



# Toiminnan keskeytyminen ja keskeytysvakuutus poikkeusoloissa

Kimmo Heino

Opinnäytetyö, AMK

Marraskuu 2022

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Tradenomi (AMK)

Heino, Kimmo

## Toiminnan keskeytyminen ja keskeytysvakuutus poikkeusoloissa

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Marraskuu 2022, 28 sivua.

Liiketalouden tutkinto-ohjelma, Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

### Tiivistelmä

Poikkeusoloissa normaali liiketoiminta kokee häiriön mikä vaikuttaa usein suoraan yritysten tuloksiin tällä ajanjaksolla. Vaihtelevat tulokset vaikeuttavat liiketoiminnan ennustamista. Yksi taho, jossa yritysten liiketoimintaa joudutaan arvioimaan eri tilanteissa, ovat vakuutusyhtiöt. Vuonna 2020 alkanut covid-19 pandemia on esimerkki poikkeusoloista, jotka toivat ongelmia. Vakuutusyhtiöiden vastuulle erilaisten tapahtumien seurauksena voi jäädä liiketoiminnan keskeytymisestä aiheutuneiden kulujen korvaaminen, jonka vuoksi täytyy menetys olla laskettavissa. Tämän työn tarkoituksena oli löytää tietoa ongelman aiheuttajista ja kuvata ilmiön vaikutuksia vakuutusyhtiön näkökulmasta.

Tutkimuksen tuloksina selvisi vakuutusyhtiössä työskentelevien asiantuntijoiden näkökulma ongelmasta ja sen vaikutuksista. Tutkimus parantaa käsitystä ilmiöstä ja sitä voidaan käyttää jatkossa apuna kehittämään vakuutusyhtiöiden toimintatapoja keskeytyskorvausten osalta.

### Avainsanat (asiasanat)

Keskeytysvakuutus, toiminnan keskeytyminen, kvalitatiivinen tutkimus

### Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)

Esim. opinnäytetyön liitteen salassapitoperuste, ks. raportointiohjeen luku 4.1.2

**Heino, Kimmo**

**Business Interruption & Business interruption insurance during abnormal conditions**

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, November 2022, 28 pages.

Business and Administration. Bachelor's degree-program. Thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

**Abstract**

Under abnormal conditions business can be disturbed and influence businesses income directly during this period. Changes in income make predicting them difficult. One instance where businesses income is valued in different stages are insurance companies. Covid-19 pandemic started in 2020 and is a good example of abnormal conditions that created problems in this matter. Insurance companies are liable for covering events, including covering the cost of a business interruption. For this the money lost during the interruption must be able to be determined, even during abnormal conditions.

The purpose of this study is to discover information on causes for this problem and to describe the effects on the insurance companies. The results gave insight from experts on the matter and its effects. The study deepens the understanding of the matter can used as help to further develop the field of insurance in terms of business interruption claims.

**Keywords/tags (subjects)**

Business interruption insurance, business interruption, qualitative research

**Miscellaneous (Confidential information)**

For example, the confidentiality marking of the thesis appendix, see Project Reporting Instructions, section 4.1.2

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....</b>	<b>3</b>
2.1	Tutkimusongelma.....	3
2.2	Tutkimusmenetelmät ja niiden valinnat .....	4
2.3	Tutkimuksen luotettavuus .....	6
<b>3</b>	<b>Vakuuttaminen riskienhallinnan välineenä.....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Toiminnan keskeytyminen ja poikkeusolojen vaikutus .....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>Tutkimuksen toteutus, tulokset &amp; johtopäätökset.....</b>	<b>15</b>
5.1	Toteutus .....	15
5.2	Tulokset .....	16
<b>6</b>	<b>Johtopäätökset.....</b>	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>Pohdinta.....</b>	<b>21</b>
<b>Lähteet .....</b>		<b>23</b>
<b>Liitteet .....</b>		<b>25</b>
Liite 1.	Haastattelurunko.....	25

## Kuviot

Kuvio 1,	Riskienhallinnan vaiheet (Suominen, 1994).....	8
Kuvio 2,	Tuotannon vuosimuutos pandemian aikana. ....	14

## Taulukot

# 1 Johdanto

Laaja-alaisesti vaikuttavat katastrofit ovat suomessa erittäin harvinaisia ja niiltä varautuminen on hyvällä mallilla. Maailmanlaajuinen koronaviruksen tuoma pandemia ja kaaos häiritsi Suomessakin taloutta aiheuttaen hyvin vaihtelevat ja epävarmat olosuhteet maahan. Pandemiasta on suurilta osin jo palattu normaaliin, se jätti kuitenkin suuren vaikutuksen varmasti tulevaisuuteen. Nopeasti vaihtuvat tilanteet ja yksi yhteinen tekijä, jonka tiedettiin vaikuttavan lähes kaikkeen liiketoimintaan, pakotti vakuutusyhtiöitä reagoimaan tilanteeseen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia vakuutusosalalla huomattua ilmiötä ja avata siihen vaikuttavia tekijöitä.

Laajat häiriöt vaikeuttavat korvausvastuun selvittämistä ja korvausten suorittamista. Vakuutus- tuotteet ja niiden sisältämät ehdot on tarkasti määritelty ja korvausvastuu eri tapahtumissa on siten rajattu. Epäselvyydet ovat korvauksen hakijalle eli vakuutuksenottajalle epäreiluja, vakuutuksen antajalle ne voivat pahimmillaan tarkoittaa suuria rahallisia menetyksiä. Työskentelen itse vakuutusyhtiössä korvauskäsittelijä ja oma työkokemukseni sai minut kiinnostumaan aiheesta. Opinnäytetyö saa merkityksensä tunnistetusta epäkohdan ja seuraavien ongelmien ehkäisemisestä. Tavoitteena on tunnistaa ongelman aiheuttavat tekijät ja auttaa vakuutusalan käytäntöjen kehittämisessä. Työssä käsitellään ensin ilmiön taustaa ja sen tuomia ongelmia. Taustan muodostaa riskienhallinta ja vakuuttaminen, jonka päälle tutkimuksessa kerätty tieto kasataan.

## 2 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen lähtökohdan ja tarpeen muodostaa käytännön ongelma vakuutusalan toimijoiden korvausprosessissa. Keskeytysvakuutusta tarjotaan yrityksille peittämään yleisimmin esinevahingoista seuraavia ansionmenetyksiä liiketoiminnan keskeytyessä. Vakuutusyhtiön, joka vakuutuksen on myöntänyt, tavoitteena ja velvollisuutena on suorittaa todellisen ansionmenetyksen mukainen, korvaus kun tällainen vahinko kohdistuu vakuutuksen ottaneelle yritykselle. Ongelma korvausprosessissa syntyy, kun kokonaiseen toimialaan, valtioon tai jopa maailmaan kohdistuu jokin poikkeava tila vaikuttaen talouteen laaja-alaisesti. Tutkimusongelmalle osuva esimerkkitalanne on koronaviruksen, COVID-19, tuoma pandemia, joka vaikutti ja vaikuttaa edelleen maailmantalouteen, mutta myös yksittäisten yritysten talouteen. Tarkoitus on ymmärtää ilmiötä ja tutkimusongelman vaikutusta vakuutusyhtiön näkökulmasta.

### 2.1 Tutkimusongelma

Tutkijana pyrin ymmärtämään ilmiön vaikutuksia ennen kaikkea käytännön tekemisessä vakuutusyhtiön kannalta. (Kananen, J. 2008. s. 32.) Ongelma on ansionmenetyksien arviointi tilanteessa, jossa yrityksen tulos saattaa muuttua kuukausi- tai jopa viikkotasolla radikaalisti. Käytännössä vakuutusyhtiön työntekijällä on usein käytettävissä vain edellisten tilikausien tuloslaskelmia, joiden avulla tulisi pystyä määrittämään mikä tämän hetken tulos olisi ollut, jos toiminta ei olisi keskeytynyt. Jos viimeisen vuoden aikana on useampia kuukausia, jolloin tulos on ollut selvästi heikompi vääristää se arviointia, jos ansionmenetystä lähdetään laskemaan nyt sattuneen vahingon johdosta. Esimerkki tästä on ravintola ja vapaa-ajan palvelujen alalta yritykset niiden viime vuosina kokemien äärimmäisten vaikeuksien takia. Pandemian vaikutuksesta Suomessa oli useampia jaksoja, kun näiden alojen yritykset olivat valtion ja kuntien antamien rajoitusten takia pakotettu keskeyttämään toimintansa tai muuttamaan sitä. Näiden rajoitusten seurauksena vakuutusyhtiöt muuttivat ja tarkastivat ehtojaan, lopputuloksena se, että rajoituksien takia sulkevilla yrityksillä ei ollut oikeutta korvauksiin siltä ajalta.

