

Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuuden
lisääntyminen sijoitussidonnaisissa
vakuutuksissa: Case Tapiola



Kuivanen, Tiia

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Hyvinkää

**Vakuutusenantajan tiedonantovelvollisuuden lisääntyminen sijoitussidonnaisissa vakuutuksissa:
Case Tapiola**

Tiia Kuivanen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2009

Tiia Kuivanen

Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuuden lisääntyminen sijoitussidonnaisissa vakuutuksissa: Case Tapiola

Vuosi 2009 Sivumäärä 50

Opinnäytetyön tavoite on kartoittaa vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus myytäessä sijoitussidonnaisia vakuutuksia. Vakuutuslakia ollaan uudistamassa ja yksi uudistuksista koskee vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuutta myytäessä sijoitussidonnaista vakuutusta. Opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa sekä nykytila että tulevan muutoksen vaikutus myyntitilanteeseen. Lisäksi opinnäytetyössä tarkistellaan täyttääkö Henkivakuutusyhtiö Tapiolan myyntimalli ja -materiaali lain ja hyvän myyntitavan ohjeistuksen asettamat velvoitteet.

Vakuutuslain tiedonantovelvollisuuden mukaan vakuutuksen hakijalle on annettava tarvittavat tiedot vakuutuksesta ennen sopimuksen päättämistä. Tiedot on annettava, jotta vakuutuksen hakija pystyy arvioimaan vakuutustarpeensa ja valitsemaan tarjottavista tuotteista itselleen parhaiten sopivan.

Opinnäytetyössä keskitytään sijoitussidonnaiseen säästöhenkivakuutukseen. Sijoitusvakuutus on monimutkainen vakuutustuote, jota sääntelee vakuutuslaki. Ongelmana on, että vakuutuslaki on säädetty ennen kuin sijoitusvakuutukset ovat tulleet markkinoille. Nyt vakuutuslakia ollaan uudistamassa ja uudistuksen myötä vakuutuslaki lähenee vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuuden osalta muuta sijoituslainsäädäntöä.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus muodostuu vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuuden sääntelyyn vaikuttavista säädöksistä. Keskeisimpinä lähteitä opinnäytetyössä ovat vakuutuslaki, sopimusoikeus, työryhmämietintö vakuutuslain uudistamisesta, vakuutusvalvontaviraston hyvän myyntitavan ohjeistus sekä alan kirjallisuus.

Asiasanat: vakuutuksenantaja, vakuutuksen hakija, vakuutuksenottaja, tiedonantovelvollisuus, sijoitusvakuutus

Tiia Kuivanen

The increase of insurer's duty of disclosure in unit-linked insurances: Case Tapiola

Year 2009 Pages 50

This Bachelor's thesis examines the insurer's duty of disclosure while selling unit-linked insurances. The primary goal was to study the current state and the effect of future changes in sales situation. The rightness of sales material and regulations in Life Insurance Company Tapiola compared to regulations mentioned in Insurance Contracts Act and in good sales practice is also studied.

According to Insurance Contracts Act, sufficient information has to be given to the customer before the contract is signed. The insurer's duty of disclosure before the contract is signed, means that the customer has to be aware of his needs to buy the insurance and to be able to choose the product most suitable for himself.

Unit-linked life insurance is a complicated insurance product which is regulated by Insurance Contracts Act. The problem is today, that Insurance Contract Act is legislated before investments policy even existed. The renewal of this law encloses the Insurance Contracts Act with other laws regulating investing.

The theoretical part consists of statutes affecting the regulations of insurer's duty of disclosure. The most important sources are Insurance Contracts Act, Law of Contractual Obligation, submission of renewal of Insurance Contracts Act, the directions of good sales practice of Insurance Supervision Authority and other literature of this branch.

Key words: insurer, insurance applicant, policyholder, duty of disclosure, investment policy

Sisällys

1	JOHDANTO	6
2	TAPIOLA-RYHMÄ	7
3	SIJOITUSMARKKINAT	8
3.1	Sijoittajan vaihtoehdot	9
3.2	Vakuutussidonnaiset sijoitustuotteet	10
3.3	Vakuutusyhtiöiden säästö- ja sijoitusvakuutukset	11
3.3.1	Sijoittaminen vakuutusyhtiön kautta	11
3.3.2	Tapiolan tarjoamat säästö- ja sijoitusvakuutukset	12
4	TIEDONANTOVELVOLLISUUS SIJOITUSSIDONNAISISSA VAKUUTUKSISSA	13
4.1	Voimassa oleva vakuutuslainsäädännön tiedonantovelvollisuus	13
4.1.1	Tiedot ennen sopimuksen päättämistä	14
4.1.2	Tiedot vakuutuksen voimassaoloaikana	15
4.1.3	Velvollisuuden laiminlyönnin seuraukset ja todistustaakka	15
4.1.4	Vakuutuksenhakijan tiedonantovelvollisuus	17
4.2	Tiedonantovelvollisuus Tapiolassa	17
4.2.1	Vakuutuslainsäädännön mukainen tiedonantovelvollisuus Tapiolassa	17
4.2.2	Tapiolan vastuu puutteellisista ja virheellisistä tiedoista	19
5	TIEDONANTOVELVOLLISUUDEN SÄÄNTELY	20
5.1	Sopimusoikeus	20
5.1.1	Sopimuksen yksilöllisyys ja vakioehtosopimukset	21
5.1.2	Vakioehdot osaksi sopimusta	23
5.1.3	Todistustaakka	24
5.2	Vakuutuslainsäädännön mukainen tiedonantovelvollisuus	25
5.2.1	Soveltamisala ja säännösten pakottavuus	25
5.2.2	Vakuutuslainsäädännön mukainen tiedonantovelvollisuus	26
5.2.3	Vakuutuslainsäädännön mukainen tiedonantovelvollisuus	27
5.2.4	Vakuutuslainsäädännön mukainen tiedonantovelvollisuus	28
5.3	Arvopaperimarkkinalaki ja rahoitusvälineiden markkinat -direktiivi (MiFID) ..	30
5.3.1	Luokittelu	31
5.3.2	Vaikutus asiakkaalle	31
5.4	Valvova viranomaisen ja hyvä myyntitapa	32
5.4.1	Vakuutuslainsäädännön mukainen tiedonantovelvollisuus	33
5.4.2	Hyvä myyntitapa	33
5.4.3	Myyntimateriaalista löydyttävät tiedot	38
5.5	Helsingin käräjäoikeuden tuomio: Blomqvist-Nordea (L 06/14130)	40

6	VAKUUTUSSOPIMUSLAIN TIEDONANTOVELVOLLISUUSPYKÄLÄN TÄYDENTÄMINEN	41
6.1	Lakiehdotusten perustelut	42
6.2	Aikaisempi sijoituskokemus.....	43
6.3	Sijoittamisen tavoitteet	43
6.4	Lakiehdotuksen lausuntokierros.....	44
6.5	Vaikutus Tapiolalle.....	44
6.5.1	Tuoteselosteen ja ehtojen tarkistaminen ja muuttaminen	45
6.5.2	Henkilökunnan koulutus	45
6.5.3	Vakuutuskesittelijöiden koulutus	46
6.5.4	Tietojärjestelmien muutokset	46
7	POHDINTAA.....	47

1 JOHDANTO

Nyky-yhteiskunnassa sijoittajien määrä ja sijoitettava varallisuus ovat kasvaneet huomasti. Suomalaiset kotitaloudet ovat vaurastuneet viimeisten vuosikymmenien aikana ja näin ollen yhä useammalla jää varaa säästämiseen ja sijoittamiseen. Sijoittajalle on tarjolla hyvin erilaisia sijoitustuotteita, joista yksi on vakuutusyhtiön kautta sijoittaminen sijoitusvakuutukseen. Tässä opinnäytetyössä käydään tarkasti läpi vakuutuslainsäädännön mukainen vakuutusnautajan tiedonantovelvollisuus myytäessä sijoitusvakuutuksia.

Sijoitusvakuutuksia sääntelee vakuutuslainsäädäntö. Tämä laki on säädetty ennen kuin sijoitusvakuutukset ovat tulleet markkinoille. Näin ollen vakuutuslainsäädäntö ei ole tältä osin täysin ajan tasalla. Oikeusministeriö asetti 16.2.2005 työryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella ehdotus vakuutuslainsäädännön (543/1994) muuttamisesta. Hallituksen esitys annetaan toukokuussa eduskunnalle. Työryhmän tavoitteena oli vakuutuslainsäädännön tarkastaminen niin, että lain toimivuuden seurannassa ilmi tulleet epäselvyydet ja muut ongelmat voidaan poistaa. Työryhmän yhtenä tehtävänä oli selkeyttää ja täydentää tiedonantovelvoitteita koskevia säännöksiä.

Finanssivalvonta (entinen vakuutusvalvontavirasto) on laatinut alalle yhteisen ohjeistuksen 21.12.2007, jota tulisi noudattaa myytäessä sijoitusvakuutuksia. Ohjeistuksessa on selvästi havaittavissa vakuutusnautajan selontotevelvollisuuden lisääntyminen myytäessä sijoitusvakuutuksia. Myytäessä sijoitusvakuutuksia on asiakkaalta saatava entistä tarkempaa tietoa, jotta hänelle voidaan tarjota sopivin tuote. Tämänkaltaista selontotoa vaaditaan jo tällä hetkellä muun muassa myytäessä suoria rahastoja, joita säätelee arvopaperimarkkinalaki ja EU:n Rahoitusvälineiden markkina-direktiivi (MiFID).

Opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa vakuutusnautajan tiedonantotevelvollisuuden nykytilaa myytäessä sijoitussidonnaisia vakuutuksia sekä tarkastella vakuutuslainsäädännön tiedonantotevelvollispykälään tuleva muutos ja sen vaikutukset. Vakuutuslainsäädäntöön on ehdotettu lisättäväksi yksi lause vakuutusnautajan tiedonantotevelvollisuuspykälään, mutta tällä lauseella on erittäin suuri vaikutus koko vakuutuslainsäädännölle.

2 TAPIOLA-RYHMÄ

Tapiola ryhmä tarjoaa asiakkailleen vakuutus-, pankki-, säästö- ja sijoittajapalveluja. Tapiola on vakuutuksenottajien omistama yhtiöryhmä, johon kuuluu neljä vakuutusyhtiötä (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola, Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Tapiola, Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Tapiola ja Yritysten Henkivakuutus Oy Tapiola) sekä Tapiola Pankki Oy, Tapiola Varainhoito Oy ja Kiinteistö-Tapiola Oy. Tapiolan kaikki vakuutus- ja finanssiyhtiöt toimivat keskinäisyyden ajatuksen pohjalta, jolloin asiakas omistaa keskinäiset vakuutusyhtiöt, jotka puolestaan omistavat yhtiöryhmän muut yhtiöt. Ulkopuolisia sijoittajia ei ole, joten Tapiolan voitot voidaan käyttää asiakkaiden palvelujen ja etujen kehittämiseen. Yhtiöiden kotipaikka on Espoo ja pääkonttori sijaitsee Espoon Tapiolassa (Tapiola-ryhmä 2008).

Tapiolan henkivakuutustoiminta muodostuu kahdesta yhtiöstä: yksityisasiakkaille palveluja tarjoavasta Henki-Tapiolasta sekä sen tytäryhtiöstä Yritysten Henki-Tapiolasta, joka tarjoaa palveluja yritysasiakkaille. (Tapiola-ryhmä 2008.)

Henkivakuutusyhtiöiden liiketoimintaan kuuluvat yksityishenkilöiden ja yritysten ottamat henki-, työkyvyttömyys- ja sairauskuluvakuutukset, yksilölliset ja ryhmäeläkevakuutukset sekä säästö- ja sijoitusvakuutukset (Tapiola-ryhmä 2008).

Henkivakuutuspalvelut yksityisasiakkaille -yksikkö palvelee vapaaehtoisia henkivakuutuksia koskevissa kysymyksissä. Yksikössä hoidetaan henki- ja sairaanhoitokuluvakuutuksia mukaan lukien lapsivakuutukset sekä pitkäaikaiseen säästämiseen tarkoitettut säästövakuutukset sekä vapaaehtoiset yksilölliset eläkevakuutukset. Vakuutus- ja korvauspalveluiden lisäksi yksiköstä saa asiantuntijapalvelua mm. tuote-, palvelu-, myynnin tuki- ja prosessiasioissa (Tapiola-ryhmä 2008).

Säästö- ja eläkevakuutusosasto

Säästö- ja eläkevakuutukset osasto vastaa vapaaehtoiseihin eläke- ja sijoitusvakuutuksiin liittyvistä palveluista. Tuotteita ovat Omaeläke, Rahasto- Omaeläke, Rahasto- Omavara, Korke- Omavara ja Perheenturva. Lisäksi osastolla hoidetaan yksityisasiakkaiden henki- ja sairaskuluvakuutuksiin liittyvä puhelinpalvelu (Tapiola-ryhmä 2008).

Osasto tarjoaa seuraavanlaisia palveluita yksityisasiakkaille: myönnöt, muutokset, korvaukset, eläkkeiden maksamiseen ja vakuutussäästämiseen liittyvät palvelut sekä takaisinnostoihin, säästönostoihin, päättyviin vakuutuksiin ja vakuutuslainoihin liittyvät palvelut. Osastolla hoidetaan myös sisäisten ja ulkoisten yksityisasiakkaiden neuvonta- ja puhelinpalvelu (Tapiola-ryhmä 2008).

Osastolla hoidetaan koko vakuutuksen elinkaari. Osasto jakaantuu kahteen ryhmään: säästö- ja eläkevakuutukset sekä säästö- ja eläkesuoritukset. Vakuutusryhmässä käsitellään uudet yksityishenkilöille tehdyt Rahasto-Omaeläkkeet, Rahasto-Omavarat, Korke-Omavarat ja Perheenturva-vakuutukset. Ryhmässä käsitellään myös perinteisten Omaeläkkeiden ja rahastovakuutusten muutokset sekä säästönsiirrot. Korvausryhmässä puolestaan hoidetaan sopimuksen päättyminen ja kesken sopimuskauden tehtävät säästönostot. Sopimus voi päättyä ennenaikaisesti irtisanomiseen tai vakuutetun kuolemaan. Muut päättymisen muodot ovat sopimuksen raukeaminen maksamattomana ja sopimusajan päättyminen sovittuna aikana, jolloin asiakkaalle maksetaan kertynyt säästöosuus kertasuorituksena ja eläkevakuutuksissa kuukausittain. Lisäksi ryhmässä hoidetaan vanhojen henkivakuutusten vakuutuskirjalainat.

3 SIOITUSMARKKINAT

Suomen rahoitusmarkkinat ovat käyneet läpi suuren rakennemuutoksen viime vuosikymmenien aikana. Uudet säästämismuodot, kuten sijoitusrahastot, sijoitussidonnaiset vakuutukset sekä suorat osakesijoitukset ovat tuoneet sijoittajille uusia sijoitusvaihtoehtoja perinteisten pankkitalletusten rinnalle. Sijoitetun rahoitusvarallisuuden määrän voimakas kasvu, väestön ikääntymisestä seurannut eläkesäästämisen kasvanut tarve ja kotitalouksien lisääntynyt tietoisuus uusista sijoitusvaihtoehtoista ovat mahdollistaneet näiden sijoitusvaihtoehtojen kehityksen (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2007, 15).

Suomalaiset kotitaloudet ovat selvästi vaurastuneet viimeisten kymmenen vuoden aikana. Vuonna 1995 suomalaisten kotitalouksien rahoitusvarallisuus oli 50,1 miljardia euroa, kun se vuoden 2005 lopussa oli noussut 110,3 miljardiin euroon. Samanaikaisesti sijoitukset sijoitusrahastoihin, sijoitussidonnaisiin vakuutuksiin, osakkeisiin ja joukkolainoihin yli kuusinkertaisui (Kallunki ym. 2007, 16).

Uusien sijoituskohteiden merkitysten kasvaessa myös sijoittajien tiedontarve on kasvanut. Sijoittajien mahdollisuudet hankkia sijoituspäätöksistä tarpeellista informaatiota ovatkin olennaisesti parantuneet viimeisten vuosien aikana. Erityisesti Internet on ratkaisevasti helpottanut sijoitusinformaation saatavuutta, sillä tietoverkko soveltuu monessa suhteessa erinomaisesti sijoittajainformaation välittämiseen. Toisaalta tietoa on saatavissa Internetistä niin paljon, että kuluttaja saattaa hukkaa tiedontulvaan eikä näin ollen pysty sisäistämään oleellista tietoa.

Taulukossa 1 on esitetty Jouko Havusen ja Paavo Yli-Ollin vuonna 1986 ja Minna Martikaisen ja Outi Mäkelän vuonna 2000 tekemien kyselytutkimusten tuloksia sijoittajien mielipiteistä, jotka koskivat sijoittajainformaation saatavuutta ja laajuutta. Tuloksista voidaan selvästi havaita, että sijoittajainformaation saatavuus on selvästi parantunut reilun vuosikymmenen kuluessa. Sijoittajien mielestä vuonna 2000 informaatiota on ollut enemmän ja sitä on ollut helpommin saatavilla kuin vuonna 1986. Sijoittajainformaatio koetaan nykyisin myös joissain määrin luotettavammaksi kuin ennen. Sen sijaan informaation selkeydessä on edelleen parantamisen varaa (Kallunki ym. 2007, 19).

Taulukko 1. Sijoitusinformaation saatavuus ja laajuus. (Kallunki ym. 2007, 19.)

	1986	2000
informaatiota on riittävästi	45	79
informaatiota on helppo saada	54	82
informaatio on luotettavaa	60	74
informaation tulisi olla nykyistä selkeämpää	80	82

3.1 Sijoittajan vaihtoehdot

Sijoittajalla on nykyisin valittavanaan suuri määrä erilaisia sijoituskohteita. Vaihtoehtoiset sijoituskohteet eroavat toisistaan ominaisuuksiensa, kulujen ja ennen kaikkea riskin ja tuotto-odotusten mukaan. Suurten tuottojen odotus merkitsee aina väistämättä myös suurta riskiä. Sijoituskohteet voidaan jakaa välillisiin ja suoriin. Suoria sijoituskohteita ovat rahamarkkinasijoitukset ja talletukset, kiinteistöt, osakkeet ja joukkolainat. Näihin kohteisiin sijoittaessaan sijoittaja ostaa arvopapereita, joiden arvot määräytyvät suoraan rahoitusmarkkinoilla. Välillisiä sijoituskohteita ovat sijoitusrahastot ja sijoitussidonnaiset vakuutukset. Näiden sijoituskohteiden arvot määräytyvät niiden taustalla olevien arvopapereiden perusteella samalla tavoin kuin suorien sijoituskohteiden arvot.

