa matkatavaroita korvataan 4 500 euroon asti ilman omavastuuta. Fennian matkavakuutuksessa matkatavaroille pystyy itse määrittelemään enimmäiskorvausmäärän 1 000–5 000 euron välille ja omavastuu määräytyy sen mukaan vakuutuskirjaan.

Taulukko 2 Tapaturmavakuutusten enimmäiskorvausmäärät ja omavastuut.

Tapaturmavakuutus			
Yhtiö	Tapaturman hoitokulut	Pysyvä haitta	Kuolemantapaus
If	30 000 € / vakuutus ei ov	50 000 € ei ov	5 000 € ei ov
Turva	2 500–17 000 € / tapaturma ov 0 € tai 50 €	20 000–150 000 € ov 0 € tai 50 €	0–50 000 € ov 0 € tai 50 €
LähiTapiola	2 600–17 000 € / tapaturma ei ov	20 000–170 000 € ei ov	0–50 000 € ei ov
Pohjola Vakuutus	100 000 € / vakuutus ov 50–1 000 €	10 000–500 000 € ov 50–1 000 €	10 000–500 000 € ov 50–1 000 €
Fennia	20 000 € / tapaturma ei ov	50 000 € ei ov	20 000 € ei ov

Taulukossa 2 on esitetty tapaturmavakuutusten enimmäiskorvausmäärät ja omavastuut. Pohjola on ainoa yhtiö, jossa on omavastuu ja se tulee valita tietyltä väliltä. Myös Turvassa on mahdollista valita 50 euron omavastuu halutessaan, mutta siellä on vaihtoehtona ottaa vakuutus myös ilman omavastuuta. Tapaturman hoitokulujen enimmäiskorvausmäärät vaihtelevat 2 500 eurosta 100 000 euroon, mutta näiden vertailu on hankalaa, koska Ifissä ja Pohjolassa on vakuutuskohtainen enimmäiskorvausmäärä ja muissa se on tapaturmakohtainen. Taulukosta 2 kuitenkin huomaa, että Ifin vakuutuksessa on todella pieni vakuutuskohtainen enimmäiskorvausmäärä verrattuna Pohjolaan.

Pysyvän haitan enimmäiskorvausmäärissä on jonkin verran vaihtelua. Ifissä ja Fenniassa on valmiiksi määriteltä ylärajaksi 50 000 euroa, mutta muissa pystyy itse määrittämään ylärajan tietyltä väliltä. Suurimman vaihteluvälän tarjoaa Pohjola, jonka voi arvioida johtuvan siitä, että omavastuu voi olla jopa 1 000 euroa halutessaan. Kuolemantapauksen enimmäiskorvausmäärissä on myös hieman vaihtelua. Myös tässä If ja Fennia ovat valmiiksi määritelleet yhden tietyn ylärajan. Muissa yhtiöissä enimmäiskorvausmäärän

voi asettaa tietylle välille. Pohjolassa tämä väli on kaikkein suurin, jonka voi arvioida joh-  
tuvan myös omavastuusta.

Taulukko 3 Tapaturmavakuutusten ikäraajat.

Yhtiö	Tapaturmavakuutuksen ikäraja
If	100v
Turva	100v
LähiTapiola	ei ikärajaa
Pohjola Vakuutus	100v
Fennia	70v

Taulukko 3 osoittaa mihin ikävuoteen asti tapaturmavakuutus on voimassa. Fenniällä  
normaalin tapaturmavakuutuksen päättyessä on mahdollista ottaa yli 60-vuotiaille tar-  
koitettu Senior tapaturmavakuutus, jossa ei ole päättymisikää.

Taulukko 4 Matkustajavakuutusten enimmäiskorvausmäärät.

Matkustajavakuutuksessa esiintyvät enimmäiskorvausmäärät			
	Pohjola Vakuutus	Fennia	If
Peruuntumisturva	3 000 €		
Keskeytymisturva	2 000 €		
Myöhästymisturva	2 000 €		
Odottamisturva	1 500 €		
Kriisi- & evakuointiturva		1 500 €	Evakuointiturvassa 2 000 €

