

Päivitetty versio Määttä, Mikko – Forsman, Raine kirjan luvusta 5, päivitys Forsman, Raine ja Kuusela, Eero

Sisällysluettelo

5. Vakuutusmeklarin käytännön työ

5.1. Meklarin palvelut

5.1.1 Ydinpalvelu

5.1.2 Avustavat palvelut

5.1.3 Tukipalvelut

5.2 Toimeksiannon määrittely

5.2.1 Toimeksiantosopimuksen sisältö

5.2.2 Valtakirja

5.3 Toimeksiannon tehtävien suorittaminen

5.3.1 Alkutoimenpiteet

5.3.2 Riskienhallintatyöhön osallistuminen

5.3.3 Vakuutusjärjestelyn suunnittelu ja toteutus

5.3.4 Vakuutusjärjestelyn hallinnointi ja kehittäminen

5.3.5 Asiakasneuvonta ja koulutus sekä raportointi

5.3.6 Vahinkojen hoito

5.3.7 Yhteistyön päättymiseen liittyvät työt

5.4 Hyvän meklarin ominaisuudet

5. Vakuutusmeklarin käytännön työ

Vakuutusmeklarin on toimittava aina asiakkaansa etujen mukaisesti ja oltava vakuutusyhtiöistä riippumaton. Toimeksianto pitää hoitaa ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä hyvää meklaritapaa noudattaen. Tarkkaa hyvän vakuutusmeklaritavan sisältömääritelmää ei ole olemassa. Perusajatuksena on kuitenkin, että hyvän meklaritavan mukainen toiminta on asiakkaan kannalta kohtuullista, oikeudenmukaista ja eettisesti kestävää.

Suomen Vakuutusmeklariliitto on laatinut vakuutusmeklarin toimintaperiaatteet, joiden tarkoituksena on selventää asiakkaille vakuutusmeklarin roolia. Periaatteisiin on otettu lain säännöksiä sekä yleisiä toimintaa ohjaavia perusasioita. Niissä todetaan esimerkiksi, että vakuutusmeklari ajaa aina toimeksiantajansa etua ja toimii vilpittömästi vakuutusyhtiöihin päin sekä edellyttää myös vakuutusyhtiön toimivan vilpittömästi asiakkaaseen ja meklariin päin.

Lain ja hyvän vakuutusmeklaritavan perusteella saa käsityksen siitä, miten meklarin tulee tehtävissään toimia. Niistä ei kuitenkaan selviä, mitä meklari käytännössä tekee. Vakuutusmeklari tekee riskienkartoituksia, neuvoo asiakkaitaan vakuutusturvan suunnittelussa ja mitoittamisessa, välittää asiakkailleen vakuutuksia sekä hoitaa asiakkaan päivittäisiä vakuutuksiin liittyviä asioita.

Jäljempänä on kuvattu meklarin toimintaa yleisellä tasolla. Käytännön elämässä meklariyritykset luovat omat toimintamallit, jotka luultavasti poikkeavat paljon toisistaan. Esimerkiksi paikallisesti toimivan meklariyrityksen toimintatapa lienee kaukana maailmanlaajuisesti toimivan kansainvälisen meklariyrityksen toimintatavoista.

5.1. Meklarin palvelut

Asiakkaan tarkoituksena on siirtää toimintaansa liittyvät riskit oman harkintansa ja mahdollisuuksien mukaan vakuutusyhtiöiden kannettavaksi siten, että vakuutusehdot, -määrät ja omavastuut on asiakkaan näkökulmasta optimoitu ja vakuutusmaksut ovat kokonaisuuden kannalta mahdollisimman alhaiset. Asiakkaat valitsevat riskienhallintaan ja vakuuttamiseen liittyen sen palveluvaihtoehdon, joka parhaiten

vastaa heidän tarpeitaan. Vakuutusten hoitamisessa vaihtoehtoja ovat esimerkiksi asiointi suoraan vakuutusyhtiön kanssa, vakuutusyhtiön asiamiehen kanssa tai puolueettoman vakuutusmeklarin kanssa.

Vakuutusmeklaritoiminnan, kuten minkä tahansa muun palvelun, tarkoituksena on tuottaa lisäarvoa palvelun ostajalle. Meklarilta edellytettävä riippumattomuus tuo asiakkaalle selkeää lisäarvoa, sillä asiakas voi keskustella riskienhallintaan ja vakuuttamiseen liittyvistä asioistaan meklarin kanssa ilman vakuutusten ostopainetta. Verrattuna asioimiseen vakuutusyhtiön kanssa suoraan tai asiamiehen kautta etuna on lisäksi se, että meklari pystyy lähtökohtaisesti hakemaan vakuutusratkaisua laajemmasta tarjonnasta, koska hän ei ole sitoutunut minkään yksittäisen vakuutusyhtiön tuotteisiin. Periaatteessa myös moniasiamiehellä on tarjottavanaan useiden mahdollisesti jopa kilpailevien vakuutusyhtiöiden tuotteita, mutta hän ei ole niistä riippumaton, joten asiakkaalla ei ole tietoa siitä, millä perusteella hänelle vakuutusratkaisua tarjotaan. Moniasiamiehen asiakas ei myös saa tasapuolista analyysiä, jonka pohjalta voi yhdessä meklarin kanssa valita markkinoilta itselleen parhaan ratkaisun. Riippumattomuus tuo siis itse asiassa meklarille kilpailuetua.

Palvelumalli

Grönroos¹ on esittänyt yleisen mallin, jonka avulla palveluita voidaan tarkastella jakamalla palvelupaketti kolmeen eri tasoon:

- Ydinpalvelu kertoo, miksi yritys toimii markkinoilla.
- Avustavan palvelun avulla ydinpalvelu saatetaan muotoon, jossa sitä voidaan kuluttaa.
- Tukipalvelu lisää palvelun arvoa ja mahdollistaa erottautumisen kilpailijoista, mutta ei ole välttämätön itse palvelun kuluttamiseksi.

Mallin perusteella voidaan tarkastella meklarin palvelupaketin osia ja niihin liittyviä toimintoja. Yksityiskohtaisempaa tarkastelua varten meklarin palvelut on lisäksi jaettu neljään osaan seuraavasti:

- riskienhallinta
- vakuutukset

¹ Grönroos 2000, s. 166.

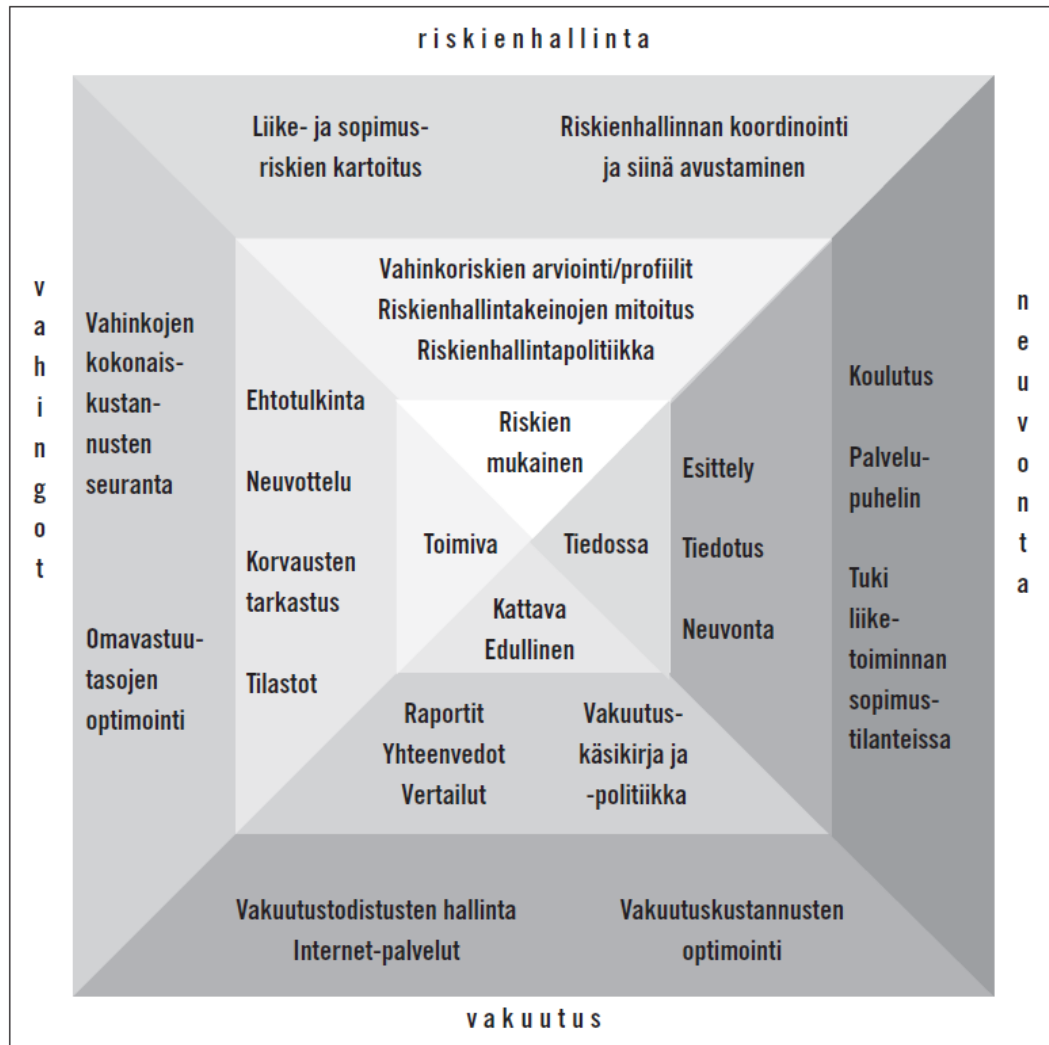
- vahingot ja
- neuvonta.

Näiden avulla voidaan konkretisoida ydinpalvelun, avustavan palvelun ja lisäpalvelun sisältöä. Tarjottavat palvelut ja niiden painotukset vaihtelevat paljonkin meklaritoimistosta sekä vakuutuslajista (hoitaako vahinko- vai henkivakuutuksia) tai asiakasryhmästä (palveleeko kuluttaja- vai yritysasiakkaita) riippuen, mutta elementit lienevät yleispäteviä. Jälleenvakuutusmeklarin toiminta eroaa ns. normaalista meklaritoiminnasta, sillä siinä asiakkaana ovat vakuutusyhtiöt, joille järjestetään jälleenvakuutuskapasiteettia. Esitettävä tarkastelu ei siten suoraan sellaisenaan sovellu siihen.

5.1.1 Ydinpalvelu

Meklarin palvelun lähtökohtana voidaan pitää sitä osaamista, joka vakuutusmeklarilla on liittyen riskienhallintaan ja sen koordinointiin sekä vakuutusturvan suunnitteluun ja toteutukseen. Tämä ammattitaito itsessään ei kuitenkaan ole ydinpalvelu, vaan ainoastaan väline, joka mahdollistaa ydinpalvelun antamisen.

Vakuutusmeklaritoiminnan ydinpalvelu on asiakkaan avustaminen riskienhallinnassa, vakuutustarpeensa tunnistamisessa ja mitoittamisessa sekä vakuutusratkaisun rakentamisessa ja valinnassa. Meklaritoiminnan ydinpalvelun lähtökohtana on asiakkaan tarve saada varmuus siitä, että hänen vakuutusratkaisunsa on mitoitettu nimenomaan hänen näkökulmastaan hänen riskiensä mukaisesti ottaen huomioon hänen riskinkantokykynsä ja -halunsa (yritysasiakkaille myös riskienhallintapolitiikan) ja että vakuutusratkaisu on koottu parhaista saatavilla olevista vaihtoehdoista, on ajantasainen, kattava ja kustannustehokas. Ydinpalveluun sisältyy myös, että asiakas ymmärtää ja tuntee vakuutusratkaisun sisällön ja sen rajoitukset sekä saa vahinkotilanteissa käyttöönsä meklarin tuen vakuutusehtojen mukaisen vakuutuskorvauksen varmistamiseksi.



Kuva 5.1 Meklarin palvelut riskienhallinnan, vakuutusten, neuvonnan ja vahinkojen osalta. Sisin neliö kuvaa ydinpalvelua, keskimmäinen neliö avustavia palveluita ja uloin tukipalveluita.

5.1.2 Avustavat palvelut

Avustavilla palveluilla tarkoitetaan asioita, joiden avulla ostettava ydinpalvelu saadaan siihen muotoon, että sitä voidaan kuluttaa. Avustavien palvelujen avulla asiakkaalle syntyy varmuuden tunne siitä, että meklari on osannut järjestää asiat parhaalla mahdollisella tavalla ja valinnat ovat loppuun saakka harkittuja. Näitä avustavia palveluita ovat erilaiset selvitykset, vertailut, raportit, yhteenvedot, neuvonta ja koulutus. Vasta näiden avulla asiakkaalle syntyy luottamus siihen, että asiat ovat hänen näkökulmastaan rakennettuja ja kunnossa.

Avustavat riskienhallintapalvelut

Riskienhallinnan osalta avustavia palveluita ovat esimerkiksi vakuutettavien vahinkoriskien kartoitusraportit ja riskiprofiilit, joiden avulla asiakkaalle voidaan esittää tämän riskit yhteismitallisina ja ymmärrettävästi siten, että asiakas voi valita käytettävät riskienhallintakeinot ja niiden mitoituksen. Myös riskienhallintapolitiikan laatiminen tai sen laatimisessa avustaminen kuuluvat avustaviin palveluihin.

Avustavat vakuutuspalvelut

Vakuutuspolitiikka ja erilaiset selvitykset, vertailut, yhteenvedot ja raportit ovat niitä avustavia palveluita, joiden avulla asiakas saa varmuuden siitä, että vakuutusjärjestely on riittävän kattava ja kustannustehokas. Vakuutuspolitiikkaan on kirjattu riskienhallintapolitiikan perusteella päätetyt vakuuttamisen suuntaviivat. Selvitykset ja vertailut voivat liittyä esimerkiksi saatavilla olevaan vakuutusturvaan ja eri tarjoajien vaihtoehtoihin. Vertailut voivat sisältää koosteen tarjolla olleista eri vaihtoehtoista ja niiden kustannuksista, raportit ja yhteenvedot voivat olla koonteja hankitun vakuutusturvan muodosta, sisällöstä, laajuudesta ja kustannuksista. Yhteenvedot ja raportit voivat puolestaan koostua vakuutusjärjestelyn sisällön kuvaamisesta tai järjestelyyn liittyvien osatekijöiden tarkastelusta. Avustavat palvelut voivat olla myös hallinnollisia raportteja, kuten seurantaraportteja, vakuutuskäsikirjoja ja –yhteenvedoja.

Avustavat neuvontapalvelut

Neuvonnan osalta avustavia palveluita ovat esimerkiksi asiakkaalle, asiakkaan henkilöstölle tai sidosryhmille pidettävät vakuutusjärjestelyn esittelytilaisuudet, erilaisiin tarpeisiin laadittavat tiedotteet sekä vakuutusten sisältökysymyksiin liittyvä neuvonta. Näiden avulla asiakkaalle syntyy varmuus siitä, että asiat ovat hallinnassa ja tarpeellisten henkilöiden tiedossa.

Avustavat vahinkopalvelut

Vahinkojen hoidon osalta meklarin tarjoamia avustavia palveluita voivat olla ehtotulkinnat siitä, onko vahinko vakuutuksen korvauspiiriin kuuluva, osallistuminen korvausneuvotteluihin asiakkaan tukena tai puolesta, vakuutusyhtiön tekemien

korvauspäätösten tarkastaminen sekä korvauskustannusten tilastointi ja seuranta.

Tilastojen perusteella on myös mahdollista laatia yhteenvetoja ja tarkasteluja siitä, onko valittu vakuutusjärjestely ollut järkevästi mitoitettu.

5.1.3 Tukipalvelut

Tukipalvelut täydentävät palvelua ja niiden avulla pyritään erityisesti erottumaan kilpailijoista. Tukipalvelut vaihtelevat siten eri meklariyritysten välillä oleellisesti. Jotkut meklariyritykset voivat myös pitää tukipalveluna sellaisia asioita, jotka toisilla kuuluvat avustaviin palveluihin.

Riskienhallinnan tukipalvelut

Riskienhallinnan osalta tukipalveluina voidaan pitää erilaisia riskienkartoitustuotteita, joiden avulla asiakkaalla on mahdollisuus syventää riskienhallintaansa ja kohdentaa paremmin riskienhallinnan niukkoja resursseja. Laajemmat riskikartoitukset, joissa käydään läpi kaikki yrityksen liiketoimintaa uhkaavat riskit pelkkien vakuutettavien riskien sijasta, ovat meklarin tarjoamia tukipalveluita. Myös riskienhallinnan koordinointi tai tietyissä riskienhallinnan osa-alueissa avustaminen voivat olla varsinaista palvelua täydentäviä elementtejä. Samoin erilaiset asiakkaan toimintaan ja sidosryhmiin liittyvät turvallisuustarkastukset ja auditoinnit voivat tukea asiakkaalle tarjottavaa palvelua. Lisäksi esimerkkejä tukipalveluista ovat asiakkaan erilaisten sopimusten läpikäynti ja niissä olevien vastuiden ja vakuutusvaateiden huomioiminen tai vahinkoja ennaltaehkäisevät palvelut, kuten toimipisteiden katselmusraportit tai erikoisriskien tarkasteluraportit.