Suomalainen sijoituslainsäädäntö on kansainvälisessä vertailussa erittäin nuori. Hitaan alkukehityksen jälkeen sijoitusrahastotoiminta on Suomessa muutaman viime vuoden kuluessa kasvanut pienten arvopaperisijoittamisesta kiinnostuneiden piirien sijoitusmuodosta yhä enemmän osaksi normaalia kotitalouksien säästämistä. Jo sadattuhannet suomalaiset yksityishenkilöt ovat sijoittaneet varojaan sijoitusrahastoihin. Samalla sijoitusrahastojen sijoittajaprofiili on selvästi muuttumassa sijoittamiseen perehtyneistä yhteisöistä ja henkilöistä yhä enemmän aivan tavallisiin säästäjiin (Harju, Syyrilä 2001, 92).

Viime vuosina säästöhenkivakuutusten (sijoitusvakuutus) suosio on kasvanut merkittävästi. Tämä on merkinnyt sitä, että näitä tuotteita tarjoavat yhtiöt ovat kiinnittäneet huomiota vakuutustuotteiden tuotekehittelyyn. Erityisesti tämä näkyy sijoitussidonnaisten säästöhenkivakuutusten puolella. Vakuutuksenottajalla on nykyään laajat mahdollisuudet vaikuttaa esimerkiksi siihen, miten vakuutukseen sijoitetut varat sijoitetaan edelleen. Muun muassa tällä tavalla voi hakea sopivaa riskiä sijoitukselleen (Ossa 2002, 259).

3.2 Vakuutussidonnaiset sijoitustuotteet

Vakuutussidonnaiset sijoitus- ja säästötuotteet ovat rahastojen tapaan keino sijoittaa välillisesti korko- ja osakemarkkinoille. Vaikka vakuutusyhtiöt käyttävät kukin omista tuotteistaan poikkeavia nimityksiä, ne voidaan jakaa tuotemieleessä karkeasti kahteen pääluokkaan, säästö- ja sijoitusvakuutuksiin sekä eläkevakuutuksiin. Osa näistä sijoittamiseen ja säästämiseen tarkoitetuista vakuutustuotteista on puhtaasti sijoitussidonnaisia, osa enemmän pankkitalletustyyppisiä sijoituksia. Jälkimmäisellä viitataan siihen, että osa niiden tuotosta on riskitöntä eli perustuu vakuutusyhtiöiden laskuperustekorkoon. Laskuperustekorona lisäksi vakuutusyhtiö maksaa vuosittain vahvistettavaa asiakashyvitystä, jonka suuruus riippuu käytännössä sijoitustoiminnan tuloksesta (Kallunki ym. 2007, 124).

Taulukossa 2. Henkivakuutusyhtiöiden maksamat säästö- ja sijoitusvakuutusten asiakashyvitykset 2005-2006 (keskiarvo). (Kallunki ym. 2007, 124.)

Yhtiö	Asiakashyvitys
Fennia	1,60 %
Tapiola	2,40 %
Veritas	2,00 %
Pohjola	1,50 %

Sijoitussidonnaiset vakuutustuotteet ovat verrattavissa rahastosijoittamiseen eli niiden tuotto riippuu täysin siitä, miten vakuutuksiin liitettyjen sijoitusten arvo kehittyy. Usein tällaiset vakuutukset liitetään rahastoihin. Vakuutusyhtiöt sallivat sijoitusvakuutuksille suhteellisen paljon vapauksia muun muassa rahastojen veloituksettoman vaihdon suhteen. Muihin sijoitusmuotoihin verrattuna vakuutussidonnaisiin sijoitustuotteisiin sisältyy tiettyjä lisäominaisuuksia, joista keskeisin on kuolemanvaraturva. Kuolemanvaraturva liittyy keskeisesti myös näiden tuotteiden veroetuun eli siihen, että takaisinmaksettava pääoma voidaan siirtää perintöverovapaasti lähimaisille. Samoin vakuutuksiin voi määrätä säästönsaajan, joka saa tietyn osuuden säästösummasta lahjaverovapaasti vakuutuksen päättyttyä (Kallunki ym. 2007, 125).

Säästö- ja sijoitusvakuutukset ovat usein määräaikaista sijoituksia, jotka tehdään joko kertamaksuisina tai jatkuvina säästösopimuksina. Takuutuottoisten sijoitus- ja säästövakuutusten tuotto määräytyy laskuperustekorona ja vakuutusyhtiön vuosittain vahvistaman asiakashyvityksen perusteella. Laskuperustekorona tuotto vastaa pitkälti lyhyiden rahamarkkinasijoitusten tuottoa. Asiakkaalle mahdollisesti maksettavan asiakashyvityksen jälkeen tuotto nousee yleensä suorien joukkolainojen tasolle. Keskeisintä sijoittajan kannalta lienee se, että säästövakuutusten tuotto yleensä ylittää pankkitalletusten tuoton, sillä niiden riski on samaa luokkaa, kun vakuutuksenantaja on suuri ja vakavarainen vakuutusyhtiö. Sijoitus- säästövakuutuksiin ei kuitenkaan liity pankkitalletuksien rajoitettua takaisinmaksusuojaa vakuutusyhtiön maksukyvyttömyystilanteessa. Vaikka asiakashyvytys vahvistetaan vuosittain ja se riippuu vakuutusyhtiön sijoitustoiminnan onnistumisesta, vakuutusyhtiöt pyrkivät suhteellisen tasaiseen vuosittaiseen asiakashyvitykseen. Hyvinä vuosina osa sijoituksista jätetään vakavaraisuuspuskuriin, jota voidaan hyödyntää heikompina vuosina (Kallunki ym. 2007, 131).

3.3 Vakuutusyhtiöiden säästö- ja sijoitusvakuutukset

3.3.1 Sijoittaminen vakuutusyhtiön kautta

Rahastosijoittajaksi voi ryhtyä välikäsien, kuten omaisuudenhoitajien tai vakuutustuotteiden, kautta. Vakuutusyhtiöiden laaja verkosto ja verolainsäädäntö ovat ohjanneet kansalaisten rahaa sijoitus-, säästö- tai eläkevakuutuksiin, joista raha taas on ohjattu rahastoihin (Puttonen, Eljas 2003, 172).

Sijoitusvakuutuksenottaja maksaa vakuutusmaksuja, jotka vakuutuksenantaja panee sovitulla tavalla sijoitusrahastoihin. Sijoitusvakuutuksen tuotto määräytyy vakuutukseen kytkettyjen sijoituskohteiden mukaan aivan samalla tavalla kuin suorallakin rahastosijoituksella. Useimpiin sijoitusvakuutuksiin liittyy jonkinlainen veroetu, jonka takia niissä on nosto- ja käyttörajoituksia. Suosituin sijoitusvakuutus on yksilöllinen eläkevakuutus (Anderson, Tuhkanen 2004, 173).

Vakuutusyhtiöt ovat vahvasti pyrkineet ottamaan osansa kasvavista sijoitusmarkkinoista. Sijoittaminen vakuutusyhtiön kautta on juridiselta muodoltaan aina vakuuttamista eli vakuutusyhtiösijoitukset eivät siten kuulu esimerkiksi sijoittajien korvausrahaston piiriin ja talletussuoja koskee vain tallettajan pankissa olevia talletuksia. Rahoitustarkastuksen sijaan vakuutusyhtiöt kuuluvat vakuutusvalvontaviraston valvonnan piiriin (nykyisin finanssivalvonta). Arvopaperilautakunta ei käsittele vakuutussijoituksiin liittyviä kiistoja, vaan vakuutuksista tulee valittaa Vakuutuslautakuntaan. Vakuutusyhtiöt tarjoavat siis samoja ja samanlaisia sijoituspalveluja kuin pankit, rahastoyhtiöt tai muut sijoituspalveluyritykset, mutta eri lainsäädännön, viranomaisvalvonnan ja määräysten puitteissa ja sitomina (Puttonen, Eljas 2003, 245).

Seuraavassa on listaus eduista, joita on mahdollisuus hyödyntää sijoittaessa vakuutuksen kautta. Listaustiet perustuu Tapiolan henkilöstön sisäiseen materiaaliin.

- Eläkevakuutusnottaja voi vähentää vakuutusmaksunsa 5 000 euroon pääomatuloistaan. Eläkkeestä peritään kuitenkin sen maksun yhteydessä normaali tulovero, kun muuten sijoitustoiminnan tuotot ovat pääomaveron alaisia.
- Rahastovakuutukseen kytkettyjä rahastoja voi vaihtaa ilman myyntivoittoveroa. Vero tulee maksuun vasta, kun rahat otetaan vakuutuksesta. Vaihtoa rajoittavat vakuutus sopimukseen liittyvät ehdot.
- Rahastovakuutuksella voi kiertää perintöveroa. Kuolemantapauksessa korvaus on lähiomaiselle verovapaata 35 000 euroon asti.
- Rahastovakuutuksella voi lahjoittaa lähiomaiselle 8 500 euroa kolmen vuoden välein ilman saajalle koituvaa lahjaveroa. Tämän lisäksi voidaan lahjoittaa yleinen lahjaverovapaa 3 999 euroa.
- Vakuutusyhtiön kautta rahastoihin säästäminen on helppoa ja vaivatonta. Yhtiö huolehtii tuoton verotuksesta ja ilmoittaa sen verottajalle.
- Säästöhenkivakuutuksen tuottoa verotetaan pääomatulona vasta säästöajan lopussa, joten tuotto kasvaa korkoa korolle-periaatteen mukaisesti.
- Aktiivinen sijoittaja voi vaihtaa sijoituskohteita tietyn määrän kuluitta.

3.3.2 Tapiolan tarjoamat säästö- ja sijoitusvakuutukset

Tapiolalla on tarjolla kuluttajalle kolme erilaista säästämis- ja sijoittamistuotetta: Rahasto-Omavara, Rahasto-Omaeläke ja Korko-Omavara. Rahasto-Omavara on vakuutus, jossa vakuutusnottaja voi itse vaikuttaa säästöjensä tuottoon valitsemalla sijoituskohteet, joihin hänen maksamansa maksut sijoitetaan. Tapiolan tarjoamat sijoituskohteet ovat korko-, osake- ja yhdistelmärahastoja. Korko-Omavara on vakuutus, jossa vakuutussäästöjen kehitys perustuu Tapiolan taloudelliseen tulokseen. Korko-Omavarassa säästöille maksettava kokonaiskorko muodostuu 1,5 prosentin vuotuisesta perustekorosta ja asiakashyvityksestä, joka vahvistetaan vuosittain Tapiolan tuloksen mukaan. Rahasto-Omaeläke on yksilöllinen eläkevakuutus, johon vakuutusnottaja säästää joustavasti eläkepäiviä varten. Rahasto-Omaeläkkeellä täydennetään lakisääteistä eläkettä nostamalla eläketurvan tasoa. Maksettavan eläkkeen määrä laskeaan kertyneen vakuutussäästön perusteella.

4 TIEDONANTOVELVOLLISUUS SIJOITUSSIDONNAISISSA VAKUUTUKSISSA

4.1 Voimassa oleva vakuutuslainsäädäntö ja tiedonantovelvollisuus

Kuluttajasuojalainsäädäntöä kehittäessä on pidetty tärkeänä, että kuluttaja saa tuotteesta ennen ostopäätöksen tekemistä riittävät ja oikeat tiedot. Vakuutuslainsäädäntöön merkittävimpiä säännöksiä onkin vakuutuslainsäädäntö, joka velvoittaa vakuutusyhtiön antamaan vakuutusasiakkaille oikeat ja riittävät tiedot ennen sopimuksen tekemistä. Vakuutus on monessa suhteessa kuluttajalle vaikea tuote. Vakuutuksen sisältö määräytyy usein vaikeaselkoisten sopimusehtojen ja lainsäädännön perusteella eikä ymmärrettävyyttä lisää ammattitermejä ja vaikeita käsitteitä viljelevä ehtokieli. Vakuutuslainsäädäntö 5 §:ssä ja sitä täydentävässä 9 §:ssä säädelläänkin yksityiskohtaisesti tiedonantovelvollisuuden täyttämistä ja velvollisuuden laiminlyönnin varsin tuntevasta seurauksesta: vakuutuslainsäädäntöä katsotaan olevan voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutusyhtiöllä oli saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta olettaa. Näin ollen annettujen tietojen virheellisyys tai puutteellisuus vaikuttaa sopimuksen sisältöön.

Tiedonantovelvollisuutta täydentävät vielä lain 2 luvun muut määräykset, joiden mukaan tietoja ja tarpeellisia asiakirjoja on annettava paitsi ennen sopimuksen tekemistä myös pian sen päättämisen jälkeen (esimerkiksi vakuutuslainsäädäntö) ja vielä vuosittain sopimuksen voimassaoloaikana (Vakuutuslainsäädäntö 2 luku).

Vakuutuslainsäädäntö 2 luvussa ovat säännökset vakuutusyhtiön laajasta velvollisuudesta antaa tietoja vakuutuksesta. Tiedonantovelvollisuudella pyritään muun muassa varmistamaan se, että vakuutusyhtiö saa hänelle soveltuvan vakuutuksen valitsemaksi tietoja tarjolla olevista vakuutuksista ennen vakuutuksesta päättämistä. Vakuutuslainsäädäntöön merkittävimpiä säännöksiä on juuri vakuutuslainsäädäntö, joka velvoittaa vakuutusyhtiön antamaan vakuutusasiakkaille oikeat ja riittävät tiedot ennen sopimuksen tekemistä (Lehtipuro, Luukkonen & Mäntyniemi, 2004, 118).

Tiedonantovelvollisuus on saanut vakuutusyhtiöt konkreettisesti kehittämään ehtojaan, myyntimateriaaliaan ja myyntimenetelmiään, lisäksi sille on annettu myös symbolista merkitystä: se ilmentää vakuutusyhtiössä vallitsevaa erityistä lojaliteettiperiaatetta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että vakuutusyhtiöllä on pitkälle menevä velvollisuus auttaa vakuutusyhtiöä (Lehtipuro ym. 2004, 119).

Tiedonantovelvollisuuden tiukalla sääntelyllä ei ole pyritty kieltämään tai rajoittamaan minäkään olemassa olevan myyntikanavan käyttöä tai uusien kehittämistä. Internet-kanavaa käytetään kasvavassa määrin vakuutusten markkinointiin, myyntiin ja vakuutussuhteen hoitamiin. Tämä tarjoaa entistä paremman mahdollisuuden antaa vakuutuksenottajalle olennaista ja monipuolista tietoa vakuutuksen sisällöstä. Yhteyden tarjoamien vuorovaikutteisten ominaisuuksien hyödyntäminen voi parantaa tiedon ymmärrettävyyttä. Sivujen etenemisjärjestys voidaan myös rakentaa niin, että oleellista tietoa vakuutusehdoista ja keskeisistä rajoitusehdoista tarjoavaa informaatiota ei voida sivuuttaa (Lehtipuro ym. 2004, 120).

Vakuutuksenantajan oma-aloitteinen tiedonantovelvollisuus on laissa pääsääntö. Siitä voidaan kuitenkin poiketa, jos vakuutuksen hakija nimenomaisesti ilmoittaa, että ei halua tai tarvitse tietoja tai jos tietojen antaminen tuottaisi kohtuutonta haittaa. Tämä käy ilmi vakuutuslainsäädännön 2 luvun 5 §:ssä: ”Tietoja ei tarvitse antaa, jos vakuutuksen hakija ei halua tietoja tai niiden antaminen tuottaisi kohtuutonta hankaluutta.” Tiedonantovelvollisuuden säätämällä ei siis ole haluttu vaikeuttaa vakuutuksen hakijan mahdollisuutta saada vakuutusturva nopeasti ja useissa tapauksissa välittömästi voimaan suullisesti tai kirjallisesti tehtävällä hakemuksella. Vakuutuksenantajan ei näissä tapauksissa ”selustansa turvakseen” tarvitse lykätä sopimuksen voimaantuloa voidakseen antaa hakijalle tietoja (Lehtipuro ym. 2004, 121).

4.1.1 Tiedot ennen sopimuksen päättämistä

Vakuutuslainsäädännön 2 luvun 5 pykälässä säädetään tiedonantovelvollisuudesta ennen vakuutuslainsäädännön päättämistä. Ennen vakuutuslainsäädännön päättämistä vakuutuksenantajan on annettava vakuutuksen hakijalle vakuutustarpeen arvioimiseksi ja vakuutuksen valitsemiseksi tarpeelliset tiedot, kuten tietoja vakuutusmuodoistaan, vakuutusmaksuistaan ja vakuutusehdoistaan. Tietoja annettaessa tulee kiinnittää huomiota myös vakuutusturvan olennaisiin rajoituksiin (Vakuutuslainsäädännön 2 luku 5 §).

Hallituksen esityksessä todetaan 5 §:ssä, että vakuutuksen ottamista harkitsevalle henkilölle on annettava riittävästi tietoja, jotta hän voi arvioida vakuutuksen tarkoituksenmukaisuutta, verrata tarjolla olevia vaihtoehtoja ja saada oikean käsityksen vakuutusturvan kattavuudesta. Hakijan tiedon tarve vaihtelee eri vakuutusmuotojen ja erilaisten vakuutuksenottamistilanteiden mukaan niin paljon, että yleispätevää normistoa on mahdotonta lain säännöksin antaa. Yksittäisten tilanteiden arviointi jää näin ollen laajasti riippumaan vakuutuksen laadusta ja merkityksestä vakuutuksenhakijalle sekä tilanteeseen liittyvistä yksilöllisistä olosuhteista (HE 114/93, 47).

Lainsäätäjä on lähtenyt siitä, että vakuutuksenhakijalle on annettava sellaiset tiedot, että hän kykenee niiden perusteella itse arvioimaan vakuutustarpeensa ja valitsemaan sopivamman vaihtoehdon vakuutuksenantajan tarjoamista vakuutusmuodoista. Vaikka tämä säännös on yksityiskohtainen, se ei anna vastausta siihen, millä konkreettisella tavalla ja missä yhteydessä tietoja olisi annettava, jotta vakuutuksenantajan varsin ankarasti sanktioitu tiedonantovelvollisuus tulisi täytetyksi. Kirjallisen tuoteselosteen ja vakuutusessitteen antaminen on muodostunut tavanomaiseksi käytännöksi myyntitilanteessa. Tämä aineisto sisältää yleensä lain tarkoittamat tiedot. Kuluttajien vakuutustoimistoon ja Vakuutuslautakuntaan tulee vuosittain vain muutama kymmentä vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuutta koskevaa asiaa. Ilmeistä onkin, että yhtiöt pyrkivät sopimaan asiakkaitensa kanssa sellaiset riidat, joissa yhtiö on voinut vakuuttua siitä, että asiakas on saanut puutteellista tai harhaanjohtavaa tietoa (Lehtipuro ym. 2004, 120).

