

Kuluttaja vakuutuskaupoilla – välttämättömyys vai luksustuote?

Aktuaariyhdistyksen syysseminaari
17.11.2022

Viestintäpäällikkö Paula Pessi



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET



Esityksen sisältö

1

Välttämättömyys vai ei?

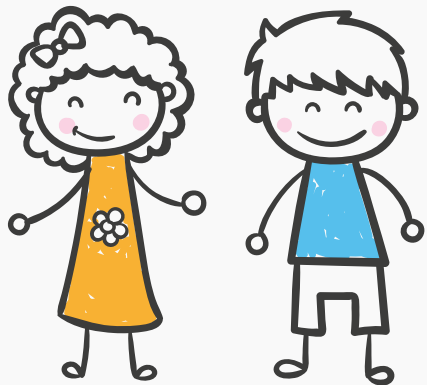
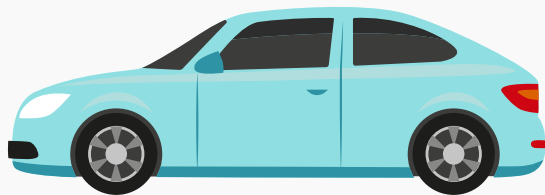
2

Kuluttaja vakuutuskaupoilla

3

Yhdenvertaisemmat markkinat ja parannusehdotuksia







Kodin vakuutus

- Vuokralaisen kotivakuutus
- Vuokranantajan asema ja turva
- Yli- tai alivakuuttaminen

Mitä jos vakuutusta ei saakaan?

Case: Kotivakuutus ja maksuhäiriömerkintä

- Epätasa-arvo, syrjäytyminen, kodittomuus
- Riman tulisi olla hyvin korkealla, että tällä perusteella kotivakuutusta ei myönnettäisi.
- Luottohäiriömerkinnän säilytysajat lyhenevät 1.12.2022 alkaen tilanteissa, joissa velka on maksettu.
- Perusmuotoinen kotivakuutus kaikille?



Mitä jos vakuutusta ei saakaan?

Case: Sairaskuluvakuutus, henkivakuutus, hoitokuluvakuutus, pitkäaikainen matkavakuutus ja mielenterveys



- Mielenterveyden keskusliitto: Masennusdiagnoosi ja lääkitys saatetaan jättää hoitamatta, jotta vakuutus saataisiin.
- Esim. psykoterapiakäynti ei aina kerro terveydentilasta, vaan esimerkiksi hankalasta elämäntilanteesta.
- Miksi vakuutusosalalla nähdään esim. mielenterveysongelmia ennaltaehkäisevän toiminnan olevan negatiivinen asia?

Onko vakuutus vain rikkaiden hyödyke?

- Kyllä, jossain määrin.



Muun muassa

- Sairauskuluvakuutus
- Kotivakuutus (muu kuin vuokra-asunto), vapaa-ajan asunto
- Henkivakuutus
- Vapaaehtoinen eläkevakuutus
- Lemmikin vakuutukset



Kuluttaja vakuutuskaupoilla

Markkinointi ja kilpailuttaminen



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Hinta

Hintaharha

**”Väärä
kohderyhmä”**

Asuinpaikka

**Sisäänheitto-
tuotteet**



Case: vakavan sairauden varalle otettava vakuutus

Hintavertailu

- Vakuutusten hintatietojen vertailemisesta ei ole kuluttajalle apua, sillä hintojen muodostumiseen vaikuttavat erilaiset **vakuutusehdot**.