Vakuuttamisen tukipalvelut

Vakuutusten osalta tukipalveluita voivat olla esimerkiksi internet-pohjaiset palvelut, joiden avulla asiakas aina halutessaan pääsee käyttämään meklarin palveluita, kuten raportteja, selvityksiä ja yhteenvetoja. Tukipalveluna voidaan tarjota myös asiakkaan yhteistyökumppaneiltaan vaatimien vakuutustodistusten keräämistä ja hallinnointia tai hallinnollisessa mielessä esimerkiksi vakuutuskustannusten jakamista asiakkaan toivomin perustein asiakkaan eri kustannuspaikoille.

Vahinkoihin liittyvät tukipalvelut

Vahinkojen osalta tukipalveluita voivat olla vahinkomenon hallintaan liittyvät palvelut sekä omavastuutasojen määrittäminen ja niiden järjestyksen seuranta.

Neuvonnan tukipalvelut

Neuvonnan osalta tukipalveluita voivat olla esimerkiksi toimintaympäristön muutoksiin liittyvät koulutustilaisuudet tai asiakkaille tarjottavat palvelupuhelimet, joista saa vakuutuksiin liittyvää palvelua. Tukipalveluina voidaan tarjota myös asiakkaan sopimusneuvotteluihin liittyvää neuvontaa siitä, mitä voimassaoleva vakuutusturva kattaa. Valmisteilla olevien sopimuksiin liittyen voidaan tarjota neuvontaa sopimuksen sisältämistä vakuutusturvavaateista.

5.2 Toimeksiannon määrittely

Meklaritoiminnassa on asiakkaan näkökulmasta kyse vakuutusten hankinnan ja hallinnoinnin, joskus myös laajojen riskienhallinnallisten tehtävien, ulkoistamisesta. Suppeimmillaan toimeksiantosopimus koskee yksittäisen vakuutuksen hankintaa (esim. eläkevakuutuksen hankkiminen yhdelle henkilölle) ja laajimmillaan monivuotista kumppanuussopimusta, jossa meklari avustaa asiakasta riskienhallinnan tehtävissä, hoitaa sovittujen pelisääntöjen mukaan varsin itsenäisesti asiakkaan vakuutusasioita, kerää ja välittää vakuutusten maksuja sekä hoitaa vahinkotapahtumiin liittyvän vahingonselvittelytyön asiakkaan puolesta. Jälkimmäisessä tapauksessa on itsestään selvää, että toimeksiantosopimuksessa tulee varsin tarkkaan ja yksiselitteisesti määritellä, mikä palvelukokonaisuus halutaan ostaa, mistä kumpikin osapuoli vastaa, mitä tehtäviä vakuutusmeklari asiakkaan puolesta tekee ja miltä osin asiakas osallistuu prosesseihin. Ostettavan palvelun laajuus vaikuttaa siis merkittävästi siihen, miten tarkasti ja yksiselitteisesti palvelu on tarpeen sopimuksessa määritellä.

5.2.1 Toimeksiantosopimuksen sisältö

Meklarin tulee tehdä asiakkaan kanssa kirjallinen toimeksiantosopimus, jossa määritellään toimeksiannon sisältö, sopimuksen voimassaoloaika, hyvissä ajoin ennen toimeksiantosopimuksen tekemistä tieto palkkion tai muun vastikkeen luonteesta sekä

määrästä tai, jos määrän ilmoittaminen ei ole mahdollista, sen laskemistavasta asiakkaan vakuutusmeklarille maksaman palkkion määräytymisperusteet ja mahdollisuuksien mukaan myös palkkion määrä. Nämä ovat laissa säädettyt vähimmäisvaatimukset, mutta toimeksiantosopimuksesta tulisi ilmetä myös esimerkiksi seuraavat asiat:

- sopijaosapuolet – toimeksiantaja ja toimeksisaaja
- sopimuksen tarkoitus ja tavoite - miksi, mihin pyritään?
- sopimuksen laajuus – mitä kaikkea kuuluu sopimuksen piiriin?
- toimeksiannon sisältö - mitä, missä ja milloin tehdään?
- tehtävien suoritus – miten ja kuka suorittaa?
- yleiset reunaehdot - millaisin puittein ja poikkeuksin palvelua annetaan?
- palkkio – miten palkkio määräytyy ja paljonko palvelu maksaa?
- sopimuksen voimassaolo – milloin sopimus tulee voimaan, minkä ajan se on voimassa ja miten se voidaan irtisanoa?
- vastuun rajoitukset – mihin asti meklari vastaa vahingoista?
- muut sopimusehdot – mitä yleisiä periaatteita sopimukseen liittyy?
- erimielisyydet – miten sopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista voi valittaa ja miten oikeudelliset erimielisyydet ratkaistaan?
- sopijaosapuolten allekirjoitukset ja päiväys

Osioiden keskinäiset painotukset ja yksityiskohtaisuus riippuvat siitä, kuinka tarkasti asioita halutaan määritellä ja miten monimutkaisesta kokonaisuudesta on kyse. Tiettyjä peruseriaatteita voidaan kuitenkin todeta.

Sopijaosapuolet

Sopimuksesta tulee selkeästi ilmetä toimeksiantaja ja toimeksisaaja. Sopimukseen kirjataan molempien osalta nimet ja yhteystiedot sekä muu tarvittava yksilöinti, kuten henkilö- tai y-tunnus. Mikäli meklari ei ole aikaisemmin esitteessä tai tarjouksessa täyttänyt laissa vaadittua tiedonantovelvollisuutta esimerkiksi nimensä ja käyntiosoitteen osalta, ne voidaan liittää tähän kohtaan. Tällöin ne tulevat annettua ennen toimeksiantosopimuksen tekemistä, sillä sopimus luetaan läpi ennen kuin se allekirjoitetaan.

Tähän sopimuskohtaan on myös mahdollista liittää tieto siitä, mihin vakuutusedustajarekisteriin vakuutusedustaja on merkitty ja miten rekisteröinnin voi

tarkistaa. Toinen luonteva paikka ilmoittaa rekisteritiedot voisi olla yleiset sopimusehdot tai allekirjoituskohta.

Sopimuksen tarkoitus ja tavoite

Sopimuksen tarkoituksella ja tavoitteella tarkoitetaan niitä pääasiallisia syitä, joita varten sopimus solmitaan. Vaikka meklarin tehtävänä onkin ensisijaisesti tuoda ammattitaitonsa avulla asiakkaalle varmuus siitä, että asiat ovat kunnossa, voi sopimuksen tarkoituksena ja tavoitteena olla myös esimerkiksi:

- vähentää riskienhallinnan kokonaiskustannuksia, joita ovat kaikki riskien hallintaan (riskien poistaminen, pienentäminen, siirtäminen tai pitäminen omalla vastuulla) liittyvät kustannukset sekä vakuutus- ja vahinkokustannukset.
- tukea asiakkaan omia prosesseja ja vapauttaa asiakkaan aikaa omaan varsinaiseen työhön, kun vakuutusten hankinta ja vakuutusasioiden hallinnointi on ulkoistettu.
- saada korkealaatuista palvelua ja osaamista riskienarvioinnin ja –hallinnan toimenpiteiden mitoittamiseksi ja suorittamiseksi
- saada tehokas ja kustannustehokas tapa käsitellä riskeihin liittyvää tietoa, toteutuneiden riskien aiheuttamia kustannuksia sekä hoitaa vahinkoihin liittyvät käytännön selvittely- ja parannustoimenpiteet.

Sopimukseen kirjattu tarkoitus tai tavoite on merkityksellinen, sillä kaikkea sopimuksessa sovittua tulee tarkastella suhteessa sopimuksen tarkoitukseen ja tavoitteeseen. Tämä voi tulla eteen mahdollisessa erimielisyystilanteessa, joka saattaa ilmetä vasta usean vuoden kuluttua sopimuksen solmimisesta. Meklarin kannalta on tärkeää, että sopimuksen tavoitteet ja sisältö ovat tasapainossa. Tämä mahdollistaa jälkikäteen sen arvioimisen, onko meklari toiminut riittävän huolellisesti ja ammattitaitoisesti tehtäviä suorittaessaan. Jos sopimuksen tavoitteena on esimerkiksi vähentää riskienhallinnan kokonaiskustannuksia, meklarilta edellytetään aivan toisenlaista toimintaa kuin jos tavoitteena on ainoastaan optimoida vakuutuskustannuksia. Samoin myös meklarin palkkion määrän tulee olla tasapainossa tehtävien vaativuuden ja laajuuden kanssa.

Sopimuksen laajuus

Sopimuksen laajuus kuvaa mitä kaikkea sopimuksen piiriin kuuluu. Tämä sisältää sopimukseen sisältyvien henkilöiden tai yritysten määrittelyn, sopimukseen sisältyvien palveluiden määrittelyn sekä sen tehtäväkentän, jonka toimeksiantaja haluaa meklarin hoitavan hänen puolestaan. Laajuus on syytä määritellä siten, että molemmat osapuolet voivat selkeästi ja yksiselitteisesti todeta, mitä kaikkea jäljempänä sovitut tehtävät ja asiat koskevat. Sopimuksen laajuus vaikuttaa merkittävästi sopimuksen kokonaisluonteeseen sekä siihen, millä tarkkuudella asioista on sovittava. Laajuus voidaan myös ymmärtää eri tavoin: sopimukseen sisältyvien osapuolten määrittelynä, sopimukseen sisältyvien palvelujen määrittelynä tai sopimukseen sisältyvän yhteistyön luonteen määrittelynä.

Sopimukseen sisältyvät henkilöt tai yritykset

Ensinnäkin kohdasta tulee ilmetä asiakkaan puolelta sopimuksen piiriin kuuluvat henkilöt tai yritykset. Kuluttaja-asiakkaan kohdalla tämä on selkeää sopimuksen koskiessa lähinnä toimeksiantajaa tai mahdollisesti häntä ja hänen perhettään. Yritysassiakkaiden osalta sopimuksen piiriin voivat kuulua esimerkiksi konsernin kaikki yritykset, vain kotimaiset yritykset, vain tietyt sovitut yritykset tai jopa tietyn yksittäisen yrityksen tietyt toiminnot tai osastot.

Sopimukseen sisältyvät palvelut

Toiseksi laajuudesta tulee ilmetä, mitä palveluita sopimus koskee. Meklarin palvelutarjonnasta riippuen sopimukseen voi sisältyä riskienhallinnan tehtäviä, vakuutustehtäviä, vahinkoihin liittyviä tehtäviä tai neuvontatehtäviä. Vakuutusten osalta palveluna voisi olla esimerkiksi vakuutusasioiden jatkuva hoitaminen, tietyn tarjouskilpailun järjestäminen tai sovitun yksittäisen asian selvittäminen.

Sopimukseen sisältyvä tehtäväkenttä

Kolmanneksi laajuudesta tulee ilmetä, mitä palveluihin liittyviä tehtäviä sopimukseen sisältyy. Esimerkiksi vakuutusten osalta laajuus sovitaan tyypillisesti siten, että sopimus kattaa joko kaikki vakuutukset, tietyt yksittäiset vakuutuslajit (esimerkiksi omaisuus-,

keskeytys-, vastuu- tai kuljetusvakuutukset) tai tietyt vakuutusryhmät (vapaaehtoiset vahinkovakuutukset, pakolliset vahinkovakuutukset, vapaaehtoiset henki- ja eläkevakuutukset tai pakolliset eläkevakuutukset). Toisaalta sopimus voi koskea myös vain yksittäistä vakuutus sopimusta. Vastaavasti riskienhallinnan osalta vaihtoehtoina voisi olla yksittäisen kartoituksen tai katselmuksen suorittaminen tai useassa toimipaikassa ja useana peräkkäisenä vuonna tehtävien kartoitusten ja katselmusten suorittaminen sekä niiden perusteella toteutettavien parannustoimenpiteiden ehdottaminen.

Toimeksiannon sisältö

Toimeksiantosopimuksessa on hyvä määritellä hyvinkin yksityiskohtaisesti, mitä tehtäviä meklari on ottanut hoitaakseen sekä missä ja millä tavalla ne tehdään. Toimeksiannon sisältö tulee kuvata mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja selkeästi, jotta molemmille osapuolille syntyy yhteinen näkemys siitä, mitä sopimuksen toteuttaminen tarkoittaa.

Määrittelyn täsmällisyyden merkitystä voidaan havainnollistaa esimerkillä. Jos tehtäväksi on kirjattu yleisellä tasolla ”vakuutusten hoitaminen”, voi sopijapuolille jäädä eri käsitys siitä, mitä meklarin itse asiassa pitää tehdä, mitä toiminnan tuloksena syntyy ja milloin tehtävät pitää suorittaa. Näkemys kyseessä olevasta palvelusta on todennäköisemmin yhteneväisempi, jos vakuutusten hoitamista on yksilöity vaikkapa seuraavasti: ”Tehtävänä on päivittää ja ylläpitää vakuutusjärjestelyä toimeksiantajan tilanteessa tapahtuvien muutosten mukaisesti sekä laatia ja toimittaa vakuutusjärjestelystä yksilöidyt raportit aina kuukauden kuluttua uuden vakuutuskauden alkamisesta.” Jälkimmäinen tehtävänmuotoilu sisältää myös elementtejä, joiden avulla on mahdollista todentaa, että kyseinen palvelu on todella annettu ja saatu, mikä on oleellista myös meklarin vastuun kannalta.

Palvelun yksilöinnistä tulee ilmetä²:

- suoritettava toiminto

² vrt. Kiiskinen ym. 2002, s. 160-164.

- mahdollisimman konkreettiset lopputuotokset, kuten syntynyt informaatio ja raportit
- toimittamisen ajoitus ja paikka
- milloin palvelu on luovutettu.

Suoritettava toiminto

Sisältömäärittelyyn vaikuttaa merkittävästi, minkälaisesta palvelukokonaisuudesta on kyse ja mitä on sovittu sopimuksen laajuudesta. Myös palvelun luonne vaikuttaa sisällön määrittelyyn, sillä mitä konkreettisempi palvelu on, sitä helpompaa on määritellä palvelun sisältö. Esimerkiksi yksittäisen eläkevakuutuksen tekeminen voitaisiin kirjata seuraavasti: meklari esittää asiakkaalle vertailun eläkevakuutuksista ja tekee suosituksen parhaasta vaihtoehdosta sekä avustaa asiakasta vakuutus sopimuksen tekemisessä. Jos taas toimeksiantona on hoitaa konserniyritysten kaikkia vakuutusasioita ja niihin liittyviä vahinkoasioita sekä toimittaa asiakkaalle tarvittavat raportit, edellytetään laajempaa määrittelyä. Tärkeintä on yksilöidä suoritettavat tehtävät sillä tarkkuudella, että molemmilla osapuolilla on yhtenevä näkemys suoritteesta.

Lopputuotteet

Suoritettavan toiminnon lisäksi on määriteltävä mahdollisimman yksilöidysti syntyvät lopputuotteet. Näitä voivat olla esimerkiksi tasapuolinen analyysi, riskikatselmusraportti, yhteenveto vakuutusjärjestelystä ja sen maksuista tai vahinkotilasto. Sopimista helpottaa, jos asiakas on etukäteen nähnyt millaisia konkreettiset lopputuotteet ovat.

Toimittamisen ajoitus ja paikka sekä palvelun luovutus

Meklarin vastuun kannalta on syytä määritellä mahdollisimman selkeästi, missä ja milloin meklarin tulisi suorittaa tehtävät ja milloin meklari on luovuttanut asiakkaalle toimeksiantosopimuksen mukaisen palvelun. Meklaripalvelun osalta toimittamisen ajoitus liittyy luontaisesti vakuutuskausien vaihtumisen lähistölle. Mitä

monipuolisempaa palvelua meklari tarjoaa, sen vähemmän palvelun ajoitus liittyy vakuutuskausiin ja sitä tärkeämpää on sopia selkeästä ajoituksesta.

Meklaripalvelu on perinteisesti toimitettu asiakkaan tiloissa (neuvottelut, raportit ym.), mutta yhtä hyvin osa palveluista (esim. raportit) voidaan toimittaa vaikkapa internetin välityksellä. Riittääkö sopimuksen täyttämiseksi, että raportti on asiakkaan nähtävillä internetin kautta vai pitäisikö se esitellä asiakkaalle paikan päällä. On siis selkeästi merkittävä, milloin palvelu on luovutettu.

Suoritusmittarit

Suoritusmittarit, kuten palvelun saatavuus, toistumistiheys tai vasteaika sekä niiden suoritustasot, on hyvä määritellä samassa yhteydessä kun määritellään, mitä tehdään, missä tehdään ja milloin palvelu on toimitettu. Mittarit on hyvä suunnitella siten, että niitä voidaan käyttää jatkossa yhteistyösuhteen kehittämiseen, eli mittareiden avulla tulee voida seurata myös toiminnan kehittymistä.

Mittari voi olla yksinkertaisimmillaan lukumääräsidonnainen. Voidaan sopia esimerkiksi, että vakuutusmeklari käy vuosittain tekemässä tiettyä aihealuetta koskevan katselmuksen x kappaleessa asiakkaan toimipisteitä tai pitää vuoden aikana y kappaletta koulutustilaisuuksia erikseen sovittavista aihealueista.