Nyt käsillä oleva ongelma taas liittyy esimerkiksi näille yrityksillä nyt sattuvista keskeytysvahingoista. Aiemmat kuukaudet joina toiminta oli jouduttu asettamaan tauolle tai tulos pieneni reilusti, vaikuttavat ansionmenetyksen arviontiin laskevasti. Vastaavasti osalla yrityksistä tulos oli nykyhetkeä suurempi, jolloin nyt lasketut arviot ovat todellista korkeampia. Kun normaalitilanteessa

viimeisen vuoden tuloslaskelma tarjoaa vähintäänkin hyvän pohjan vahingosta seurautuvan ansiomenetyksen arviointiin, niin olosuhteiden muuttuen laajemmalla alalla poikkeukselliseksi viime vuoden tulos voikin antaa täysin vääristyneen luvun.

Vakuutuksen tarjoajalla on velvollisuus suorittaa korvausta tarpeeksi peittämään aiheutunut vahinko, mutta todellisen menetyksen ja korvaussumman määrittäminen on vaikeaa. Tavoitteen on selvittää mikä on todellinen menetys ja miten sitä voidaan arvioida mahdollisimman oikeudenmukaisesti ja tarkasti. Pienillä ja keskisuurilla yrityksillä, joilla tulosten ennustaminen ei ole samalla tasolla kuin suurissa yrityksissä, jotka voivat käyttää omia asiantuntijoita ja ulkoisia tarjoajia laajemmin. Tavoitteena on haastatella vakuutusyhtiössä työskenteleviä henkilöitä ja saada avoimen keskustelun kautta syvempi näkemys ilmiöön. Tulosten kautta voidaan arvioida mikä olisi oikea suunta ansiomenetysten arviointiin ja kuinka vakuutusyhtiöt voisivat kehittää korvausprosessiaan tehokkaammaksi. Tutkimusongelmasta olen johtanut kaksi alla olevaa tutkimuskysymystä.

**Mikä on vakuutusyhtiön korvausvastuu toiminnan keskeytymisen korvaamisessa poikkeusolojen aikana?**

**Mikä on yrityksen todellinen menetys toiminnan keskeytyessä?**

## **2.2 Tutkimusmenetelmät ja niiden valinnat**

Tutkimuksen on tarkoitus luoda kokonaisvaltainen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Tämän pohjalta voidaan mahdollisesti tehdä uusia johtopäätöksiä tai jatkotutkimuksia vakuutusyhtiöiden korvauskäytännön toimivuudesta ja vahingonkäsittelyn prosesseista. Tutkimusmenetelmät valikoituvat tutkittavan ilmiön ja tutkimuskysymysten mukaan. Koska ongelmaa ei ole tutkittu aiemmin on jo lähtökohtaisesti tutkimus toteutettava laadullisena tutkimuksena. Laadullinen, eli kvalitatiivinen, tutkimus ja sitä tukevat aineistonkeruu-, analyysi- ja luotettavuusmenetelmät sopivat tutkimuksen toteutukseen ja tutkimustavoitteisiin. (Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Mitä kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. s.25–27).

Aineistonkeruumenetelmät ovat tapoja, jolla kerätään tutkimuksessa käytettävää tietoa. Aineiston avulla pyritään ratkaisemaan tutkimusongelmaa. Laadulliselle tutkimukselle tyypillisiä ja sopivia aineistonkeruumenetelmiä ovat esimerkiksi dokumentit, havainnointi ja haastattelu. (Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. s.41–42). Asettamani tutkimusongelman ja kysymysten vastaamiseksi käytän aineistonkeruumenetelmänäni teemahaastatteluja.

Teemahaastattelussa keskustellaan haastateltavien kanssa eri teemoista tai aiheista, jotka liittyvät asiakokonaisuuteen ja ongelmaan. Keskustelun aiheet päättää tutkija, tätä varten täytyy tutkijalla olla hyvä ennakkokäsitys tutkittavasta ilmiöstä. Teemahaastattelu on rakenteeltaan melko vapaa, ainoa rajoite on asetetut aiheet. Haastatteluissa esiintyvät teemat ovat ilmiön osatekijöitä, ja niiden aikana tutkija rakentaa kokonaisuutta ilmiöstä. Samat teemat toistuvat aineistoa analysoidessa tai koodatessa. Haastatteluista on syytä jatkaa siihen asti, että vastaukset alkavat toistaa itseään, jolloin tutkija voi olettaa, että kerättävissä oleva ja tarvittava tieto on saatu. (Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. s.70–71).

Valitsin tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelut, koska tutkimusongelman ratkaisemiseksi mielestäni tarvitaan avointa keskustelua. Työni puolesta vakuutusyhtiössä tunnen tutkimukseen liittyvät olennaiset aiheet, josta muodostan keskustelun teemat. Tämä helpottaa kokonaisuuden muodostamista ja tukee tutkimuksen tavoitetta, selittää ilmiötä ja ongelmaa. Haastateltavat henkilöt ovat asiantuntijatehtävissä toimivia henkilöitä vakuutusosalalla toimivasta yrityksestä. Haastateltaville henkilöille ilmoitan ennakkoon teemat, joista aihe koostuu. Ennakkoon määritellyjä kysymyksiä en suunnittele, vaan haastattelu pidetään avoimena. Tämä varmistaa sen, että en tutkijana itse rajoita saatua aineistoa kysymyksilläni. (Kananen, J. 2008. s. 90–91 & Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvuori, J. & Aho, A. L. 2017. s. 214).

Tulosten analysointia varten kerätty aineisto tulee ensin litteroida. (Kananen, J. 1999. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. S.80.) Haastattelut toteutetaan Teams-sovelluksen välityksellä, jossa on litterointityökalu. Työkalun avulla sekä tallenteiden kuuntelulla ja käsin litteroimalla saadaan aineisto muotoon, josta sitä voidaan jalostaa eteenpäin. Kun aineisto on tekstimuodossa,



alkaa koodaaminen. Koodaamiselle pyritään korostamaan tekstistä olennainen, erottuva ja mielenkiintoinen osa. Tärkeiden havaintojen esiin nostamisen lisäksi koodaaminen luontaisesti tiivistää tekstiä. (Kananen, J. 2008. s. 90–91)

Itse analyysimenetelmänä tutkimuksessa käytän teema-analyysiä. Teema-analyysissä on tekstistä nousseet asiat luokiteltu teemoittain kokonaisuuksiksi. Analyysissä teemojen hyödyntäminen on sopiva menetelmä aineistonkeruumenetelmänä käytetyn teemahaastattelun parina, sillä siinä voidaan hyödyntää jo aiemmin määriteltyjä teemoja mikä helpottaa tulosten analysointia. Teemoittelussa luokitellaan tekstissä erottuvia palasia ennalta teemojen alle, mikä helpottaa saman teeman alla olevien asioiden yhdistämistä ja analysointia. Lopulta tulkiten itse tutkijana teemojen alle kootut tekstin pätkät, segmentit. (Kananen, J. 2008. s. 88.)

Työn tietoperusta ja teoriaan nojaava viitekehys pohjautuu vahvasti vakuutusalan ja riskienhallinnan kirjallisuuteen. Riskienhallinnassa työn kannalta keskeisin osa on operatiivisten ja erityisesti omaisuuteen ja tuotteiden sekä palvelujen tuottamiseen liittyvien uhkien hallinta. Vakuuttaminen esiintyy riskienhallinnassa, kun riski halutaan siirtää yritykseltä ulkoiselle taholle. Käyn läpi vakuuttamista yleisellä tasolla, keskittyen kuitenkin toiminnan keskeytykseen ja menetettyjen tulojen vakuuttamiseen sekä tämän tyylisen vakuutuksen historiaan. Lisäksi kerron syvemmin toiminnan keskeytysvakuutuksen tarkoituksesta ja eri muodoista. Aineistoa on etsitty Jyväskylän Ammattikorkeakoulun omasta kirjastosta sekä e-kirjastosta, Google Scholar-palvelusta, Pro-Quest E-book Central-tietokannasta ja EBSCOhost-tietokannasta. Aiempaa tutkimusta esittämäni tutkimusongelmaan ei ole suoranaisesti, ongelma on tiedostettu kuitenkin laaja-alaisesti vakuutusosalalla.

## **2.3 Tutkimuksen luotettavuus**

Yksi tieteellisen tutkimuksen peruslähtökohdista on objektiivisuus, eli tutkijan puolueettomuus. Koska työskentelen itse vakuutusyhtiössä, täytyy objektiivisuuteen, luotettavuuteen ja eettisyyteen kiinnittää erityistä huomiota. Työskentelen kuitenkin eri tehtävissä enkä omaa ennakkokäsitystä ilmiöstä. Kuitenkin itse tiedostan subjektiivisuuden riskin, jonka myötä päätin pitää haastattelut hyvin avoinna enkä rajata niitä itse mahdollisilla omilla näkemyksilläni. (Kananen, J. 2008. s.