Matkustajavakuutusten perussisältö on sama eli sisältää turvat matkatapaturmien ja -  
sairauksien varalle sekä matkan peruuntumiselle, matkan keskeytymiselle ja matkalta  
myöhästymiselle. Pohjolassa vakuutus sisältää kuitenkin myös matkan odottamisturvan  
ja Ifissä sekä Fenniassa vakuutus sisältää myös evakuointi- ja kriisiturvan. Vakuutuk-  
sissa ei ole omavastuita ja useimmissa yhtiöissä ei myöskään ole ylärajaa. Poikkeukset  
on kuitenkin esitetty taulukossa 4. LähiTapiolassa matkustajavakuutus on voimassa  
sekä Suomessa että ulkomailla ja Ifissä vakuutus on voimassa kotimaassa matkan pe-  
ruuntumisen, keskeytymisen ja matkalta myöhästymisen osalta. Turvassa, Pohjolassa  
ja Fenniassa voi itse valita, onko vakuutus voimassa myös kotimaanmatkoilla.

Taulukko 5 Matkustajavakuutusten voimassaolo ja ikäraajat.

Matkustajavakuutuksen voimassaolo + ikäraja		
	Voimassaolo	Ikäraja
If	45 vrk	90v
Turva	45 vrk tai 3 kk	100v
LähiTapiola	45 vrk tai 3 kk	70v (jos kotivakuutus LähiTapiolassa niin 85v)
Pohjola Vakuutus	45 vrk – 4 kk	100v
Fennia	3 kk	Ei ikärajaa

Taulukossa 5 oleva voimassaolo tarkoittaa, että vakuutus on voimassa kyseisen ajan matkan alkamisesta. Sama taulukko osoittaa myös mihin ikävuoteen asti matkustajavakuutus on voimassa.

Taulukko 6 Koti-, tapaturma- ja matkavakuutusten kustannukset vuodessa.

Yhtiö	Hinta/vuosi
If	204,60 €
Turva	299,56 €
LähiTapiola	286,51 €
Pohjola Vakuutus	262 €
Fennia	285,14 €

Taulukon 6 hinnat muodostuvat yhtiöiden koti-, tapaturma-, ja matkustajavakuutusten hinnoista. Hintoja vertaillen huomaa, että If eroaa selvästi joukosta, sillä muiden yhtiöiden hinnat ovat suurin piirtein samassa hintaluokassa. Tämä johtuu hyvin todennäköisesti siitä, että If on räätälöinyt vakuutuspaketin juuri nuorille sopivan hintaiseksi ja pannonut erikoishinnoitteluun. Ifissä kuitenkin vakuutukset muuttuvat normaaleiksi vakuutuksiksi, kun vakuutettu täyttää 29 vuotta, jolloin myös erikoishinnoittelu poistuu. Vertailu näin ollen on hinnoilla hankalaa, koska If turvautuu erityisen alhaiseen hintaan, jolla se koittaa saada sisään nuoria asiakkaita. Turva on myös koonnut nuorille valmiin vakuutuspaketin, mutta koska hintaa suoraan paketille ei saanut verkosta, jouduttiin jokaisen vakuutuksen hinta katsomaan erikseen. Nuorille suunnatun vakuutuspaketin hinta varmasti tippuisi jonkin verran, kun pyytäisi tarjouksen, mutta taulukossa näkyvä hinta myötäilee sitä mitä hinta on sen jälkeen, kun vakuutettu on täyttänyt 27 vuotta. Tietysti

myös LähiTapiolan ja Pohjolan hinnoissa vaikuttaa nuorille annettavat alennukset, jotka poistuvat vakuutetun ylittäessä määrätyn ikärajan.

## 4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää vakuutusyhtiöiden tarjoamien koti-, tapaturma ja matkustajavakuutusten eroja, erityisesti omavastuiden ja enimmäiskorvausmäärien osalta.