Mittarit voivat myös olla aikasidonnaisia eli niiden avulla määritetään se aikaväli, jonka sisällä asiakkaan antamien tehtävien tulee olla suoritettu ja raportoitu. Esimerkkeinä aikasidonnaisista mittareista voi mainita vaikka seuraavia:

- vakuutusdokumentit toimitetaan asiakkaalle x päivän sisällä siitä, kun ne on vastaanotettu tai x päivän kuluessa vakuutuskauden alkamisesta.
- katselmusraportti toimitetaan x päivän sisällä katselmuksen tekemisestä.
- alustava vahinkoselvitys on tehty x ajan kuluessa siitä, kun ilmoitus vahingosta on saatu.

Mittarit voivat olla myös prosentuaalisia, eli tarkastellaan prosentteja suhteessa tavoiteltavaan tai sovittuun tasoon. Esimerkkinä mittarista voi mainita, että vuoden toteutuneet vakuutusmaksut eivät poikkea yli x prosenttia meklarin toimittamista ennustelaskelmista.

Mittari voi toki olla myös aikasidonnaisen ja prosentuaalisen yhdistelmä. Voidaan esimerkiksi sopia, että x prosenttiin asiakkaan selvityspyynnöistä vastataan y ajan sisällä. Vastaavasti voidaan sopia, että x prosenttia tarkastuskäynneistä on suoritettu sovitetun aikaperiodin sisällä.

Tehtävien suoritus

Meklaripalvelun suorittaminen edellyttää asiakkaan osallistumista etukäteen määriteltävällä tavalla. Esimerkiksi vakuutussopimusten uudistamiseksi meklari tarvitsee tietoja asiakkaalta, joten tulee sopia, miten meklari menettelee saadakseen tarvittavat tiedot. Lähettääkö asiakas automaattisesti tai meklarin pyynnöstä tietyt erikseen sovitut koosteraportit meklarille vai ottaako meklari yhteyttä eri toiminnoista vastaaviin asiakkaan henkilöihin ja kerää heiltä tarvittavat tiedot.

Sopimuksessa on sovittava, kuka on velvollinen tekemään mitäkin. Lähtökohtaisesti meklarin tehtävänä on palvelun tuottaminen ja asiakkaan velvollisuutena on palvelun tuottamiseksi tarvittavien tietojen toimittaminen. Asiakas vastaa aina siitä, että se antaa meklarille tämän tarvitsemat tiedot sovitussa ajassa ja oikean sisältöisinä.

Toimeksiantosopimuksessa voidaan määritellä, että asiakkaan puolelta tietojen antamisesta huolehtivat erillisen liitteen mukaiset vastuuhenkilöt. Saadessaan tiedon asiakkaan nimeämältä henkilöltä, meklari voi lähtökohtaisesti luottaa saamaansa tietoon eikä hänen ole sitä tarpeen varmentaa. Meklarilla ei välttämättä ole edes mahdollisuutta tarkastaa saamiaan tietoja. Meklarin tulee toimia siitä huolimatta huolellisesti ja havaitessaan tiedossa jotain poikkeavuutta, pyrkiä selvittämään mahdollinen epäselvyys.

Asiakkaan tulee myös informoida meklaria sellaisista muutoksista omassa tilanteessaan tai toimintaympäristössään, joilla saattaa olla vaikutuksia vakuutuksiin tai sopimuksen mukaisten tehtävien suorittamiseen. Meklarin tehtävänä on tehdä uuden tiedon mukaiset

muutokset vakuutus sopimuksiin. Meklarin velvollisuutena on lisäksi suorittaa sopimuksen mukaiset tehtävät sovitus a aikataulussa.

Asiakkaan osallistuminen on tarpeen myös esimerkiksi riskien kartoituksen tekemiseksi, vaikka itse riskien kartoituksen suorittaakin vakuutusmeklari. Riskien kartoituksen osalta tulee esimerkiksi määritellä asiakkaan ja meklarin ajankäyttö sekä minkälaisia kartoituksia on tarkoitus tehdä.

Vahinkojen osalta tulee sopia, miten asiakas informoi meklaria ja vakuutusyhtiötä, vai informoiko asiakas vain meklaria, joka puolestaan ilmoittaa vahingosta vakuutusyhtiölle. Tehdäänkö ilmoitus vakuutusyhtiön internet-palveluja hyväksikäyttäen vai puhelimitse meklarille yms. Mitä konkreettisemmin prosessi on määritelty, sitä helpompi varsinainen yhteistyö on aloittaa.

Palvelun reunaehdot

Palvelun reunaehdoissa määritellään³, millä edellytyksillä toimittaja sitoutuu kuvattuun palvelutasoon. Reunaehdot voivat olla mahdolliset ylä- ja alarajat meklarin työmäärälle tai muille panostuksille, sekä rajaukset sellaisten ympäristömuutosten ja poikkeustilanteiden (yrityssostot, yritysmyyntit, jakautumiset, sulautumiset, force majeure ym.) varalta, joissa sisältö- tai suoritusvaade ei ole voimassa tai vaateeseen tulee lievennyksiä. Reunaehdoissa voidaan esimerkiksi määritellä, että riskitutkimustarkastuksia (survey) tehdään vuosittain puoleen toimipisteistä, kuitenkin enintään x kpl, jolloin suuren yrityskaupan yhteydessä työmäärä ei lisäännä hallitsemattomasti suhteessa sovittuihin resursseihin ja palkkioon.

Palkkio

Palkkion osalta laki edellyttää, että toimeksiantosopimuksesta tulee ilmetä asiakkaan maksaman palkkion määräytymisperusteet sekä, jos mahdollista, palkkion määrä.

³ vrt. Kiiskinen ym. 2002, s. 166-167.

Palkkio voi perustua palvelutoimittajan kustannuksiin, mutta yleensä palvelun hinnoittelun lähtökohtana toimii sen tuottama lisäarvo asiakkaalle. Palveluntarjoajan tulee saada palvelun toteuttamisesta riittävä korvaus kuitenkin siten, että ostaja hyötyy verrattuna siihen kuluun, joka hänelle tulisi oman organisaation hoitaessa vastaavan asian. Yleisesti ottaen asiakkaan kannattaa ostaa palvelu markkinoilta niin kauan, kun palvelun ostamisen kustannus on pienempi kuin oman pätevyyden kehittämisen kustannus.

Vakuutusmeklaritoiminnassa on yleisesti kansainvälisesti käytössä kaksi vaihtoehtoista tapaa määrittää palkkio:

- a) palkkio sidotaan vakuutusmaksuihin prosentuaalisesti (commission)
- b) palkkio on ns. palvelupalkkio (fee) eli perustuu siihen työmäärään ja niihin tehtäviin, joita palvelusopimuksessa on sovittu tehtäväksi.

Prosentuaalinen palkkio

Meklaritoiminnassa on maailmanlaajuisesti perinteisesti käytetty prosenttipohjaista palkkiota vakuutusmaksuista. Tämä on ollut myös Suomessa vallitseva palkkiokäytäntö vuoteen 2003 asti, jonka jälkeen suurimmat vahinkovakuutusyhtiöt siirtyivät nettohinnoitteluun. Nettohinnoittelussa vakuutusmaksu sisältää ainoastaan vakuutusyhtiölle tulevan riskimaksun veroineen.

Nettohinnoittelun tarkoitus on poistaa päällekkäisiä kuluja vakuutusten hoidon palveluketjusta. Vakuutuksen hintaan perinteisesti sisältyy kustannusosa, josta merkittävä osa kohdistuu vakuutusten hankintakuluihin, eritoten komissioihin. Vakuutusta ei voida tällä tavalla hinnoitella, kun meklari toimii vakuutuksen välittäjänä. Muutoinhan vakuutus muodostuisi asiakkaalle aiheettoman kalliiksi: vakuutusmaksuun sisältyy myyntikuluja ja lisäksi asiakas maksaisi erikseen vakuutuksen hankkimisesta ja hoitamisesta palkkiota meklarille. Vakuutusyhtiö voikin hinnoitella meklareiden kautta tarjolla olevat tuotteensa ilman varsinaisia myynnin kustannuksiin tarkoitettua maksuosia.⁴

⁴ ks. Jokela, Teemu - Lammi, Veera – Lohi, Ilkka – Silvola, Timo, 2013, s 422-423

Prosentuaalisessa palkkiossa on kuitenkin piirteitä, jotka voivat aiheuttaa pohdintaa palkkion oikeudenmukaisuudesta meklarin ja asiakkaan välillä. Prosentuaalisessa palkkiossa meklarin saama korvaus on sitä suurempi, mitä suurempi on vakuutusmaksu, vaikka eräänä meklarin tärkeänä tehtävänä on hankkia asiakkaan tarvitsemat vakuutukset mahdollisimman kustannustehokkaasti. Tämä aiheuttaa keskustelua varsinkin, kun vakuutusten hintataso on nousussa. Tällöin meklarin palkkio kasvaa, kun vakuutusmaksut nousevat. On kuitenkin hyvä muistaa, että yleensä meklari hoitaa myös asiakkaansa vahinkoasioita, jolloin yhtymäkohta palkkion ja nousevan maksun kanssa vertautuu siihen, että vakuutusmaksut heijastavat vahinkojen määrää ja sitä kautta meklarin hoitamien tehtävien määrää. Toisaalta prosentuaalista palkkiota käytettäessä meklarin palkkio pienenee, kun hän saa hankittua vakuutukset edullisemmin. Tämäkään ei vaikuta oikeudenmukaiselta, mutta voi samoin olla järkevä vahinkotyön vähenemisen näkökulmasta.

Mainittua ongelmaa voidaan pienentää myös määrittelemällä palkkion rahamääräiset ylä- ja alarajat, jolloin merkittävät muutokset vakuutusmaksuissa eivät oleellisesti muuta palkkion suuruutta. Toisaalta palkkiotaso voidaan määritellä kiinteäksi summaksi tai vaikkapa vahinkotyöt erikseen. On kuitenkin täysin mahdollista käyttää palkkiotason määrittelemisen apuna prosenttiosuutta vakuutusmaksuista. Tällöin asiakas ja meklari ovat sopineet keskenään palkkiotasosta, jolla meklari antaa sovitut palvelut.

Palvelupalkkio

Palvelupalkkio kuvastaa vakuutusmeklarien tarjoaman palveluvalikoiman monipuolistumista pelkästä vakuuttamiseen liittyvästä palvelusta laajaan riskienhallinnan palvelutarjontaan. Jälkimmäiseen ei yhtä mutkattomasti sovellu ajatus vakuutusmaksujen suuruuteen sidotusta palkkiosta, sillä vakuuttaminen on vain osa riskienhallintaa.

Palvelupalkkio on muutenkin molempien osapuolien kannalta selkeä vaihtoehto, sillä siinä palkkio sovitaan meklarin antaman palvelun perusteella. Lisäksi se edellyttää molemmilta osapuolilta hyvää käsitystä solmittavan yhteistyön sisällöstä ja siihen

liittyvästä työmäärästä. Tämä puolestaan luo entistä paremmat edellytykset pitkäaikaiselle yhteistyölle.

Palkkion suuruuden määrittämisessä on muutama selkeä pääsääntö:

- palkkiotason tulee vastata meklarin työmäärää
- sen tulee heijastaa sitä hyötyä, jonka meklari pystyy tuottamaan.

Palkkion suuruuden lisäksi meklarin tulee olla valmis keskustelemaan palkkion rakenteesta ja tarvittaessa muokkaamaan rakennetta asiakkaan toivomusten mukaisesti. Tätä helpottaa se, jos meklari pystyy erittelemään ja yksilöimään riittävän tarkalla tasolla palkkionsa rakennetta ja palkkion suuruuteen vaikuttavia tekijöitä. On eduksi, jos asiakas ja meklari pystyvät yhdessä sitoutumaan tiettyyn palkkiotasoon pidempiaikaisesti ja sopimaan yhteisesti sovellettavasta palkkiontarkistusmallista, jonka mukaan palkkiota päivitetään vastaamaan asiakkaan tilanteessa ja palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia.

Sopimuksen voimassaolo

Sopimukseen tulee selkeästi kirjata sen voimassaoloaika eli alkamis- ja päättymisajankohta. Sopimus voi tulla voimaan heti tai sovittuna ajankohtana ja olla voimassa toistaiseksi jatkuvana tai tietyn määräajan. On myös mahdollista tehdä sopimus siten, että tietyn ajan umpeutuessa sopimus jatkuu toistaiseksi, jos sitä ei irtisanota. Tällöin sopimuksessa on ikään kuin koeaika, jonka kuluessa osapuolet voivat tehdä lopullisen päätöksen yhteistyön jatkamisesta.

Sopimuksen voimaantulon lisäksi voi varsinkin laajoissa toimeksiantosopimuksissa olla tarpeen sopia myös siitä, mistä ajankohdasta alkaa meklarin vastuu voimassa olevasta vakuutusjärjestelystä. On luonnollista, ettei meklari voi vastata voimassa olevassa vakuutusjärjestelyssä mahdollisesti olevista puutteista ennen kuin hän on ehtinyt perehtyä asiakkaan tilanteeseen ja havaita mahdolliset puutteet. Sopimukseen voidaankin määritellä myös ajankohta, jolloin meklarin katsotaan perehtyneen asiakkaan tilanteeseen niin hyvin, että hänen voidaan katsoa olevan vastuussa vakuutusturvan sisällöstä.

Sopimuksen päättäminen

Sopimukseen päättymiseen liittyviä sopimusoikeudellisia asioita ei ole tarkoitus tarkastella tässä syvällisesti, vaan esittää muutamia pääperiaatteita⁵. Sopimus voi päättyä lähinnä kolmella tavalla, määräaikaisen sopimuskauden päättyessä, sopimuksen irtisanomiseen tai sopimuksen purkamiseen. Määräaikainen sopimus päättyy ilman erityisiä toimenpiteitä sopimuskauden lopussa. Määräaikaisen sopimuksen irtisanominen kesken sopimuskauden on huomattavan rajoitettua.

Irtisanominen on tapa lakkauttaa toistaiseksi voimassa oleva sopimus. Sopimuksen irtisanominen ei edellytä erityisiä oikeudellisia perusteita ellei siitä ole erikseen sovittu. Meklaritoiminta edellyttää luottamusta toimijoiden välillä, joten yleensä ei sovita erityisistä irtisanomisperusteista, vaan kumpikin sopijaosapuoli voi omalla päätöksellään irtisanoa sopimuksen ilman erityistä syytä. Sopimuksessa on kuitenkin hyvä määritellä irtisanomisajan pituus. Mitä laajemmasta sopimuksesta on kysymys, sitä hankalampi sopimuksen tehtävät on siirtää nopeasti meklarilta toiselle tai takaisin asiakkaan hoidettaviksi, joten irtisanomisaika tulee määrittää riittävän pitkäksi. Tämä on molempien osapuolten etu ja auttaa välttymään epäselvyyksiltä, joita liian nopea sopimuksen päättymisen voisi aiheuttaa.

Sopimus voi päättyä myös sopimuksen purkamisen kautta, jolloin sopimus lakkaa välittömästi. Sopimuksen purkaminen on vahva toimenpide ja edellyttää yleensä sopimusrikkomusta. Sopimusrikkomus tai suoritusvirhe on tilanne, jossa ainakin toisen osapuolen velvoitteet tai osa niistä on jäänyt täyttämättä sopimuksen edellyttämällä tavalla. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi sopimuksen tehtävien laiminlyönti tai sopimuksen mukaisen palkkion maksamisen laiminlyönti. Sopimuksen voi purkaa kumpi sopimusosapuoli tahansa.

Vastuun rajoitukset

Meklarin vahingonkorvausvelvollisuuden osalta tässä todetaan vain muutamia sopimukseen liittyviä käytännön asioita. Sopimusehto, jolla meklari rajoittaa

⁵ ks. esimerkiksi Hemmo, Mika (2003) s.109, 350 ja 376

vahingonkorvausvelvollisuuttaan kuluttajaa tai sellaista elinkeinonharjoittajaa kohtaan, joka huomioon ottaen hänen elinkeinotoimintansa laatu ja laajuus sekä olosuhteet muutoin on rinnastettava kuluttajaan, on mitätön. Sen sijaan muiden asiakkaiden osalta sopimuksessa on mahdollista sopia vastuun rajoituksista. Yrityksille myytävien asiantuntijapalveluiden osalta on hyvin tyypillistä, että palvelun tarjoajan vastuu vahingoista rajataan esimerkiksi palkkion määrään. Myös muut rajaamisperusteet ovat mahdollisia. Mikäli vastuuta ei ole sopimuksessa rajattu, se on lain mukainen. On huomattava, että vastuu ei tällöin myöskään rajoitu vastuuvakuutuksen vakuutusmäärään, vaan määräytyy aiheutuneen vahingon perusteella.

Muut sopimusehdot

Muissa sopimusehdoissa voidaan määritellä asioista, jotka eivät liity tiettyihin tehtäviin, vaan yleisemmin sopimukseen. Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi mahdolliset meklarin haltuunsa saamien materiaalien säilyttämisen turvallisuustasovaatimukset tai käytettävien viestintätapojen rajoitukset salaisten tietojen osalta.

Tässä kohdassa voidaan myös esimerkiksi täyttää lain mukainen tiedonantovelvoite ja ilmoittaa, omistaako meklari suoraan tai välillisesti yli kymmenen prosentin osuuden jonkin vakuutuksenantajan äänimäärästä tai pääomasta, ja omistaako jokin vakuutuksenantaja tai sen emoyritys suoraan tai välillisesti yli kymmenen prosentin osuuden meklariyrityksen äänimäärästä tai pääomasta. Vaikka meklarin rekisteröinti edellyttääkin riippumattomuutta, nämä tiedot on erikseen ilmoitettava.