4.1.2 Tiedot vakuutuksen voimassaoloaikana

Vakuutuksenottajalla on perusteltu tarve saada tietää, minkälainen sopimus hänellä on voimassa. Esimerkiksi henkivakuutukset ovat yleensä voimassa vuosikymmenien ajan, joten asiakasta on vuosittain tiedotettava sopimuksen sisällöstä. Vakuutuslainsäädännön 2 luvun 7 §:n mukaan vakuutuksenantajan on lähetettävä vakuutuksenottajalle vuosittain tieto vakuutusmäärästä ja muista sellaisista vakuutusta koskevista seikoista, joilla on vakuutuksenottajalle ilmeistä merkitystä.

4.1.3 Velvollisuuden laiminlyönnin seuraukset ja todistustaakka

Vakuutuslainsäädännön 2 luvun 7 §:n mukaan: "Jos vakuutuksenantaja tai sen edustaja on vakuutusta markkinoitaessa jättänyt vakuutuksenottajalle antamatta tarpeellisia tietoja vakuutuksesta tai antanut hänelle siitä virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, vakuutuslainsäädännön katsotaan olevan voimassa sen sisältöisenä, kuin vakuutuksenottajalla oli saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää.

Mitä 1 momentissa säädetään, on vastaavasti voimassa, jos vakuutuksesta sen voimassaoloaikana on annettu puutteellisia, virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, joiden voidaan katsoa vaikuttaneen vakuutuksenottajan menettelyyn. Tämä ei kuitenkaan koske tietoja, jotka vakuutuksenantaja tai sen edustaja on vakuutustapahtuman sattumisen jälkeen antanut tulevasta korvauksesta."

Vakuutusta markkinoitaessa annettavien tietojen oikeellisuudelle ja riittävyydelle on annettu niin suuri paino, että niillä on suora vaikutus syntyneen sopimuksen sisältöön - sopimus on voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutuksenottajalla on saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää. Tämä vakuutusyhtiöille asetettu sopimusvastuu markkinointitiedoista on laajempi kuin sopimussuhteissa yleensä sovellettava vahingonkorvausvastuu. Vastuu puutteellisista tai virheellisistä tiedoista ei edellytä vakuutuksenantajan tai sen edustajan tuottamusta, esimerkiksi myyntiorganisaatioon kuuluvan henkilön huolimattomuutta. Tältä osin vakuutuksenantajan vastuu on samanlainen kuin tavaran myyjän vastuu markkinointitiedoistaan kauppalain ja kuluttajan suojalain mukaan (Lehtipuro ym. 2004, 122).

Hallituksen esityksessä on nimenomaisesti todettu, että ”pelkkien vakuutusehtojen luovuttaminen kuluttajalle ei riitä täyttämään tiedonantovelvollisuutta”. Tähän perusteeseen on vedottu myös useissa vakuutuslautakunnan ratkaisuissa esim. VKL 428/98 (Lehtipuro ym. 2004, 122).

”Vakuutuksenottaja oli laajentanut kaskovakuutustaan ottamalla siihen keskeytysturvaosan. Hänelle ei missään yhteydessä toimitettu keskeytysvakuutuksen sisällöstä muuta informaatiota kuin vakuutuskirja ja vakuutusehdot. Auto vaurioitui ja joutui olemaan korjaamolla 12 päivää. Vakuutuksenottaja vaati korvausta kaikilta seisontapäiviltä, mutta vakuutusyhtiö suoritti ehtojen mukaisesti seisontakorvausta vain 7 päivältä. Vakuutusyhtiö totesi, että vakuutuksen sisältö ilmeni riittävästi vakuutusehdoista eikä rajoitusta enimmäiskorvausajasta voida pitää olennaisena rajoituksena, johon vakuutuksenottajan huomiota tulisi erityisesti kiinnittää. Ehdossa oli määräys, jonka mukaan korvauksien tai varaosien odotusajan vuoksi menetettyjä käyttöpäiviä korvataan enintään seitsemän päivää. Lautakunta katsoi, että pelkkien vakiovakuutusehtojen toimittamista vakuutuksenottajalle ei vakuutuslainsäätelyn perustelujen mukaan voi pitää riittävänä täyttämään tiedonantovelvollisuutta. Seisontapäivien määrää koskeva rajoitus on keskeytysvakuutuksen osalta vakuutuslainsäätelyn tarkoittama olennainen rajoitus etenkin, kun vakuutuksenottaja oli myöhemmin liittännyt kaskovakuutukseensa keskeytysturvan. Seisontapäiväkorvaus tuli suorittaa koko korjausajalta.” (VKL 428/98.)

Todistustaakka - eli kysymys siitä, kenen on kulloinkin näytettävä tosiseikat toteen - on tärkeässä asemassa, kun tarkastellaan tiedonantovelvollisuuden käytännön vaikutuksia vakuutus-sopimukseen. Vakuutuksenantaja joutuu näyttämään toteen sen, että tietoja annettaessa on menetelty lain edellyttämällä tavalla, jos vakuutuksenottaja väittää, että myyntitilanteessa hänelle ei ole annettu tarpeellisia tietoja. Vakuutuksenantajan on esimerkiksi osoitettava, että myyntiesitteet ovat sisältäneet kaikki asianmukaiset tiedot ja olennaiset rajoitukset ja ne on tietynä ajankohtana ja tietyllä tavalla annettu vakuutuksenottajalle. Vakuutuksenantajan näyttövelvollisuus perustuu tässä siihen, että vakuutuksenantajan on käytännössä helpompi osoittaa, mitä tietoja se on antanut ja miten ne on annettu. Jos vakuutuksenottaja on todistettavasti tunnustanut saaneensa tarpeelliset tiedot ennen vakuutuslainsäätelyn synty-mistä, todistustaakka saattaa kääntyä.

Jos vakuutusnottaja vetoaa siihen, että hän on saanut virheellistä tai harhaanjohtavaa markkinointitietoa, hänen on pääsääntöisesti näytettävä toteen, mitä tietoja hän on saanut ja ne perusteet, joiden vuoksi hänelle on syntynyt virheellinen käsitys vakuutuksen sisällöstä. Esimerkiksi pelkkä väite, että vakuutusmyyjä olisi suullisesti antanut harhaanjohtavaa tietoa, ei ole riittävä näyttö. Suurimmat todisteluongelmat syntyvät suullisesti annetuista tiedoista ja siitä, onko tiettyä kirjallista aineistoa lainkaan annettu (Lehtipuro ym. 2004, 124).

4.1.4 Vakuutuksenhakijan tiedonantovelvollisuus

Vakuutusnottajan ja vakuutetun tulee antaa vakuutusta ottaessaan oikeat ja täydelliset vastaukset vakuutusyhtiön esittämiin kysymyksiin. Kyse on lähinnä vastaamisvelvollisuudesta, ei aktiivisesta tiedonantovelvollisuudesta. Vääriksi tai puutteellisiksi havaitut tiedot tulee ilman aiheetonta viivytystä oikaista. Asiakkaan tulee aina itse vastata kysymyksiin (Antila, Erwe, Lohi, Salminen, 2007, 226).

On tärkeää, että vakuutusyhtiön esittämät kysymykset ovat mahdollisimman yksiselitteisiä. Tiedonantovelvollisuuden laiminlyöntiä arvioitaessa kiinnitetään huomiota usein myös siihen, minkälaisia neuvoja yhtiön edustaja on antanut myyntitilanteessa.

Jos vastaukset ovat epäselviä, vakuutusyhtiön velvollisuutena on pyytää vakuutettua täydentämään annettuja tietoja. Vakuutusyhtiö saattaa menettää oikeutensa vedota asiakkaan tiedonantovirheeseen, jos se on laiminlyönyt pyytää lisäselvityksiä tai myöntää vakuutuksen puutteellisilla tiedoilla.

4.2 Tiedonantovelvollisuus Tapiolassa

4.2.1 Vakuutussopimuslain mukainen tiedonantovelvollisuus Tapiolassa

Tapiolassa käydään jokaisen uuden edustajan kanssa tarkasti läpi tiedot, jotka on annettava myyntitilanteessa vakuutuksen hakijalle. Ohessa ovat tiivistetysti pääkohdat siitä, mitä tietoja myyjän on annettava myydessään sijoitusvakuutusta. Vakuutustuotteet poikkeavat ominaisuuksiltaan, joten Tapiolassa on lisäksi tarkemmat ohjeet tuotteittain, joista ilmenee mitä tietoa on kerrottava tietystä tuotteesta myyntitilanteessa. Alla oleva ohje perustuu Tapiolan sisäiseen ohjeeseen.

Tapiolalla on velvollisuus antaa vakuutusta hakevalle asiakkaalle ennen sopimuksen tekemistä vakuutustarpeen arvioimiseksi ja vakuutuksen valitsemiseksi tarpeelliset tiedot. Tästä voidaan poiketa, jos asiakas nimenomaisesti ilmoittaa, että hän ei halua tai tarvitse tietoja tai jos tietojen antaminen tuottaisi kohtuutonta hankaluutta. Jos asiakas ilmoittaa, että hän ei nimenomaisesti halua myyntimateriaalia, tästä tulee tehdä merkintä vakuutushakemukseen tai vakuutusjärjestelmän inforuudulle.

Hakijalle tulee antaa tiedot ainakin vakuutusmuodoista, vakuutusmaksuista, vakuutusehdoista, vakuutuksen kattavuudesta sekä vakuutusturvan olennaisista rajoituksista.

Asiakkaalle annetaan myyntitilanteessa tuoteseloste sekä vakuutusehdot ja hänen kanssaan käydään suullisesti läpi vakuutuksen pääkohdat. On huomattava, että vakuutusturvan olennaisiin rajoituksiin on kiinnitettävä huomiota. Pelkkä ehtojen antaminen ei yksin riitä täyttämään lain vaatimusta.

Kun vakuutusta myytäessä täytetään vakuutushakemus, pyydetään asiakasta aina täyttämään vakuutushakemuksen kohta, jossa kysytään, mitä materiaalia asiakas on saanut myyntitilanteessa. Kun vakuutuskäsittelijä myöntää vakuutuksen, lähetetään asiakkaalle postitse sopimusasiakirja sekä vakuutusehdot. Näin Tapiolan asiakas saa vakuutusehdot kahdesti.

Myytäessä Tapiolan sijoitusvakuutusta Rahasto-Omavaraa, on myyntitilanteessa asiakkaan kanssa käytävä läpi vakuutuksen olennainen sisältö:

- Vakuutusturva
(kuolemanvaraturvan määrä joko 95% tai 105%)
- Turvan alkaminen ja päättyminen
- Maksut ja maksaminen
- Vakuutussäästön kertyminen ja tuotto
- Valitut sijoituskohteet
- Sijoituskohteiden tuotto-odotukset ja niiden riskit
- Asiakkaan vastuu sijoituspäätöksistä
- Hoitokulut
- Takaisinosto eli irtisanominen
- Verotus
- Päättyminen ja voimaansaattaminen

4.2.2 Tapiolan vastuu puutteellisista ja virheellisistä tiedoista

Jos lain edellyttämiä tietoja ei ole annettu ennen sopimuksen solmimista, vakuutus on voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutuksenottajalla oli saamiensa tietojen perusteella aihetta käsittää. Vastuu käsittää myös tiedot, jotka annetaan sopimuksen solmimisen jälkeen, jos virheellisten tai puutteellisten tietojen voidaan katsoa vaikuttaneen vakuutuksenottajan menettelyyn.

Asiakkaan tulee voida osoittaa, että hän on saanut ennen sopimuksen tekemistä vakuutusyhtiöltä virheellistä tietoa. Vakuutusyhtiön on puolestaan näytettävä, että lain edellyttämä informaatio on annettu. Tämän osoittaminen voi olla käytännössä vaikeaa, ellei materiaalin antamista ole yhtiön taholta dokumentoitu. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että asiakas aina täyttää vakuutushakemuksen kohdan, jossa kysytään, mitä materiaalia hän on myyntitilanteessa saanut. Samoin on tärkeää, että toimintatavat ja myyntimallit ovat vakiintuneet. Tällöin voidaan epäselvissä tilanteissa selvittää, millainen myyntimalli Tapiolassa on ja mitä materiaalia asiakkaalle on myyntitilanteessa annettu.

Esimerkiksi jos asiakas vetoaa siihen, että hänelle ei ole myyntitilanteessa annettu mitään tietoja vakuutuksen sisällöstä varsinkaan siitä, että kyseistä vakuutusta ei voi irtisanoa kuin poikkeustilanteissa. Vakuutuksen myynyt myyjä kertoo vakiintuneen myyntimallin mukaisesti antaneensa asiakkaalle tuoteselosteen ja ehdot ja kertoo esitelleensä vakuutuksen pääkohdat ja olennaiset rajoitukset asiakkaalle. Lisäksi vakuutushakemuksessa on merkintä siitä, että asiakas on saanut tuoteselosteen ja ehdot. Näin vakuutusyhtiö on esittänyt, että on antanut asiakkaalle lain edellyttämän informaation. Lisäksi vakuutuksen oleelliset tiedot käyvät selkeästi ilmi tuoteselosteesta, joka on tehty mahdollisimman asiakasystävälliseksi. Asiakkaalla itsellään on tutustumisvelvollisuus annettuun materiaaliin ja hallituksen esityksen perusteluista (9 § 1 momentti) ilmenee, että vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus ei poista vakuutuksenottajalla voimassa olevan oikeuden mukaan olevaa lähtökohtaista velvollisuutta itsekin perehtyä vakuutus sopimuksen sisältöön.

5 TIEDONANTOVELVOLLISUUDEN SÄÄNTELY

Jotta ymmärretään, millainen on sijoitussidonnainen vakuutus sopimus, on tarkasteltava sopimusta sopimusoikeuden, vakuutus sopimus lain ja sijoitus lain säädännön näkökulmista. Sijoitussidonnainen vakuutus on markkinoilla suhteellisen uusi tuote, joka on yhdistelmä perinteisestä henkivakuutuksesta ja puhtaasta sijoittamisesta. Näin ollen monesti sekoitetaan sijoitusvakuutus arvopaperimarkkinalain sääntelyn piiriin, vaikka sopimusta sääntelee vakuutus sopimus laki.

5.1 Sopimusoikeus

Sopimusvapaus on Suomen ja useimpien muidenkin maiden sopimusoikeuden perusta. Sopimusvapaudella tarkoitetaan vapaaehtoisuuteen perustuvaa tahdonilmaisua, jolla yksilö määrää omasta oikeudellisesta asemasta. Täysivaltaisilla ihmisillä ja muilla oikeudellisilla toimijoilla on oikeus tehdä sopimuksia valitsemillaan ehdoilla. Nyky-yhteiskunnassa sopimusvapauteen uskotaan yhä lujasti, vaikka viime aikoina on esiintynyt myös toisenkinlaisia näkökohtia. Mitä enemmän uskotaan sopimusvapauteen, niin sitä enemmän luotetaan yksilöiden kykyyn hoitaa asiansa ja saavuttaa itsensä ja koko yhteiskunnan kannalta parhaita tuloksia. Vakuutus on sopimus, jonka osapuolina ovat vakuutuksenantaja ja vakuutuksenottaja. Sopimuksessa sovitaan vakuutusturvan järjestämisestä vakuutetulle mahdollisesti sattuvan vakuutustapahtuman varalle. Sopimukseen sovelletaan tarkoin määriteltyjä vakuutusehtoja, joten vakuutus on harvoin yksilöity sopimus. Monet vakuutus sopimukset ovat kuitenkin vapaaehtoisia vakuutuksia, joten vakuutuksen hakijalla on oikeus valita vapaasti, millaisia vakuutuksia hän haluaa. Sijoitussidonnainen vakuutus on vapaaehtoinen henkilövakuutus, jonka pääasiallinen tarkoitus on säästäminen itselleen tai läheisilleen.

Sopimusten tekeminen on ongelmaton, jos kaikki siihen osallistuvat ovat selvillä preferenssistään ja tarjolla olevien hyödykkeiden ominaisuuksista, voivat vapaaehtoisesti päättää sitoutumisestaan ja hyväksymistään sopimusehdoista ja toimivat päätetyksi tulleen sopimuksen edellyttämällä tavalla, eivätkä myöskään joudu odottamattomien sopimuksen täyttämistä vaikeuttavien tapahtumien häiritsemiseksi. Tarve puuttua sopimusoikeudellisin keinoin markkinoilla tapahtuvaan vaihdantaan seuraa siitä, ettei kuvattu ideaali useinkaan toteudu (Hemmo, 2003, 5).

Häiriöitä voi ilmetä monista syistä: sopimuspuolet eivät aina kykene taloudellisten etujensa kannalta riittävän rationaalisesti harkitsemaan, millaisia sitoumuksia heidän kannattaa tehdä. Markkinointikeinoilla saatetaan hämärtää asiakkaan käsitystä tarjottavasta hyödykkeestä. Kun sopimukset tehdään erittäin usein valmiiksi laadittuja vakioehtoja käyttäen, asiakasosapuolella ei läheskään aina ole mahdollisuutta vaikuttaa tehtävän sopimuksen yksityiskohtiin (Hemmo, 2003, 5).

Toisinaan esiintyvä virheellinen ajatustottumus on samastaa sopimus tiettyyn sopimuskirjaan. Tämä on haitallinen lähestymistapa, koska sopimussuhdetta sääntelevät normit voivat olla peräisin muualtakin kuin asiakirjasta. Merkitystä on luonnollisesti lainsäädännöllä, mutta myös esim. osapuolten suullisella kommunikaatiolla. Sopimuskirjat eivät yleensä ole mitenkään asiakirjasidonnaisia. Sopimusasiakirjan katoaminen ei myöskään aiheuta oikeudenmenetyksiä, vaikka todistelusta tulee vaikeampaa (Hemmo, 2003, 12).

5.1.1 Sopimuksen yksilöllisyys ja vakioehtosopimukset

Sopimusoikeudellinen lainsäädäntö ja oikeuskirjallisuus ovat aikaisemmin laadittu etupäässä yksilöllisesti päätettyjä sopimuksia silmällä pitäen. Sopimusten yksilöllisyydellä voidaan viitata kahteen piirteeseen. Sopimus on yksilöllinen ensinnäkin silloin, kun sen ehdot on sovittu erikseen osapuolten välillä käyttämättä mitään valmista ehtokokoelmaa. Toiseksi sopimuksen yksilöllisyydellä voidaan tarkoittaa sitä, että kumpikaan osapuoli ei jatkuvasti tee vastaavalaisia sopimuksia. Suuri osa reaali maailman sopimuksista poikkeaa molemmista yksilöllisyyden muodoista. Sopimusehdot pyritään usein määräämään valmiiksi laaditun ehtokokoelman perusteella. Lisäksi monille elinkeinonaloille on ominainen massasopimuskäytäntö, jonka vallitessa osapuoli tekee jatkuvasti huomattavia määriä samantyyppisiä sopimuksia. Sopimuksen sisällöstä ei useinkaan haluta yksilöllisesti neuvotella (Hemmo, 2003, 30).