**Vakuutusehtojen
vertaileminen on
kuluttajalle vaikeaa.**

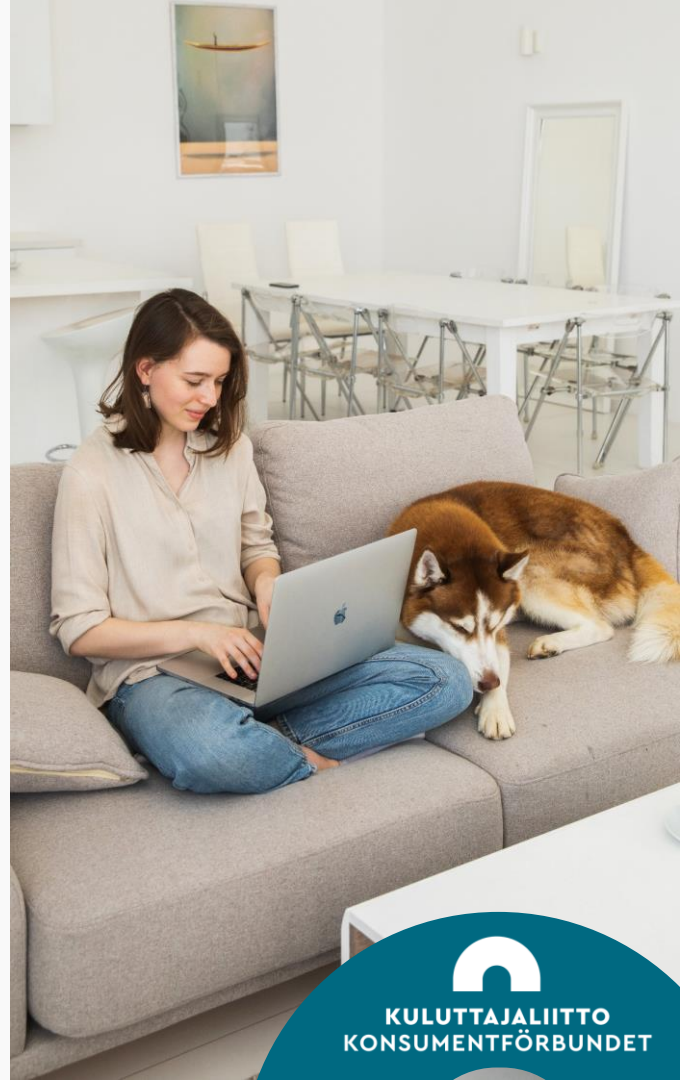


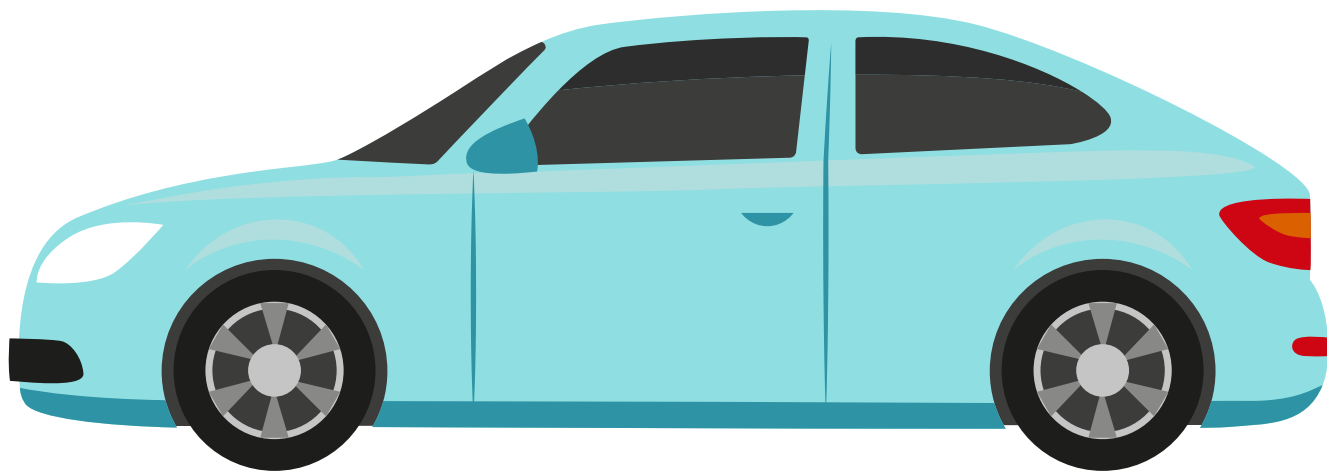
**KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET**

Vakuutusehdot – yhtä hepreaa?

Vakuutuskirja, tuoteseloste.....