Erimielisyydet

Tässä sopimuskohdassa sovitaan menettelytavat esimerkiksi tilanteisiin, joissa sopimuksen sisällöstä tai tehtävien suorittamisesta tulee erimielisyyttä tai toimitettavan palvelun laatu ei ole mittarien mukaan tyydyttävä. Kohdassa voidaan määritellä esimerkiksi, ketkä toimeksiantajan ja toimeksisaajan puolella ovat ne henkilöt, jotka ratkaisevat mahdolliset laatuasiat tai sopimuksen tulkintaerimielisyydet.

Mikäli sopimukseen sisältyy myös ulkomailla toimivia yrityksiä, voidaan tässä kohdassa sopia, minkä maan lakia sopimukseen sovelletaan.

Tähän kohtaan on luonteva kirjata myös valitusteihin liittyvän tiedonantovelvollisuuden mukaiset tiedot menettelyistä, joita noudattaen asiakas ja muut asianosaiset voivat tehdä valituksia vakuutusedustajasta. On huomattava, että kyseiset menettelyt ovat erilaisia kuluttaja-asiakkaan ja yritysasiakkaan osalta.

Allekirjoitukset

Sopimuksen allekirjoittajien tulee olla henkilöitä, joilla on valtuudet sopia sopimuksen sisältämistä asioista.

Yksityishenkilö ei voi ilman valtuutusta allekirjoittaa sopimusta esimerkiksi aviopuolionsa tai muun henkilön puolesta, vaan sopimukseen tulee ottaa allekirjoitus myös aviopuolisolta, jos hän on vakuutuksenottajana (esimerkiksi oma matkavakuutus kummallekin).

Yritysasiakkaan kohdalla henkilöiden tulee olla nimenkirjoitukseen oikeutettuja joko kaupparekisteriin merkityn nimenkirjoitusoikeuden tai asemavaltuutuksen perusteella. Jos asiakkaana on esimerkiksi yrityksistä koostuva konserni, sopimuksen voivat sitovasti allekirjoittaa sellaiset emoyrityksen henkilöt, joilla on nimenkirjoitusoikeus kaikkien tytäryritysten puolesta.

Allekirjoituskohtaan tulevien nimenselvennysten jälkeen on myös luonteva kohta, johon voi merkitä tiedon siitä, mihin vakuutusedustajarekisteriin vakuutusedustaja on merkitty ja miten rekisteröinnin voi tarkistaa.

Itse sopimusta solmittaessa on edellämainittujen lisäksi on otettava huomioon Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämistä annettu sääntely sekä siihen liittyvät Fivan määräykset, joiden perusteella meklarin on tunnistettava asiakkaansa tosiasialliset edunsaajat sekä tunnettava asiakkaansa toimintaa. Lisäksi meklarin tulee havaita ja selvittää epäilyttäviä liiketoimia sekä ilmoittaa epäilyistään Rahanpesun selvittelykeskukselle.

5.2.2 Valtakirja

Meklarin tulee käytännössä esittää vakuutusyhtiöille valtakirja toimiessaan asiakkaan asioiden hoitajana. Valtakirjasta täytyy riittävän yksiselitteisesti ilmetä ne valtuudet, jotka asiakas on antanut meklarille toimeksiantosopimuksessa sovittujen tehtävien suorittamiseksi.

Valtakirjassa selvitetään vähintään, kuka on valtuuttaja (nimi, henkilö- tai y-tunnus, yhteystiedot) ja kenet on valtuutettu (nimi, henkilö- tai y-tunnus, yhteystiedot), mitä valtuutus koskee (keitä tai mitä yrityksiä ja mitä vakuutuksia), minkälaiset valtuudet on annettu (saada tietoja, neuvotella vai solmia sopimuksia) ja kuinka kauan valtuutus on voimassa (toistaiseksi tai määräajan).

Käytännössä meklaritoiminnassa yleisimmät valtakirjat ovat valtuutus tietojen saamiseksi, tarjouspyyntövaltakirja ja hoitovaltakirja. Ne eroavat toisistaan sekä käyttötarkoituksen että annettujen valtuuksien osalta. Tietojen saamiseksi annettu valtuutus on suppein ja hoitovaltakirja laajin.

Valtuutus tietojen saamiseksi

Valtuutus saada tietoja antaa meklarille oikeuden saada asiakkaan kanssa sopimansa tehtävän hoitamiseksi tarvitsemansa valtakirjassa määritellyt tiedot vakuutusyhtiöistä tai muilta tarvittavilta osapuolilta. Tällöin on yleensä kyseessä tarkasti yksilöity tehtävä, jonka suorittaminen edellyttää tiettyjen selkeästi yksilöitävien tietojen saantia. Tällaista valtakirjaa voidaan käyttää esimerkiksi yksittäisen kuluttajan eläketurvan selvittämiseksi tai asiakkaan vahinkohistorian selvittämiseksi eri vakuutusyhtiöistä.

Tarjouspyyntövaltakirja

Tarjouspyyntövaltakirja antaa yleensä meklarille oikeuden asioida vakuutusyhtiöiden kanssa valtakirjassa yksilöidyn vakuutusturvan hankkimiseksi, käydä niihin liittyvät neuvottelut sekä vastaanottaa vakuutusyhtiöiltä tarjoukseen liittyvän materiaalin. Tällaista valtakirjaa voidaan käyttää esimerkiksi silloin, kun asiakas haluaa apua vain vakuutusturvan hankkimisessa, mutta ei halua apua esimerkiksi vakuutusturvan hallinnoinnissa, ylläpidossa tai vahinkotapausten selvittämisessä.

Hoitovaltakirja

Hoitovaltakirja antaa meklarille yleensä laajat valtuudet toimia asiakkaan edustajana vakuutusasioihin liittyen. Sen perusajatuksena on, että asiakas on antanut valtakirjassa mainittujen vakuutusten tai vakuutuslajien käytännön hoidon meklarille ja vakuutusyhtiön tulee jatkossa asioida vakuutusasioissa meklarin kanssa. Hoitovaltakirja voi tapauskohtaisesti antaa hyvinkin eritasoiset valtuudet, mutta normaalisti se sisältää seuraavat valtuudet tai ainakin osan niistä:

- toimittaa asiakkaan puolesta vakuutusyhtiölle vakuutusasioiden hoitamiseksi tarvittavia tietoja
- neuvotella riskienhallinnasta ja vakuutusasioista ulkopuolisten kanssa
- tehdä, muuttaa, päivittää ja irtisanoa vakuutussopimuksia
- tehdä vahinkoilmoituksia ja neuvotella tai jopa sopia vakuutuskorvauksista asiakkaan puolesta
- vastaanottaa vakuutusyhtiöiltä kaikki vakuutusdokumentit ja saada tehtäviensä hoitamisessa tarvittavat tiedot samoin kuin asiakas olisi ne itse oikeutettu saamaan
- välittää rahaliikennettä asiakkaan ja vakuutusyhtiöiden välillä (jos meklari välittää rahaliikennettä).

5.3 Toimeksiannon tehtävien suorittaminen

5.3.1 Alkutoimenpiteet

Varsinaisessa toimeksiantosopimuksessa ei yleensä pystytä eikä siinä ole tarkoituksenmukaistakaan määritellä kaikkia palvelun käytännön suorittamiseen liittyviä asioita, vaan ne määritellään erikseen sopimusliitteissä tai ensimmäisen toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä. Jos kyseessä on kuluttaja-asiakas tai hyvin suppea toimeksiantosopimus, niin aloitustyöt ovat varsin vähäisiä. Seuraavassa on käyty läpi sopimuksen edellyttämiä toimenpiteitä pääosin suuren yritysasiakkaan osalta. Paikoin on myös viittauksia tilanteeseen yksittäisen kuluttajan ollessa kyseessä.

Vastuuhenkilöiden nimeäminen

Vastuuhenkilöiden lukumäärä vaihtelee suuresti asiakkaan toiminnan laajuuden, toimipisteiden lukumäärän yms. perusteella. Lisäksi määrään vaikuttaa luonnollisesti toimeksiantosopimuksen laajuus sekä siinä sovitut tehtävät. Yksityisasiakkaan tai pienen yrityksen osalta vastuuhenkilökysymys on yleensä yksinkertainen, sillä vastuuhenkilönä toimii yleensä toimeksiantaja itse tai hänen nimeämänsä muu henkilö. Mitä laajemmasta sopimuksesta ja suuremmasta asiakkaasta on kysymys, sitä useampia yhteyshenkilöitä tarvitaan sekä asiakkaan että meklarin puolelta. Mikäli asiakkaana on esimerkiksi useista yrityksistä koostuva konserni, on vastuuhenkilöt tarvittaessa sovittava kunkin yrityksen osalta erikseen. Eri maissa toimivan konsernin osalta tulee nimetä myös kussakin maassa paikallista meklaripalvelua antavat henkilöt.

Yrityisasiakkaan kanssa tulee sopia henkilöt, joilla on valtuudet antaa meklarille vakuutusturvaan liittyviä toimeksiantoja. Voi esimerkiksi tulla tilanne, jossa tytäryhtiön toimitusjohtaja pyytää meklaria muuttamaan konsernitasolla valittua vakuutusturvaa. Meklarin tulee olla selvillä siitä, millä periaatteilla ja perusteilla noudatetaan konserniratkaisua ja miltä osin voidaan tehdä yrityskohtaisia poikkeamia. Tarvittaessa asia tulee varmistaa toimeksiantajalta tai hänen nimeämältään vastuuhenkilöltä. Yleensä kyseeseen tulevat samat henkilöt, joilla on nimenkirjoitusoikeus ja jotka allekirjoittavat sopimuksen, mutta vaihtoehtoisesti asiakas saattaa nimetä päävastuuhenkilöksi esimerkiksi konsernin vakuutusasioista vastaavan henkilön.

Mikäli kyseessä on ulkomaisen konsernin suomalainen tytäryhtiö, päätökset vakuuttamisesta ja meklarin käytöstä on saatettu tehdä konsernitasolla ulkomailla (ns. incoming-asiakas). Tällöin sekä tytäryrityksen että meklarin tehtäväksi jää noudattaa emoyhtiön ja päämeklarin sopimaa menettelytapaa. Menettelytavat saattavat olla hyvinkin selkeitä, eivätkä mahdollista juurikaan poikkeamista ohjeista. Tällöin päätösvalta toimeksiannon hoitamisesta jää kansainväliselle emolle. On kuitenkin huomattava, että tässäkin tapauksessa meklarin on tehtävä suomalaisen tytäryrityksen kanssa vakuutusedustuslain mukainen toimeksiantosopimus ja laadittava valtakirja vakuutusyhtiöitä varten.

On myös mahdollista, että paikallinen tytäryritys ja meklari tekevät laajemman toimeksiantosopimuksen kuin konsernitason toimeksiantosopimus on. Kansainvälinen

sopimus saattaa koskea esimerkiksi vain vastuuvakuutuksia tai ei sisällä esimerkiksi lakisääteisen tapaturma- tai työeläkevakuutuksen hoitamista. Suomalaisen tytäryrityksen on usein mielekästä antaa myös muut vakuutuslajit paikallisen meklarin hoidettavaksi, jolloin sen oma toiminta vakuutusasioissa selkiytyy. Paikallisesti tehdyn sopimuksen osalta vastuuhenkilönä toimii luonnollisesti tytäryrityksessä toimiva henkilö.

Yhteistyötä aloitettaessa tulee myös sopia henkilöt, jotka viime kädessä tekevät päätökset liittyen sopimuksen tulkintaan. Ajan kuluessa saattaa tulla tilanteita, joissa toimintaympäristö- tai henkilömuutokset aiheuttavat sen, ettei ole selvää, miten sopimuksen perusteella tulisi toimia. Näiden varalta on järkevää sopia etukäteen tulkintamenettelystä. Samoin tulee sopia siitä, miten sopimukseen mahdollisesti kirjattuja laatuksiteereitä seurataan ja miten menetellään ongelmatapauksissa sekä kenelle meklariyrityksessä tulee osoittaa palaute, jos palvelun laatu ei ole tyydyttävää

Informaation saannista vastaavat henkilöt

Käytännössä meklari tarvitsee asiakkaalta erilaista tietoa riskeihin ja vakuuttamisen liittyen tehtäviensä hoitamiseksi sopimuksen laajuuden mukaisesti. Asiakkaan kanssa on syytä käydä läpi minkälaista tietoa meklari tarvitsee, minkä jälkeen asiakas nimeää meklarille kunkin osa-alueen vastuuhenkilöt, joiden kanssa meklari asioi, ja joilta meklari saa tarvittavat tiedot. Toimeksiantajan tulee myös tiedottaa nimeämilleen henkilöille heidän vastuualueensa ja tiedonantovelvollisuutensa. Henkilöt vastaavat siitä, että meklari saa pyytäessään sekä asiakkaan olosuhteiden muuttuessa oikeaa ja ajantasaista tietoa. Tämä tarkoittaa meklarin kannalta myös sitä, että saadessaan vakuutusten järjestämiseen tai ylläpitämiseen tarvittavia tietoja nimetyiltä vastuuhenkilöiltä hän voi lähtökohtaisesti katsoa saaneensa asiakkaalta oikean tiedon, eikä hänen tarvitse hakea siihen vahvistusta. Meklarin tulee varmistaa oikeellisuus vain, jos hänellä on syytä epäillä, ettei tieto ole oikein. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi, kun kahdesta eri lähteestä tiedot ovat selvästi ristiriidassa keskenään.

Dokumenttien käsittely ja asiointitavat

Meklarin tehtäviin kuuluu yleensä tarkastaa asiakkaalle tulevat vakuutusdokumentit, joten dokumenttien kulkuun ja käsittelyyn liittyvät asiat on tarpeen sopia riittävän

yksityiskohtaisesti, jotta yhteistyön alkaessa välttyttäisiin tarpeettomilta sekaannuksilta. Yhteistyön aloittaminen saattaa nimittäin muuttaa totuttuja toimintatapoja ja aiheuttaa asiakkaan organisaatiossa muutosvastarintaa. Vallitsevaan käytäntöön mahdollisesti tarvittavat muutokset ja niiden syyt on käytävä läpi sekä selkeästi sovittava ne toimintatavat, joita vakuutus sopimusten hoitamisessa aiotaan jatkossa käyttää.

Sovittaessa meklarin ja asiakkaan välisiä toimintatapoja on syytä keskustella myös sähköisestä asioinnista. Vakuutusyhtiöt ovat viime vuosina panostaneet entistä enemmän sähköisiin asiointimahdollisuuksiin ja luovat parhaillaan valmiuksia sähköiseen laskutukseen. Onkin tarpeen sopia, miltä osin asiakkaan ja meklarin yhteistyössä hyödynnetään vakuutusyhtiöiden luomia asiointimalleja. Sähköisen asioinnin ollessa vakuutusyhtiöille tukipalvelu, jolla ne pyrkivät erottautumaan toisistaan, käytössä olevat eri vaihtoehdot ovat myös sidonnaisia käytettävään vakuutusyhtiöön. Mahdollisen vakuutusyhtiövaihdon yhteydessä on sovitut toimintatavat muistettava myös päivittää.

Riippumatta siitä, toimitaanko sähköisten vai paperidokumenttien välityksellä, vakuutusmeklari normaalisti tarkastaa vakuutusdokumentit. Jos toimitaan paperimuotoisilla dokumenteilla, vakuutusposti siirretään yleensä kulkemaan vakuutusmeklarin osoitteeseen. Mikäli toimitaan sähköisesti, meklarille annetaan tarvittavat valtuudet tarkastaa ja hyväksyä sähköisesti kyseiset dokumentit. Jos toimeksiantosopimus on rajattu tiettyihin vakuutuksiin tai jos sopimukseen ei kuulu kaikkien dokumenttien läpikäynti, sovitaan miltä osin materiaali tulee suoraan asiakkaalle. Lisäksi tietyn materiaalin (esim. vakuutusyhtiöiden asiakaslehdet) on tarpeetonta kulkea meklarin kautta, sillä niiden osalta meklarilla ei yleensä ole sovittuja tehtäviä.

Vastaavasti voidaan sopia, että osa vakuutusyhtiöön menevästä materiaalista ei kulje lainkaan meklarin kautta. Yhteistyösopimuksesta riippuen esimerkkinä voidaan mainita vaikkapa sairaskuluvakuutuksen hakemiseen liittyvät yksilön terveystarkastukset, tietyt vahinkoilmoitukset, jotka voidaan sopia lähetettäväksi sähköisesti suoraan vakuutusyhtiöön.

Meklarin vastuu dokumenttien ja tietojen antamisesta

Vastaavasti on syytä sopia asiakkaalle toimitettavien dokumenttien osalta siitä, minne ja kenelle dokumentit toimitetaan. Toimeksiantosopimuksessa voidaan todeta esimerkiksi, että meklarin katsotaan toimittaneen vakuutusdokumentit asiakkaalle, kun ne on toimitettu sovitulla tavalla asiakkaan nimeämille henkilöille. Tätä varten asiakkaan on nimettävä kenelle ja miten meklari toimittaa hyväksytyt dokumentit tai tiedon hyväksynnästä ja minkälaisin merkinnöin tarkastetut dokumentit merkitään. Toimintamallit voivat tässäkin erota toisistaan ja on mahdollista, että meklari säilyttää vakuutusdokumenteja asiakkaan puolesta ja toimittaa vain laskut asiakkaalle maksettaviksi. Meklari voi myös hoitaa vakuutuslaskujen maksun asiakkaalta erikseen keräämillään varoilla. Tällainen on tyypillistä esimerkiksi laajoissa kansainvälisissä vakuutusjärjestelyissä.