Tapauksessa vertailtiin eri vakuutusyhtiöiden tarjoamaa ja vertailussa selvisi vakuutusyhtiöiden omavastuiden ja enimmäiskorvausmäärien poikkeavan monissa yhtiöissä jonkin verran toisistaan. Kotivakuutuksen osalta Pohjola erottui eniten omavastuun ja enimmäiskorvausmäärien osalta ja Fennian vakuutus sisältää yhden turvan enemmän kuin muiden kotivakuutus. Kotivakuutusten väliltä löytyisi varmasti enemmän eroavaisuuksia, jos olisi enemmän keskitytty vakuutusehtoihin. Tapaturmavakuutusten osalta vertailu oli hankalampaa, sillä osassa yhtiöissä enimmäiskorvausmäärät olivat vakuutuskohtaisia ja joissain vahinkokohtaisia. Pohjola erottui myös tapaturmavakuutuksen osalta, koska se oli ainoa yhtiö, jolla oli omavastuu tässä vakuutuksessa ja sen sai itse valita tietyltä väliltä ja tästä syystä enimmäiskorvausmäärä oli paljon suurempi muihin verrattuna. Matkustajavakuutuksissa oli vähiten eroavaisuuksia, sillä useimmissa yhtiöissä matkustajavakuutuksessa ei ollut enimmäiskorvausmäärää tai omavastuuta. Pohjola erottui kuitenkin selvästi muista myös matkustajavakuutuksen osalta, koska sillä oli monessa matkustajavakuutuksen turvan osassa määritelty enimmäiskorvausmäärä. Hintojen osalta poikkeama ei ollut niin suurta kuin edellä mainittujen osalta, mutta pientä vaihtelua näkyi myös hinnoissa. Hintojen vertailussa If poikkesi hinnaltaan olennaisesti muista vakuutusyhtiöistä. Tämä johtuu siitä, että yhtiö on panostanut erikoishinnoitteluun, jota kautta yrittää saada nuoria asiakkaikseen.

Vertailu on koettu kuitenkin vakuutuksenottajan näkökulmasta riittäväksi, sillä siitä saa tarpeelliset tiedot vakuutusten hankintaan omavastuiden, enimmäiskorvausmäärien ja hintojen osalta. Vertailussa ei ole kuitenkaan otettu kantaa vakuutusehtoihin sen tarkemmin, joten jokaisen vakuutuksenottajan tulisi lukea huolellisesti ehdot läpi ennen vakuutuksen ottamista.

#### 4.1 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset

Tässä opinnäytetyössä oli tarkoitus kertoa nuorille perusasioita vakuuttamisesta sekä kertoa eri yhtiöiden tarjoamista perusvakuutuksista, jotka olisivat jokaisella hyvä olla. Työtä voisi laajentaa vakuutusten vertailun osalta esimerkiksi kysely- tai haastattelututkimuksella. Haastattelulla tai kyselyllä voisi kartoittaa, mitä nuoret haluaisivat tietää vakuuttamisesta ja vakuutuksista. Lisäksi voisi kysyä haluaisivatko he enemmän valmiiksi räätälöityjä vakuutuspaketteja, joita nykyään ei enää kauheasti ole tarjolla. Nuorilta voisi kartoittaa millaista palvelua nuoret haluaisivat vakuutusyhtiöiltä; ostavatko he vakuutuksia mieluiten verkosta, puhelimitse vai kasvotusten. Kaiken tämän lisäksi voisi olla mielenkiintoista selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat vakuutusyhtiön valintaan.

#### 4.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyön aloittaminen tuntui alkuun todella hankalalta, sillä en millään meinannut keksiä aihetta enkä myöskään saanut mistään aihetta valmiina. Ensimmäisessä opinnäytetyöseminaarissa tammikuun puolessa välissä otin ohjaajan hihasta kiinni ja pyysin päästä juttelemaan, jotta minulle saataisiin aihe työhön. Ohjaajan kanssa keskusteltuani aihe saatiin kasaan tammikuun lopulla, joka lähti omasta pienestä ideastani, jota ohjaaja sitten muokkasi. Keskustelussa kehitettiin jo opinnäytetyön runko eli sisällysluettelo, jonka pohjalta oli helpompi lähteä etsimään lähteitä ja aloittaa kirjoittamaan.

Lähteiden etsimisen aloitin jo heti samana päivänä, kun sain aiheeni. Ensimmäiset kirjat hain kirjastosta noin parin päivän kuluttua aiheen saatua ja kirjoittamisen aloitin jo seuraavalla viikolla. Mitään selkeää suunnitelmaa en tehnyt siihen, miten työn kanssa etenen, sillä ainoa suunnitelmani ennen kirjoittamista oli valmiiksi muotoiltu sisällysluettelo. Sisällysluettelon pohjalta lähdin sitten kirjoittamaan ja etsin tietoa samalla, kun kirjoitin. Jälkikäteen ajateltuna olisi ollut ehkä parempi suunnitella enemmän etukäteen kuin vain sisällysluettelon, mutta hyvin tämä meni näinkin loppujen lopuksi. Kirjoituspäivät kuitenkin suunnittelin etukäteen. Kirjoitin kalenteriini vähintään kahdelle päivälle viikosta ”kirjoita opparia”, mutta usein kirjoitin myös muina päivinä, tällä tavalla pysyin hyvin aikataulussa.