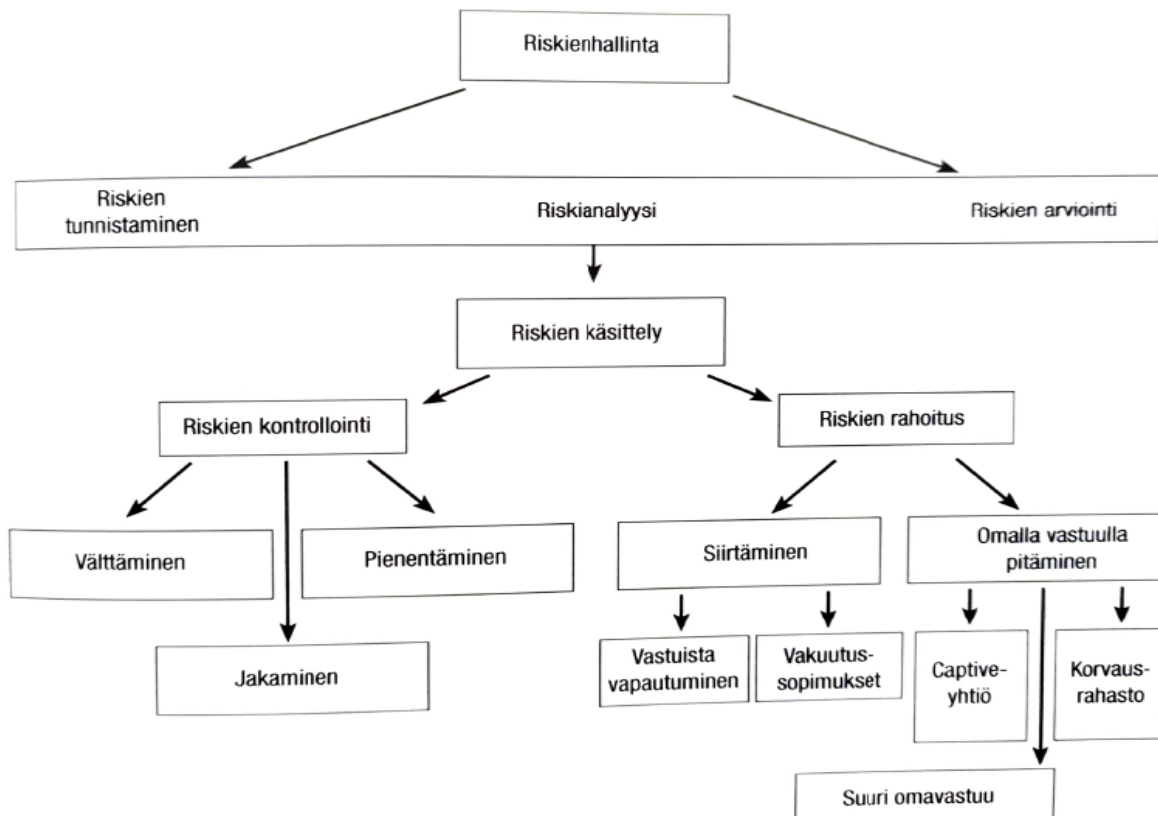
121–122). Muilta osin luotettavuutta voidaan perustella oikeiden päätösten tekemisellä tutkimusmenetelmiä valitessa ja niiden toteuttamisessa.

Validiteetti ja reliabiliteetti ovat luotettavuuden arvioinnissa käytettyjä mittareita. Validiteetin osalta laadullisessa tutkimuksessa tulee eritoten kiinnittää huomiota tutkimuksessa käytettyjen menetelmien oikeellisuuteen ja strategian suunnitteluun. Tässä tutkimuksessa on ensiarvoisen tärkeää keskittyä huolelliseen haastattelujen tekemiseen, koska haastattelutilanteet ovat kertaluonteisia ja haastateltavia henkilöitä vain kaksi. Tutkimuksen luotettavuutta parantaa haastateltavien asiantuntijuus, sillä voidaan olettaa heidän tietävän ilmiöön vaikuttavista tekijöistä paljon työtehtäviensä ja koulutuksensa kautta. Lisäksi asiantuntijoiden tietotaitoa työssä käytettävistä menetelmistä ja toimintatavoista voidaan pitää samanlaisena, vaikka tutkimus toistettaisiin uusilla, samoissa tehtävissä toimivien haastateltavien kanssa. Vakuutusyhtiöryhmän sisällä on yhteiset toimintatavat sekä samat vakuutusehdot, joiden kautta vakuutuskorvauksia käsitellään. Lisäksi toiminta on viranomaisten sääntelemää mikä velvoittaa osaltaan työntekijöitä toimimaan ja arvioimaan korvauksia samalla tavalla.

### **3 Vakuuttaminen riskienhallinnan välineenä**

Riskienhallinnan ensimmäinen tehtävä on aina riskien tunnistaminen. Riski voi olla positiivinen tai negatiivinen, yleiskielessä sanalla viitataan useimmin kuitenkin negatiiviseen riskiin tai uhkaan. Myös jatkossa tässä työssä puhuttaessa riskeistä viitataan negatiivisiin riskeihin. Marko Juvonen kiteyttää riskin seuraavasti; ”Tapahtumia ja asioita, jotka uhkaavat yrityksen toimintaa ja toteutuessaan vaikeuttavat sitä tai pahimmassa tapauksessa estävät yrityksen toiminnan kokonaan.” (Juvonen, M. 2014. Yrityksen riskienhallinta. s. 7) Riskienhallinnan edellytyksiä on toimintaympäristön ja toiminnan tunteminen, riskien tunnistaminen ja niiden arviointi. Analyysillä selvitetään erilaisten

riskien todennäköisyydet, vakavuus ja vaikutukset. Analyysin kautta erilaisille riskeille selvitetään sopiva lähestymistapa ja riskinhallintamenetelmä.



Kuvio 1, Riskienhallinnan vaiheet (Suominen, 1994)

Kuviossa 1 on kuvattu riskienhallinnan eri vaiheet yksinkertaisessa muodossa. (Suominen. 1994.) Eri menetelmät ovat jaettu kontrolloiviin ja rahoitukseen. Todellisuudessa toki harvemmin valitaan vain yksi menetelmän ja riskin hallitseminen on usean menetelmän yhdistelmää. Menetelmän valinta perustuu vahvasti yksittäisen riskin analyysiin, jonka myötä päätetään, ollaanko valmiita hyväksymään riski ja sitä pyritään torjumaan tai välttämään kontrolloivilla toimenpiteillä vai halutaanko riski esimerkiksi jakaa sopimusoikeuksellisilla ratkaisuilla tai siirtää yrityksen ulkopuolelle.

Kontrolloivilla toimenpiteillä pyritään riskien todennäköisyyttä vähentämään tai mahdollista vahinkoa pienentämään riskin toteutumisen varalta. Hyvin yleisiä ratkaisuja on henkilöstön kouluttaminen tai esimerkiksi uuden ohjeistuksen tai toimintatavan käyttöönotto. Toinen mahdollisuus vaurautua mahdollisilta menetyksiltä on riskin rahoitus. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tiliä, jolla on rahaa ”pahan päivän varalle”. Jos riski halutaan siirtää yrityksen ulkopuolelle, voidaan omaisuutta ja toimintaa vakuuttaa. Vakuutusyhtiö perii vakuutusmaksua ja ottaa sopimuksen mukaisesti vastuun vahingonkorvauksesta. Vastuuta voidaan siirtää tai jakaa myös muilla sopimuksilla esimerkiksi yhteistyökumppaneille, tavarantoimittajille tai alihankkijoille.

Yrityksen riskit voidaan jakaa eri tasoihin. Liiketoiminnan operatiivisen tason riskit liittyvät olennaisesti tuotteiden, materiaalien ja palveluiden tuottamisesta ja jakelusta syntyneisiin uhkiiin. (Juvenen, M. 2014. Yrityksen riskienhallinta. s. 40)

Tuotannollisissa, kaupan ja palvelun alalla tuotteiden ja palveluiden tuottamisessa yksi suurimmista uhista oman toiminnan kannalta on omaisuusvahingon riski. Helpoimmin näistä tunnistettavissa ovat kiinteään ja irtaimeen omaisuuteen kohdistuvat vahingot. Vahinkoja varten riskienhallinnassa on otettava huomioon jokapäiväisessä toiminnassa toimintatavat, jotka ehkäisevät uhkia ja pienentävät siitä aiheutuvia vaikutuksia. Vakuutustapahtuma, eli vahinko, on luonteeltaan kuitenkin yllättävä ja äkillinen, joten omaisuutta ja varallisuutta suojaamaan halutaan usein riski siirtää yrityksen kontolta vakuutuksilla. (Ilmonen, I. 2016. s. 148). Tämänlaisesta vakuutuksesta, joka otetaan omaisuusvahingosta aiheutuneen menetyksen varalle, puhutaan vahinkovakuutuksena. Kaikki riskit eivät ole kuitenkaan vakuutuskelpoisia, joten pelkkään vakuutukseen ei kannata tukeutua. Lisäksi sekä lakisääteisissä että vapaaehtoisissa vakuutuksissa on edellytys, että erilaisia suojeluohjeita huolellisuutta noudatetaan ja vahinkoa on pyritty estämään tai ehkäisemään vakuutusnottajan puolesta. Vakuutuskelpoisuuteen vaikuttaa myös riskin ennakoitavuus, harvinaisia tai hyvin laaja-alaisia riskejä kattavia vakuutuksia on vaikea hinnoitella.