Vakioehtosopimuksilla on nykyisessä vaihdannassa erittäin suuri merkitys. Kokonaiset elinkeinonalat, esimerkiksi vakuutus- ja pankkitoiminta, käyttävät erityistapauksia lukuun ottamatta vakioehtoja. Vakioehtojen tuleminen sopimusten osaksi koskee omaa problematiikkansa. Myös vakioehtojen tulkintaan liittyy erityispiirteitä: ehtojen laatijan vahingoksi tapahtuva epäselvyyssäännön mukainen tulkinta on tässä yhteydessä luonteva painotus, koska ehdot ovat tavallisesti toisen yksin laatimat. Lisäksi sopimusehtojen kohtuullisuutta arvioitaessa ehdon yksilöllisyydellä tai vakioehtoluonteella voi olla merkitystä (Hemmo, 2003, 30).

Vakioehtosopimuksia koskeva oikeudellinen keskustelu on monesti ollut negatiivisesti väritynyttä siltä osin, että standardisopimusten käytön on nähty vahvistavan liiaksi ehtojen laatijan valtaa määrätä sopimuksen sisällöstä ja johtavan toisen sopimuspuolen oikeussuojaa koskeviin ongelmiin. Tällaisen yksipuolisuuden vaara on tärkeä taustanäkökohta, joka on vaikuttanut vakioehtojen käyttöä sääntelevien periaatteiden muodostumiseen. Mutta samalla on muistettava, että vakioehtojen käyttöön liittyy myös painavia etuja (Hemmo, 2003, 145).

Nyky aikaista massasopimusten tekemistä ei juuri voida ajatella ilman standardisoituneita sopimuskäytäntöjä, koska yksittäisten sopimusten sisällöistä käytävät neuvottelut tekisivät sopimusten valmisteluprosessin liian työntensiiviseksi ja hitaaksi. Samoin suurelle yleisölle palvelujaan tarjoavan yrityksen sopimushallinto kävisi työlääksi, jos yksittäiset sopimukset olisivat sisällöltään erilaisia. Näistä syistä vakioehtojen käyttö perustuu paljolti välttämättömään rationalisointiin, joka on edellytyksenä laajamittaiselle vaihdannalle ja palvelujen tarjonnalle. Samalla vakioehdot alentavat sopimusten tekemiseen liittyviä transaktiokustannuksia ja tekevät mahdolliseksi suoritteiden myynnin edullisemmin, kuin hinnoitteluun ei jouduta sisällyttämään korkeita sopimuskustannuksia (Hemmo, 2003, 145).

Yleisten ehtojen käyttäminen on lisäksi omiaan yhtenäistämään elinkeinonharjoittajan asiakkaiden asemaa ja lisäämään tasavertaisuutta tässä suhteessa. Vakioehtojen käyttö tuottaa myös asiakasosapuolelle eräitä etuja. Standardisoitu sopimuskäytäntö tarjoaa asiakkaille vähimmäissuojaa siinä mielessä, että yksittäinen asiakas ei joudu tyytymään normaalitasoa heikompiin ehtoihin (Hemmo, 2003, 145).

Vakuutus sopimukset ovat useimmiten luonteeltaan vakiosopimuksia. Vakuutusyhtiö itse päättää, millaisia tuotteita se pitää vakuutuksia tarvitsevan yleisön saatavilla. Koska vakuutuksenottajia on paljon, voidaan puhua myös massasopimuksista. Tämän vuoksi on luonnollista ja vakuutustoiminnan käytännön hoidon kannalta taloudellista, että tehtävät vakuutukset pyritään vakioimaan yhdenmukaisiksi. Tällä saavutetaan ylivertaisia kustannussäästöjä, kun joudutaan hallitsemaan suuria sopimusmääriä. Kehittyvien tietojärjestelmien ansiosta nykyään on kuitenkin mahdollista luoda entistä yksilöllisempiä vakuutustuotteita, joten tulevaisuudessa on ilmeisesti tarjolla runsaasti yksilöllisiä vakuutus ratkaisuja (Antila ym. 2007, 200).

5.1.2 Vakioehdot osaksi sopimusta

Vakioehtojen suhde yksittäiseen sopimukseen voi määräytyä eri tavoin. Yhteys on kiintein silloin, kun ehdot sisältyvät kokonaisuudessaan samaan sopimusasiakirjaan, jota käyttämällä sopimus on tehty. Vakiosopimuksille on ominaista, että se on etukäteen laadittu sopimuskoelma, jota on tarkoitus käyttää useissa sopimussuhteissa. Vakioehdot voivat sisältyä täydennettävään sopimuskaavakkeeseen, ne on saatettu julkaista erillisenä asiakirjana tai vihkona tai niitä voidaan pitää näkyvillä ehtojen laatijan liiketiloissa ja Internet-sivuilla. Toinen mahdollisuus on, että sopimusasiakirjassa (tai muuten sopimuksen päättämisen yhteydessä) viitataan elinkeinonharjoittajan tai alan yleisiin sopimusehtoihin tai todetaan niiden tulevan sovellettavaksi (Hemmo, 2003, 148).

Kun vakioehdot sisältyvät sopimusasiakirjaan tai asiakas on ne nimenomaisesti hyväksynyt, ehtojen tuleminen sopimuksen osaksi ei yleensä ole ongelmallista liityntävaatimusten kannalta. Yksittäisten ehtojen sitovuus voi tosin estyä sen vuoksi, että yllättävästä tai ankarasta ehdosta ei ole asianmukaisesti huomautettu. Liityntäkysymys saattaa kuitenkin olla epäselvä esimerkiksi silloin, kun ehdot ovat sopimusasiakirjan kääntöpuolella ja syntyy epäselvyyttä siitä, tiesikö asiakas ehdoista. Ehtojen sijoittaminen kääntöpuolelle ei olekaan ongelmatonta. Selkeämpää ja vähemmän tulkinnanvaraa jättävää on käyttää kaksisivuista sopimusasiakirjaa, jolloin sopimusehtojen jatkuminen on helpoimmin havaittavissa (Hemmo, 2003, 150).

Vakioehtojen sopimuksen osaksi tulemisen edellytyksiä määriteltäessä punnintaa joudutaan tekemään kahden näkökohdan välillä. Ensimmäinen näistä on vakioehtojen laatijan etulyöntiaseman rajoittaminen. Toisaalta vastanäkökohtana on otettava huomioon vakioehtojen käyttäjän pyrkimys soveltaa ehtojaan kaikkiin sopimuksiinsa. Argumenteilla on merkitystä lähinnä sellaisissa elinkeinoelämän sopimuksissa, joissa asiakasosapuoli tietää, että sopimus Kumppani käyttää yleisesti vakioehtojaan. Jos asiakas olisi ollut sopimusta tehtäessä valmis hyväksymään nämä ehdot, niiden sitovuuden riitauttaminen voi merkitä pyrkimystä ylimääräisen edun hankkimiseen. Vakuutusala on tästä hyvä esimerkki, sillä yleisesti tiedetään, että vakuutuksiin liittyä aina sopimusehdot (Hemmo, 2003, 152).

Vakioehtojen sopimuksen osaksi tulemisen yleisistä edellytyksistä toinen koskee asiakkaan mahdollisuutta tutustua sopimusehtoihin ennen sopimuksen päättämistä. Edellytyksenä voidaan ajatella kahta vaatimustasoltaan erilaista muotoa. Vaikeammin täyttyvän version mukaan ehtojen on pitänyt olla asiakkaan nähtävillä niin, että hänellä on ollut konkreettinen mahdollisuus tutustua niihin. Astetta lievempi edellytys lähtee siitä, että asiakkaan on tullut tietää, missä hän voi tutustua ehtoihin, mutta niiden nimenomaista käsilläoloa ei vaadita (Hemmo, 2003, 154).

5.1.3 Todistustaakka

Tutustumismahdollisuudessa huomionarvoinen kysymys on vielä se, miten näyttövelvollisuus jaetaan. Tavanomaistahan on, että sopimusriita tulee ajankohtaiseksi vasta pitkän ajan kuluttua sopimuksen päättämisestä. Elinkeinonharjoittajan on tällöin enää vaikea kyetä henkilöto-distelulla näyttämään, mitä yksittäistä sopimusta päätettäessä on tapahtunut. Asiakkaalla taas on harvoin mahdollisuutta esittää negatiivista näyttöä siitä, että ehdot eivät olleet nähtävillä. Todistustaakan jako ratkaisee usein lopputuloksen, varsinkin jos näyttövaatimus ei ole aivan matala. Lähtökohtaisesti lienee niin, että ehtojen käyttäjän on näytettävä tutustumismahdollisuuden olleen olemassa (Hemmo, 2003, 155).

Jos asiakkaalla on riittävä tilaisuus tutustua vakioehtoihin, ehtojen asemaan osana sopimusta ei vaikuta se, käyttääkö asiakas tosiasiaassa tätä mahdollisuutta. Tutustumismahdollisuuden käyttämättä jättämisen jälkeen asiakas ei voi edukseen vedota siihen, ettei tiennyt ehtojen sisällöstä lukuun ottamatta tilanteita, joissa tietty ehto on erityisen ankara ja yllättävä (Hemmo, 2003, 156).

Oikeuskäytännössä ei löytyne ratkaisuja, joissa vakuutuksenantajan soveltamien vakuutusehtojen sopimuksen osaksi tulemista olisi pidetty epäselvänä. Yleisesti tiedetään, että vakuutuksiin liittyy aina yleiset sopimusehdot. Suurena ongelmana näen sen, että vakuutuksenottajat tietävät vakuutusehdoista, mutta eivät tutustu niihin. Vakuutuksenottajalla on tutustumisvelvollisuus annettuun materiaaliin, joten hänen on tutustuttava saamaansa materiaaliin ja näin vakuutuksenottajalle annetaan mahdollisuus kysyä hänelle epäselviksi jääneitä seikkoja.

Ongelmana koen myös sen, että vakuutusehtoja pidetään yleisesti vaikeaselkoisina. Etenkin sijoitussidonnaisten säästövakuutusten ehtoja pidetään vaikeaselkoisina. Tämä on ymmärrettävää, sillä tuote on vakuutuslalla kohtuullisen uusi. Toisaalta vaikeutta lisää vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus, sillä vakuutuksesta täytyy kertoa kaikki oleellinen käyttäen juridista kieltä. Näin ollen vakuutusehdot ovat monisivuisia ja pääsääntöisesti lakitekstiä. Lisäksi vakuutusehdot on aina kirjoitettu pienillä kirjaimilla. Mutta onneksi vakuutustuotteista on olemassa tuoteseloste, joka on tehty ajatellen kuluttajaa. Tuoteselosteesta käy ilmi vakuutuksen oleelliset asiat asiakasystävällisesti ja selkeästi. Mielestäni vähintään olisi, että jokainen vakuutuksenottaja lukisi tuoteselosteen kunnolla läpi.

5.2 Vakuutuslainsäädäntö

Vakuutuslainsäädäntö (543/94) on sopimusoikeuden piiriin kuuluva erityislaki. Vakuutuslainsäädäntöä koskevat samat yleissäännökset kuin muitakin sopimuksia, ennen kaikkea laki varallisuuslainsäädäntöä koskevista oikeustoimista (OikTL). Vakuutuslainsäädäntöä erityisluonteen takia katsottiin kuitenkin jo vuonna 1933 tarpeelliseksi säätää tämän alan sopimuksia yksityiskohtaisesti sääntelevä vakuutuslainsäädäntö (vanha VakSL). Laki uudistettiin kattaen 1.7.1995 voimaan tulleella lailla. (Rantala, Pentikäinen, 2003, 244). Toisenlaisissa olosuhteissa syntynyt vanha laki muutettiin uudella lailla vastaamaan uudemman sopimusoikeuden mukaisia käsityksiä vakuutuslainsäädäntöä koskevista ja velvollisuuksista sekä kuluttajansuojasta. Vakuutuslainsäädäntöä lisättiin ja siten tasapainotettiin osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia. Lain keskeisenä tavoitteena olikin parantaa kuluttajan asemaa vakuutuslainsäädäntöä koskevässä. (Antila ym. 2007, 204). Nyt on menossa kolmas vakuutuslainsäädäntöä koskevä uudistus, jonka tarkoitus on tulla voimaan 1.1.2010.

Vakuutuslainsäädäntöön liittyy erityispiirteitä, jotka tekevät tiedoiltaan, taidoiltaan ja taloudellisilta edellytyksiltään vakuutuslainsäädäntöä selvästi heikomman osapuolen ja näin ollen hänen suojaamisen poikkeuksellisen tärkeäksi. Vakuutuslainsäädäntöä koskeva vertaileminen on vaikeata ja vakuutuslainsäädäntöä koskeva käytetty kieli on maallikolle vaikeaselkoista. Vakuutuslainsäädäntöä sisältö määräytyy yleensä vakuutuslainsäädäntöä koskevan itsensä laatimien vakuutuslainsäädäntöä koskevan mukaan. Lisäksi korvausjuridiikka on vaikeata ja muutoksenhakuprosessi on pitkä. Näiden asioiden takia vain vakuutuslainsäädäntöä koskevan nähdessä tasaveroiseen asiakkaaseen voidaan sallia pitkälle menevä sopimusvapaus (Rantala, Pentikäinen, 2003, 244).

Vakuutuslainsäädäntöä koskevässä on tarkoituksellisesti jätetty eräät asiat, kuten sopimuslainsäädäntöä koskevan solmimista ja tulkintaa sekä sopimuslainsäädäntöä koskevan kohtuullistamista koskevat kysymykset yleisten sopimusoikeudellisten lakien ja periaatteiden varaan.

5.2.1 Soveltamisala ja säännösten pakottavuus

Vakuutuslainsäädäntöä sovelletaan vapaaehtoihin henkilö- ja vahinkovakuutuksiin. Henkilövakuutuslainsäädäntöä tarkoitetaan vakuutusta, jonka kohteena eli vakuutettuna on luonnollinen henkilö. Vahinkovakuutus puolestaan on vakuutus, joka otetaan esinevahingon, vahingonkorvausvelvollisuuden tai muun varallisuusvahingon aiheuttaman menetyksen korvaamiseksi (Antila ym. 2007, 204).

Vakuutuslakia on laadittu siten, että säännökset ovat asiakas- tai vakuutuslajikohtaisesti joko pakottavia tai tahdonvaltaisia. Jos sopimuksella on mahdollisuus poiketa lainsäädännöksestä, on kyseessä tahdonvaltainen eli dispositiivinen säännös. Jos taas poikkeaminen ei ole mahdollista, vaikka osapuolet erityisesti siitä sopisivat, on kyseessä pakottava säännös. Vakuutuslakien säännökset ovat pakottavia kuluttajavakuutuksissa. Kuluttajalla tarkoitetaan yksityishenkilöitä ja heihin rinnastettavassa asemassa olevia elinkeinonharjoittajia. Tällaisissa vakuutuksissa ei vakuutusehtoihin siis voi pätevästi ottaa sellaista sopimusehtoa, joka poikkeaisi lain säännöksistä kuluttajan vahingoksi. Jos vakuutukseen on sisällytetty tällainen ehto, se on mitätön eikä sitä sopimuksessa sovelleta, vaan sen asemasta sovelletaan lain pakottavaa säännöstä. Ehdon lainvastaisuudesta ei tarvitse huomauttaa vakuutusyhtiölle erikseen eikä lainvastainen ehto muutu päteväksi siltäkään, että kuluttaja sen erikseen ja nimenomaisesti hyväksyi. Säännösten pakottavuus tarkoittaa ainoastaan sitä, että kuluttajaa ei saa asettaa vakuutusosuudessa huonompaan asemaan, kuin mitä laki edellyttää (Antila ym. 2007, 204).

Silloin kun vakuutuslakien säännös ei yksittäistapauksessa ole pakottava, siitä voidaan poiketa vakuutuslakissa tai vakuutusehdoissa. Jos poikkeusta ei ole tehty, on noudatettava lain asianomaisia säännöksiä (Antila ym. 2007, 206).

5.2.2 Vakuutuslakien syntyminen ja sen sisältö

Teoreettisesti tarkasteltuna lakien syntyminen edellyttää sopijapuolten tahtojen yhtymistä eli yksimielisyyttä lakien sisällöstä; ellei sitä ole, ei myöskään synny lakista. OikTL:n mukaan lakien syntymiseen vaaditaan yleensä, että toinen osapuoli tekee tarjouksen, jonka toinen osapuoli hyväksyy. Tarjouksen voi tehdä vakuutusantaja tai vakuutusnottaja. Vakuutusnottajan suullista tai kirjallista tarjousta kutsutaan yleensä hakemukseksi. Jos vakuutusyhtiö hyväksyy hakemuksen myöntämällä vakuutuksen, vakuutuslakia on syntynyt. Merkiksi hyväksymisestä vakuutusyhtiö lähettää vakuutuskirjan ja maksulipun. Jos vakuutusantaja ei hyväksy vakuutuksen hakijan tekemää hakemusta sellaisenaan, vaan asettaa esimerkiksi lisäehtoja ja lähettää tämän mukaisesti laaditun vakuutuskirjan tai maksulipun, on tätä pidettävä uutena, vakuutusantajan tekemänä tarjouksena. Vakuutusnottaja voi hyväksyä tarjouksen suorittamalla vakuutusmaksun, ja tällöin lakia tulee voimaan (Rantala, Pentikäinen, 2003, 246).

Vakuutussopimus on nimensä mukaisesti sopimus vakuutuksesta. Siinä sopimuksen osapuolet – vakuutuksenottaja ja vakuutuksenantaja – sopivat vakuutusturvan järjestämisestä vakuutetulle mahdollisesti sattuvan vakuutustapahtuman varalle. Vakuutustapahtuman käsitettä ei ole laissa määritelty. Yleisesti sillä tarkoitetaan vakuutussopimuksessa (tavallisesti vakuutusehdoissa) vakuutuskorvauksen edellytykseksi sovittua tapahtumaa. Vakuutustapahtuma on siis se tapahtuma, joka satuttuaan laukaisee vakuutusyhtiön korvauksenmaksuvelvollisuuden vakuutussopimuksen mukaisesti (Antila ym. 2007, 200).