Opinnäytetyötä tehdessä tuli monta kertaa sellaisia ajatuksia kuin, että tästä ei tule yhtään mitään, en jaksa, tämä on ihan surkea jne. Niistä ajatuksista kuitenkin pääsin aina yli ja kirjoittaminen eteni joka viikko ainakin vähän. Työ valmistui silloin kuin piti, sillä tavoitteenani oli saada työ valmiiksi keväällä, jotta voisin valmistua silloin. Motivaatio itse työhön olisi voinut olla hieman korkeampi, sillä nyt suurempi motivaatio oli siinä, että työ valmistuu ajallaan. Opinnäytetyöstä tuli mielestäni loppujen lopuksi ihan hyvä, kaikki edellä mainittu huomioon ottaen.



## LÄHTEET

Ala-Mutka, J. & Talvela, E. 2005. Tee asiakassuhteista tuottavia: Asiakaslähtöinen liiketoiminnan ohjaus. Helsinki: Talentum.

Fennia-konserni 2020c. Turvaa kotona, matkoilla ja harrastuksissa – nuorille sopivin hinnoin. Viitattu 07.03.2020 [https://www.fennia.fi/fi/kotitaloudet/vakuutukset/nuorille/?gclid=CjwKCAiA98TxBRBtEiwAVRLquxDUEukbY0E1z-CaMfxGbERfExu7JZYkzpbzZ-MxrAqa56ze3cNWUBoC3HcQAvD\\_BwE&gclid=aw.ds](https://www.fennia.fi/fi/kotitaloudet/vakuutukset/nuorille/?gclid=CjwKCAiA98TxBRBtEiwAVRLquxDUEukbY0E1z-CaMfxGbERfExu7JZYkzpbzZ-MxrAqa56ze3cNWUBoC3HcQAvD_BwE&gclid=aw.ds).

Fennia-konserni 2020b. Tapaturmavakuutuslaskuri. Viitattu 07.03.2020 <https://osto.fennia.fi/tapaturma/aloitus>.

Fennia-konserni 2020a. Tapaturmavakuutus. Viitattu 16.03.2020 <https://www.fennia.fi/fi/kotitaloudet/vakuutukset/henkilot/tapaturmavakuutus/>.

Fennia-konserni 2019. Fenniaturvan kotivakuutukset. Viitattu 07.03.2020 <https://cs.fennia.fi/lomakepalvelu/servlet/fi.efennia.lomakepalvelu.LomakeHandler?open=244&contentType=application/pdf&url=5384DEA90DD685C003906B00BB01ACCE&sessTransfer=0z0xyz45xi-derqj2oju5wmbo>.

Fennia-konserni 2018. Fenniaturvan matkavakuutukset. Viitattu 07.03.2020 <https://cs.fennia.fi/lomakepalvelu/servlet/fi.efennia.lomakepalvelu.LomakeHandler?open=2386&contentType=application/pdf&url=F6989926A2F8E359B8567C83BB34E7CA&name=Matkavakuutus>.

Finanssiala ry 2018b. Vakuutusvuosi 2018. Viitattu 30.1.2020 <https://www.finanssiala.fi/materiaalit/FA-Julkaisu-Vakuutusvuosi-2018.pdf>.

Finanssiala ry 2018a. Vakuutustutkimus 2018. Viitattu 30.01.2020 <https://www.finanssiala.fi/materiaalipankki/tutkimukset>.

Finanssivalvonta 2018. Vakuutuskorvaukset. Viitattu 17.02.2020 <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/kysymyksia-ja-vastauksia/vakuutukset/vakuutuskorvaukset/>.

Hannus, J. 2004. Strategiset menestyksen avaimet: Tehokkaat strategiat, kyvykkydet ja toimintamallit. Helsinki: ProTalent Oy.

Hellman, K. 2003. Asiakastavoitteet ja -strategiat – Asiakastuloslaskelma, -tase, -virta ja -portfoliot. Helsinki: WSOY.

If 2020b. If You -vakuutusopas. Viitattu 21.02.2020 <https://www.if.fi/globalassets/fi/pdf/opas/if-you-nuorisovakuutusopas.pdf>.