Vakuutus on vakuutusnottajan ja vakuutuksenantajan välinen oikeussuhde, jonka sisällön määrittää osapuolten välillä tehty vakuutus sopimus. (Rantala, J. & Kivisaari, E. 2020. s. 135.) Vakuutukseen liittyy aina tapahtumien sattumanvaraisuus, suuri joukko maksaa vakuutusmaksuja ja tietyille osuudelle vakuutettavista kohteista tapahtuu vahinko ja se voidaan korvata perityillä vakuutus-

maksuilla. Vakuutuksen hintaan vaikuttaa täten ympäristön ja yksittäisen vakuutuksenottajan riskitekijät. Yrityksen kannalta kriittisimpiä riskejä halutaan usein siirtää vakuutuksilla, tässä taustalla on usein se, että osa riskeistä, jota yrityksessä tunnistetaan ovat vaikutukseltaan niin merkittäviä että ne voivat tapahtuessaan kaataa koko yrityksen.

Vahingosta voidaan puhua vahinkovakuutuksen yhteydessä myös vakuutustapahtumana. Vakuutustapahtuma on vakuutetulle kohteella sattunut tapahtuma, joka aiheuttaa menetyksen ja oikeuttaa vakuutuksenottajan sen mukaiseen korvaukseen. Vakuutustapahtuman, vahingon, varalta voidaan vakuuttaa omaisuutta, ihmisiä sekä omaa varallisuutta. Tapahtuma voi olla omaisuuden tuhoutuminen esimerkiksi tulipalon seurauksena tai muun varallisuuden kokema menetys, vaikka rakennuksen tulipalon seurauksena menetetyt tulot, jos liiketoiminta keskeytyy. (Rantala, J. & Kivisaari, E. 2020. s. 95.) Omaisuusvakuutuksien kohteena on sopimuksen mukaisesti sovittu konkreettinen esine kuten kone, laite, rakennus, kulkuneuvo tai muu irtain esine. (Rantala, J. & Kivisaari, E. 2020. Vakuutusoppi. 13. uudistettu painos. Sivu 95) Henkivakuutukset ja esimerkiksi tapaturmavakuutukset ovat luonnollisesti henkilövahinkoja varten. Varallisuuden vakuutukset kattavat muita kuin jonkin esineen tuhoutumisesta syntyneitä tappioita. Näistä yleisimpiä vakuutusyhtiöiden tarjoamia vakuutustuotteita ovat keskeytys- ja vastuuvakuutukset.

## **4 Toiminnan keskeytyminen ja poikkeusolojen vaikutus**

Tässä työssä tutkitaan liiketoiminnan keskeytymistä, siitä aiheutuvaa menetystä ja keskeytysvakuutuksia. Yrityksen toiminta voi keskeytyä esimerkiksi, logistiikkaketjun katketessa, jolloin raaka-aineita ei saada tuotteen valmistamiseen. Toinen hyvin yleinen syy on tuotannossa käytettävän esineen kuten kriittisen laitteen hajoaminen, joka ei pelkästään aiheuta laitteen menetyksen vaan jopa pysäyttää tuotannon. Toiminnan keskeytyminen kokonaan on riskinä hyvin, potentiaalinen jos sen mahdollisilta aiheuttajilta ei ole varauduttu lainkaan. Käytännössä varautuminen voisi sisältää esimerkiksi varalaitteita, varasuunnitelmia ja toimintaohjeita toiminnan jatkumisen varmistamiseksi. Keskeytys voi aiheuttaa monenlaisia taloudellisia vaikutuksia, joihin tulee varautua eri keinoilla. Vakuutuksilla voidaan kattaa yleisesti ottaen aiheutuneet tulonmenetys, tuotannollisia

palkkoja ja ylimääräisiä kustannuksia. Mikä on yritykselle paras ratkaisu, ja toisaalta mitä on mahdollista vakuuttaa, on jokaisen vakuutuksen kohdalla mietittävä erikseen. (Rantala, J. & Kivisaari, E. 2020. 40).

Menetettyjen tulojen vakuuttaminen on saanut alkunsa 1800-luvulta vuokranantajien tuloja suojaamaan vahinkojen varalta. (French, C. 2014. 9.) Sen perimmäinen tavoite on ollut korvata vakuutuksen tilanne sellaiseksi mitä se olisi ollut, jos vahinkoa ei olisi sattunut. Keskeytysvakuutus on täysin vapaaehtoinen vakuutus ja luonteeltaan paljon mukautettavissa eri tarpeita vastaamaan. Erilaisia keskeytysvakuutuksen vaihtoehtoja on helpoin tarkastella keskeytyksen aiheuttavan vahingon kautta. Yleisimmät vaihtoehdot ovat Rantalan & Kivisaaren (2020) mukaan, ”yrityksen liiketoimintaan käyttämää omaisuutta kohdannut vahinko, asiakkaan tai alihankkijan toimipaikkaa kohdannut vahinko, yrityksen avainhenkilön työkyvyttömyys ja viranomaisen määräys rajoittaa yrityksen toimintaa eläin- tai tartuntataudin vuoksi.” Keskeytysvakuutuksia otetaan eri tarkoituksiin eli peittämään erilaisia kuluja.

Lähtökohtaisesti on muistettava, että jokaisella vakuutuksella ja vakuutusyhtiöllä on omat vakuutusehtonsa siihen mitä voidaan vakuuttaa ja minkälaiseen korvaukseen vakuutus oikeuttaa. Vaikka keskeytysvakuutuksella on useita tarkoituksia, lopullinen tavoite on ylläpitää toiminnan jatkuvuutta. Vakuutuksen kohteena voi täten olla kate, palkkakulut tai aiheutuneet ylimääräiset kustannukset. (Juvonen, M. 2014. Yrityksen riskienhallinta. s. 105.)

Vakuutusyhtiön korvausvastuun selvittämiseksi aloitetaan selvittämällä, onko keskeytysvahinkoa tapahtunut. Vakuutuksenottaja on oikeutettu korvaukseen keskeytysajalta, jos sen toiminta rajoittuu tai keskeytyy suoraan sen vakuuttamaan kohteeseen kohdistuneesta vahingosta. Taloudellinen menetys ja ylimääräiset kustannukset saadaan vakuutuksenottajan toimittamista selvityksistä. Ylimääräiset kustannukset kuten lisääntyneet vuokramenot tai korvaavan työntekijän palkka ovat melko suoraviivaisesti nähtävissä saaduista selvityksistä. Tulon menetyksen korvaukseen yleisin malli on niin sanottu keskeytysvakuutuskate, joka saadaan vähentämällä liikevaihdosta muuttuvat liiketoiminnan kulut keskeytysajankohdalta. (Juvonen, M. 2014. Yrityksen riskienhallinta. s. 105.)

Liiketoiminnan keskeytyessä vahingon seurauksena, voi vakuutusyhtiö joutua arvioimaan myös vakuutuksenottajan kolmannelle osapuolelle aiheuttamaa vahinkoa. Puhutaan vastuuvakuuttamisesta, joka suojaa vakuutuksenottajaa tälle kohdistettuja vahingonkorvausvaatimuksia vastaan. Vastuuvakuutuksella vakuutusyhtiö kantaa vastuun tietyissä tilanteissa, joissa vakuutuksenottaja joutuu vahingonkorvausvastuuseen toista osapuolta kohtaan. Vastuuvakuutuksen osalta voidaan yhtä lailla joutua korvaamaan liiketoiminnan keskeytyminen vahingon seurauksena. Vastuuvakuutukset perustavat suurilta osin vahingon korvausta säätelevään lainsäädäntöön, joten korvaus suoritetaan todellisen vahingon mukaan. (Rantala, J. & Kivisaari, E. 2020. s. 575). Samalla tavalla kuin omalle omaisuudelle sattunut vahinko, myös toisen omaisuudelle aiheutettu vahinko voi velvoittaa vakuutusyhtiön arvioimaan vahingonkärsineen menetettyjä tuloja.