Meklarin kannalta olennaista on myös määritellä, milloin hän on täyttänyt lainsäädännön mukaisen tiedonantovelvollisuutensa sekä sijoitusvakuutuksissa niitä koskevat erityisvaatimukset. Meklarinhan tulee antaa asiakkaalle ennen vakuutussopimuksen solmimista vakuutustarpeensa arvioimiseksi ja vakuutuksen valitsemiseksi tarpeelliset tiedot. On siis sovittava, kenelle tiedot tulee toimittaa tai tasapuolinen analyysi esittää, että tämä velvoite on täytetty.

Yhteistyöstä tiedottaminen

Yhteistyön alkuvaiheissa tulee sopia, minkälaisia tiedotteita ja toimintaohjeita tulee laatia yhteistyön käytännön toimintatavoista. Hyvä ja täsmällinen tiedottaminen edesauttaa yhteistyön käynnistämistä ja luo asiakkaan organisaatiossa mielikuvan ammattimaisesta toiminnasta.

Yleensä yhteistyön aloittaminen edellyttää tiedottamista sen tavoitteista ja laajuudesta eli mitä kaikkea yhteistyöllä on tarkoitus saavuttaa ja mitä asioita se koskee (ks. aiemmin kohta sopimuksen tarkoitus ja tavoite sekä laajuus). Onko kyseessä esimerkiksi riskienhallintayhteistyö vai vakuutusyhteistyö sekä koskeeko yhteistyö kaikkia vai vain osaa vakuutuksista?

Yhteistyön käytännön vaikutukset

Erityisen tärkeää on tiedottaa siitä, mitkä ovat yhteistyön käytännön vaikutukset esimerkiksi hallinnollisiin rutiineihin tai päivittäisiin vakuutusasioiden hoitoon (ollaanko esimerkiksi vakuutus- ja vahinkoasioissa jatkossa yhteydessä vain meklariin vai joissain asioissa entiseen tapaan vakuutusyhtiöön tai noudatetaanko reskontrassa meklarin tekemiä vakuutusmaksujyvityksiä). Vastuuhenkilöiksi nimetyille tulee tiedottaa yhteistyön menettelytavat ja tavoitteet sekä vastuuhenkilön tehtävät ja vastuut. Vastuuhenkilöt on valtuutettu antamaan oman vastuualueensa osalta meklarin tarvitsemat tiedot ja vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että meklari saa pyytäessään ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa oikeaa ja riittävää tietoa.

Toimintasuunnitelman laatiminen

Kun yhteistyön aloittamiseen liittyvät perusasiat on suoritettu, sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa toimintasuunnitelma ensimmäiseksi vuodeksi. Suunnitelmassa yksilöidään ja aikataulutetaan kaikki yhteistyön kannalta tärkeät asiat ja sovitaan niiden suoritustasoista ja seurannasta. Toimintasuunnitelma on asiakkaan ja meklarin yhteisesti sopima näkemys siitä, mihin meklari käyttää toimintajakson aikana asiakkaan käyttöön varattuja resursseja. Suunnitelmaan kirjataan myös ajankohta laajemmalle vuosipalaverille, jossa käydään toimeksiantosopimuksen tehtävien suorittamiseen ja vakuutusjärjestelyn uudistamiseen liittyvät tarpeelliset keskustelut.

Jos kyseessä on uuteen toimeksiantosopimukseen liittyvä ensimmäinen toimintasuunnitelma, siihen voidaan kirjata myös yhteistyön aloittamiseen liittyviä perusasioita. Tällaisia ovat esimerkiksi asiakkaan eri toimintoihin tai toimipisteisiin tutustuminen sekä vastuuhenkilöille esittäytyminen tai yhteistyön eri muodoista informoiminen. Lisäksi sovitaan siitä, miten meklari perehtyy asiakkaan toimintaan ja riskienhallintaan sekä millä aikataululla hän käy esittäytymässä tehtävien suorittamiseen osallistuvien ihmisten luona.

Sovitun perusteella laaditaan toimintasuunnitelma, jonka puitteissa meklari toteuttaa toimeksiantosopimuksessa määriteltäviä tehtäviä. Meklarin toimiessa suunnitelman mukaisesti hän voi lähtökohtaisesti olla varma, että asiakas saa haluamaansa palvelua

haluamassaan aikataulussa. Tietenkin meklarin on lisäksi huolehdittava siitä, että palvelun sisältö vastaa sovittua.

5.3.2 Riskienhallintatyöhön osallistuminen

Meklari osallistuu toimeksiantosopimuksensa laajuuden mukaisesti asiakkaan riskienhallintaprosessiin ja auttaa asiakasta riskien tunnistamisessa, arvioimisessa sekä eri riskienhallintakeinojen valinnassa. Lain mukaan meklarin tulee erityisesti toimeksiantosopimuksen mukaisessa laajuudessa selvittää asiakkaan vakuutusturvan tarve ja tehdä ehdotus vakuutustarpeen kattamiseksi toimeksiantajan etujen vaatimalla tavalla. Vakuutustarpeen selvittäminen edellyttää riskien kartoituksen tai läpikäynnin suorittamista. Laissa ei tarkemmin säädetä kartoituksen tekotavasta, muodosta tai laajuudesta. Tämä on ymmärrettävää, sillä esimerkiksi henkivakuutustarpeen arvioimiseksi tulee suorittaa erilaajuinen kartoitus kuin vaikkapa tuotantolaitoksen vakuutustarpeen arvioimiseksi. Oleellista on, että kartoitus tehdään siinä laajuudessa kuin toimeksiannon suorittaminen edellyttää.

Käytännössä riskienhallinnan prosessiin osallistuminen vaihtelee paljon toimeksiannon ja asiakkaan myötä. Kuluttaja-asiakkaalle jo riskienhallinnan periaatteet voivat olla vieraita, eivätkä käytettävät riskienhallintakeinot ole niin monisyisiä kuin yrityksissä. Yrityksissä riskienhallinnan tulee olla tiedostettua, suunnitelmallista, järjestelmällistä, dokumentoitua sekä ennakoivaa toimintaa, joten asiakkaalla voi jo valmiiksi olla hyvä käsitys tarvittavasta vakuutusturvasta. Tällöin voi riittää olemassa olevien riskienhallintadokumenttien päivittäminen.

Vaikka meklarin osallistuminen voi olla hyvinkin erilaista asiakkaasta riippuen, itse riskienhallintaprosessi sisältää aina tietyt osavaiheet, jotka meklarin tulee tiedostaa. Kirjallisuudesta löytyy runsaasti vaihtoehtoisia riskienhallinnan prosessikuvauksia. Tässä kuvataan eräänlainen riskienhallinnan perusmalli, jonka vaiheet ovat riskien arviointi, riskienhallintakeinojen valinta, vahinkoihin varautuminen sekä seuranta ja vahingoista oppiminen.

Riskien arviointi

Riskienhallintaprosessi alkaa aina siitä, että suoritetaan riskien arviointi, joka sisältää uhkien tunnistamisen sekä niiden toteutumisen todennäköisyyden ja merkittävyyden arvioinnin. Uhkien tunnistaminen on prosessin tärkein vaihe, sillä uhkaa, jota ei ole tunnistettu, ei voida myöskään arvioida eikä sen hallintaan pystytä valitsemaan keinoja. Uhkien tunnistamisen apuna voidaan käyttää erilaisia kysymyslistoja tai standardoituja järjestelmiä.

Tunnistettujen uhkien todennäköisyys ja merkittävyys arvioidaan (riski = uhkan toteutumisen todennäköisyys * sen vaikutus). Tällä tavoin saadaan esille ne uhkat, jotka aiheuttavat asiakkaalle merkittäviä tai vakavia riskejä ja voidaan muodostaa asiakkaan riskiprofiili. Riskiprofiili on keino kuvata asiakkaan eri riskien suuruutta siten, että eri riskejä voidaan tarkastella rinnakkain ja havaita millä osa-alueilla merkittävimmät riskit ovat. Sen avulla on mahdollista kohdistaa riskienhallintatoimenpiteitä niihin osa-alueisiin, joissa riski toteutuessaan aiheuttaa merkittävimmät menetykset.

Meklarin tulee toimeksiantosopimuksensa mukaisesti suorittaa tai avustaa asiakasta suorittamaan riskien arviointi. Riskien arviointi voi vaatia hyvinkin eripituisen ajan asiakkaasta riippuen. Pienyrittäjän tai kuluttaja-asiakkaan kanssa koko prosessi voidaan käydä läpi jopa yhdellä tapaamisella ilman laajoja dokumentointitarpeita, kun taas suuryrityksissä pelkkä vaarojen tunnistamisvaihe voi vaatia useita tapaamisia eri ihmisten kanssa ja käyntejä eri toimipaikoissa.

Riskinkantokyvyllä tarkoitetaan asiakkaan kykyä kantaa eri suuruisia riskejä ilman, että niiden toteutuminen uhkaa hänen toimintansa jatkumista. Riskinkantohalu on puolestaan näkemys siitä, halutaanko riskiä kantaa riskinkantokyvyn mukaisesti (niin paljon kuin on järkevää) vai siitä poikkeavasti. Jos riskinkantokyky on pieni, mutta riskinkantohalu on suuri, voidaan päätyä ottamaan riskejä, jotka toteutuessaan päättävät kyseisen toiminnan. Toisaalta jos riskinkantokyky on suuri, mutta riskinkantohalu on vähäistä voidaan päätyä liialliseen vakuuttamiseen ja sitä myötä menettää riskienhallinnan kustannustehokkuutta. Kun riskejä verrataan asiakkaan riskinkantokykyyn ja -haluun, voidaan luoda suuntaviivat sille, miten asiakkaan riskejä tulisi hallita.

Riskienhallintapolitiikka on asiakirja, jossa määritellään pääperiaatteet riskien hallitsemiseksi. Siinä määritellään esimerkiksi riskin merkittävyyden suhteen rajat, jolloin riski tulee kaikin mahdollisin keinoin välttää tai mihin rajaan asti riskin voi pitää itsellään. Poliitikassa määritellään myös miten eri riskienhallintakeinoja pyritään käyttämään. Meklarin tehtävänä on toimeksiantosopimuksensa laajuuden mukaisesti tarjota asiantuntija-apua riskienhallintakeinojen valinnassa ja mitoittamisessa sekä omalla vastuulla pidettävän riskin suuruuden määrittämisessä. Lisäksi hänen tulee avustaa riskienhallintatoimenpiteiden valinnassa suhteessa todettuihin riskitasoihin. Näiden avulla johdetaan periaatteet vakuuttamiselle (vakuutuspolitiikka).

Riskienhallintakeinot

Riskien arvioinnin jälkeen voidaan lähteä valitsemaan keinoja, joilla kutakin riskiä pyritään hallitsemaan. Riskienhallintakeinoja ovat riskin välttäminen, pienentäminen, siirtäminen tai omalla vastuulla pitäminen eli riskin kantaminen.

Ensimmäisenä vaihtoehtona tutkitaan aina sitä, voiko riskiä välttää. Riskin välttäminen on tietenkin ideaalitilanne, mutta käytännössä se on usein mahdotonta tai taloudellisesti kannattamatonta. Yritystoimintaa liittyy aina riskinotto, kunhan se tehdään harkitusti ja kannattavasti.

Mikäli riskiä ei pystytä välttämään, sitä pyritään pienentämään. Tämä voi tapahtua joko pienentämällä tapahtuman toteutumisen todennäköisyyttä tai sen merkittävyyttä. Esimerkkinä voidaan mainita vaikkapa tekniset keinot (prosessivirheiden vähentäminen, rakennuksen sprinklaaminen, murtosuojauslaitteiden hankkiminen tms.) tai sopimukset (määritetään sopimuskumppanin kanssa vastuun jaosta ja yläraja korvaukselle todetun riskin toteutuessa).

Mikäli riski on pienentämistoimenpiteiden jälkeenkin liian suuri asiakkaan itsensä kannettavaksi, riskiä tulee pyrkiä siirtämään muiden kannettavaksi joko kokonaan tai osittain. Yhtenä vaihtoehtona on vakuutus, mutta riskin siirtämiskeinona kyseeseen voi tulla myös esimerkiksi alihankinnan käyttö.

Riskin siirtäminen vakuutusyhtiön kannettavaksi on selkeästi vakuutusmeklarin ominta tehtäväkenttää. Ne tekijät, jotka ohjaavat asiakkaan riskien vakuuttamista, tulisi kirjata

vakuutuspolitiikkaan. Vakuutuspolitiikaksi nimitetään asiakirjaa, jossa määritellään millä periaatteilla ja mitä riskejä asiakas haluaa siirtää ainakin osittain vakuutusyhtiön kannettavaksi ja mitä riskejä hän pitää itsellään. Tässä vaiheessa on syytä ottaa huomioon asiakkaan riskinkantokyky ja –halu ja käydä läpi kaikki mahdolliset vakuutuslajit, sillä myös vakuuttamatta jättäminen on osa vakuutusjärjestelyä. Tällöinhän yritys katsoo pystyvänsä kantamaan sen osan kyseisestä riskistä, joka sille jää riskienhallintatoimenpiteiden jälkeen.

Käytännössä asiakkaalla ei aina ole olemassa kirjattua vakuutuspolitiikkaa tai selkeää kokonaisnäkemyistä vakuuttamisesta, joten vakuutusmeklarin tehtäviin saattaa kuulua vakuutuspolitiikan laadinnassa avustaminen.

Kaikkia riskejä ei voida siirtää muiden kannettavaksi kokonaan tai edes osittain, koska riskin varalta ei ole saatavilla vakuutusta tai ei löydy alihankkijaa, joka kantaisi kyseisen riskin. Tällöin yrityksen tulee joko kantaa riski itse tai luopua kyseisestä toiminnasta. Riskin kantamispäätöksen tekemiseksi on tärkeää, että riskin merkittävyys on arvioitu ja sitä on pyritty pienentämään mahdollisimman paljon. Aina riskiä ei kuitenkaan ole mahdollista pienentää niin paljon, että yritys voisi kantaa riskin sen toteutuessa. Siitä huolimatta kyseistä toimintaa voi jatkaa, ainakin siihen asti kunnes asiakkaan riskinkantokyvyn ylittävä riski realisoituu. Tärkeintä onkin, että asiakas on tiedostanut riskin merkittävyyden, jotta hän osaa ottaa tämän huomioon toiminnassaan.

Vahinkoihin varautuminen

Kun todettujen uhkien osalta on valittu sovellettavat riskienhallintakeinot, jäljelle jäänyt riski jää asiakkaan kannettavaksi. Riskin toteutumisen varalta tulee suunnitella varautumiskeinoja (toipumis- ja varautumissuunnitelmat), joiden avulla tilanne saadaan tositilanteessa mahdollisimman pian normalisoitua sellaiseksi kuin se oli ennen riskin toteutumista.

Vakuuttaminen tarjoaa taloudellista turvaa riskin toteutuessa, mutta vahingosta toipumisessa vakuutus ei sellaisenaan auta. Meklari voi ulkopuolisena asiantuntijana arvioida vallitsevia toimintatapoja ja käytäntöjä sekä varautumisen toimintasuunnitelmia ja tarvittaessa kyseenalaistaa niitä. Tällä tavoin asioihin voidaan

löytää uusia näkökulmia. Meklari voi myös avustaa asiakasta toipumissuunnitelmien laatimisessa sekä selventää, miten vakuutukset toimivat vahinkotilanteissa.

Seuranta ja vahingoista oppiminen

Riskienhallintaprosessiin kuuluu oleellisesti myös seuranta. Tehtyjen valintojen onnistumista on aika ajoin tarkasteltava saadun tiedon sekä muuttuvan yritystoiminnan näkökulmasta. Vakuutusmeklari voi luontevasti avustaa esimerkiksi vahinkotilastojen kokoamisessa ja tulkitsemisessa, niiden perusteella tehtävien riskienhallintajohtopäätösten muodostamisessa sekä erilaisten kohdennettujen katselmusten toteuttamisessa. Meklari voi myös pitää koulutustilaisuuksia tai tehdä tiedotteita varoittavista vahinkoesimerkeistä, jotta vastaaviin tilanteisiin osataan varautua.

5.3.3 Vakuutusjärjestelyn suunnittelu ja toteutus

Vakuutussuunnitelma

Vakuutussuunnitelmassa määritellään vakuutukset, joiden avulla vakuutuspolitiikassa tehdyt vakuutuslinjaukset toteutetaan. Lähtökohtana on turvata asiakasta riskeiltä, joita ei ole pystytty pienentämään siinä määrin, että asiakas voisi ne itse kantaa. Lisäksi asiakas on todennut, että joko hänen riskienkantokykynsä tai –halunsa on pienempi kuin arvioitu riski ja hän haluaa vakuuttaa riskin tai osan siitä. Siirrettäessä osa riskistä vakuutusyhtiön kannettavaksi tulee vakuutuslajit, -ehdot, -määrät ja omavastuut määritellä siten, että asiakas saavuttaa halutun mukaisen riskin siirron ja turvaa näin itsensä.