Vakuutussopimus koostuu useista eri asioista. Sopimuksen sisältö määräytyy erilaisten kirjallisten ja suullisten lähteiden perusteella. Esimerkiksi tarkasteltaessa yksittäisen tapahtuman korvattavuutta tehdyn vakuutussopimuksen perusteella joudutaan tarkastelemaan muun muassa seuraavia seikkoja:

- mitä vakuutusta tehtäessä on asiakkaalle vakuutuksesta kerrottu
- mitä tehtyyn vakuutustarjoukseen on kirjoitettu
- mitä vakuutuskirjaan on kirjoitettu
- mitä vakuutusehtoihin on kirjoitettu
- mitä laskuperusteisiin on kirjoitettu
- mitä vuosittaisessa tiedotteessa on sanottu
- millaista korvauskäytäntöä ko. vakuutuksessa on aiemmin ollut.

Käytännön tilanteissa oikean sopimussisällön vahvistaminen tapahtuu useimmiten yksinkertaisin eli pelkkien vakuutusehtojen perusteella, mutta riita- ja tulkintatilanteissa joudutaan tarkastelun kohteeksi ottamaan kaikki edellä kuvatut seikat. Vakuutuslautakunnan ratkaisujen (801/97, 613/96, 435/01, 580/99) perusteella sopimussisältöön eivät yleensä vaikuta sopimuksen tekemisen taustalla olevat syyt, vakuutusyhtiöissä tapahtunut virhe voi tulla sopimuksen osaksi ja samoin vakuutusehtojen sanamuodon korvauskäytäntö voi pitkään jatkuessaan muodostua sopimuksen osaksi (Antila ym. 2007, 201).

5.2.3 Vakuutuskirja ja vakuutusehdot

Vakuutuksenottajalle on annettava vakuutuskirja ja vakuutusehdot viivytyksettä sopimuksen päättämisen jälkeen. Vakuutuskirjassa on tiedot sopimuksen keskeisestä sisällöstä, kuten vakuutusmuodoista, voimassaoloajasta, vakuutusmaksuista, vakuutusmääristä ja vakuutetuista. Jos jotain tavanomaisiin vakuutusehtoihin sisältymättömistä erityisehdoista on sovittu, ne on myös mainittava vakuutuskirjassa (Lehtipuro ym. 2004.151).

Tätä asiakirjaa voidaan kutsua myös muulla nimellä, kuten sopimuskirja tai eläkevakuutuksessa eläkesuunnitelma. Vaikka vakuutus sopimuksen solmiminen ei sinällään edellytä määrämuotoa, käytännössä toimi on määrämuotoinen, koska vakuutus sopimuslaki edellyttää vakuutuskirjaa eli kirjallista sopimusta (Antila ym. 2007, 217).

Vakuutus sopimuslain mukaan vakuutus kirjaan ei sinällään liity mitään oikeuksia, vaan se on ainoastaan osoitus tehdyn sopimuksen sisällöstä. Pelkästään vakuutus kirjan esittämisellä ei kukaan voi laillisesti vaatia, että hänen pitää saada käyttää vakuutuksenottajalle kuuluvia oikeuksia. Vakuutus yhtiö rekisteröi kaikki vakuutukseen kohdistuvat oikeudet ja muutokset (Antila ym. 2007, 217).

Lain perusteluissa todetaan, että vakuutusehdot annetaan vakuutus kirjan yhteydessä. Eräät vakuutus yhtiöt antavat jo ennen sopimuksen syntymistä vakuutetuille täydelliset vakuutusehdot olennaisena osana myyntimateriaalia. Jos näin on tapahtunut, vakuutusehtoja ei ole tarpeen lähettää uudelleen vakuutus kirjan mukana. Siinä tapauksessa, että vakuutuksenottajalle ei ennen sopimuksen päättämistä ole annettu omaa kappaletta vakuutusehdoista ja hänelle on tarjottu vain mahdollisuus tutustua niihin myyntitilanteessa, vakuutusehdot on annettava viimeistään vakuutus kirjan toimittamisen yhteydessä (Lehtipuro ym. 2004.151).

Vakuutusehtoihin on koottu määräykset vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantajan keskeisistä oikeuksista ja velvollisuuksista sekä vakuutusturvan sisältö. Kyseiset ehdot ovat puhtaita vakuutusehtoja, eli vakuutus yhtiö soveltaa niitä suureen joukkoon samanlaisia yksittäisiä vakuutus sopimuksia.

Vakuutusehdoista tulee vakuutus sopimuksen osa siten, että vakuutus kirjaan on otettu selkeästi viittaus niihin vakuutusehtoihin, joita tähän vakuutukseen sovelletaan. Vakuutus sopimuksen solmimisen jälkeen vakuutus yhtiön tulee toimittaa vakuutuksenottajalle paitsi vakuutus kirja myös vakuutusehdot. Ainoastaan niissä tilanteissa, joissa vakuutusehtojen antaminen on käytännössä mahdotonta, on pelkkä viittaus ehtoihin katsottava riittäväksi. Rakenteellisesti vakuutusehdot on useimmiten jaettu kahteen osaan: yleisiin sopimusehtoihin ja erityisehtoihin (lajiehdot). Jos vakuutusehdot koskevat vain yhtä tai muutamaa riskiä, ei tätä jakoa ole tavallisesti tehty vakuutusehdoissa (Antila ym. 2007, 220).

5.2.4 Vakuutus sopimuslain yhteys muihin lakeihin

Vakuutus sopimuslakiin sovellettavista yleislaeista tärkeimmät ovat oikeustoimilaki ja kuluttajansuojalaki. Oikeustoimilakia joudutaan käytännössä soveltamaan lähinnä vakuutus sopimuksen syntymiseen liittyvissä tulkintatilanteissa (Antila ym. 2007, 206).

Vakuutuslakia on erityislaki ja siinä on säännelty vain niitä sopimusoikeudellisia kysymyksiä, jotka ovat vakuutuksille ominaisia. Vaikka laissa onkin esimerkiksi vakuutusyhtiön vastuun alkamista ja sopimuksen tekemistä koskevia erityissäännöksiä, muilta osin sopimuksen alkamista, pätevyyttä, tulkintaa ja sovittelua koskeviin kysymyksiin sovelletaan sopimusoikeuden yleisiä periaatteita ja säännöksiä. Tällaisia säännöksiä sisältyy muun muassa lakiin varallisuusoikeudellisista oikeustoimista (28/1929) eli oikeustoimilakiin (Antila ym. 2007, 206).

Vaikka vakuutusosuusliikkeen suhteissa sovellettavat säännökset ovatkin pääasiassa sopimusoikeudellisia, tulevat käytännön tilanteissa sovellettaviksi myös muiden oikeudenalojen säännökset. (Antila ym. 2007, 207.)

Henkilövakuutuksissa näitä säännöksiä sisältyy erityisesti perhe- ja perintöoikeuteen sekä vero-oikeuteen. Tuloverolakiin (1535/92) sisältyy yksityiskohtaisia säännöksiä henkilövakuutuskorvauksen veronalaisuudesta ja eläkevakuutusmaksujen vähennysoikeudesta. Verosäännökset ovat luonnollisesti olleet merkityksellisiä myös vakuutusyhtiöiden tuotekehittämisessä.

Kuluttajansuojalakiin (1062/79) sisältyy myös suoraan vakuutusosuusliikkeen vaikuttavia säännöksiä. Henkilövakuutuksilla on oltava laskuperusteet, joissa määrätään vakuutusmaksujen sekä takaisinostoarvon ja vapaakirjan laskemisesta. Vakuutusyhtiöiden valvonta kuuluu Vakuutusvalvontavirastolle, ja hyvän vakuutusliikkeen valvojana se voi myös vaikuttaa jossain määrin siihen, millaisia vakuutusliikkeitä markkinoilla saa olla.

Laki vakuutusliikkeen toiminnasta (570/2005) koskee vakuutusliikkeitä eli luonnollisia henkilöitä ja yhteisöjä, jotka myyvät tai välittävät vakuutusliikkeitä tai jotka muutoin liiketoimintanaan valmistavat tai tekevät vakuutusliikkeitä tai avustavat niiden hoidossa ja täyttämässä. Vakuutusliikkeitä jaetaan vakuutusliikkeitä ja asiamiehiin.

Ulosottolakiin (37/1895), konkurssilakiin (31/1868) ja lakiin yrityksen saneerauksesta (47/1993) sekä lakiin yksityishenkilön velkajärjestelystä (57/1993) sisältyy myös vakuutusliikkeitä koskevia merkittäviä säännöksiä niiden tilanteiden varalle, joissa vakuutusliikkeen maksaminen tai sen sisältämän varallisuuden omistaminen saattaa olla riidanalainen.

Suomalainen vakuutusliikkeen toiminta kansainvälistyy. Ulkomaiset vakuutusliikkeitä myöntävät Suomessa tai ulkomailla vakuutusliikkeitä suomalaisille, ja suomalaiset yhtiöt myöntävät paitsi Suomessa suomalaisille myös ulkomaalaisille henkilöille niin Suomessa kuin ulkomailla. EU:hun liittyminen on tuonut myös vakuutusliikkeen alaa koskevia direktiivejä (Antila ym. 2007, 208).

Vakuutustoiminnan kasvava kansainvälisyys aiheuttaa ongelmia sopimukseen sovellettavan lain suhteen. Laki eräisiin kansainvälisluonteisiin vakuutusopimuksiin sovellettavasta laista (91/1993) sisältää säännöksiä asiasta ETA-valtioiden kesken, ja sen mukaan lähtökohta on, että sovelletaan sen valtion lakia, jossa vakuutuksenottajalla on vakinainen asuinpaikka. Vakuutusopimukseen on kuitenkin sallittua ottaa lakiviittaus sovellettavasta laista. Lakiviittaus-säännökset ovat laissa erittäin vaikeaselkoisia, ja niistä ei juuri saa apua käytännön tilanteisiin. Suomalaiset vakuutusyhtiöt ovatkin yleensä ehdoissaan tyytyneet lausumaan, että ”Vakuutusopimukseen sovelletaan Suomen vakuutusopimuslaki ja muuta Suomen lainsäädäntöä” (Antila ym. 2007, 207).

5.3 Arvopaperimarkkinalaki ja rahoitusvälineiden markkinat -direktiivi (MiFID)

On syytä lyhyesti tarkastella arvopaperimarkkinalain ja MiFID-direktiivin mukaista tiedonantovelvollisuutta, sillä vakuutusopimuslain uudistuksen myötä alan tiedonantovelvollisuussäännökset lähenevät toisiaan. Sijoitussidonnaista vakuutusta sääntelee vakuutusopimuslaki, vaikka säästöt on ohjattu rahastoihin, joita sääntelee arvopaperimarkkinalaki ja EU:n asettama MiFID-direktiivi. Tämä on alalla aiheuttanut hämmennystä ja sekavuutta. Näin ollen on hyvä tarkastella lyhyesti, mitä arvopaperimarkkinalaki ja MiFID-direktiivi sanovat palveluntarjoajan tiedonantovelvollisuudesta, sillä tulevan vakuutusopimuslain muutoksen myötä vakuutusopimuslain säännökset tiedonantovelvollisuudesta lähentyvät muuta sijoituslainsäädäntöä.

Arvopaperimarkkinalaki säätelee markkinoille laskettujen arvopaperien vaihdantaa. Arvopapereita ovat mm. osakkeet, joukkovelkakirjalainat, rahasto-osuudet, pääomalainat ja warrantit. Arvopaperimarkkinalakia uudistettiin vuoden 2007 lopussa vastaamaan Euroopan unionin rahoitusvälineiden markkinat-direktiiviä (jäljempänä MiFID). MiFID tuli voimaan 1.11.2007.

MiFID on lyhenne englanninkielisestä nimestä Markets on Financial Instruments Directive (2004/39/EY) eli suomeksi Rahoitusvälineiden markkinat -direktiivi. Rahoitusvälineiden markkinat -direktiivi on osa Euroopan unionin toimintasuunnitelmaa. Suunnitelman tavoitteena on kehittää rahoituspalveluiden sisämarkkinoita. Harmonisoinnin avulla pyritään arvopaperimarkkinoiden yhtenäistämiseen helpottamalla sijoituspalveluiden tarjoamista rajojen yli sekä poistamalla kaupankäynnin esteitä. Tavoitteena on myös parantaa sijoittajien suojaa ja luottamusta markkinoihin. (www.rata.fi) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalta tiedustellaan nykyistä yksityiskohtaisempia tietoja hänen taloudellisesta asemastaan, sijoitustavoitteistaan ja sijoituskokemuksestaan.

5.3.1 Luokittelu

Arvopaperimarkkinalain 4 luvun 4 §: ja MiFID:in mukaan sijoituspalveluita käyttävät asiakkaat luokitellaan ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi, ammattimaiseksi asiakkaaksi ja hyväksyttäväksi vastapuoleksi. Luokittelu tapahtuu suoraan lain nojalla ja arvopaperimarkkinalaki sisältää yksityiskohtaiset määräykset luokitteluun vaikuttavista tekijöistä. Asiakkaan luokituksella on vaikutusta sijoittajansuojan laajuuteen sekä sovellettavaksi tuleviin menettelytapapäätöksiin.

Ei-ammattimaiset asiakkaat ovat laajimman sijoittajansuojan piirissä. Ei-ammattimaisen asiakkaan kohdalla palveluntarjoajan selonotto- ja tiedonantovelvollisuus on laajempi kuin ammattimaisten asiakkaiden kohdalla. Ammattimaisella asiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, joka käy aktiivisesti kauppaa suurilla rahasummilla. Osa asiakkaista on ammattimaisia suoraan lain nojalla.

5.3.2 Vaikutus asiakkaalle

MiFID:in myötä asiakkaalta kysytään erilaisia tietoja, jotta tämä voi saada sopivaa palvelua. Asiakkaalle myös annetaan enemmän tietoa palveluntarjoajasta ja sen toiminnasta sekä tarjotuista rahoitusvälineistä. Jotta asiakkaalle löydetään hänelle sopivimmat palvelut, kysytään asiakkaalta aikaisempaa yksityiskohtaisempia tietoja taloudellisesta asemasta silloin, kun tarjotaan sijoitusneuvontaa tai omaisuudenhoitoa (www.tapiola.fi).

Palveluntarjoajan on ennen sijoituspalvelun tarjoamista hankittava riittävät tiedot asiakkaan säännöllisistä tulonlähteistä ja määrästä, omaisuudesta, kuten likvideistä varoista, sijoituksista ja kiinteistöistä sekä säännöllisistä taloudellisista sitoumuksista. Rahoitustarkastus edellyttää näin yksityiskohtaisen kyselyvelvollisuuden täyttämistä. Mikäli asiakas ei anna kaikkia pankin tai sijoituspalveluyrityksen pyytämiä tietoja sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä, taloudellisesta asemasta ja sijoitustavoitteista palveluntarjoaja ei voi suositella asiakkaalle soveltuvia rahoitusvälineitä ja palveluita. Tärkeää on huomioida, että palveluntarjoajalla on oikeus luottaa asiakkaan antamiin tietoihin ja lisäksi on painotettava, että asiakkaalla itsellään on luonnollisesti lopullinen riski sijoitustoiminnan tuloksista (www.tapiola.fi).

MiFID:in myötä asiakkaalla on velvollisuus antaa taloudellisesta asemastaan tietoja palveluntarjoajalle soveltuvuus- ja asianmukaisuusarviointia varten. Palveluntarjoajalla on oikeus luovuttaa ja käyttää saamiaan tietoja konsernin sisällä asiakassuhteen hoitamista, markkinointia sekä riskienhallintaa varten. Palveluntarjoajalla on näin ollen mahdollisuus markkinoida asiakkaalle muitakin sopivia tuotteita (www.tapiola.fi).

On huomattava, että MiFID:in mukaista sijoitusneuvontaa ei ole sijoitussidonnaisiin vakuutuksiin ja pankkitileihin kohdistuva neuvonta. Mutta kuten myöhemmin huomataan, on MiFID:ssä ja vakuutuslainsäädännön uudistuksessa tiedonannon osalta paljon yhtäläisyyksiä.

5.4 Valvova viranomainen ja hyvä myyntitapa

Finanssivalvonta voi valvovana viranomaisena antaa yleisiä ohjeistuksia, kuinka alalla tulisi toimia. Vakuutusvalvontavirasto (nykyään finanssivalvonta) onkin vuoden 2007 lopussa julkaissut kannanoton sijoitusvakuutusten hyvästä myyntitavasta. Tuskin on sattumaa, että kannanotto julkaistaan heti MiFID-direktiivin voimaantulon jälkeen. Viraston kannanotossa on jo otettu huomioon tulevat lainmuutokset ja näin vakuutusyhtiöitä kehoitetaan jo nyt muuttamaan toimintaansa vastaamaan tulevan lain asettamia vaatimuksia.

Finanssivalvonta (Fiva) on uusi rahoitus- ja vakuutusvalvontaviranomainen, jolle pääosin siirtyivät 1.1.2009 alkaen entisten Rahoitustarkastuksen ja Vakuutusvalvontaviraston tehtävät. Viranomaisen valvottavana ovat mm. pankit, vakuutus- ja eläkeyhtiöt sekä muut vakuutusalailla toimivat, sijoituspalveluyritykset, rahastoyhtiöt ja pörssi (www.fiva.fi).

Ennen vuotta 2009 vakuutusyhtiöiden valvova viranomainen oli vakuutusvalvontavirasto. Rahoitus- ja vakuutusvalvontojen yhdistämisellä Finanssivalvonnaksi saadaan valvottavien eri toiminta-alueiden paras asiantuntemus ja käytettävissä olevat voimavarat tehokkaammin hyödynnettyä. Tämä on välttämätöntä, jotta valvonta voi onnistua monimutkaistuvien riskien ja sääntelyn maailmassa (www.fiva.fi).

Viraston toiminnan tavoitteena on finanssimarkkinoiden vakauden edellyttämä luotto-, vakuutus- ja eläkelaitosten ja muiden valvottavien vakaa toiminta. Tavoitteena on myös vakuutettujen etujen turvaaminen ja yleisen luottamuksen säilyminen finanssimarkkinoiden toimintaan. Lisäksi tehtäviimme kuuluu edistää hyvien menettelytapojen noudattamista finanssimarkkinoilla ja yleisön tietämystä finanssimarkkinoista (www.fiva.fi).

Vakuutusvalvontavirasto (nykyään finanssivalvonta) on julkaissut kannanoton (9/002/2007), jossa kuvataan valvojan näkemys hyvästä myyntitavasta henki- ja eläkevakuutusten myynnissä. Tavoitteena on edistää asiakkaansuojaa, toiminnan läpinäkyvyyttä ja varmistaa sekä ostajan että myyjän kannalta onnistunut myyntitapahtuma.