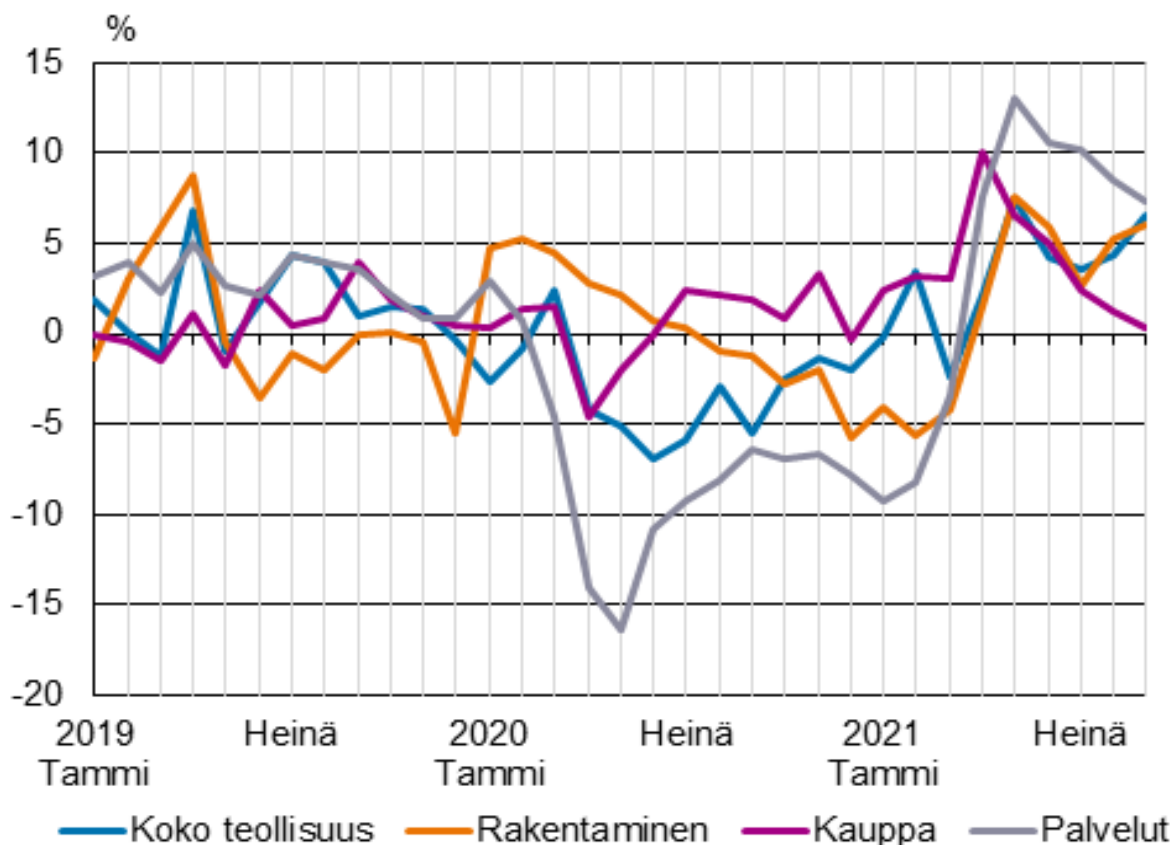
Jokaisen vakuutuksen sisältö määräytyy vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan tekemän vakuutussopimuksen mukaan. Vakuutussopimuksessa määritetään vakuutustapahtumat, joiden toteutuessa vakuutuksenottaja sitoutuu maksamaan korvausta. Samoin vakuutussopimuksessa määritetään korvauksen määrään ja sen suorittamiseen liittyvät tekijät sekä molempien osapuolien velvollisuudet. (Rantala, J. & Kivisaari, E. 2020. s. 318–319). Vakuutuksen osalta puhutaan usein korvauspiiristä korvattavien vakuutustapahtumien osalta. Sopimuksen sisällä kerrotut vakuutusehdot ja rajoitukset ovat tehty sopimuksen sisälle asettamaan rajat tälle korvauspiirille.

Vakuutusyhtiöllä on velvollisuus täyttää vahingonkorvausvastuunsa, kun ehdot täyttävä vahinko tapahtuu. Vahinko tulee korvata sen aiheuttamaa taloudellista menetystä vastaamaan, eli peittämään vahinko. (Vakuutussopimuslaki, 543/1994, 65§.) Korvauksenhakija eli vakuutuksenottaja, kun puhutaan omaisuusvahingosta, on velvollinen toimittamaan taloudellisen menetyksen arviontiin tarvittavat tositteet. (Rantala, J. & Kivisaari, E. 2020. 149; Juvonen, M. 2014. 105.) Keskeytysvahinkoihin ei luonnollisesti voida määrittää suoraa itseisarvoa, joten ne korvataan todellisten kulojen mukaan. Arviointiin käytetään saatavilla olevia asiakirjoja ja siinä tulee ottaa huomioon esimerkiksi liiketoiminnan kehitys, tilaukset, sesonkien ja muiden tekijöiden vaikutus. (Rantala, J. & Kivisaari, E. 2020. 591.) Talouden raporteista tuloslaskelma muodostaa lähtökohdan keskeytysvahingon arvioinnille ja se on usein helpoiten saatavilla myös pienemmillä yrityksillä. Vakuutusyhtiö arvioi parhaansa mukaan menetettyjä tuloja, jotka keskeytyksestä aiheutuvat käyttäen näitä raportteja ja suorittaa summan vakuutuksenottajalle, kun keskeytys on päättynyt.

Jos korvaussummasta syntyy erimielisyyksiä, on vakuutuksenottajalla oikeus hakea muutosta päätökseen. Muutoksenhaun yhteydessä tulisi jälleen pystyä toimittamaan tarvittavat tiedot tulojen arviointiin. (Rantala, J. & Kivisaari, E. 2020. 342.) Korvaustilanteet työllistävät vakuutusyhtiön ammattilaisia ja tapaukset ovat usein työläitä, koska tarvittavia raportteja tai hyvin perusteltuja talouden ennusteita ei ole aina saatavilla asiakasyrityksiltä. Koska aika on korvauksien suorittamisen suhteen kallista molemmille osapuolille, on tärkeää päästä yhteisymmärrykseen korvauksista ilman turhaa riitaa.

Poikkeusoloilla viitataan tässä työssä laajempaan kuin yhden toimialan tai rajatun maantieteellisen alueen muutoksiin, jotka aiheutuvat syystä, jota ei voisi ennakoida. Suomen lainsäädännössä Valmiuslaki määrittää poikkeusolot seuraavasti; aseellisesta tai muusta hyökkäyksestä aiheutuva uhka, tilanne ja jälkitila, taloudellinen tai väestön toimeentuloon kohdistuva vakava uhka, vakava suuronnettomuus ja jälkitila, erityisen vakava tartuntatauti. Lailla säädetään viranomaisen varautumisesta ja toimivaltuuksista poikkeusoloissa. (Valmiuslaki 1552/2011, 3§). Viimeisin muistutus ja esimerkki poikkeusoloista on 2020 ensimmäisen kerran todettu Covid-19 viruksen aiheuttama tartuntatauti, koronavirus. Tauti vaikuttaa edelleen maailmanlaajuisesti vaikuttaen etenkin fyysisesti ihmisiin, mutta myös talouteen. Markkinoiden epävakaus, kuluttajien epävarmuus ja poikkeustilan vaatimat toimenpiteet ovat aiheuttaneet myös Suomen taloudelle haittaa Tilastokeskuksen teettämän katsauksen mukaan vuonna 2020–2021. (Tilastotietoa koronatilanteesta. 2021).





Kuvio 2, Tuotannon vuosimuutos pandemian aikana.

Koronatilanteen heikentämä talous ja suomalaisten yritysten muuttuneet toimintaympäristöt vaikuttavat laaja-alaisesti kokonaisiin toimialoihin. Yritykset ovat kokeneet muutoksia asiakkaiden käyttäytymisessä ja ovat joutuneet sopeutumaan niihin. Kaikkiin muutoksiin ei ole ollut helppoa sopeutua. Perinteisesti paikan päällä palveluaan tarjoavat kivijalkaliikkeet, kuten ravintola- ja majoitus sekä vapaa-ajan palveluita tarjoavat yritykset kärsivät tilastokeskuksen koronakatsauksen mukaan vuonna 2021 eniten tilanteesta. (Tilastotietoa koronatilanteesta. 2021.) Kuvio 2 tilastokeskuksen *Tilastotietoa koronatilanteesta* katsauksesta näyttää tuotannon muutoksen pandemian ajalta 2019–2021 eri toimialojen osalta. (Kuvio. 2, Tuotannon vuosimuutos pandemian aikana, 2021.)

Liikevaihdon ja tuotannon laskut poikkeusolojen seurauksena ovat itsessään suuria ongelmia, mutta ne tuovat myös sekundaarisia vaikutuksia. Ne vaikeuttavat osaltaan talouden suunnittelua ja ennusteiden tekemistä. Myös vakuutusyhtiössä on tarve usein ennustaa asiakasyrityksen tuloja ja ennen kaikkea menetettyjä tuloja. Kuten aiemmin mainitsin, keskeytysvakuutus otetaan usein

juuri turvaamaan yrityksen taloutta menetetyiltä tuloilta. Poikkeustilanne osaltaan vaikeuttaa arviointia ja korvausten suorittamista siten. (French, C. 2014. s. 1. & Rose, A. Huyck, C. 2016. s. 1). Tilanteessa, jossa yrityksen liiketoiminta on häiriintynyt ennen vahinkoa tai vahingon sattumisen aikana, tulisi pystyä arvioimaan menetettyjä tuloja saatavilla olevien tietojen mukaan ihan kuin milloin tahansa muulloinkin.