Vakuutuspolitiikassa voidaan esimerkiksi linjata, että yrityksen henkilöstö vakuutetaan virkamatkoilla kuoleman, matkatapaturman ja matkasairauksien varalta. Tämä konkretisoidaan vakuutussuunnitelmaan siten, että kyseeseen tulee matkavakuutus, jossa on tietyn suuruinen kuolemasumma, korvaus pysyvästä työkyvyttömyydestä ja sairaanhoitokuluista eikä niiden osalta ole omavastuuta.

Meklarin ensimmäinen tehtävä on verrata olemassa olevaa vakuutusjärjestelyä päivitettyyn riskiprofiiliin sekä vakuutuspolitiikkaan ja arvioida, onko järjestelyssä

välittömiä korjaus- ja täydennystarpeita, kuten vakuutusmäärien korottaminen tai uusien vakuutusten ottaminen. Havaittujen muutostarpeiden osalta päätetään, saatetaanko muutokset voimaan välittömästi vai suoritetaanko ensin tarjouskilpailu, jonka avulla haetaan kustannustehokas tapa toteuttaa kokonaisuudessaan uusi vakuutusjärjestely. Vakavimmat puutteet korjataan yleensä välittömästi, mutta kokonaisuuden kannalta pieniä muutoksia ei aina toteuteta heti. Osa muutoksista tehdään tyypillisesti vasta, kun tarjouskilpailun tulokset ovat selvillä ja vakuutusyhtiövalinta on tehty.

Meklari laatii ehdotuksen uudesta vakuutus suunnitelmasta. Ehdotus sisältää vakuutuslajikohtaiset turvamäärittelyt sekä vakuutusmäärät, omavastuut, maksuperusteet yms. Tämä ehdotus käydään läpi asiakkaan kanssa, jotta asiakas voi ottaa kantaa suunnitelman periaatteisiin. Vakuutus suunnitelman osatekijöistä (vakuutuslaji, turvalaajuus, vakuutusmäärä ja omavastuu) muodostetaan tarpeen mukainen kokonaisuus tai muutamia eri vaihtoehtoja, joista keskustellaan asiakkaan kanssa.

Vakuutuslajien valinta

Ensimmäisenä tehtävänä vakuutus suunnitelman tekemisessä on valita ne vakuutuslajit, joiden avulla toivottu vakuutuspolitiikan mukainen riskinsiirto saadaan aikaiseksi. Riippuen siitä, onko kyseessä kuluttaja-asiakas, jonka perhettä ja omaisuutta turvataan, vai yritys, jonka toiminnan jatkuvuutta turvataan, saadaan hyvinkin erilaajuisia vakuutus suunnitelmia. Kuluttaja-asiakkaalle tavallisimpia vakuutuksia ovat koti-, mökki-, vastuu-, matka-, tapaturma-, henki-, sairaskulu-, eläke-, ajoneuvo- ja venevakuutukset sekä pakollinen liikennevakuutus. Yritysassiakkailla tavallisimpia vakuutuksia ovat vastaavasti omaisuus-, keskeytys-, kuljetus-, toiminnan vastuu-, tuotevastuu-, hallinnon vastuu-, oikeusturva-, matka-, henki-, eläke- ja ajoneuvovakuutukset sekä pakolliset liikenne-, työtapaturma-, työttömyys-, TyEL- ja YEL-vakuutukset.

Turvalaajuus

Turvalaajuus määritellään kunkin vakuutuslajin osalta siten, että vakuutusturva kattaa ainakin merkittävimmät riskit. Omaisuuden voi vakuuttaa esimerkiksi palon, murron, ryöstön, myrskyn, vuodon, ilkvallan, luonnonilmiön tai rikkoutumisen varalta ja

ajoneuvon kolarin, palon, hirvivahingon, varkauden, ilkivallan, lasirikon tai vaikkapa matkan keskeytymisen varalta.

Jokaisella vakuutusyhtiöllä on omat vakuutustuotteensa, joiden ehtojen puitteissa ne tekevät pääosan vakuutustarjouksistaan ja -sopimuksistaan. Vakuutussopimuksen ehtolaajuuden räätälöinti on myös tiettyynajaan asti mahdollista vakuutusyhtiön valmiilla lisäehtoilla. Joissain tapauksissa on kuitenkin tarpeen räätälöidä ehtoja yksittäiselle asiakkaalle varta vasten, jotta riskit saadaan katettua toivotulla tavalla. Meklari voi tehdä ehdotuksia tarvittavista lisäehtoteksteistä, sillä hänellä on tuntemus eri vakuutusyhtiön tuotteista ja niiden ehdoista sekä valmiudesta laatia asiakaskohtaisia lisäehtoja.

Aina ei suinkaan ole tarkoituksenmukaista vakuuttaa mahdollisimman laajasti, sillä turvan laajuus vaikuttaa suoraan vakuutuskustannuksiin. Tarpeellisen vakuutusturvan rajaaminen edellyttää hyvää käsitystä riskien merkittävydestä, sillä tietyn riskin vakuuttamatta jättäminen tarkoittaa sitä, että asiakas kantaa kokonaan kyseisen riskin, eli omavastuu on siinä täysimääräinen ilman ylärajaa. Kuluttaja-asiakkaan ja pienyrityksen kohdalla voi olla suositeltavaa valita laajoja ehtoja, sillä valmiudet erilaisten riskien arvioimiseksi tai kantamiseksi ovat yleensä puutteellisemmat. Suuryrityksillä taas on yleensä paremmat edellytykset kantaa riskejä valikoidummin.

Vakuutusmäärät

Kunkin vakuutuslajin osalta on määritettävä, miltä osin riski halutaan vakuuttaa. Esimerkiksi rakennus on yleensä tapana vakuuttaa täydestä jälleenhankinta-arvostaan. Vaihtoehtoisesti vanha rakennus, jota ei ole tarkoitus korjata mahdollisen vahingon jälkeen voidaan vakuuttaa päivänarvostaan, jolloin on jo etukäteen varauduttu alhaisempaan korvaustasoon.

Jos puolestaan tarkastellaan vastuuvahinkoja, joita asiakas voi aiheuttaa ulkopuolisille, niin vakuutusmäärän määrittäminen on vaikeampaa. Mikä on ensinnäkin mahdollinen maksimivahinko? Onko vakuutusmäärä syytä mitoittaa sen mukaan vai siten, että se riittää kattamaan kaikki ne vahingot, joiden toteutumisen todennäköisyys on riittävän suuri? Vakuutusyhtiöiden tarjoamat perusvakuutusmäärävaihtoehdot riittänevät turvaamaan suuren osan tavallisen kuluttajan tai pienyrityksen aiheuttamista ns.

tyypillisistä vastuuvahingoista. Mikäli riskienarvioinnin avulla on saatu näkemys siitä, että asiakkaan vastuuriskit ovat selvästi merkittävämpiä, vakuutusmäärän mitoittamisessa tulee ottaa huomioon riskin todennäköisyys ja merkittävyys sekä korkeamman vakuutusmäärän aiheuttama lisäkustannus. Vaihtoehtojen välillä suoritetaan riskienhallinnallisia tarkasteluja eli arvioidaan sitä tasoa, jossa vakuutusmäärä on riittävä, mutta ei aiheuta liikaa kustannuksia. Ääri vaihtoehtoinahan on jättää riski vakuuttamatta ja maksaa kaikki mahdolliset vahingot itse tai vakuuttaa mahdollisimman korkealla vakuutusmäärällä ja maksaa sen mukaiset vakuutusmaksut. Meklarin asiantuntemus ja näkemys on usein hyödyksi valittaessa kustannustehokasta vaihtoehtoa.

Omapastuut

Omapastuuvallinnan suorittamiseksi asiakkaan tulee olla selvillä omasta riskinkantokyvystään ja -halustaan. Riskienhallinta- ja vakuutuspolitiikassa on yleensä määritelty se taso, jonka ylittäviä vahinkoja vastaan tulee suojautua.

Lähtökohtana voidaan pitää, että vakuutuksella ei ole järkevää - saati kustannustehokasta - kattaa sellaisia pienehköjä vahinkoja, jotka eivät vaaranna toiminnan jatkumista. Mikäli tällaisia vahinkoja sattuu jatkuvasti ja niin paljon, että ne esimerkiksi vuositasolla muodostavat merkittävän riskin asiakkaalle, asiakkaan täytyy ensisijaisesti pyrkiä rajoittamaan vahinkojen määrää riskienhallinnan keinoin. Jos riskin aiheuttaja on asiakkaan toimenpiteiden vaikutusalueen ulkopuolella, voidaan tehdä vakuutus esimerkiksi kertymäomavastuulla. Tällöin vakuutus huomioi vahingoista perusomavastuun ylittävän omalle vastuulle jäävän osuuden ja kun etukäteen määritelty kertymä tulee täyteen vahinkokohtainen omavastuu pienenee merkittävästi. Tämä auttaa rajoittamaan vahingoista vuositasolla aiheutuvaa kumulatiivista menetystä.

Omapastuutasojen määrittämisessä on syytä muistaa, että eri riskien omavastuutasoja tulee vertailla keskenään osana kokonaisuutta. Ei ole välttämättä mielekästä ottaa toisessa vakuutuksessa 100.000 euron omavastuuta ja toisessa ainoastaan 1.000 euron, ellei se ole perusteltua uhkan todennäköisyyden ja merkityksen kokonaisuus huomioiden. Tarkasteluun vaikuttaa toki myös se, kuinka vakuutusyhtiö hinnoittelee tarkasteltavien riskien hinnan eri omavastuilla. Meklarin tehtävänä on etsiä asiakkaan kannalta kustannustehokkain vaihtoehto.

Vakuutusjärjestelyn toteuttaminen

Uuden vakuutussuunnitelman valmistuttua joudutaan voimassaolevaa vakuutusjärjestelyä usein korjaamaan tai tarvittaessa uusimaan koko järjestely. Meklarin tehtävänä on järjestää vakuutustarjouskilpailu, jossa samalla arvioidaan minkä tai keiden vakuutusyhtiöiden kanssa uusi vakuutussuunnitelma toteutetaan.

Vakuutussuunnitelman lisäksi vakuutusyhtiöiltä saatetaan pyytää kannanottoa myös tarjottaviin riskienhallinnan palveluihin, alle omavastuun jäävien vahinkojen hoitamiseen tms. Kokonaisuutta, joka syntyy, kun vakuutussuunnitelman mukainen turva on aikanaan sijoitettu yhteen tai useampaan vakuutusyhtiöön, nimitetään vakuutusjärjestelyksi tai –ratkaisuksi.

Meklari toimii informaatiokanavana molempiin suuntiin toimiessaan asiakkaansa ja vakuutusyhtiön rajapinnassa. Meklari välittää vakuutusyhtiölle riskien arvioimiseen sekä vakuutussopimusten solmimiseen ja ylläpitämiseen liittyviä tietoja vakuutuksenottajan puolesta ja valtuuttamana. Vastaavasti meklari toimittaa tietoa vakuutusyhtiöiden tuotteista asiakkaalle. Meklarin palvelun kuluttajana on siis asiakkaan lisäksi myös vakuutusyhtiö. Meklari toimii kuitenkin selkeästi asiakkaan edustajana ja ajaa hänen etuaan.

Tarjouspyyntö

Meklarin laatii vakuutussuunnitelman mukaisen vakuutustarjouspyynnön.

Tarjouspyyntö on asiakirjakokonaisuus, jossa on perustiedot asiakkaasta sekä selkeät ja yksityiskohtaiset tiedot toivotusta vakuutusturvasta. Tarjouspyynnöstä tulee myös ilmetä riittävät tiedot, jotta vakuutusyhtiö voi vakuutustarjouksen laatimiseksi suorittaa vakuutettavan riskin arvioinnin, tarjottavan tuotteen valinnan ja turvan hinnoittelun. Vakuutusmeklarin tulee toimia siten, että hänen toimintansa tukee tätä prosessia ja mahdollistaa nopean ja asianmukaisen tarjouksen tekemisen. Mitä paremmat ja täydellisemmät tiedot tarjouspyyntö sisältää, sitä paremmat mahdollisuudet vakuutusyhtiöllä on hinnoitella tarjous todellista riskiä vastaavaksi. Täsmällinen tarjouspyyntö on siis myös asiakkaan etu.

Tarjouspyynnössä tulee olla perustiedot asiakkaasta, kuten nimi, yritys- tai henkilötunnus, osoite, toimiala, työntekijämäärä, liikevaihto, palkkasumma, sekä tieto tarjouspyynnön laajuudesta ja aikataulusta. Laajuudella tarkoitetaan sitä, halutaanko kokonaistarjousta vai tarkastellaanko tarjousta lajikohtaisesti valiten kunkin vakuutuslajin osalta se vakuutusyhtiö, joka on tehnyt parhaan tarjouksen. Tämä tieto on oleellista vakuutusyhtiölle, jotta se tietää hinnoitella kunkin vakuutuslajin arvioimansa riskin mukaan. Kokonaistarjouksissa vakuutusyhtiö voi oman näkemyksensä mukaisesti kompensoida eri vakuutuslajien kilpailuasemaa tarvittaessa. Lisäksi tarjouspyynnöstä tulee ilmetä toivottu tarjouksen jättöaika, tiedot siitä minne ja miten tarjous pitää toimittaa, yhteystiedot lisäkysymyksiä varten sekä muut oleelliset tiedot (esim. tarjoajille järjestettävä katselmuskäynti kohteessa tms.).

Vakuutettavan riskin arvioimiseksi mukaan tulee liittää kuvaus asiakkaasta ja hänen tilanteestaan tai toiminnastaan ja niihin liittyvistä riskeistä. Kuluttaja-asiakkaan osalta riittää yleensä vakuutuksen hinnoittelussa tarvittavien tietojen antaminen (ikä, perhesuhteet, terveydentila, rakennuksen paloluokka tms.), mutta yritysasiakkaan osalta tarvitaan enemmän taustatietoa (toiminnan laatu, fyysinen toimintaympäristö, riskin pienentämiseksi suoritettut toimenpiteet kuten palosuojaus- ja murtosuojaustaso, vaihtoehtoiset raaka-ainetoimittajat tai korvaavat tuotantovaihtoehdot suurvahinkotilanteessa yms.) sekä tiedot aikaisemmin maksetuista vakuutuskorvauksista ja vahinkojen kappalemääristä. Vakuutuslajikohtaiset vahinkotiedot tulee liittää mukaan vähintään viimeiseltä kolmelta vuodelta, jotta vakuutusyhtiö voi arvioida mahdollista korvausten määrää. Jos kyseessä on korkeita omavastuita sisältävä vakuutusjärjestely, on joskus syytä antaa tietoa myös omalle riskille jääneistä vahingoista ja niiden suuruudesta. Yleisen riskitiedon lisäksi tulee kunkin vakuutuslajin kohdalla antaa myös kyseisen lajin kannalta oleellista riskitietoa, jotta hinnoittelu onnistuu mahdollisimman hyvin.

Meklari on yleensä jo tarjouspyynnössä yksilöinyt haluttavat vakuutusehdot ja kirjannut lisäehdot, joilla vakuutusyhtiön toivotaan laajentavan normaaleja vakuutusehtojaan. Meklarin ammattitaito tulee esiin siinä, että hän on osannut etukäteen yksilöidä vakuutusturvaan liittyvät seikat siten, että vakuutusyhtiö voi nopeasti siirtyä riskin hinnoitteluvaiheeseen. Tarjouspyynnöstä tulee ilmetä vakuutuslajeittain tarjouksen tekemiseen tarvittavat vähimmäistiedot, kuten asiakkaan riskin kuvaus kyseisen

vakuutuslajin kannalta, halutun vakuutusturvan laajuus ja jopa nimetyt vakuutusehdot, vakuutusmäärät sekä pyydetty omavastuutasot.

Tarjouspyynnön toimittaminen vakuutusyhtiöille

Asiakas valitsee vakuutusyhtiöt, joihin tarjouspyyntö toimitetaan. Tehdessään päätöksen asiakas edellyttää, että vakuutusmeklari esittää kokemukseensa ja markkinatilanteen tuntemukseen perustuen oman näkemyksensä siitä, mitkä vakuutusyhtiöt voisivat olla vartenotettavia yhteistyökumppaneita kyseisen vakuutusjärjestelyn osalta.

Arvioiden esittämiseksi meklarin tulee selvittää, mitä seikkoja kyseinen asiakas erityisesti toivoo vakuutusyhtiöltä ja millä seikoilla on muuten merkitystä asiakkaalle. Valintaan vaikuttavia tekijöitä voivat olla esimerkiksi vakuutusyhtiön vakavaraisuus, vakuutusehtojen räätälöimiskyky, vakuutusyhtiön asiantuntemus kyseisestä riskistä, vakuutusyhtiön mahdollisuudet tarjota tarvittavia riskienhallinnan lisäpalveluita sekä näkemys vakuutusyhtiön vahinkojen selvittely- ja korvaustoiminnan tehokkuudesta ja oikeudenmukaisuudesta. Myös esimerkiksi aikaisemman asiakassuhteen tuomilla kokemuksilla vakuutusyhtiöstä, vakuutusyhtiön merkityksellä mahdollisena vasta-asiakkaana, muilla keskinäisillä sidonnaisuuksilla ja vakuutusyhtiön julkisuuskuvalla saattaa olla merkitystä.