5.4.1 Vakuutuskäytäntö ja hyvä vakuutustapa

Vakuutuskäytännöllä tarkoitetaan, miten vakuutusyhtiöt ehtojansa kirjoittavat, miten niitä käytännössä sovelletaan ja miten markkinoinnissa menetellään. Eri vakuutusyhtiöiden korvaustoiminnan ohjeet, Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton ja Kuluttajien vakuutustoimiston suositukset ja eri lautakuntien korvauskäytäntö muokkaavat vakuutuskäytäntöä. Myös Finanssivalvonta voi valvovana viranomaisena vaikuttaa sekä yksittäisillä päätöksillä että yleisohjeiltaan vakuutuskäytäntöön sekä hyvän vakuutustavan sisältöön (Lehtipuro ym. 2004.181).

Hyvä vakuutustapa on vakuutusyhtiölain käsite, jota on vakiintuneesti käytetty vakuutusalailla. Käsite kuvaa sitä, että vakuutusalailla päätösvaltaa käyttävien toiminnan on oltava paitsi muodollisesti lainmukaista myös eettisesti kestävä, kohtuullista ja oikeudenmukaista - eli hyvän vakuutustavan mukaista. Hyvään vakuutustapaan vedotaan muun muassa vakuutussopimuslain perusteluissa, tuomioistuimien ja lautakuntien päätöksissä, valvontaviranomaisten ohjeissa ja oikeuskirjallisuudessa (Lehtipuro ym. 2004.181).

5.4.2 Hyvä myyntitapa

Vakuutusvalvontavirasto (nykyään finanssivalvonta) on 21.12.2007 päivittänyt hyvään myyntitapaan liittyvän ohjeistuksen. Ohjeistus koskee sekä perinteisiä että sijoitussidonnaisia säästöhenkivakuutuksia ja vapaaehtoisia eläkevakuutuksia. Seuraavissa kappaleissa on lueteltu viraston kannanoton kysymykset, jotka valvovan viranomaisen mielestä olisi kysyttävä myyntitilanteessa sekä tarkastellaan, löytyykö Tapiolan tarjoaman sijoitusvakuutuksen (Rahasto-Omavara) tuoteselosteista ja ehdoista kannanotossa mainittavat asiat. Lisäksi verrataan kysytäänkö MiFID:in alaisia tuotteita myytäessä samankaltaisia kysymyksiä.

Asiakkaansuojan ja toiminnan läpinäkyvyyden edistämiseksi sekä onnistuneen myyntityön varmistamiseksi Vakuutusvalvontavirasto katsoo, että vakuutussektorilla on noudatettava asianmukaisia toimintatapoja erityisesti kuluttajiin kohdistuvassa säästämisen ja/tai sijoittamiseen tarkoitettujen henkivakuutusten ja vapaaehtoisten eläkevakuutusten markkinoinnissa. Keskivertokuluttajan tiedot eivät useinkaan riitä markkinoinnissa esitettyjen väitteiden kriittiseen arviointiin ja tuotteiden vertailuun. Asiakkaalle syntyy helposti väärinkäsityksiä ja vääriä odotuksia siitä, millaista palvelua he voivat saada (Hyvän myyntitavan ohjeistus. 2007, 3).

Hyvään myyntitapaan kuuluu, että asiakkaalle annetaan riittävät, oikeat ja oleelliset tiedot päätöksentekoa varten. Kun ymmärtää vakuutuksen ominaisuudet ja siihen liittyvät riskit, pystyy valitsemaan itselleen sopivan vakuutuksen (Hyvän myyntitavan ohjeistus. 2007, 3).

Asiakkaan tulee hankkia riittävästi tietoa vakuutuksen ominaisuuksista, sopimusehdoista ja kustannuksista sekä vakuutusyhtiöstä ennen päätöksentekoa, sillä asiakas vastaa tekemistään päätöksistä - myös mahdollisesti jälkikäteen huonoiksi osoittautuneista päätöksistä. (Hyvän myyntitavan ohjeistus. 2007, 4.)

Asiakkaan suojaamiseksi myyjälle on lainsäädännössä ja viranomaisten määräyksissä ja ohjeissa asetettu velvollisuuksia, joilla pyritään lisäämään asiain turvallisuuksia, tietojen saantia ja luottamuksellisuutta. Tämä ei kuitenkaan poista asiakkaan velvollisuutta perehtyä huolellisesti saamaansa materiaaliin ja sopimusasiakirjoihin (Hyvän myyntitavan ohjeistus. 2007, 4).

Myyjän tulee kertoa markkinoitavasta palvelusta tai tuotteesta olennaiset ja keskeiset ominaisuudet sekä selittää asiakkaalle, millainen suhde hänellä on myytävään tuotteeseen: onko kysymyksessä oma tuote vai toimiiko myyjä asiamiehenä tai vakuutusmeklarina. Jotta myyjä pystyy palvelemaan parhaalla mahdollisella tavalla, asiakkaan täytyy antaa riittävästi tietoa elämäntilanteestaan, taloudellisesta asemasta, säästämis- ja sijoituskokemuksesta sekä tavoitteestaan. Vakuutusvalvontavirasto on kannanotossaan ottanut jo huomioon vakuutusopimuslain muutoksen vaikutukset sijoitusvakuutusten myyntitilanteeseen (Hyvän myyntitavan ohjeistus. 2007, 4).

Jotta välttyään virheellisiltä oletuksilta ja vääriltä odotuksilta, on myyjän ja asiakkaan käytävä läpi seuraavat numeroidut asiat. Lueteltavat asiat täytyy käydä läpi myyntitilanteessa. Näin asiakkaasta kerätään tietoa, jotta hänelle voidaan tarjota sopivaa tuotetta. On muistettava, että asiakkaalla on ainoastaan vastaamisvelvollisuus, joten hänen ei tarvitse kertoa muuta kuin mitä häneltä kysytään. Tämän takia kysymyksiä on oltava selkeitä, jotta saadaan oikeita ja täsmällisiä vastauksia. Seuraavassa vertaan kuinka hyvin vakuutusvalvontaviraston kannanoton kysymyksiin löytyvät vastaukset Tapiolan Rahasto-Omavaran tuoteselosteesta ja ehdoista. Tarkastelen myös, vaatiko MiFID:in mukainen myynti samoja asioita kannanoton kanssa.

1. Mitkä ovat säästämis- ja sijoittamistavoitteesi?
2. Mitä säästö- ja sijoitustuotteita sinulla on aikaisemmin ollut?
3. Onko sellaisia vakuutuksia, joita et halua?
4. Kuinka paljon voit säästää tai sijoittaa?
5. Haluatko tehdä kertasijoituksen vai säästää pienempiä erinä esimerkiksi kuukausittain?
6. Millaisen riskin a) haluat ottaa ja b) kykenet ottamaan?
7. Kuinka paljon voit menettää sijoittamaasi pääomaa menettämättä yöuniasi?
8. Kuinka pitkäksi ajaksi olet valmis sitomaan varoja?
9. Voiko varat pitää sidottuna koko ennakoitun sijoitusajan vai onko mahdollisuus ennen aikaiseen vakuutusopimuksesta irtautumiseen tärkeää?

10. Millaiseen tuottoon olet tottunut ja millaista tuottoa nyt odostat?
11. Onko selvää miten vakuutuksen tuotto muodostuu?
12. Haluatko säännöllistä tuottoa?
13. Onko tuoton määrän oltava ennakoitavissa?

Kysymällä säästämisen- ja sijoittamistavoitteilla (kysymys 1) on tarkoitus kartoittaa, kuinka pitkäksi aikaa ja millaisella riskillä asiakas on halukas sijoittamaan. On olemassa hyvin erilaisia sijoituskohteita ja -muotoja, joten on löydettävä kyseisen asiakkaan tarpeisiin sopivin tuote. Tärkeää on myös tietää, säästääkö asiakas esimerkiksi pahan päivän varalle, tiettyä investointia varten, eläkepäiviä varten vai kenties suunnittelee vakuutuksen kautta lahjoittamista tai perintöverosuunnittelua. Vakuutusentoutajilla on enemmän varallisuutta kuin aikaisemmin, joten kasvavana säästämistavoitteena ovat lahjoittaminen ja perintösuunnittelu vakuutuksen kautta. Jos asiakkaalla on tämänkaltaisia (lahja, perintö) tavoitteita, on säästäminen vakuutuksen kautta hänelle parempi vaihtoehto kuin esimerkiksi pankin määräaikaistalletus.

Kysymys 1 kysytään Tapiolan MiFID:in soveltuvuusarvioinnissa, jossa hakijalta kysytään riskinottohalukkuutta, sijoitushorisonttia eli kuinka pitkäksi aikaa asiakas on valmis sitouttamaan säästöt ja lisäksi asiakkaalta kysytään sijoituksen tarkoitusta/tavoitetta.

Työryhmämietinnössä lakiin ehdotetaan lisäystä, joka edellyttää, että hakijalta kysytään tämän kaltaisen kysymyksen. Työryhmän lisäyksen mukaan tietoja annettaessa tulisi kiinnittää huomiota sijoituskohteiden valinnan kannalta olennaisiin seikkoihin, ottaen huomioon erityisesti vakuutuksen hakijan aiempi kokemus sijoittamisesta sekä sijoittamisen tavoitteet. Vakuutuslainmuutoksen jälkeen myyntitilanteessa vakuutuksen hakijalta on kysyttävä kirjallisesti säästämisen- ja sijoittamistavoitteista.

Kysymyksellä 2 pyritään saamaan vastaus siihen onko, hakijalla aikaisempaa kokemusta säästö- tai sijoitustuotteista ja jos on, niin minkälaisia. Nykypäivänä kuluttajalle on tarjolla monenlaisia sijoitustuotteita, jotka saattavat poiketa toisistaan hyvinkin paljon. Vaikka asiakkaalla olisi kokemusta tietynlaisesta sijoittamisesta, se ei tarkoita, että hän hallitsee myös täysin erityyppisen sijoitusmuodon.

Tämä kysymys kysytään Tapiolan MiFID:in soveltuvuusarvioinnissa, jossa hakijalta kysytään, onko hänellä aikaisempaa sijoituskokemusta ja -tietämystä. Lisäksi hakijalta kysytään, mitä rahoitusvälinelajeja hän entuudestaan tuntee, kuinka paljon hänen sijoitettu varallisuutensa on, kuinka aktiivisesti käy kauppaa ja kuinka monta vuotta hakijalla on sijoituskokemusta. MiFID:ssä asiakas luokitellaan tietämyksensä mukaan, joten nämä kysymykset ovat välttämättömiä.

Myös tämänkaltaista kysymystä vaaditaan jatkossa lain tasolla, sillä työryhmämietinnössä ehdotetaan, että vakuutuksenantajan tulee ottaa huomioon vakuutuksen hakijan aiempi kokemus sijoittamisesta. Laki ei kuitenkaan kerro, kuinka tarkasti vakuutuksen hakijan aiempi sijoituskokemus on mitattava.

Kysymys 3 "Onko sellaisia vakuutuksia, joita et halua" kuulostaa ensikuulemalla laajalta. Kysymyksellä tarkoitetaan ainoastaan säästö- ja sijoitusvakuutuksia, ei esimerkiksi kotivakuutuksia. Asiakkaalla saattaa olla mielessä jo etukäteen, että hän ei ainakaan halua eläkevakuutusta, sillä rahoja ei saa pääsääntöisesti käyttöön, kuin vasta eläkkeen alkaessa. Erilaisella kysymysasettelulla voidaan myös tarkentaa, haluaako asiakas sijoittaa vakuutuksen kautta vai suoraan puhtaisiin rahastoihin. Tämän kaltaista kysymystä ei ole MiFID:in soveltuvuusarvioinnissa eikä vakuutuslainsäädännön muutoskaan vaadi tämänkaltaista kysymystä. Kysymys on kuitenkin hyödyllinen palveltaessa asiakasta kokonaisvaltaisesti.

Mielestäni myyntitilanteessa on hyvä käydä läpi, onko asiakas kiinnostunut takuutuottoisesta vai sijoitussidonnaisesta vakuutuksesta. Samoin on tärkeää, että asiakas on ymmärtänyt vakuutuksen ja puhtaan rahastosijoittamisen eron. Lisäksi on tärkeää erottaa esimerkiksi perinteisen sijoitussidonnaisen säästövakuutuksen eläkevakuutuksesta. On tärkeää, että asiakas ymmärtää tarjottavien sijoitusvaihtoehtojen erot ennen sopimuksen solmimista. Näin vältetään tilanteilta, joissa asiakas on luullut tehneensä määräaikaistalletuksen pankkiin, vaikka onkin solminut takuutuottoisen säästövakuutuksen tai asiakas on luullut sijoittaneensa suoraan rahastoon, vaikka hän tosiasiallisesti on solminut sijoitusvakuutuksen.

Kysymykset 4 ja 5 liittyvät sijoitettavan varallisuuden määrään. Taloudellisten tietojen kyseleminen saattaa monen asiakkaan mielestä tuntua kiusalliselta. Taloudelliset asiat ovat monelle hyvin henkilökohtaisia, eivätkä asiakkaat välttämättä halua vastata kysymyksiin. Monet asiakkaat saattava myös helposti suurenella summaa, jonka voisivat sijoittaa. Tämän seurauksena heille saatetaan tarjota vääränlainen tuote tai sijoituskohde. Myyjän ja asiakkaan välisen keskustelun pitäisi olla luontevaa ja edetä järjestelmällisesti. Asiakkaalle on saatava sellainen tunne, että tietojen kyseleminen on hänen omaksi parhaakseen. Jotta saadaan oikeat ja täsmälliset tiedot, pystytään asiakkaalle tarjoamaan hänen tarpeisiin sopivin tuote.

Vakuutusopimuslain muutos ei vaadi asiakkaan taloudellisen tilanteen kartoittamista, mutta tämänkaltaiset kysymykset auttavat kuitenkin löytämään asiakkaalle sopivimman tuotteen. Esimerkiksi sillä, säästääkö asiakas kuukausittain vai tekeekö ison kertasijoituksen, on suuri merkitys valittaessa tuotetta. Ison kertasijoituksen sijoittaminen kerralla huonoon aikaan saattaa pienentää pääomaa pienellä aikavälillä roimasti. Kuukausisäästäjän etuna puolestaan on se, että sijoitukset jakautuvat eri sijoitushetkiin, joten pitkällä aikavälillä tietyn hetken notkahdukset eivät vaikuta suuresti kokonaisuuteen. Jatkuva säästäjä sijoittaa välillä huonoon aikaan ja välillä taas loistavaan aikaan. Kuukausisäästäminen sopiikin hyvin asiakkaalle, joka ei aktiivisesti seuraa kurssimuutoksia.

MiFID:in soveltuvuusarvioinnissa ei kysytä sijoitettavan säästön määrää, mutta asiakkaalta kysytään tarkasti taloudellisesta asemastaan. Asiakkaalta kysytään säännöllistä tulonlähteistä (ansiotulot, pääomatulot, muu tulonlähde). Lisäksi asiakkaalta kysytään nettotulojen määrä kuukaudessa sekä säännölliset taloudelliset sitoumukset. Lopuksi asiakkaalta kysytään vielä hänen kokonaisuusvarallisuutensa ja omaisuuslajeistaan (talletukset, asunto-osakkeet, kiinteistöt, osakkeet, rahasto-osuudet, muut rahoitusvälineet tai muu, mikä).

Vakuutusopimuslain muutos ei vaadi, että asiakkaan taloudellinen asema kartoitetaan, mutta lain (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 18.7.2008/503) mukaan vakuutuksenantajan on tunnettava asiakkaansa ja heidän taloudellinen asemansa. Näin ollen MiFID:in kysymykset taloudellisesta asemasta voidaan myös kysyä vakuutuksen hakijoilta, mutta nämä tiedot saa säilyttää vain jos sopimussuhde syntyy.

Kysymyksillä 6 ja 7 kartoitetaan asiakkaan riskinsietohalua ja -kykyä. Kysymyksiä kysyessä asiakkaalle on myös selitettävä, että mitä suurempi on tuotto-odotus, sitä suurempi on pääoman menettämisen riski. Lisäksi asiakkaan on ymmärrettävä, että hän vakuutuksenottajana kantaa riskin pääoman pienenemisestä. Jos nämä kysymykset on kysytty ja selitetty asiakkaalle tarkasti, vältetään Blomqvist-tapausten kaltaisilta oikeudenkäynneiltä (tapausta käsitellään tarkemmin luvussa 5.5).

Kysymyksillä 8 ja 9 kartoitetaan asiakkaan sijoitushorisonttia. Kysymyksillä saadaan kartoitettua, sopiiko asiakkaalle paremmin esimerkiksi hitaasti tasaista tuottoa tuova takuutuottoinen tuote vai riskipainotteisempi tuote, jossa on myös pääoman menettämisen riski. MiFID:in mukaisessa soveltuvuusarvioinnissa asiakkaalta kysytään sijoitushorisonttia eli kuinka pitkäksi aikaa on valmis sijoittamaan varansa. Lisäksi kysytään riskinottohalukkuutta. Asiakkaan täytyy arvioida omaa riskinottohalukkuuttaan asteikolla matala, keskimääräinen vai korkea. Nämä kysymykset ovat erittäin tärkeitä, jotta löydetään asiakkaan tarpeita vastaava tuote. Jos asiakas on valmis sitomaan säästönsä pitkäksi aikaa ja haluaa nauttia niistä esimerkiksi vasta eläkepäivillä, tarjotaan asiakkaalle vapaaehtoista eläkevakuutusta.

Tällöin asiakkaalle on erittäin tärkeää painottaa, ettei säästöjä pääsääntöisesti saa pois kun vasta eläkkeellä ja tällöinkin säästöt maksetaan kuukausittain. Jos taas sopimuksesta ennen aikainen irtautuminen on tärkeää, karsiutuu eläkevakuutus heti pois ja tiedetään, että tämä ei ainakaan ole asiakkaalle sopiva tuote. Tällöin asiakkaalle esitellään tuotteita, jotka voi irtisanoa kesken kauden tai joista voi halutessaan nostaa säästöjä kesken säästämisen. Tällöin asiakkaalle on kuitenkin hyvä kertoa, koituuko kyseisistä toimista esimerkiksi toimenpidemaksua.