Arvioidessa tulisi ottaa huomioon onko aiheutunut vahinko laskenut tuloja, jos taustalla oleva poikkeustilanne on jo valmiiksi häirinnyt toimintaa tai jopa keskeyttänyt sen. Toisena tulisi pystyä arvioimaan kuinka paljon vahingon johdosta tuloa on menetetty. (French, C. 2014, s. 42). French (2014) pohtii tutkimuksessaan amerikkalaisia tapauksia aiheesta ja keskittyy lähinnä luonnonkatastrofeihin. Idea on tässä osiltaan sama, katastrofin jälkeisessä ympäristössä liiketoimintaa ei usein olisi ylipäättään, jos kokonaiset kaupungit ovat tuhoutuneet. Vahinkojen jälkeen on jouduttu riitelemään oikeudessa ja yhtenäistä kantaa ei voida sanoa olevan. Osa tuomioistuimista on ollut sitä mieltä, että korvausta pitäisi maksaa täysimääräisesti ennen vahingon sattumista tapahtuneen tuloksen mukaan. Osa taas on sitä mieltä, että joissain tapauksissa korvausta tulisi suorittaa vain siltä osin ja siltä ajalta kuin juuri heidän omaisuutensa kohdistunut vahinko on keskeyttänyt liiketoiminnan. Frenchin (2014) lähestymistapa ongelmaan olisi liittää vakuutus sopimukseen kiinteä kate, jonka vakuutusyhtiö sitoutuu suorittamaan vahingon sattuessa vastuuajalta. (French, C. 2014, s. 59–60).

## **5 Tutkimuksen toteutus, tulokset & johtopäätökset**

### **5.1 Toteutus**

Tutkimus toteutettiin haastattelututkimuksena. Haastatteluihin valitut henkilöt ovat asiantuntija-tehtävissä vakuutusyhtiössä. Omaisuuden ja toiminnan korvauksia käsittelevä henkilö, jonka valitsin haastateltavaksi hänen kokemuksensa ja työtehtävän perusteella. Henkilö toimii korvauspäällikkönä yrityksessä. Lisäksi valitsin haastateltavaksi yrityksessä toimivan riskipäällikön, joka vastaa riskinvalinnasta vakuutusyhtiössä. Haastateltavien määrä jäi melko pieneksi, sillä yrityksessä ei ole enempää tutkimuksen kannalta relevantin tietotaidon omaavia henkilöitä. Lisäksi vakuutusalan sääntelyn ja standardisoitujen toimintamallien takia, näkökulmat eivät todennäköisesti erottuisi

merkittävästi kahden tismalleen samassa tehtävässä työskentelevän henkilön välillä. Työskentelen lisäksi itse vakuutusyhtiössä korvauskäsittelijänä ja pystyin hyödyntämään omaa työssä hankittua kokemusta. Haastateltavia oli kaksi yritysten keskeytysvakuutuksien parissa työskentelevää asiantuntijaa. Huomioitava on, että haastateltavien asiantuntijoiden työtehtävät ja asiantuntemus eivät ole identtisiä. Tämän vuoksi haastattelutilanteissa keskusteltiin teemoista juuri haastateltavan henkilön näkökulmasta.

Tiedonkeruumenetelmänä tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelua. Teemat lähetin ennakoon sähköpostitse haastateltaville henkilöille. Käytin tukena valmistautumisessa haastatteluihin haastattelurunkoa (Liite 1.) ja sitä olisi tarvittaessa voitu käyttää, mikäli keskustelua ei olisi syntynyt luonnollisesti. Ennakolta määritellyjä kysymyksiä ei haluttu käyttää ja teemat olivat melko laajoja, sillä asiantuntijoiden kertomuksia ei haluttu rajata. Haastattelut toteutettiin neuvottelutilassa yksi haastateltava kerrallaan tutkijan kanssa. Ne tallennettiin Microsoftin Teams-sovelluksella. Tallenteet tuhottiin haastattelujen litteroinnin jälkeen. Litteroinnissa käytin hyväksi tekstinkäsittelyohjelman Wordin litterointityökalua, jonka jälkeen puhtaaksikirjoitin ohjelman tuottaman tekstin. Litteroidun tekstin tiivistin tämän jälkeen helpommin analysoitavaan muotoon. Itse analysointi tapahtui teema-analyysinä, jossa tutkijana poimin aineistosta tutkimusongelmalle merkittäviä, usein toistuvia ja mielenkiintoisia asioita. Poimitut tekstinpätkät, eli segmentit, jaoteltiin ennalta määritettyjen teemojen alle. Tutkijana koin tehokkaaksi näiden tekstisegmenttien kautta aineistossa esiintyneiden havaintojen tulkinnan. Haastattelussa käsitellyt aiheet oli jaettu kolmeen teemaan; 1- Korvauksen määrittäminen ja korvausvastuu, 2- Poikkeusolojen vaikutus korvauksissa ja 3- Epäkohdat ja kehittäminen.

## 5.2 Tulokset

Keskeytyskorvausten arvioinnin lähtökohta on haastatellun korvauspäällikön mukaan aina sama. Mikäli vakuutuksenottajalle on tapahtunut vakuutusehtojen mukaan korvattava esinevahinko, korvataan tälle valitun keskeytysvakuutuksen mukaisesti korvausta ajalta, kun toiminta vahingon seurauksena keskeytyy. Keskeytysvakuutuksilla voidaan korvata toiminnan jatkamisen vaatimia ylimääräisiä kustannuksia tai menetettyä tuloja, keskeytysvakuutuskatteen muodossa.

Tutkimusongelman kannalta keskeinen vaihtoehto näistä kahdesta on keskeytysvakuutuskate. Korvausta tulisi aina suorittaa vakuutustuotteesta riippuen todellisen menetyksen mukaan. Haastattelemani korvauspäällikkö kertoi korvausmäärän vaativan runsaasti selvittelytyötä. Prosessi on useimmiten sama. Tuloslaskelma, tai muu taloudellinen raportti, josta selviää vakuutuksenottajan tase, pyydetään toimittamaan vakuutusyhtiöön. Talouden raporteista selvitetään yrityksen liikevaihto. Liikevaihdosta vähentämällä muuttuvien kustannusten osa saadaan korvauksena keskeytyksen ajalta maksettava keskeytysvakuutuskate.

Haastateltu riskipäällikkö kertoi, että ei ole kuullut missään vakuutusyhtiössä olevan käytössä kiinteitä päiväkatteita, joista French (2014) puhuu vastauksena ongelmaan artikkelissaan. Tämä johtuu hänen mukaansa siitä, että vakuutusehdoissa ja vahingonkorvauksia säätelevässä laissa puhutaan todellisen menetyksen korvauksesta. Todellisen menetyksen mukaan korvaus vastaa parhaiten vakuutuksen tarkoitusta ja luonnetta. Lisäksi riskipäällikkö kertoi ongelmasta etukäteen määritettyjen summien käyttämisessä. Vakuutussopimusten hintojen täytyisi silloin olla reilusti nykyistä korkeampia, vastatakseen riskiä. Kiinteitä päiväkatteita käytetään riskipäällikön mukaan useimmiten henkilövahinkojen osalta keskeytysvahingoissa, joissa ongelmaksi on noussut lisäksi alivakuuttaminen, tässä tapauksessa tulojen aliarviointi. Alivakuuttamisella tarkoitetaan korvausmäärän asettamista liian alhaiseksi halvempien vakuutusmaksujen toivossa.

Päätöksen korvauksesta tekevä korvauspäällikkö ja asiakasriskien arviointia suorittava riskipäällikkö ovat sitä mieltä, että nykyinen malli ja vakuutusehdot toimivat oikein, palvellen sekä asiakasta keskeytysvakuutuksen tarkoituksen mukaisesti että vakuutuksenantajaa. Todellisen menetyksen mukaan korvaaminen tarkoittaa sitä, että vakuutuksenottaja saa korvauksen toteutunutta vahinkoa vastaamaan, se tarkoittaa myös sitä, että vakuutusyhtiö ei ole velvoitettu suorittamaan yhtään enempää kuin mitä varmuudella voidaan olettaa tapahtuneen ilman vahinkoa. Huomioon otetaan kaikki muutkin tekijät, jotka vaikuttavat vakuutuksenottajan liiketoimintaan. Esimerkiksi yleinen markkinatilanne, kausivaihtelut ja äärimmillään laajat toimintaympäristön häiriöt kuten pandemia. Vakuutusehdot mahdollistavat vapauden, mutta edellyttävät korvaussummien laskemisessa useiden työkalujen käyttöä. Haastattelussa korvauspäällikkö kertoi käyttävänsä esimerkiksi tilastokeskuksen raportteja tai muuta julkisesti saatavilla olevaa tietoa saadakseen vertailukuvan muuan muassa tietyn alan kehityksestä ja trendeistä. Vapaus mahdollistaa myös keskustelun, jossa vakuutuksenottaja saa osaltaan mahdollisuuden osoittaa näkemyksensä menetyksen määrään.