- Vakuutusyhtiöillä laajat lakisääteiset tiedonantovelvoitteet
- Uupuuko kuluttaja tietomäärän edessä?
- Miten tulkita ehtoja ja löytää sieltä itselleen olennaiset kohdat?





KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Paras ja edullisin autovakuutus selviää vasta vahingon jälkeen

Auton vakuutukset on helpointa ottaa samasta yhtiöstä kuin perheen muutkin vakuutukset tai tarjousten perusteella halvimmasta yhtiöstä. Helppo valinta voi kuitenkin osoittautua vääräksi, sillä vakuutusten hinnoissa, ehdoissa ja korvauksissa on huikeita eroja.

” Maallikolle auton vakuutusten vertaileminen ja parhaan seulominen edes suurimpien vakuutusyhtiöiden sopimuksista on yhtä mahdoton tehtävä kuin kestävimmän, turvallisimman tai vaikka taloudellisimman auton valitseminen pelkästään omien teknisten kokeiden ja mittausten perusteella.”

”Vertailun ainoa yksiselitteinen johtopäätös on, että autovakuutusten valinta ja vertailu on äärimmäisen monimutkaista ja vaikeata.”



Vakuutusehtojen vertailu

- Vakuutusyhtiöt eivät ole kyenneet tekemään **vakuutusehtojen** ja **hintojen** vertailua asiakkaille helpoksi.
- Vakuutusyhtiöt markkinoivat alennuksia ja bonuksia, jotka eivät kerro vakuutuksen sisällöstä ja hinnoista juuri mitään.
- Tuotteiden nimet samankaltaisia, mutta sisältö vaihtelee.
- Hinnoissa ja siten myös sisällössä isoja eroja.

**Tietääkö kuluttaja, mitä
oikein on vakuuttanut?**



**Kohtaavatko odotukset
todellisuuden?**



**KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET**

Case: Tapaturmavakuutus

- Sairauskulu-, tapaturma- ja matkustajavakuutusten korvausehtojen erojen ymmärtäminen saattaa olla haasteellista kuluttajille.
- Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (FINE) saa vuosittain noin tuhat tapaturmavakuutukseen liittyvää yhteydenottoa.
- Toistuvana ongelmana ovat syy-yhteyskysymykset ja tapaturman yhteydessä paljastuvat kulumat, rappeumat tai sairaudet, jotka eivät vastoin kuluttajan odotuksia oikeuta korvauksiin.



Tapaturmavakuutus



Sairaskuluvakuutus



Vakuutusyhtiöiden tiedottamisvelvollisuuden lisäksi vakuutusta harkitseva kuluttaja tarvitsee kokonaisvaltaista ja puolueetonta tietoa markkinoilla olevista vakuutusvaihtoehtoista.



Yhdenvertaisuus



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Sanasto

- Jo **lähes miljoona** suomalaista kuluttajaa tarvitsee selkokieltä arjesta selvitäkseen,
➔ miten vakuutusyhtiöt ovat ottaneet tämän toiminnassaan huomioon?
- Osallistuuko ehtojen laadintaan ”tavan tallaajia” vaiko vain vakuutusalan ”superasiantuntijoita”?
- Käytetäänkö ehtoja koskaan esim. selkokielisyyden tarkastuksissa?



Sanasto

Täysarvo, päivänarvo, ennalta-
arvaamattomuus,
ikävähennys, suojeleluohjeen laiminlyönti...

Vakuutusoikeudelliset termit, niiden
tulkinta vs. arkikieli ja ymmärrys

➔ Kenen tehtävä olisi lisätä kuluttajien
osaamista vakuutusasioissa?



Aina voi parantaa!

- **Kuluttajanäkökulmasta** vakuutusehtojen ja ylipäätään vakuutusten korvaamisperiaatteiden ymmärrettävyyttä parantaisi se, että vakuutusyhtiöt kertoisivat avoimemmin ja havainnollisemmin korvattavista ja ei-korvattavista vahinkotapahtumista.
- Anonyymit esimerkkitapaukset parantaisivat vakuutusehtojen ymmärrettävyyttä toisin kuin pelkästään luettelomaisten vakuutusehtojen lukeminen ja ennen vakuutuksen ottamista annettavat tiedot.

Avuksi palvelumuotoilu?



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

KIITOS!