Kysymykset 10, 11, 12 ja 13 liittyvät tuottoon ja sen muodostumiseen. On erittäin tärkeää, että vakuutuksen hakija ymmärtää, miten tuotto muodostuu ja millaista tuottoa valitsemallaan tuotteella on mahdollista saada. Asiakkaalle on myös hyvä selvittää, mitä tuotto-oletus tarkoittaa, sillä monesti laskelmissa käytetään tiettyä tuotto-oletusta, joka ei kuitenkaan välttämättä toteudu. Näillä kysymyksillä vielä tarkennetaan asiakkaan riskinsietokykyä ja sitä kautta kartoitetaan sopivinta tuotetta. MiFID:in soveltuvuusarvioinnissa ei ole tämänkaltaisia kysymyksiä, mutta nämä kysymykset on hyvä käydä myyntikeskusteluissa tarkasti läpi asiakkaan kanssa.

5.4.3 Myyntimateriaalista löydyttävät tiedot

Vakuutuslalla on omat säännöksensä, jotka koskevat yksityiskohtaisia tiedonantoa ja tuotevertailua. Myyjän tulee luonnollisesti antaa vähintään kaikki laissa edellytetyt tiedot. Vakuutusvalvontaviraston (nykyään finanssivalvonta) kannanoton mukaan onnistuneen lopputuloksen saavuttamiseksi asiakkaan tulisi saada ainakin alla mainitut tiedot. Alla listatut tiedot käydään myyntitilanteessa läpi, mutta lisäksi ne on hyvä löytyä materiaalista, jonka asiakas saa ennen sopimuksen päättämistä. Seuraavassa käyn lyhyesti läpi löytyvätkö numeroidut asiat Tapiolan tarjoaman sijoitusvakuutuksen (Rahasto-Omavara) tuoteselosteesta.

1. tiedot myyjästä ja vakuutusyhtiöstä
2. vakuutuksen keskeisimmät ominaisuudet
3. suositeltava vähimmäissijoitusaika
4. voiko sopimusta muuttaa sen voimassa ollessa
5. miten voi irrottautua vakuutus sopimuksesta ja mitkä ovat siitä aiheutuvat kustannukset
6. mahdollinen vakuutuksen peruutusaika
7. vakuutuksen riskit ja liittyykö siihen pääoman menettämisen riski
8. vakuutuksen tuotto-odotus ja tuoton muodostamisperusteet
9. kulut ja palkkiot
10. millaisia tiedotteita asiakas saa

11. millä tavoin asiakas voi seurata vakuutuksen arvon ja tuoton kehitystä ja kuinka suurta omaa aktiivisuutta seuranta vaatii
12. millaista asiantuntijapalvelua valittuun vakuutukseen voi liittyä tai liittää esim. salikunhoitopalvelua
13. vakuutukseen liittyvät muut piirteet: esim. kuolemanvaraturva ja yleinen verokohtelu

Luettelon kohdat 1-6 löytyvät nopeasti ja selkeästi Rahasto-Omavaran tuoteselosteesta. Tiedot vakuutusyhtiöstä löytyvät tuoteselosteen viimeiseltä sivulta. Vakuutuksen keskeisimmät ominaisuudet on eroteltu omin kappalein ja asiat on jaoteltu selkeästi ja johdonmukaisesti. Suositeltava vähimmäissijoitusaika kerrotaan heti tuoteselosteen ensimmäisessä kappaleessa. Muutoksista, irtisanomisesta, kustannuksista ja peruutusajasta kerrotaan myös selkeästi.

Mielestäni vakuutuksen riskit, etenkin pääoman menettämisen riski (kohta 7), eivät käy tarpeeksi selvästi ilmi Tapiolan tarjoamien sijoitusvakuutusten tuoteselosteesta eikä ehdoista. Tuoteselosteessa mainitaan näin: "Sijoituskohteiden valinnassa tulee ottaa huomioon mm. kuinka suuren vuosittaisen tuoton vaihtelun valmis hyväksymään, kuinka korkea tuottoa odottaa säästöilleen ja kuinka suuren vakuutussäästön pienenemisen riskin on valmis hyväksymään. Korkeampi tuotto-odotus edellyttää joko pitempää säästöaikaa tai suuremman tuoton vaihtelun hyväksymistä." Lisäksi tuoteselosteen seuraavassa kappaleessa todetaan näin: "Sijoitussidonnaisten säästöjen määrä voi nousta tai laskea markkinatilanteen mukaan. Pitkä säästöaika kuitenkin tasaa riskejä." Tuoteselosteen kohdassa, jossa kerrotaan osakerahastoista, todetaan näin: "Pitkällä aikavälillä osakesijoitusten odotettavissa oleva tuotto on suurin. Toisaalta osakesijoituksiin voi liittyä suuriakin arvonvaihteluita, joiden seurauksena myös vuotuinen tuotto voi vaihdella suuresti. Huonoina vuosina tuotto voi laskea." Korkorahastoista kerrottaessa todetaan näin: "Niiden tuotto on tasaista ja seuraa yleistä korkotasoa, joka vaihtelee jonkin verran. Yleisen korkotason voimakas nousu voi kääntää pitkän koron rahaston tuoton negatiiviseksi, koska rahaston sijoitusten arvo alenee." Rahasto-Omavaran ehdoissa todetaan että Tapiola ei vastaa rahasto-osuuksien arvon kehityksestä tai mahdollisesta arvon alentumisesta.

Tuoteselosteesta käy selkeästi ilmi, että vakuutussäästön arvo voi vaihdella, tuotto voi laskea ja että tuotto voi olla negatiivinen. Vakuutuksenottaja saattaa saada näistä lauseista sellaisen kuvan, että ainoastaan tuotto voi heilahdella. Tosin sanomalla, että tuotto voi olla negatiivinen, tarkoitetaan pääoman menettämisen riskiä. Mutta mielestäni tuoteselosteessa pitäisi mainita vielä selkeämmin, että vakuutuksenottaja on vastuussa arvon kehityksestä ja tuottoeseen liittyy pääoman menettämisen riski. Tuoreessa käräjäoikeuden tuomiossakin mainitaan, että myyntimateriaalista olisi käytävä ilmi pääoman menettämisen riski (kts. seuraava kappale Helsingin käräjäoikeuden tuomio).

Kulut, palkkiot ja tuotto-odotus (kohdat 8 ja 9) käyvät selkeästi ilmi vakuutuksenottajalle tehdystä tarjouksesta. Lisäksi asiakkaalle tehtävän tarjouksen liitteenä on taulukko, josta käyvät selkeästi ilmi tuotto-odotus ja perittävät palkkiot.

Kohdan 10 mukaan asiakkaalle on kerrottava, millaisia tiedotteita hän tulee saamaan. Vakuutuslainsäädännön mukaan vakuutusyhtiötä vuosittain ilmoittamaan vakuutuksenottajalle tiedot sopimuksesta. Lisäksi tuoteselosteessa kerrotaan, että asiakas voi itse seurata vakuutuslainsäädännön kehitystä verkkopalveluiden kautta (kohta 11).

Kohdan 12 mukaan asiakkaalle on kerrottava, millaisia asiantuntijapalveluita vakuutukseen voi liittyä. Tuoteselosteesta käy selkeästi ilmi, että vakuutuksenottaja voi halutessaan valtuuttaa Tapiolan hallinnoimaan vakuutuslainsäädännön puolestaan. Tällöin vakuutuksenottaja valitsee sopimuksen sijoituskohteeksi omaa riskiprofiiliaan vastaavan varainhoitosalkun. Valtuutuksen perusteella Tapiola päättää varainhoitosalkkuun sisältyvistä rahastoista sekä vakuutusmaksujen kohdentumisesta.

Vakuutukseen liittyvät piirteet (kohta 13) käyvät hyvin ilmi tuoteselosteesta. Esimerkiksi kuolemanvaraturvasta kerrotaan jo tuoteselosteen kannessa, ensimmäisessä kappaleessa ja lisäksi kuolemantapauskorvauksesta ja sen verotuksesta on omat kappaleensa. Lisäksi tuoteselosteessa kerrotaan yleisestä verokohtelusta ja vakuutuksen kautta lahjoittamisesta.

5.5 Helsingin käräjäoikeuden tuomio: Blomqvist-Nordea (L 06/14130)

Helsingin käräjäoikeudessa on annettu päätös 15.4.2008, jossa Nordea tuomittiin korvaamaan asiakkaalle miljoona euroa. Nordea on käräjäoikeuden mielestä antanut puutteellista neuvontaa sijoitusvakuutuksestaan. Nordea aikoo valittaa hovioikeuteen päätöksestä (Talouselämä, 20/23 touko 2008, s.18-19). Tapauksen käsittely jatkuu hovioikeudessa toukokuussa 2009.

Tapauksessa asiakkaat olivat sijoittaneet Nordean Selektia-sijoitusvakuutukseen, joka on sijoitussidonnainen vakuutus (Tapiolan Rahasto-Omavaran kaltainen tuote). Asiakkaat vaativat Nordeaa korvaamaan miljoonatappionsa vedoten siihen, etteivät he olleet tietoisia pääoman menettämisen riskistä. Vakuutuksenottajat olivat saaneet myyntitilanteessa vakuutusehdot, mutta kertoivat oikeudessa, etteivät tutustuneet niihin. Tapauksessa asiakkaiden selonottovelvollisuudelle ei annettu suurta painoarvoa, sillä vaikka asiakkaat olisivat tutustuneet ehtoihin, niistä ei olisi käynyt selkeästi ilmi, että oman sijoittaman pääoman voi menettää. Käräjäoikeuden päätöksen mukaan vakuutuksenottajan saamat sopimukset ja esitteet eivät riittäneet varoittamaan säästöhenkivakuutuksen sijoitusriskeistä.

Tuomiossa käräjäoikeus toteaa, että Nordea ei edes väitä ottaneensa suullisissa neuvotteluissa puheeksi pääoman menettämisen riskiä ja lisäksi neuvottelut käyneelle henkilölle on ollut epäselvää, mitä lakia sijoitusvakuutukseen sovelletaan. Jos ei tiedä, mitä lakia sovelletaan, ei myöskään voi tietää, mitä kaikkea tietoa lain mukaan vakuutuksen hakijalle on annettava, jotta täytetään lain vaatima tiedonantovelvollisuus (Helsingin käräjäoikeuden tuomio, 15.4.2008, L06/14130).

Tuomiossaan käräjäoikeus katsoo, että tilanteessa, jossa vakuutusehdot eivät puhu mitään pääoman menettämisen riskistä ja asiakkaalle on esitetty ainoastaan positiiviseen lopputulokseen johtava laskelma, ei pelkkien vakiovakuutusehtojen luovuttaminen riitä täyttämään vakuutuslain 5 §:n tarkoittamaa tiedonantovelvollisuutta (Helsingin käräjäoikeuden tuomio, 15.4.2008, L06/14130).

Tuomio on erittäin mielenkiintoinen vakuutuslalla ja tämä onkin saanut vakuutusyhtiöt tarkistamaan tuoteselosteet ja ehdot. Tuomio on myös erittäin ajankohtaisesta aiheesta, sillä mediassa on paljon puhuttu, saako vakuutuksenhakija tarpeeksi tietoa sijoitusvakuutuksista ennen sen tekemistä. Vakuutusvalvontaviraston kannanoton ja vakuutuslain uudistuksen myötä myös valvoja viranomaisen ja lainsäätäjät vaativat, että kuluttaja saa entistä enemmän tietoa siitä, millaisen tuotteen on ostamassa.

6 VAKUUTUSSOPIMUSLAIN TIEDONANTOVELVOLLISUUSPYKÄLÄN TÄYDENTÄMINEN

Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuutta koskevaa säännöstöä ehdotetaan täydennettäväksi. Oikeusministeriö asetti 16.2.2005 työryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella ehdotus vakuutuslain (543/1994) muuttamisesta. Muutostarve johtuu nykyisen lain säätämisen jälkeen markkinoille tulleista sijoitussidonnaisista vakuutuksista. Näiden vakuutusten erityispiirteiden ja riskien takia on pidetty tarpeellisena korostaa suoraan laissa vakuutuksenantajan velvollisuutta kiinnittää vakuutuksen hakijan huomiota sijoituskohteiden valinnan kannalta olennaisiin seikkoihin. Antaessaan tietoja sijoituskohteista vakuutuksenantajan olisi otettava huomioon vakuutusottajan aiempi sijoituskokemus ja sijoittamisen tavoitteet (Työryhmämietintö 2006:16, 13).

Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuuteen ehdotetut täydennykset aiheuttavat vakuutuksenantajille tarpeen kouluttaa henkilökuntaa, tarkistaa esitteitä ja ehtoja sekä muuttaa käytettäviä tietojärjestelmiä. Tiedonantovelvoitteiden tehostaminen saattaa myös lisätä velvoitteiden laiminlyönnin riskiä ja laiminlyönnin seuraamuksia. Lisäkustannukset saattavat heijastua korotuksina vakuutusmaksuihin (Työryhmämietintö 2006:16, 18).

Työryhmän ehdottama vakuutuslainsäädännön 5§ kokonaisuudessaan kuuluu näin:

”Ennen vakuutuksen päättämistä vakuutusnautajan on annettava vakuutuksen hakijalle vakuutustarpeen arvioimiseksi ja vakuutuksen valitsemiseksi tarpeelliset tiedot, kuten tietoja vakuutusmuodoistaan, vakuutusmaksuistaan ja vakuutusehdoistaan. Tietoja annettaessa tulee kiinnittää huomiota myös vakuutusturvan olennaisiin rajoituksiin. Samoin tietoja annettaessa tulee kiinnittää huomiota vakuutukseen mahdollisesti liittyvien sijoituskohteiden valinnan kannalta olennaisiin seikkoihin, ottaen erityisesti huomioon vakuutuksen hakijan aikaisempi sijoituskokemus ja sijoittamisen tavoitteet.”

6.1 Lakiehdotusten perustelut

Pykälän 1 momenttiin ehdotettu lisäys koskee tiedonantovelvollisuutta silloin, kun vakuutukseen voidaan liittää sijoitusrahastoja tai muita sijoituskohteita vakuutusnautajan valinnan mukaan. Vakuutuslautakunnan ratkaisukäytännössä on jo voimassa olevan pykälän nojalla katsottu, että vakuutusnautajan tiedonantovelvollisuus koskee myös vakuutuksen liitettävissä olevia sijoitusrahastoja (Työryhmämietintö 2006:16, 21).

Muutoksen myötä korostetaan vakuutusnautajan tiedonantovelvollisuutta ennen sopimuksen päättämistä. Vakuutusnautajan on annettava vakuutuksen hakijalle tietoja valittavissa olevien sijoitusrahastojen tai muiden sijoituskohteiden ominaisuuksista ja keskeisistä eroista ottaen erityisesti huomioon näiden seikkojen vaikutus vakuutuksen mahdolliseen tuottoon ja sitä koskeviin riskeihin. Valittavissa olevista sijoituskohteista annettavien tietojen on oltava sellaiset, että vakuutuksen hakijalla on niiden perusteella mahdollisuus valita sijoituskohteista omiin sijoitustavoitteisiinsa sopivat kohteet. Tietoja on annettava myös sijoitusrahastoihin liittyvistä maksuista ja kuluista sekä vakuutusnautajan mahdollisuudesta vakuutuksen voimassa ollessa vaihtaa sijoituskohteita ja vaihtamisesta mahdollisesti aiheutuvista kuluista (Työryhmämietintö 2006:16, 21).

Vakuutuksen hakijalle on ilmoitettava myös sijoituskohteisiin liittyvistä riskeistä. On mainittava selkeästi, että sijoitusrahastoihin tai muihin sijoituskohteisiin ohjatuille varoille ei ehkä kerrykään tuottoa ja että sijoitetut varat voivat vähentyä tai ne voi jopa kokonaan menettää (Työryhmämietintö 2006:16, 21).

On erittäin hyvä, että lain tasolla vaaditaan vakuutusenantajaa kertomaan sijoitussidonnaisen vakuutuksen riskeistä. Vakuutusnottajan on ymmärrettävä, että hänen sijoittamansa pääoma saattaa markkinatilanteesta riippuen heilahdella ja että sijoituksissa on aina olemassa pääoman menettämisen riski, josta vakuutusnottaja itse vastaa. Tällä hetkellä monilla sijoitusvakuutusten tarjoajilla on parannettavaa tässä asiassa. Oman pääoman menettäminen sijoitusvakuutuksessa on ajankohtainen aihe, sillä aiheesta löytyy tuore käräjäoikeuden tuomio Blomqvist-Nordea (L 06/14130).

6.2 Aikaisempi sijoituskokemus

Sijoituskohteista tietoa annettaessa on otettava huomioon vakuutuksen hakijan aikaisempi sijoituskokemus. Tiedonantovelvollisuus korostuu, jos vakuutuksen hakijalla ei ole aikaisempaa kokemusta sijoitussidonnaisista vakuutuksista tai sen tyyppisistä sijoitusrahastoista, joita tarjottavaan vakuutukseen voidaan liittää, taikka jos vakuutuksen hakijan kyky ymmärtää sijoitussidonnaisen vakuutussäästämisen olennaisia piirteitä jonkun muun syyn, kuten iän, sairauden, vuoksi on selvästi heikentynyt. Vakuutusenantajan on annettava tällaisille vakuutuksen hakijoille lisäinformaatiota (Työryhmämietintö 2006:16, 22).

On erittäin haasteellista luokitella asiakkaan sijoituskokemus ja tämän kautta määritellä, kuinka paljon hänelle on annettava tietoa. On olemassa hyvin erilaisia sijoitusvälineitä, joten vaikka asiakkaalla on kokemusta tietynlaisesta sijoittamisesta, ei se tarkoita, että hän on ammattilainen kaikenlaisissa sijoittamisen muodoissa. Vakuutuslakia ei vaadita sijoittajan luokittelua, vaan lähtökohtaisesti kaikille annetaan samat tiedot sijoitusvakuutuksesta. Lisätietoa on annettava, jos hakijan kyky ymmärtää sijoitusvakuutuksia on heikentynyt. Lisäksi poikkeuksena ovat henkilöt, jotka eivät halua tietoa, ja tällöin asiasta on tehtävä merkintä vakuutushakemukseen.

6.3 Sijoittamisen tavoitteet

Samoin tietoja annettaessa on otettava huomioon vakuutuksen hakijan sijoittamisen tavoitteet. Sijoituskohteiden valinnan kannalta merkitystä on esimerkiksi sillä, onko vakuutuksen hakijan tavoitteena pitkäaikainen vai lyhyemmän aikavälin sijoittaminen sekä se, minkälaista riskiä vakuutuksen hakija on valmis sietämään. Kummallakin seikalla - sekä vakuutuksenhakijan sijoituskokemuksella että tämän sijoittamisen tavoitteilla - on siis merkitystä sen arvioinnissa, minkälaista tietoa vakuutuksen hakijalle annetaan hänen päätöksentekonsa ja sijoitussidonnaiseen vakuutukseen liitettävän sijoituskohteen valitsemiseksi (Työryhmämietintö 2006:16, 22).