***Silloin voi olla tämmöisiä ulkoisia tekijöitä, kuten korona tai vastaava mikä on vaikuttanut liikevaihtoon, niin sitten se vahingon tuoma menetykseen ei ole ihan samanlainen mitä se olisi ollut normaaliaikoina ja koska me sitä niin sanottua todellista vahinkoa pyritään arvioimaan niin kyllä koronakin tulee huomioitavaksi siinä. (Korvauspäällikkö)***

Olosuhteet vaikuttavat haastateltavien mukaan menetysten arvioinnissa. Laajojen häiriöiden kuten koronapandemian aikana pitää ottaa huomioon, että yrityksen liikevaihto ei välttämättä ole samalla tasolla kuin mitä se tavanomaisesti olisi. Haastattelussa riskipäällikkö huomautti, että koronapandemia on riski, joka on yritysten vastuulla siinä missä muutkin ennakoimattomat riskit, joille vakuutuksia ei ole tarjolla. Esimerkiksi maineriskit tai asiakkaiden ostokäyttäytymisen muuttuminen ovat yrittäjän riskejä ja osa suurempaa riskienhallinnan kokonaisuutta. Kaikkia riskejä ei voida siirtää vakuutuksilla. Myös koronapandemian aiheuttama asiakaskato, vaikkakin se olisi tullut viranomaisten asettamien rajoitusten kautta, ei ole vakuutusyhtiön vastuulla. Näin ollen vakuutusyhtiö arvio korvauspäällikön mukaan myös koronan aikana sattuneissa vahingoissa, mikä vahingonkärsineen liikevaihto olisi ollut ilman sattunutta vahinko tässä pandemian muuttamassa tilanteessa. Korvauspäällikkö kertoi haastattelussa seuraavanlaisesta esimerkkitapauksesta, jossa majoituslalla toimivalle yritykselle sattui vahinko, jossa rakennus vaurioitui ja toiminta keskeytyi.

***Tiedetään että majoituslalla häiritsi vahvasti tuo koronapandemia ja sulut. Tällöin aiempien vuosien tuloslaskelmia ei voitu enää pitää vertailukelpoisina ja täytyi arvioida mitä liikevaihto olisi ollut. Jouduin miettimään, paljon koronan alentava vaikutus on viime vuoden liikevaihtoon verrattuna. Joskus asiakkaalta taas tulee hyvin perusteltuja vasta-argumentteja, ja ne voivat vaikuttaa myöskin päätökseen. (Korvauspäällikkö)***

Keskustelimme haastatteluissa lisäksi vastuuvakuutus tuotteista, näistä yleisimpänä autoilijoille pakollinen liikennevakuutus. Vaikka vastuuvakuutusten osalta ei ole erikseen määritelty ehtoja esimerkiksi säästyneiden kustannusten huomioon otamisen osalta, todellinen menetys kertoo itsessään, että arvioidaan aitoa rahallista menetystä.

***Tämän tyyppiset seikat, niin näissä ei ole yksi oikea vastaus kenelläkään, koska siis spekuloidaan siitä, että mitä liikevaihto olisi ollut. Sitten vaan täytyy jonkunlainen ratkaisu siitä***

***tehdä, että mikä se todennäköisimmin olisi ollut tai ainakin päästään jonkunlaisen tason kohdalle, jota voidaan pitää mahdollisena. (Riskipäällikkö)***

Vakuutusehdot ja periaate taustalla on siis kunnossa haastateltavien mielestä. Korvaussumman määrittäminen keskeytysvakuutuskatteen kautta vaikeutuu mitä enemmän vaihtelua on liiketoiminnassa. Tekijöiden, joiden vaikutus ei ole vielä realisoitunut, arviointi vakuutuksenottajan menetyistä laskiessa on aina osin spekulatiivista. Esimerkiksi voi olla tehty suuria panostuksia ja budjetoitu kovaa tulosta, mutta siitä ei ole vielä näyttöä, joka näkyisi aiempien vuosien tai edes kuukausien tuloksessa. Tällöin jää arvioitavaksi korvauskäsittelijälle mikä vaikutus näillä hänen näkemyksensä mukaan on. Asiakaskäyttäytymiseen vaikuttavien tekijöiden osalta, johon kukaan ei voi varautua, ei ole yhtä oikeaa vastausta kenelläkään. Silloin yritetään löytää ratkaisu mikä olisi ollut todellinen menetys tai lähellä sitä tasoa millä se mahdollisesti olisi ollut. Korvauspäällikkö kertoi lisäksi, että harvoin asiakkaiden kanssa ollaan täysin eri linjoilla ja pitää vapaudesta neuvotella asiakkaan kanssa. Hänen näkemyksensä mukaan ei voi olla täysin valmista mallia, joka määrittäisi suoraan korvausmäärän. Kysyttäessä haastateltavilta kehitysehdotuksia tai selviä epäkohtia, eivät kumpikaan osannut osoittaa tiettyä vikaa nykyisessä toimintatavassa tai kehitettävää. Korvauspäällikkö sanoi seuraavaa asiasta; ”Ehkä sitä on vaan niin laatikon sisällä, mutta en osaa sanoa tapaa millä tätä voitaisiin kehittää tai tehdä todella helpoksi ja nopeaksi.”.

## **6 Johtopäätökset**

Opinnäytetyön tulosten valossa tutkimusongelma esiintyy myös haastateltujen asiantuntijoiden edustamassa yrityksessä ja se on tunnistettu asiantuntijoiden toimesta työssä. Ongelmasta ei yrityksessä olla kovinkaan huolestuneita ja siitä seuraavien erimielisyyksien ratkaiseminen onnistuu yleisesti katsoen melko vaivattomasti. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää korvausvastuun rajoitukset poikkeustilanteissa. Poikkeustilanteiden osalta koronapandemia ja sen tuomat liiketoiminnan muutokset olivat haastateltujen osalta huomattu uusina ongelmina, joita ei ole tarvinnut ajatella juurikaan aiemmin. Koska Suomessa vastaavanlaisia häiriöitä on hyvin harvoin ei vakuutusyhtiössä ole varauduttu esimerkiksi luonnonkatastrofien tuomiin häiriöihin rajoittamalla vastuuta vakuutusehtojen tarkoin muotoiltujen lausekkeiden avulla.

Poikkeustilanteiden vaikutukset eroavat tulosten valossa lopulta melko vähän paremmin tunnistetuista ja helpommin ymmärrettävistä tilanteista. Haastatteluissa asiantuntijat vertasivat arkisempiin, samalla tavalla korvauksen laskemista vaikeuttaviin tekijöihin. Tekijät kuten markkinatilanne, asiakaskäyttäytyminen ja trendit voivat vaikuttaa yrityksen tulokseen samalla tavalla. Vakuutusethdot ovat keskeytysvakuutuksessa menetetyn katteen korvaamisen osin ovat melko suoraviivaiset, eivät ne jätä juurikaan spekuloinnille varaa. Vakuutuksesta korvataan todellinen menetys sen mukaan mikä liikevaihto olisi ollut ilman vahingon sattumista. Keskeytysvakuutuskatteen laskeminen käytännössä vaatii soveltamista. Kuten haastateltu korvauspäällikkö sanoi, kukaan ei voi tietää 100 prosenttisella varmuudella mikä tulos olisi ollut.

Vakuutusyhtiössä pyritään löytämään korvaussumma, jota voidaan pitää mahdollisimman todennäköisenä arviona menetetyistä tuloista. Korona vaikutti eri toimialoilla ja maantieteellisillä alueilla eri tavalla, mikä tarkoittaa, että ei voida laskea suoraa vaikutusta vähentävää laskevaa tietyn toimialan ja kaupungin tai maan trendin mukaan. Sen lisäksi liiketoiminnan häiriö on luontaisesti poikkeuksellista, kun puhutaan poikkeusoloista. Jokaisella tilanteella on uniikit vaikutukset ja seuraukset yhdelle yritykselle voivat olla täysin poikkeavat toisesta yrityksestä. Kaikki vaihtelevat tekijät tulee ottaa huomioon, mikä tekee arvioinnista usein työlästä ja tarkoittaa että jokaiseen korvaushakemukseen tulee suhtautua omana tapaukseen. Frenchin (2014) ehdottama malli ennalta määritettyjen päiväkatteiden korvaamisesta keskeytystapauksista (kts. s. 14.) ei asiantuntijoiden mukaan sovellu vakuutusyhtiön toimintamalliin, sillä se sisältää korostuneen petosriskin, ali – ja ylivakuuttamisen kautta. Lisäksi riskiasiantuntija arvioi tämän tyyppisen vakuutuksen hinnan tulisi olla hyvin korkea, jotta se vastaisi lisääntynyttä riskitasoa.