If 2020a. If You -nuorisovakuutus. Viitattu 21.02.2020 [https://www.if.fi/henkiloasiakkaat/vakuutukset/nuorisovakuutus?gclid=CjwKCAiA98TxBRBtEiwAVRLqu2TUfyaox-FEaAavgZ8PkZtLQsz35CIAIJtqUrtntyils1Ti1vUeOhoCsqYQAvD\\_BwE](https://www.if.fi/henkiloasiakkaat/vakuutukset/nuorisovakuutus?gclid=CjwKCAiA98TxBRBtEiwAVRLqu2TUfyaox-FEaAavgZ8PkZtLQsz35CIAIJtqUrtntyils1Ti1vUeOhoCsqYQAvD_BwE).

Kuusela, H. & Ollikainen, R. 2005. Riskit ja riskienhallinta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Viitattu 6.2.2020 [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/65418/riskit\\_ja\\_riskienhallinta\\_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/65418/riskit_ja_riskienhallinta_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Laine, P. 2008. Myynnin anatomia: Anna asiakkaan ostaa. Helsinki: Talentum.

Logistiikan maailma 2013. Tarvekartoitus. Viitattu 21.02.2020 <http://www.logistiikanmaailma.fi/osto-ja-myynti/hankintaprosessi/tarvekartoitus/>.

LähiTapiola 2019. Kotitalouden vakuutukset. Viitattu 28.02.2020 <https://public.brandgate.fi/lahitapiola/lahitapiola/fi/tiedostot/118537/>.

Mäntyneva, M. 2001. Asiakkuudenhallinta. Helsinki: WSOY.

Parantainen, J. 2007. Tuotteistaminen - Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum, e-kirja.

Pohjola Vakuutus 2019a. Kodin ja tavaroiden vakuutukset. Viitattu 02.03.2020 <https://www.op.fi/tac?did=Heoma0000001194&cs=382ad-ffc6b2271014009eb38cea9d717351e5788a55502c293d9e8242c854b91>.

Pohjola Vakuutus 2019b. Matkavakuutus. Viitattu 02.03.2020 <https://www.op.fi/tac?did=Henhen0000001190&cs=e76939003d900d9f9bda1fde36a5e0ead581593d3c5f7f011405873af82c1f1f>.

Pohjola Vakuutus 2019c. Sinun ja läheisesi vakuutukset. Viitattu 02.03.2020 <https://www.op.fi/tac?did=Henhen0000000990&cs=b590527cc52246c9421645cc4a069d4a0d8555d1e475bc2123fa56b24cc8751c>.

Pohjola Vakuutus 2020a. Opiskelijan vakuutukset. Viitattu 02.03.2020 <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/teemat/opiskelijaelamaa/opiskelijan-vakuutukset>.

Pohjola Vakuutus 2020b. Vakuutuslaskuri. Viitattu 02.03.2020 <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/vakuutukset/osta-vakuutus?id=300550&suora=henkilo>.

Rantala, J. & Kivisaari, E. 2014. Vakuutusoppi. Helsinki: FINVA finanssi- ja vakuutuskustannus, e-kirja.

Rubanovitsch, M & Aalto, E. 2013. Myy enemmän – Myy paremmin. Saarijärvi: Johtajatiimi.

Rubanovitsch, M. & Valorinta, V. 2010. Älykäs myynnin ohjaaminen. Helsinki: Eccomodation Oy, e-kirja.

Santanen, P., Laitinen, E. & Kekäle, T. 2002. Vakuutukset ja riskit: Tasapuolista riskien hallintaa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Helsinki: WSOY.

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M., Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Helsinki: Unigrafia Oy. Viitattu 12.02.2020 <https://aalto-doc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Turva 2020b. Safety Pack – nuoren aikuisen vakuutuspaketti. Viitattu 24.02.2020 <https://www.turva.fi/henkiloasiakkaat/vakuutukset/kotivakuutus/safety-pack---nuoren-aikuisen-vakuutuspaketti>.

Turva 2020a. Kotivakuutusopas. Viitattu 24.02.2020 <https://www.turva.fi/pdf/fi/kotivakuutusopas>.

Vakuutuslakimääräys 28.6.1994/543. Annettu Helsingissä 28.06.1994. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940543?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=vakuutuslakimääräys>.

Vakuutusyhtiölaki 18.07.2008/521. Annettu Helsingissä 18.07.2008. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080521?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=vakuutusyhti%C3%B6laki>.