Kuten aikaisemminkin tiedonantovelvollisuuden täyttämistapa ja tietojen sisältö yksittäistapaussessa ovat riippuvaisia vakuutuksen ottamiseen liittyvistä olosuhteista. Vakuutuksen hakijan yksilöllisiin ominaisuuksiin voidaan parhaiten kiinnittää huomiota silloin, kun vakuutuksen ottaminen perustuu vakuutuksen hakijan ja vakuutuksenantajan edustajan välisiin keskusteluihin (Työryhmämietintö 2006:16, 22).

6.4 Lakiehdotuksen lausuntokierros

Oikeusministeriö pyysi lausunnon työryhmämietinnöstä 31 viranomaiselta ja yhteisöltä. Lausunnon antoi 25 tahoja. Valtaosa lausunnon antajista kannatti työryhmän ehdotusta. Seuraavassa käyn läpi, millaista kritiikkiä tiedonantovelvollisuuspykälän uudistaminen herätti.

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan vakuutusopimuslain tiedonantovelvollisuus säännökset ovat muodoltaan liian yleiset, eikä vakuutusopimuslakia alemmanasteisissakaan säädöksissä ole säädetty riittävän tarkasti annettavien tietojen sisällöstä. Ministeriön mukaan kuluttajan kannalta on selkeämpää vedota vähimmäistiedonantovelvollisuuteen kuin hyvään vakuutustapaan tai tarpeellisiin tietoihin. Etenkin henki- ja eläkevakuutusopimusten osalta vakuutusopimuslain yleisluonteiset säännökset tarpeellisten tietojen antamisesta ovat riittämättömät, kun henkivakuutus on pääsääntöisesti voimassa jopa vuosikymmeniä kestävä sopimus ja sen vaikutukset eroavat olennaisesti vahinkovakuutuksesta (Lausuntoja ja selvityksiä 2007:10, 6-7).

Ministeriö viittaa myös henkivakuutusdirektiivin liitteeseen 3 ja pitää tarpeellisena, että henkivakuutusdirektiivin edellyttämät vakuutuksenantajan keskeiset tiedonantovelvollisuudet sisällytettäisiin lakiin. Myös vakuutusvalvontavirasto ja valtiovarainministeriö ovat sitä mieltä, että keskeiset henkivakuutusdirektiivin liitteen 3 mukaiset tiedonantovelvollisuudet otettaisiin vakuutusopimuslakiin, jolloin välttyään tulkintaerimielisyyksiltä. Lisäksi vakuutusvalvontavirasto ehdottaa, että virastolle annettaisiin määräysenantovaltuus, jonka perusteella se voisi määrätä vakuutusyhtiöt antamaan direktiiveissä mainitut tiedot (Lausuntoja ja selvityksiä 2007:10, 7).

6.5 Vaikutus Tapiolalle

Vakuutusyhtiö Tapiolassa tulevaan muutokseen on alettu jo varautua. Kevään 2008 aikana kartoitettiin sopivia välineitä, joilla lain muutoksen vaatimukset voidaan toteuttaa. Jos järjestelmiin täytyy tehdä uudistuksia, on nämä kartoitettava hyvissä ajoin, sillä järjestelmien muuttaminen vie oman aikansa. Kevään 2008 aikana tehtiin yhteistyötä Tapiola Varainhoidon kanssa ja tarkasteltiin, miten he ovat selvinneet MiFID:in tuomista vaatimuksista. Vakuutusopimuslain ja MiFID:in määräyksissä on nähtävissä samankaltaisuutta, joten oli erittäin hyödyllistä kuulla ja nähdä, miten MiFID:in määräykset on otettu käyttöön.

Koska VSL:n ja MiFID'in säännöksissä on yhdenmukaisuutta, kartoitettiin onko mahdollisuutta toimia yhdenmukaisesti. Yhdenmukainen linja helpottaisi kaikkia osapuolia myydessä erilaisia sijoitustuotteita. On erittäin haastavaa niin myyjille kuin asiakkaallekin, jos asiakas joutuu täyttämään eri kaavakkeita ja vastata erilaisiin kysymyksiin riippuen siitä, millaista sijoitustuotetta hänelle myydään. Asiakasystävällisintä ja tehokkainta olisi, jos olisi käytössä yksi järjestelmä tai yksi lomake, johon asiakas vastaa.

6.5.1 Tuoteselosteen ja ehtojen tarkistaminen ja muuttaminen

Tuoteselosteet ja vakuutusehdot on tarkistettava ja käytävä tarkasti läpi, että materiaalista löytyy kaikki oleellinen. On erittäin tärkeää, että tuoteseloste on selkeä, asiakasystävällinen ja houkutteleva. On kuitenkin huolehdittava, että tuoteselosteen tekstit ovat linjassa vakuutusehtojen kanssa ja että tuoteselosteesta käy selkeästi ilmi kaikki lain vaatimat asiat. Tämä asettaa haasteita tuoteselosteen laadinnalle, sillä houkuttelevuus ja asiakasystävällisyys ovat jollain asteella ristiriidassa lain vaatimien asioiden kanssa. Mutta selkein kuvin ja kaavioin on mahdollista havainnollistaa vaikeakin asiaa asiakasystävällisesti.

6.5.2 Henkilökunnan koulutus

Tapiolan henkilökunnan koulutus tulee aloittaa hyvissä ajoin. Näillä näkymin laki on tulossa voimaan 1.1.2010. Koulutustarpeen laajuutta ja aikataulua olisi hyvä alkaa jo kartoittamaan, sillä koulutus täytyy toteuttaa ympäri Suomea kaikissa Tapiolan toimipisteissä.

Lain astuessa voimaan on jokaisen Tapiolan edustajan hallittava uusi myyntimalli. Myyjät ovat erittäin tärkeässä asemassa, sillä he toimivat asiakasrajapinnassa. Näin ollen heidän on osattava luontevasti auttaa asiakasta. Aluksi asiakkaat varmasti kyselevät mitä erilaisimpia kysymyksiä kysymyksistä ja niiden käyttötarkoituksesta. Kysymykset varmasti ihmetyttävät, jopa närkästyttävät monia asiakkaita, sillä asiakkailta kysytään muun muassa tietoja taloudellisesta asemasta. Tämän vuoksi myyjän on hallittava ja osattava selittää asiakkaalle, miksi kyseiset kysymykset on kysyttävä.

Tapiolan on koulutettava edustajat niin hyvin, että he ymmärtävät tämän olevan askel parempaan suuntaan. Näin voimme tarjota yksittäiselle asiakkaalle parhaiten sopivia sijoituskohteita ja -tuotteita. Edustajien kouluttaminen tulee varmasti olemaan haastavaa, sillä monet saattavat pitää kysymyksiä hankalina. Lisäksi monella saattaa olla sellainen mielikuva, että kysymysten kyseleminen vaikeuttaa myyntiä. Asiakkailta herää varmasti monenlaisia kysymyksiä myyntitilanteessa, joihin ei ole etukäteen varauduttu. Näin ollen on tärkeää, että edustajat tietävät, kenen puoleen kääntyä ja mistä saavat heti vastauksen kysymyksiinsä.

Myyjän vastuulla on, että lomakkeen jokaiseen kysymykseen vastataan myyntitilanteessa, kun tarjotaan sijoitussidonnaisia vakuutuksia. Myyjän on myös tarkistettava, että kaikkiin tarvittaviin kohtiin on vastattu asianmukaisesti. Jos myyntitilanteessa on keskusteltu jotain erityistä, on tiedot kirjoitettava vakuutushakemukseen tai suoraan järjestelmään. Näin tiedot säilyvät ja niihin on mahdollista tarvittaessa palata.

6.5.3 Vakuutuskäsittelijöiden koulutus

Vakuutuskäsittelijät ottavat vastaan edustajien tekemät vakuutushakemukset. Käsittelijät tarkistavat, että kaikkiin kohtiin on asianmukaisesti vastattu. Jos jokin kohta on jäänyt täydentämättä tai on muuten epäselvä, palauttaa käsittelijä hakemuksen myyjälle täydennettäväksi. Vakuutuskäsittelijät ovat tärkeässä asemassa, sillä heidän vastuullaan on viime kädessä tarkistaa se, että edustaja on toiminut uuden lain mukaisesti.

Lisäksi käsittelijöille tulee antaa syvempää koulutusta lain muutoksesta. Vakuutuskäsittelijän on osattava tarvittaessa antaa tarkempaa tietoa edustajalle. Jos edustajalla on myyntitilanteessa jotain kysyttävää, hän kääntyy puhelimitse käsittelijän puoleen ja odottaa saavansa vastauksen heti. Onkin erittäin tärkeää, että edustaja saa vastauksen heti, jos hän on parhailaan asiakastapaamisessa.

6.5.4 Tietojärjestelmien muutokset

Myyntitilanteen tietojen dokumentointi on erittäin tärkeää, sillä näin niihin voidaan jälkikäteen tarvittaessa palata. On oltava toimiva järjestelmä, jonne asiakirjat voi helposti tallentaa ja josta ne helppo hakea uudelleen käyttöön. Alkuperäinen ajatus oli, että tarvittavat tiedot kerätään asiakkaalta lomakkeelle kirjallisesti. Tarkoitus oli kehittää A4-kokoinen lomake, jossa asiakkaalta kysytään lain vaatimat asiat. Asiakas- ja myyjäystävällistä olisi ollut, että tiedot kerättäisiin samanlaisilla lomakkeilla riippumatta tarjottavasta sijoitustuotteesta. Näin ollen yhden lomakkeen olisi täytettävä VSL:n ja MiFID:in vaatimukset.

Tällä hetkellä A4-lomakkeesta on luovuttu ja kehitteillä on uusi tietojärjestelmä, johon asiakkaan tiedot tallennetaan. Uuteen järjestelmään täydennetään asiakkaan tiedot aina riippumatta siitä, mitä sijoitustuotetta asiakkaalle tarjotaan. Tapiola Varainhoito on jo ottanut uuden järjestelmänkäyttöön ja nyt pyritään myös vakuutusten osalta ottamana sama järjestelmä käyttöön. A4-lomakkeesta ei kuitenkaan täysin luovuta, sillä varmasti tulee eteen sellaisia myyntitilanteita, joissa ei ole mahdollista syöttää asiakkaan tietoja suoraan järjestelmään. Tällöin asiakas täyttää lomakkeen myyntitilanteessa ja tiedot viedään jälkikäteen järjestelmään.

7 POHDINTAA

Tämän hetken taantuma ei ole vaikuttanut negatiivisesti säästö- ja sijoitusvakuutusten myyntiin. Päinvastoin monet kokevat säästämisen olevan nyt tärkeämpää ja etenkin vapaaehtoisten eläkevakuutusten myynti on kovassa kasvussa. Eläkevakuutusten suosioon on saattanut vaikuttaa myös hallituksen puheet eläkeiän nostamisesta. Samoin ihmiset ovat alkaneet ymmärtää, että heidän eläke aikanaan tulee olemaan vain noin 40 - 50 prosenttia tämän hetken tuloistaan. Kiinnostus erilaisia säästämis- ja sijoitustuotteita kohtaan on edelleen suuressa kasvussa. Näin ollen yhtiöt kehittelevät lisää erilaisia säästämistuotteita. Yhtenä alan ongelmana on erilaisten säästämistuotteiden paljous ja näin ollen sekavuus. Sekavuutta lisäävät niin sanotut finanssitavaratalot, sillä heidän palvelutiskiltään voi ostaa pankin, rahastoyhtiön ja vakuutusyhtiön tuotteita.

Kuluttajan näkökulmasta on erittäin tärkeää, että vakuutuslainsäädäntö ovat yhtäläiset siltä osin, mitä tietoja palveluntarjoajan on annettava tuotteesta ennen kuin sopimus tehdään. Markkinoilla on paljon erilaisia sijoitustuotteita, joten kuluttajan on vaikea tehdä päätöstä, ellei hän saa tietoonsa kaikkea tarpeellista tietoa. Oleellisten tietojen pohjalta on helpompi hahmottaa mikä olisi juuri minun tilanteeseeni paras tuote. Palveluntarjoajan näkökulmasta on mahdotonta, jos hänen olisi tarjottava jokaiselle asiakkaalle jokaista tuotetta ja kerrottava jokaisesta tuotteesta kaikki oleellinen tieto. Näin ollen on tärkeää, että ensin kartoitetaan asiakkaan tilanne ja tämän kautta tarjotaan hänelle sopivia tuotteita. Tämän jälkeen asiakas valitsee tarjotuista tuotteita itselleen sopivimman.

Vakuutuslainsäädännön 5 §:n muutoksen tarkoitus on päivittää pykälä vastaamaan nykyajan tarpeita. Nykyään sijoittaminen ja säästäminen erilaisiin sijoitustuotteisiin ovat hyvin yleisiä. Vakuutusyhtiöt, pankit ja rahastoyhtiöt ovat kehittäneet tuotteita, joihin on järkevää säästää pieniä summia esimerkiksi kuukausittain. Finanssialalla on meneillään tarjonnan paljous, sillä erilaisia sijoittamismuotoja on runsaasti. Näin maallikon on vaikea valita itselleen sopivin tuote. Vakuutuslainsäädännön tiedonantovelvollisuuden muutos ja MiFID-direktiivi auttavat kuluttajaa, sillä nämä vaativat palveluntarjoajaa tutustumaan asiakkaan tilanteeseen entistä paremmin ja tämän pohjalta tarjoamaan asiakkaalle sopivinta tuotetta.

Vakuutus sopimuksen muutoksen myötä varmistetaan myös laintasolla, että yksittäinen kuluttaja saa tarvittavat tiedot sijoitussidonnaisesta vakuutuksesta ennen sopimuksen solmimista. On erittäin tärkeää, että kuluttaja ymmärtää, millaisen sopimuksen on tekemässä, sillä sopimus on usein voimassa vuosikymmeniä. Kun myyntitilanteessa on kerätty asiakkaasta tarpeellinen tieto, voidaan hänelle tarjota sopivaa tuotetta vastaamaan hänen tarpeitaan. Toisaalta kun myyjä on kertonut kaiken oleellisen tarjottavasta tuotteesta ja dokumentoinut tarpeelliset asiat, säästytään mahdollisilta myöhemmin ilmeneviltä epäselvyyksiltä.

Vakuutus sopimuslain muutos yhdenmukaistaa sijoitussidonnaisten vakuutusten ja muiden sijoitusmuotojen myyntiä. On kaikkien etu, että asiakas saa yhdenmukaista ja laadukasta palvelua, asioi hän sitten vakuutusyhtiön, pankin tai rahastoyhtiön kanssa. MiFID-direktiivin voimaantulon myötä on ollut ristiriitaista, että asiakkaan sijoitusprofiili kartoitetaan tarjottaessa MiFID:in alaisia tuotteita, mutta kartoitusta ei tehdä tarjottaessa esimerkiksi vapaaehtoista eläkesäästämistä, vaikka todellisuudessa sijoituskohde saattaa olla sama. Näin ollen on hyvä, että vakuutus sopimuslain muutoksen myötä alan sääntely hieman yhdenmukaistuu.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Anderson, N. & Tuhkanen, J. 2004. Järkevän sijoittamisen perusteet. Edita, Helsinki: Edita.

Antila, E., Lohi I. & Salminen, J. 2007. Vapaaehtoinen henkilövakuutus. 4. uudistetun painoksen lisäpainos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Ehdotus vakuutuslainsäädännön uudistamiseksi. Lausuntoja ja selvityksiä 2007:10. Oikeusministeriö.

Ehdotus vakuutuslainsäädännön uudistamiseksi. Työryhmämietintö 2006:16. Oikeusministeriö.

Hallituksen esitys 114/93

Harju I. & Syyrilä J. 2001. Sijoitusrahastolainsäädäntö, WSOY lakitieto.

Hemmo M. 2003. Sopimusoikeus I. 2. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Hyvän myyntitavan ohjeistus. Vakuutusvalvontaviraston kannanotto. 2007

Kallunki, J-P. Martikainen, M. & Niemelä J. 2007. Ammattimainen sijoittaminen. 5. uudistettu painos. Talentum. Gummerus Kirjapaino Oy.

Lehtipuro, K., Luukkonen I. & Mäntyniemi L. 2004. Vakuutuslainsäädäntö. 3. uudistettu painos. Vammala: Vammalan kirjapaino.

Ossa, J. 2002. Sijoitustoiminnan verotus ja verosuunnittelu. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

Puttonen, V. & Repo, E. 2003. Miten sijoitan rahastoihin. Juva: WSOY, Juva.

Rantala, J. & Pentikäinen, T. 2003. Vakuutusoppi. Vammala: Vammalan kirjapaino.

Vakuutuslainsäädäntö 543/94

Artikkelit

Myös asiakkaalla vastuuta sijoitustuotteista. 2008. Talouselämä 20/23 2008, 18-19

Sähköiset lähteet

Rahoitustarkastus. 2009. Rahoitusvälineiden markkinat-direktiivi. Viitattu 1.2.2009. http://www.rata.bof.fi/Fin/Saantely/Saantelyn_kehityshankkeet/MiFID/etusivu.htm

Tapiola-ryhmä. 2009. Korke-Omavara tuoteseloste. Viitattu 1.4.2009 <http://www.tapiola.fi/NR/rdonlyres/A7A12844-EB55-4DBF-84B6-153E446C5870/0/KorkeOmavaraO941720309.pdf>

Tapiola-ryhmä. 2009. Rahasto-Omaeläke tuoteseloste. Viitattu 1.4.2009. <http://www.tapiola.fi/NR/rdonlyres/7FF597B3-9241-4418-8067-51C961D1BB15/0/RahastoOmaeläkeO940660309.pdf>

Tapiola-ryhmä. 2009. Rahasto-Omavara tuoteseloste. Viitattu 1.4.2009. <http://www.tapiola.fi/NR/rdonlyres/F5C22149-D5FD-482E-A640-A462907C2A17/0/RahastoOmavaraO900780309.pdf>

Tapiola-ryhmä. 2009. Kysymyksiä MiFID:stä. Viitattu 1.2.2009.

http://www.tapiola.fi/www/Yksityisasiakkaat/Saastot_ja_sijoitukset/Sijoitusrahastot/Kysymyksiä+MiFIDista.htm

Tapiola-ryhmä. 2008. Yritysesittely. Viitattu 2.12.2008.

http://www.tapiola.fi/www/Tapiola_ryhma/etusivu.htm

Julkaisemattomat lähteet

Henki-Tapiola. 2009. Sisäinen materiaali. Viitattu 15.12.2008. <http://tasku.tapiola.fi/>

Oikeustapaukset ja lautakunnanratkaisut

Helsingin käräjäoikeuden tuomio. 15.4.2008. L06/14130

Vakuutuslautakunta. 1998. 428/98