Korvausprosessin ongelma, ja tutkimusongelma, todellisen menetyksen laskemisesta kulminoituu lopulta siihen, että talouden ennustettavuus on vaikeaa ja jopa mahdotonta poikkeusoloissa. Talouden ennustamisen kehittäminen olisi tietenkin tärkeää ja mullistavaa lukuisten eri applikaatioiden kannalta. Muilta osin vakuutuskorvausten määrittäminen ja korvausvastuun selvittäminen nykyisten prosessin vaiheiden osalta toimii.

## 7 Pohdinta

Tutkimuksen lähtökohdat olivat alusta lähtien haastavat, mutta sitä kautta myös hyvin mielenkiintoiset. Aihetta ei ole juurikaan tutkittu, jonka vuoksi aiempien tutkijoiden tekemiä havaintoja ei voitu käyttää tukena viitekehyksen luonnissa. Teorian osalta tämän vuoksi lähdetty selittämään ilmiötä riskienhallinnan kokonaisuudesta. Opinnäytetyö tavoitteet olivat selkeät ja tutkimuksen toteuttaminen onnistui sujuvasti. Tulokset antoivat suuntaa kehittämiseen, nostaen esille ongelmakohtia. Lisäksi tulokset nostivat esiin hyviä asioita vakuutuskorvausten määrittämisen prosessissa. Korvausprosessin kehittämisen kannalta, vakuutusyhtiön asiakasyritysten liiketoimintaa tulisi pystyä arvioimaan tarkemmin ja varmemmin keskeytysvahingon sattuessa. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että muilta osin käytettävät toimintatavat ja vakuutusehdot tekevät tehtävänsä. Tulosten valossa olisi tärkeää löytää mahdollisia uusia työkaluja korvauksia määritteleville henkilöille käytettäväksi. Tässä tutkimuksessa ei onnistuttu kehittämään uusia toimintatapoja tai löytämään keinoja kehittämiseen.

Opinnäytetyössä noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä sen toteutuksen aikana. Tutkijana tarkastelin eettisyyttä koko projektin ajan. Luotettavuuden ja eettisyyden edellytys on hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen. Tutkimus ja sen raportointi tulee suorittaa huolellisesti ja tarkasti sekä rehellisesti, tutkien aihetta objektiivisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–7.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kannalta työn suunnittelu tulee olla huolellinen ja tutkimusasetelma oikein määritelty. Tässä opinnäytetyössä tutkimusasetelma on selkeä sekä tutkimuksen toteutukseen käytetyt menetelmät sopivia. Tutkimuksessa tutkittiin oikeita aiheita tutkimuskysymyksien ja ongelman näkökulmasta. Ilmiötä ei ollut tutkittu opinnäytetyön alkaessa tutkittu eikä uusia tutkimuksia ole noussut pinnalle toteutuksen aikana. Teoriaosuuden kirjoittamisessa lähteet on valittu lähdekriittisesti.

Tutkimusaineisto kerättiin kahta vakuutusalan yrityksessä työskentelevää asiantuntijaa haastatteleamalla. Henkilöiden nimet ja muut mahdollisesti henkilöllisyyden paljastavat tiedot muutettiin anonyymeiksi ja tallenteet tuhottiin niiden litteroinnin jälkeen. Tutkimuksessa tehtyjen haastattelujen huolellinen toteutus ja haastateltavien henkilöiden asiantuntijuus vahvistivat tutkimuksen luotettavuutta. Haastateltavien pieni määrä taas heikensi sitä. Haastatteluissa saatiin kerättyä tutkimuksen kannalta relevanttia tietoa.



Koen että jatkotutkimuksia aiheesta olisi tarpeellista tehdä etenkin vastakkaisesta näkökulmasta tutkittuna asiakkaan, eli vakuutuksenottajan, näkemyksien selvittämiseksi. Tutkimalla vakuutuksenottajan näkökulmasta ongelmaa voitaisiin tarkentaa ja sen vaikutuksia asiakkaaseen oppia ymmärtämään paremmin. Korvausprosessin kehittämisen kannalta koen, että tapa laskea korvausta tulisi olla paremmin monistettavissa. Selkeä toimintamalli, jolla päästäisiin tuloksissa esiin nostetulle ”tasolle” korvauksen osalta helpottaisi yksittäisen korvaushakemuksen käsittelyä ja olisi perusteltavissa vahingonkärsineelle paremmin. Sen sijaan että yksi kerrallaan pyritään päättämään saatavilla olevien selvitysten myötä esimerkiksi koronaviruksen heikentävää vaikutusta yritykseen, voitaisiinko soveltaa toimialan ja maantieteellisen alueen jakavien yritysten kesken samaa alennuskerrointa.

## Lähteet

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 30.10.2022.

Kananen, J. 2008. Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 30.10.2022.

Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvuori, J. & Aho, A. L. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. Viitattu 30.10.2022.

Juvonen, M., Koskensyrjä, M., Kuhanen, L., Ojala, V., Pentti, A., Porvari, P. & Talala, T. 2014. Yrityksen riskienhallinta. FINVA Finanssikoulutus Oy. Helsinki. Viitattu 20.03.2022.

Ilmonen, I., Kallio, J., Koskinen, J. & Rajamäki, M. 2013. Johda riskejä: Käytännön opas yrityksen riskienhallintaan. Toinen laitos. Helsinki: Finva. Viitattu 20.03.2022

Rantala, J. & Kivisaari, E. 2020. Vakuutusoppi. 13. uudistettu painos. Helsinki: Finva. Viitattu 06.04.2022.

Talouden tilannekuva. 2020. Tilastokeskuksen tutkimus koronaviruksen vaikutuksista Suomen talouteen. Viitattu 06.04.2022. <https://www.stat.fi/ajk/koronavirus/koronavirus-ajankohtaista-tilastotietoa/miten-vaikutukset-nakyvat-tilastoissa/talouden-tilannekuva#yritykset>

Filler, M. & DiGabriele, J. A. 2012. A quantitative approach to commercial damages: Applying statistics to the measurement of lost profits. 1. painos. Hoboken, New Jersey: Wiley. Viitattu 07.04.2022.

Hoppu, E. & Hemmo, M. 2006. Vakuutusoikeus. Helsinki: WSOYpro. Viitattu 08.04.2022.

Pellikka, T., Peilimö, P., Puntari, P. & Vaitomaa, M. 2020. Omaisuuden vakuuttaminen. 4. uud. p. Helsinki: Finva, Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy. Viitattu 08.04.2022.

Vakuutuslakia 543/1994. Annettu 28.6.1994. Viim. muutos 8.5.2020. Viitattu 25.4.2022. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940543>

Valmiuslaki 1552/2011. Annettu 29.12.2011. Viim. muutos 30.12.2020. Viitattu 3.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20111552>

Lentz, D., Torpey, D., Melton, A. 2011. Business Interruption: Coverage, Claims, and Recovery, 2. painos. Kentucky: National Underwriter Company. Viitattu 03.05.2022

French, C. 2014. The Aftermath of Catastrophes: Valuing Business Interruption Insurance Losses. Georgia State University Law Review, Volume 30, Issue 2, Article 3. Viitattu 10.08.2022. <https://readingroom.law.gsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2747&context=gsulr>

Rose, A., Huyck, C. 2016. Improving Catastrophe Modeling for Business Interruption Insurance Needs. Risk Analysis, Osa 36. Hoboken, New Jersey: Wiley. Viitattu. 10.8.2022  
<https://drive.google.com/file/d/1oT-YMLNGd6huKFhFMcCH1d8R-tvDfdAO/view>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 19.11.2022. [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

## Liitteet

### Liite 1. Haastattelurunko

”Laajemman ympäristön muutos” ennen vahinkoa. Pitäisikö heikentyneet/parantuneet tulokset ottaa huomioon nykyhetken menetyksen arvioinnissa?

”Laajemman ympäristön muutos” vahingon myötä. Pitäisikö heikentyneet/parantuneet tulokset ottaa huomioon nykyhetken menetyksen arvioinnissa?

Miten lasketaan keskeytyskorvaukset ja mitä tositteita vakuutuksenottajalta voidaan vaatia ”todisteeksi”?

Onko keskeytyskorvausten suorittamisessa mielestäsi epäkohtia poikkeustilanteiden osalta?

Miten arvioisit korvausvastuuta edellä mainituissa tilanteissa?

Kuinka paljon vakuutuksien ehdot jättävät tulkinnan varaa?

Miten, esimerkiksi koronarajoitusten, aiheuttama pienentynyt/kasvanut liikevaihto voitaisiin ottaa huomioon, kun tappiota arvioidaan?