Meklarin tulee markkinatuntemuksensa perusteella ottaa kantaa myös siihen, pystyykö yksittäinen vakuutusyhtiö tarjoamaan vakuutusturvaa kyseiseen riskiin vai tarvitaanko jo lähtökohtaisesti rinnakkaisvakuuttamista. Rinnakkaisvakuutuksella tarkoitetaan tilannetta, jossa riskin vakuuttamiseksi tulee koota vakuutuskapasiteettia useammalta vakuutusyhtiöltä. Mikäli nähdään, että rinnakkaisvakuuttamista tarvitaan, niin käynnistetään neuvottelut siitä, kiinnostaako kyseisen riskin vakuuttaminen vakuutusyhtiöitä ja lähteekö joku vakuutusyhtiö päävakuuttajaksi vai kootaanko tarvittava vakuutuskapasiteetti tasaosuuksin.

Tarjouspyynnön läpikäynti

Asiakkaan hyväksyttyä meklarin laatiman tarjouspyynnön ja siihen sisältyvät tiedot, meklari toimittaa tarjouspyynnön asiakkaan valitsemiin vakuutusyhtiöihin. Mitä suuremmista ja monimutkaisemmista vakuutusriskeistä on kysymys, sitä tärkeämpää on varata vakuutusyhtiöille mahdollisuus käydä riskiä läpi. Meklari voi itse tarjouspyyntöä

jättäessään selventää niitä osa-alueita, joista vakuutusyhtiö toivoo lisätietoa tai täsmennystä. Tarvittaessa meklari voi järjestää vierailukäyntejä asiakkaan toimipaikoissa tai hankkia muuta lisäinfoa (kuvamateriaali, riskinarviointiraportteja tms.).

Meklarin tulee toimia tasapuolisesti siten, että mikään vakuutusyhtiö ei pääse muita edullisempaan asemaan tai saa muita yksityiskohtaisempaa tietoa. Mikäli jokin tarjoaja tiedustele tiettyä tarjouspyynnöstä puuttuvaa asiaa ja meklari toteaa sen olevan oleellinen, hänen tulee toimittaa kyseinen lisätieto kaikille tarjoajille.

Tarjousten vertaileminen ja tasapuolinen analyysi

Meklarin on huolehdittava siitä, että asiakas saa ennen vakuutussopimuksen päättämistä kaikki vakuutustarpeensa arvioinnin ja vakuutuksen valitsemisen kannalta tarpeelliset tiedot, kuten tietoja tarjolla olevista vakuutusmuodoista, vakuutusmaksuista ja vakuutusehdoista. Edellä mainittujen tietojen on perustuttava riittävän monien markkinoilla tarjolla olevien vakuutusten tasapuoliseen analyysiin, josta on käytävä ilmi seuraavat seikat:

- asiakkaan olosuhteet, joilla voi olla merkitystä vakuutusten tai vakuutusyhtiön valinnassa
- syy vakuutusten tai vakuutusyhtiön jättämiselle vertailun ulkopuolelle
- miltä osin vakuutukset eivät täytä asiakkaan tarpeita
- vertailtavat ominaisuudet
- meklarin suositus ja perustelut sille.

Tasapuolinen analyysi on siis eräänlainen yhteenveto asiakkaan tilanteesta ja vakuutuksista, jotka täyttävät asiakkaan vakuutustarpeen. Analyysi sisältää myös meklarin suositukset parhaasta ratkaisumallista ja sen perustelut.

Yritysasiakkaiden osalta tulee aina lähtökohtaisesti laatia täysin asiakaskohtainen analyysi, koska vakuutettavat riskit ovat usein yksilöllisiä ja vakuutusjärjestelyyn kuuluu useita eri vakuutuslajeja. Kuluttajien vakuutustarpeissa on enemmän yhteisiä piirteitä, jolloin meklari voi käyttää enemmän hyväkseen aiemmin tekemiään analyysyjä tai valmiita vertailuja markkinoilla olevista vakuutuksista.

Asiakkaan olosuhteet

Analyysiin on kirjattava sellaiset asiakkaan olosuhteet, joilla voi olla merkitystä vakuutuksen tai vakuutusyhtiön valinnassa. Nämä olosuhteet muodostavat analyysin lähtökohdan ja kuvaavat, mikä on asiakkaan tilanne ja ensisijainen tavoite. Olosuhde on lähtökohtaisesti asiakkaan tilanne, johon vakuutusturvaa tarvitaan. Toisaalta olosuhde voi olla asiakkaan toiminnassa tai tilanteessa tapahtunut muutos, joka edellyttää vakuutusten uudelleenarviointia. Olosuhde voi olla myös tarve hankkia yksi uusi lisävakuutus (vaikkapa keskeytysvakuutus), jolloin merkitystä saattaa olla sillä, missä vakuutusyhtiössä asiakas on vakuuttanut muut riskinsä. Olosuhde voi myös olla, että halutaan etsiä edullisinta vaihtoehtoa vaikkapa ajoneuvojen vakuuttamiseksi tai pidempiaikaista vakuuttamisen kokonaisratkaisua.

Syy analyysin rajaamiseen

Käytännössä asiakas ja meklari rajaavat jo tarjouspyyntövaiheessa osan vakuutusyhtiöistä ja/tai vakuutuslajeista pois tarkastelun piiristä. Vakuutusyhtiövalintaa on käsitelty jo aiemmin kohdassa tarjouspyynnön toimittaminen vakuutusyhtiöille. Valintaan liittyvät seikat kirjataan tasapuoliseen analyysiin.

Vakuutuksia voidaan rajata pois esimerkiksi silloin, jos halutaan tarjous nimenomaan vakiotuottoisesta eläkevakuutuksesta, eikä olla kiinnostettu sijoitussidonnaisista vaihtoehtoista. Rajaamisen syy on lain mukaan merkittävä tasapuoliseen analyysiin, jotta jälkikäteen voidaan todeta periaatteet, joiden mukaan tarjouskilpailu järjestettiin tai vakuutusratkaisua etsittiin.

Turvalaajuuden läpikäynti

Tasapuolisen analyysin laatiminen edellyttää eri vakuutusyhtiöiden tuotteiden tai tarjousten syvällistä läpikäyntiä sekä toivotun ja tarjotun vakuutusturvan erojen selvittämistä. Tasapuolisesta analyysistä tulee ilmetä seikat, joiden osalta meklari on vertaillut vakuutuksia eli vakuutusmaksut, -maksuperusteet, -määrät, -ehdot ja niiden merkittävimmät erot sekä omavastuuvaihtoehtojen vaikutus vakuutusmaksuun. Analyysistä tulee ilmetä myös, miltä osin tarjotut vakuutukset eivät täytä asiakkaan

tarpeita. Tällä tarkoitetaan sekä vakuutusturvan yleisrajoituksia että tarjouspyynnössä esitetystä turvalaajuudesta poikkeavia tarjouksia.

Tarjousten vertailuvaiheessa on usein tyypillistä, että kukaan tarjoajista ei ole pystynyt tekemään sellaista kokonaistarjousta, jonka asiakas voisi suoraan hyväksyä. Meklarin esitettyä alustavan tasapuolisen analyysin asiakkaalle ja käytyä läpi ne asiat, joiden osalta saadut tarjoukset eivät ole tyydyttäviä, hänen tulee sopia asiakkaan kanssa siitä, minkälaisia jatkoneuvotteluja käydään ja keiden tarjoajien kanssa. Tässä vaiheessa saatetaan suorittaa lisäkarsintaa ja jättää osa tuotteista tai tarjoajista jatkoneuvottelujen ulkopuolella. Syynä voi olla esimerkiksi, ettei kaikkia vakuutuslajeja ole tarjottu tai niiden ehdot tai vakuutusmaksu ei ole kilpailukykyinen muiden kanssa.

Asiakkaan kanssa sovitaan niistä periaatteista, joiden mukaisesti jatkoneuvottelut käydään sekä siitä, minkälaisen tarjouksen asiakas voi katsoa hyväksyvänsä. Asiakkaan kanssa sovitaan myös, haluaako hän itse olla mukana jatkoneuvotteluissa.

Suosituks

Meklari hoitaa vakuutusyhtiöiden kanssa jatkoneuvottelut ja täydentää niiden perusteella tasapuolista analyysiä. Meklari esittää analyysin asiakkaalle suosituksineen. Suositukset ja niiden perustelut tulee kirjata analyysiin, jotta ne voidaan tarvittaessa myöhemmin todentaa. Asiakas tekee meklarin suositukset kuultuaan ratkaisun siitä, minkä vakuutusyhtiöiden kanssa, missä laajuudessa ja missä aikataulussa vakuutusjärjestely toteutetaan. Vielä tässä vaiheessa on mahdollista tehdä päätöksiä yksittäisten vakuutusten ottamisesta tai vakuuttamatta jättämisestä, sillä nyt on tiedossa kustannus kunkin riskin vakuuttamisesta.

Vaikka meklari on tehnyt asiakkaalle perustellun suosituksen, on mahdollista, että asiakkaan ratkaisu poikkeaa siitä, mitä meklari on suositellut. Meklarin kannalta on tärkeää, että asiakkaan päätöksen perustelu kirjataan ylös. Mikäli asiakkaan ratkaisu poikkeaa oleellisesti meklarin suosittelemasta ratkaisusta on tietenkin hyvä keskustella, mistä tämä johtuu. Pitkäaikaisen yhteistyön edellytykset eivät ole hyvät, jos meklari ja asiakas eivät löydä yhteistä näkemystä ratkaisun perusteluista.

Vakuutusjärjestelyn toimeenpano

Asiakkaan tehtyä päätöksensä meklari toimittaa kullekin tarjouskilpailuun osallistuneelle tiedon siitä, hyväksyttiinkö heidän tarjouksensa vai ei. Samalla voidaan antaa asiakkaan kanssa sovitussa laajuudessa tietoa tarjouskilpailussa hävinneille siitä, mitkä seikat muodostuivat valinnan kannalta merkittävimmiksi tekijöiksi. Meklari ryhtyy tämän jälkeen toimeenpanemaan valittua vakuutusjärjestelyä. Tämä sisältää tarvittaessa aiempien vakuutus sopimusten irtisanomisen ja tarvittavien uusien vakuutusten voimaansaaton valituissa yhtiöissä.

Meklarin tulee ilmoittaa uudelle vakuutusyhtiölle vakuutustarjouksen hyväksymisestä ja siitä, mistä päivästä alkaen uusi turva tulee voimaan. Tarjouksen hyväksymisen tulee olla riittävän yksilöity, jotta vakuutusyhtiö pystyy toteamaan, miltä osin tarjous on hyväksytty. Tällöin on tarpeen selventää myös sitä, onko tarjous hyväksytty sellaisenaan vai jatkoneuvotteluissa sovittujen lisätsmennysten mukaisena.

Luonnollisesti samassa yhteydessä on toimitettava myös tieto valituista vakuutusmääristä ja maksuperusteista varsinkin niiden poiketessa tarjouspyynnössä mainituista. Vakuutusyhtiöitä pitää informoida mahdollisista muutoksista, jotta vakuutukset saadaan voimaan olemassa olevaa tilannetta vastaavina. Laajojen kansainvälisten sopimusten osalta tulee myös sopia vakuutusyhtiön kanssa vakuutusmaksujen jakamisesta eri maiden osalle, jotta kunkin maan vakuutusyhtiö voi paikallisesti veloittaa oikean suuruisen maksun kyseiseltä konserniyhtiöltä.

Vanhan turvan päättäminen ja uuden turvan alkaminen tulee toteuttaa siten, ettei asiakkaan vakuutusturvaan synny aukkoja tai katkoksia. Tällaisia voi syntyä varsinkin vastuuvakuutuksissa, joissa eri vakuutusyhtiöt käyttävät perusteiltaan erilaisia ehtoja (toteamis-, sattumis- tai ilmoitusperiaate). Meklarin tulee sopia irtisanomisen ja uusien vakuutusten tekemisen yhteydessä siitä, kattaako päättyvä vakuutus myös vakioehtoja pidempään vakuutuksen voimassaoloaikana sattuneet vahingot, jotka ilmenevät vasta vakuutuksen päättymisen jälkeen (vahinkohäntä) vai ottaako uusi vakuutusyhtiö kantaakseen ennen vakuutuksen voimaantuloa tietystä päivästä (retroaktiivinen päivä) alkaen aiheutettuja vahinkoja, jotka eivät ole olleet vakuutuksen tekohetkellä tiedossa.

5.3.4 Vakuutusjärjestelyn hallinnointi ja kehittäminen

Vakuutusjärjestelyn hallinnointi pitää sisällään kaiken tarvittavan työn, jonka avulla vakuuttamiseen liittyvät tehtävät tulevat suoritettua moitteettomasti. Käytännössä meklari toimii tältä osin kuin ulkoistettu vakuutusosasto eli hoitaa ja hallinnoi itsenäisesti asiakkaan antamien ohjeiden ja sovittujen menettelytapojen mukaisesti asiakkaan vakuutus sopimuksia. Tämä tarkoittaa normaalisti tarvittavan tiedonkeruun ja –välityksen hoitamisen lisäksi kaiken vakuutusmateriaalin vastaanottamista, tarkastamista ja prosessoimista siten, että vakuutus sopimukseen liittyvät hyväksymis- ja maksamismenettelyt saadaan soveltumaan asiakkaan toimintaprosessiin. Toimintaan saattaa liittyä myös vahinkojen hallinnointiin liittyviä tehtäviä, joista kerrotaan lähemmin luvussa 5.3.6.

Vakuutusjärjestelyn hallinnointia varten vakuutusmeklarilla tulee olla prosessi, jonka avulla meklari varmistaa, että vakuutus sopimukseen liittyvät dokumentointi-, tiedonsiirto- ja joissain tapauksissa myös rahansiirtoprosessit tulevat hoidettua ajallaan ja moitteettomasti toimeksiantosopimuksen laajuudessa. Meklarin tehtävänä on toimeksiantosopimuksen laajuudessa vastata siitä, ettei vakuutus sopimuksissa ole virheitä tai puutteita sekä tuottaa materiaalia asiakkaan palvelemiseksi erinäisissä vakuutuksiin liittyvissä käytännön asioissa ja toivottujen raporttien laatimiseksi.

Tiedon keruu ja välittäminen vakuutusyhtiölle

Vakuutusten hallinnointiin liittyy paljon asiointia vakuutusyhtiöiden kanssa, kuten vakuutusten solmimiseen tai uudistamiseen liittyvä vakuutusten maksuperustetietojen kokoaminen ja toimittaminen vakuutusyhtiölle. Vakuutusyhtiöt pyytävät normaalisti tietoja asiakkailtaan omien järjestelmiensä mukaisesti, mutta meklarin palveluun voi sisältyä, että meklari kerää tiedot keskitetysti asiakkaalta ja toimittaa ne eteenpäin siinä muodossa kuin kukin vakuutusyhtiö ja –laji tarvitsevat.

Vaikka vakuutusyhtiöiden tarvitsema informaatio ei välttämättä poikkea suuresti eri vakuutusyhtiöiden kesken, on vakuutusyhtiöllä vaikutusta tietojen toimitusmuotoon ja -tapaan. Eri vakuutusyhtiöiden tietojärjestelmät ja tuoterakenteet edellyttävät tiedon muokkaamista eri tavalla. Osa vakuutusyhtiöistä kannustaa sähköiseen asiointiin antamalla asiakkaalle sähköisten tiedonvälitysjärjestelmiensä käytöstä alennusta.

Joissain tapauksissa meklari hyödyntääkin vakuutusyhtiöiden tarjoamia tiedonvälitysjärjestelmiä ja toisissa tapauksissa meklarin toiminta perustuu sen omiin järjestelmiin. Lisäksi eräiden vakuutuslajien osalta on tyypillistä, että tiedot toimitetaan sähköisesti vakuutusyhtiölle tai muulle toimijalle. Näin on esimerkiksi TyEL-vakuutuksessa, jossa työntekijäkohtaiset palkkatiedot toimitetaan vuoden 2019 alusta lähtien suoraan tulorekisteriin. Digitalisoituminen etenee muutoinkin, sillä yritykset pyrkivät muutenkin jatkuvasti lisäämään sähköisiä asiointitapoja saavuttaakseen lisää kustannustehokkuutta. Nämä seikat on otettava huomioon ja sovittava roolit yksityiskohtaisesti asiakkaan ja meklarin välillä, jotta kaikki tarvittavat rutiinit ja toiminnot tulevat hoidettua.

Tarkastus- ja hyväksymistoiminta

Meklari tarkastaa vakuutusyhtiöistä tulevat vakuutusdokumentit, -laskut ja tiedonannot ja käsittelee ne sovitulla tavalla. Vakuutusyhtiöiden siirtyessä yhä vahvemmin sähköisen asioinnin suosimiseen asiakkaalla on usein myös mahdollisuus vastaanottaa materiaalia ja laskut sähköisesti. Eri vakuutusyhtiöiden sähköisen asioinnin ratkaisut eroavat toisistaan melko paljon ja vain osassa myös vakuutusmeklari voi vastaanottaa materiaalit sähköisesti. Asiakkaan toiveet ja vakuutusyhtiöiden erilaiset palvelumallit asettavat reunaehdoja vakuutusmeklarin palvelun rakenteelle. Periaatetasolla tehtävät ovat kuitenkin samat.

Riippumatta dokumenttien jakelutavasta meklarin tehtäviin kuuluu tarkastaa dokumenttien oikeellisuus. Tärkein vakuutukseen liittyvistä dokumenteista on vakuutuskirja tai joissain vakuutuslajeissa itse vakuutussopimus. Siinä määritellään riskin siirtämiseen liittyvät asiat ja ne ehdot, joita sopimuksessa noudatetaan. Vakuutustapahtuman eli vahingon sattuessa mahdolliset korvaukset maksetaan vakuutussopimukseen kirjatun perusteella. Meklarin tulee varmistaa, että vakuutusehdot, -määrät ja –maksuperusteet, -maksut ja omavastuut ovat sovitun mukaisia ja oikein vakuutussopimukseen kirjattuja. Esimerkiksi henkilövakuutusten osalta tulee vastaavasti tarkastaa, että vakuutukseen piiriin on kirjattu kuuluvaksi oikeat henkilöt tai –ryhmät.

Vakuutusehdot

Vakuutusehtojen osalta meklarin tulee tarkastaa, että hyväksytyn tarjouksen mukaiset vakuutusehdot kaikkine lisä- ja laajennusehtoineen on selkeästi kirjattu vakuutus sopimukseen. Varsinkin yritysasiakkaiden vakuutusjärjestelyt ovat usein laajoja ja niihin liittyy asiakaskohtaisia erityisehtoja ja –käytäntöjä.

Vakuutusyhtiöt muuttavat vakuutusehtojaan tarpeen vaatiessa ja usein muutokset astuvat voimaan uuden vakuutuskauden alusta. Uudistuvan vakuutus sopimuksen osalta meklarin tulee pyrkiä jo hyvissä ajoin etukäteen selvittämään tulossa olevien ehtomuutosten sisältö ja laajuus, jotta niiden merkitystä voidaan arvioida asiakkaan vakuutusjärjestelyn kannalta sekä tarvittaessa käynnistää neuvottelut muutosten osalta. Tulevien ehtomuutosten selvittäminen etukäteen voi kuitenkin olla hankalaa, sillä vakuutusyhtiöiden edustajilla ei välttämättä ole kovin varhain tietoa tulevista muutoksista. Tällöin lopullinen tieto muutoksista saatetaan saada vasta uusien vakuutusdokumenttien yhteydessä vakuutusyhtiön tiedotteesta. Mikäli esitetyistä muutoksista ei reklamoida tai neuvotella ennen uuden vakuutuskauden alkua ne katsotaan hyväksytyksi ja ne tulevat sopimuksen osaksi. Meklarin tehtävänä on arvioida, ovatko esitetyt muutokset merkittäviä asiakkaan vakuutusratkaisun kannalta. Mitä laajemmasta ja räätälöidymmästä vakuutusjärjestelystä on kysymys, sitä enemmän aikaa järjestelyn mahdollinen siirto vakuutusyhtiöstä toiseen vaatii. Tämän vuoksi ehtomuutosneuvottelut tulee aloittaa hyvissä ajoin ennen uuden vakuutuskauden alkamista.

Vakuutusmäärät ja -maksuperusteet sekä omavastuut

Vakuutus sopimuksesta tulee tarkastaa, että vakuutusmaksuun vaikuttavat tekijät, kuten vakuutusmäärät ja -maksuperusteet sekä omavastuut, ovat ilmoitettujen valintojen ja budjettilukujen mukaiset. Tarkastuksen tulee olla erityisen huolellista, kun kyseessä on uuden vakuutus sopimuksen ensimmäinen vakuutuskirja.

Vakuutusmaksut

Erityisesti tulee tarkastaa vakuutusmaksukertoimet sekä maksuun mahdollisesti vaikuttavat vahinkotilasto järjestelmän mukaiset bonus- tai malus-kertoimet ja

varmistaa, että ne on huomioitu oikein ja vakuutusmaksu on oikean suuruinen.

Vakuutusmaksun oikeellisuuden varmistamisen lisäksi meklarin tehtäviin saattaa kuulua vakuutusmaksun jakaminen asiakkaan eri yksiköille tai kustannuspaikoille siten kuin asiakkaan kanssa on sovittu. Tämä on hyvin tyypillistä vakuutus sopimuksissa, jotka kattavat esimerkiksi kaikki tiettyyn konserniin kuuluvat yritykset. Yritykset voivat myös sijaita eri maissa, jolloin meklarin tehtäviin voi kuulua valvoa ja koordinoida, että kukin vakuutusyhtiö paikallisesti veloittaa kussakin maassa toimivalta konserniyhtiöltä oikean summan. On myös mahdollista, että meklari itse kerää ja tilittää asiakkaan vakuutusmaksun vakuutusyhtiöille. Käytäntö on yleisin laajoissa kansainvälisissä sopimuksissa.

Materiaalin säilyttäminen ja tietojen taltioiminen

Tarkastettuaan vakuutusdokumentit ja maksukuitit sekä jaettuaan sopimuksen mukaisesti kustannukset eri kustannuspaikoille meklari toimittaa dokumentit sovitulla tavalla ja hyväksymismerkinnöillä varustettuna eteenpäin asiakkaalle. Pääperiaatteena lienee, että vakuutuskirjat sekä laskut toimitetaan asiakkaan nimeämille henkilöille alkuperäisinä tai sähköisinä ja meklari säilyttää itsellään kopion. Asiakas liittyy yleensä kirjanpitoonsa alkuperäiset tositteet. Tiettyjen vakuutuslajien (esim. vastuuvakuutukset) osalta vanhat vakuutuskirjat on tarpeen säilyttää mahdollisia myöhemmin ilmeneviä korvausvaateita ajatellen. Voidaan myös sopia siitä, että vakuutusmeklari säilyttää asiakkaan puolesta alkuperäiset vakuutusdokumentit.

Jos meklari ei ole käyttänyt dokumenttien tarkastamisen apuna omaa vakuutusten hallinnointijärjestelmää, vakuutusten päätiedot tulee tässä vaiheessa syöttää meklarin atk-järjestelmiin. Tämä on tarpeen sekä meklariyrityksen omien hallinnollisten vaatimusten vuoksi (johtamistoiminta ja Finanssivalvonnan edellyttämä vuotuinen liiketoimintakertomus) että siitä syystä, että asiakkaalle saadaan myöhemmin tuotettua sovitun kaltaiset raportit ja kehitysvertailut. Tällaisia vertailuita voivat olla esimerkiksi vakuutuskustannusten seuranta, vakuutusmaksukertomien seuranta, vakuutusmäärien ja vakuutusmaksuperusteiden muutosten seuranta.

Vakuutusjärjestelyn ylläpito

Vakuutusjärjestelyn määreet eivät pysy muuttumattomana, vaan elävät asiakkaan tilanteen mukaisesti. Meklarin tehtävänä on seurata asiakkaansa toiminnan kehitystä ja siinä tapahtuvia muutoksia toimeksiantosopimuksensa laajuudessa ja esittää asiakkaalle tarvittavia muutoksia vakuutusjärjestelyyn siten, että merkittävät riskit ovat jatkossakin katettuja. Asiakkaan vakuutusjärjestelyä tulee ylläpitää ja kehittää siten, että se vastaa asiakkaan kulloinkin vallitsevaa tilannetta.

Vakuutusjärjestelyn ylläpidolla tarkoitetaan tarvittavia toimenpiteitä ja tehtäviä, joiden ansiosta valittu vakuutusjärjestely kattaa asiakkaan riskit muutostilanteiden jälkeenkin. Meklarin tulee keskustella säännöllisesti asiakkaan kanssa muutoksista, joilla saattaa olla vaikutusta vakuutusjärjestelyyn. Esimerkiksi kuluttajan muuttaessa uuteen asuinpaikkaan tarkistetaan vakuutuksen perustiedot, vakuutusmäärien riittävyys, kerätään tiedot mahdollisista muutoksista ja informoidaan nämä vakuutusyhtiöön siinä muodossa, että vakuutusturva tulee päivitettyä vastaamaan todellista tilannetta. Yritysasiakkaiden osalta muutoksia aiheuttavat erilaiset yritysjärjestelyt (yritysostot, sulautumiset, jakautumiset, toiminnan lakkauttamiset, toimintojen ulkoistaminen ja muut toiminnan uudelleenjärjestelyt), tuotantomenetelmien kehitykseen liittyvät muutokset, markkina-aluemuutokset, rakennemuutokset henkilöstössä ym.

Meklarin tulee käydä yhdessä asiakkaan kanssa läpi, mitä vaikutuksia muutoksilla on vakuutusjärjestelyyn (vakuutusten laajuus, tarvitaanko uusia vakuutuksia) ja mitä vakuutusten osalta tulee ottaa huomioon muutostilanteissa (yksittäisen riskin muuttumisen vaikutus turvan riittävyyteen, vakuutusmaksuihin ja omavastuisiin yms.). Todettujen muutostarpeiden osalta ylläpidetään ja päivitetään vakuutusjärjestelyä informoimalla vakuutusyhtiöitä muuttuneista olosuhteista tai toimintatavoista. Merkittävien muutosten osalta pyydetään tarvittaessa vakuutusyhtiöiltä tarjoukset uuteen vakuutusjärjestelyyn tai sen osaan.

Myös vakuutusmaailmassa tapahtuvat muutokset voivat vaikuttaa vakuutusjärjestelyn sopivuuteen. Muutokset voivat koskea vakuutusyhtiöitä, niiden tuotevalikoimaa tai riskivalintaa tai olla myös asiakaskohtaisia. Näihin täytyy reagoida tilanteen vaatimalla tavalla.

Vakuutusjärjestelyn kehittäminen

Vakuutusjärjestelyä tulee aika ajoin arvioida sille asetettujen tavoitteiden suhteen. Kukin vakuutusjärjestely perustuu sen ajankohdan tilanteeseen, kun vakuutusjärjestelyä suunniteltiin. Tämän vuoksi on selvää, että kaikkien sen jälkeen tapahtuneiden muutosten vaikutusta vakuutusjärjestelyyn tulee punnita. Apuna voidaan käyttää päivitettyä riskiprofiilia ja tarkastella siihen tulleita muutoksia.

Myös asiakkaan toimintaympäristö ja yhteiskunta muuttuu jatkuvasti.

Vakuutusratkaisua tulee kehittää edelleen ottaen huomioon ympäristön muutokset (lainsäädäntö, yritystoiminta, uhkatekijät, vakuutustuotteet yms.). Tarvittaessa voidaan suorittaa erillisiä riskienarviointoja tarpeellisista aiheista. Niiden avulla voidaan arvioida, onko vakuutusjärjestelyssä muutostarpeita.

Vakuutusjärjestelyn toimivuutta voidaan arvioida myös sen suhteen, tulevatko riskienhallinnan kokonaiskustannukset mahdollisuuksien mukaan optimoitua. Tällöin seurataan sekä vahinko- että vakuutuskustannuksia ja tarkastellaan niiden perusteella vakuutusratkaisun perusteiden toteutumista ja mielekkyyttä. Mikäli toteutuneet riskit eivät tue tehtyjä vakuuttamisvalintoja, tulee vakuutusratkaisun muuttamista harkita.

5.3.5 Asiakasneuvonta ja koulutus sekä raportointi

Meklarin tehtäviin kuuluu vakuutusasioissa avustamisen lisäksi normaalia asiakasneuvontaa, -koulutusta ja vakuutusasioista raportointia. Tarvittava palvelu vaihtelee paljon riippuen asiakkaan ja vakuutusjärjestelyn laajuudesta. Yksittäisen kuluttaja-asiakkaan osalta saattaa riittää se, että hänellä on tarvittaessa mahdollisuus kysyä apua vakuutusasioissa. Suuren yritysasiakkaan osalta edellytetään usein säännöllistä ja aktiivista neuvontaa sekä melko laajaa koulutusta ja raportointia.

Neuvonta ja -koulutus

Kuten muidenkin tehtävien osalta, asiakasneuvontaa ja -koulutusta annetaan toimeksiantosopimuksessa sovitulla tavalla. Palvelua voidaan antaa puhelimitse, sähköisesti tai henkilökohtaisten käyntien avulla. Palvelun sisältönä voi olla asiakkaan

kysymyksiin vastaamisen lisäksi erilaisten asiakkaan käyttöön tulevien vakuutustiedotteiden ja ohjeiden laatiminen sekä vakuutusasioihin tai laajemminkin riskienhallintaan liittyvien koulutustilaisuuksien järjestäminen ja pitäminen.

Eräänlaisena vähimmäistasona voidaan pitää asiakkaan riskienhallinnasta ja vakuuttamisesta vastaavan henkilön neuvontaa ja kouluttamista tarpeen mukaan sekä sovitun yhteistyön sisällöstä tiedottamista sovituille vastuuhenkilöille. Toisaalta voidaan sopia, että riskienhallintaan ja vakuutuksiin liittyvää neuvontaa annetaan koko henkilöstölle, vuosittain järjestetään tietty määrä asiakkaan toiveiden mukaisesti räätälöityjä koulutustilaisuuksia sekä tiedotetaan sovitun yhteistyön ja vakuutusten sisällöstä esimerkiksi asiakkaan intranetin kautta. Lisäksi voidaan sopia, että meklari omalta osaltaan valvoo toimeksiantajan toivomalla tavalla vakuutuspolitiikan noudattamista sekä tarvittaessa antaa tietoa vakuutuspolitiikan linjausten taustalla olevista päätöksistä ja niiden perusteluista. Tällöin on kyseessä melko pitkälle menevä yhteistyö riskienhallinnan ja vakuutusten osalta.

Raportointi

Meklarin tulee pystyä toimittamaan asiakkaalle raportteja toimeksiantosopimuksessa sovitussa laajuudessa sekä muutoinkin tarpeen niin vaatiessa. Asiakkaalle ei voi syntyä varmuutta siitä, että asiat ovat kunnossa, jos meklari ei pysty koostamaan raportteja hoitamastaan kokonaisuudesta. Meklarin toimiessa ulkoistetun vakuutusosaston tavoin on selvää, että asiakas edellyttää raportointia myös meklarin toiminnasta ja sen tuloksista.

Vakuutusraportit

Vakuutusjärjestelyyn liittyviä peruseraportteja voivat olla esimerkiksi vakuutusluettelo, vakuutusyhteenvedo ja vahinkotilasto. Vakuutusluettelosta ilmenee asiakkaan vakuutussopimusten perustiedot, kuten vakuutuslaji, -yhtiö, -numero, -kausi, -maksu, -määrä ja omavastuu. Vakuutusyhteenvedoksi voidaan kutsua raporttia, johon on koottu tiivistetyssä muodossa tiedot vakuutusjärjestelyn sisällöstä. Siitä ilmenee vakuutuslajeittain esimerkiksi vakuutusturvan laajuus, kattavuus, vakuutusmäärät ja omavastuut ym. Vahinkotilastosta puolestaan selviää kootusti eri vakuutusyhtiöissä vakuutettujen vakuutusten osalta vahinkojen kappalemäärät, vakuutuskorvaukset ja

omavastuun suuruus. Yleensä tilasto kattaa vähintään kolme viimeistä vuotta. Lisäksi voidaan tuottaa raportteja koskien vakuutus- ja vahinkokustannuksia (myös alle omavastuun jääneet vahingot) sekä vakuutusmäärien ja –maksujen kehitystä.

Tulosraportit

Raporttien avulla voidaan myös tarkastella meklarin toiminnan tuloksellisuutta seuraamalla esimerkiksi vakuutuskustannusten muutoksia. Myös meklaripalvelun kustannuksia voidaan tarkastella vertaamalla asiakkaan meklarille maksamia palkkioita ja meklarin vakuutuksenantajilta saamia palkkioita (siirtymäajan osalta) niihin hyvityksiin, joita asiakas saa vakuutusmaksuissaan johtuen vakuutusmeklarin käytöstä (ns. netotusalennus, joka perustuu vakuutusyhtiön omien kustannusten vähenemiseen). Lisäksi voidaan vuosittain raportoida sovitulla tavalla merkittävistä vakuutusjärjestelyn ylläpitoon ja kehittämiseen liittyvistä asioista. On myös mahdollista kerätä asiakkaalta palautetta meklaripalvelun laadusta ja vertailla tätä sovittuihin laatumittareihin sekä kehittää yhdessä yhteistyön toimintamalleja ja tapoja.

5.3.6 Vahinkojen hoito

Vakuutustapahtumaksi nimitetään sitä tapahtumaa, jonka johdosta vakuutuksessa määritetty etu tai korvaus suoritetaan. Yleiskielessä puhutaan yleensä vahingoista, sillä useimmille tuttuja ovat vahinkovakuutuksiin liittyvät vakuutustapahtumat eli vahingot, mutta henki- ja eläkevakuutuksiin tämä termi ei oikein sovi, joten tässä käytetään termiä vakuutustapahtuma.

Vakuutustapahtumat voivat olla varsin erilaisia eri vakuutusten osalta, esimerkiksi kotivakuutuksessa vakuutustapahtuma voi olla television tulipalo, autovakuutuksessa peltikolari tai matkan keskeytyminen teknisen vian vuoksi, eläkevakuutuksessa eläkkeelle jääminen, henkivakuutuksessa kuolemantapaus, sairaskuluvakuutuksessa sairauden aiheuttama lääkärisäkäynti ja vastuuvakuutuksessa kolmannelle osapuolelle aiheutettu henkilö-, esine- tai varallisuusvahinko.

Vakuutustapahtuma testaa vakuutusturvan

Vakuutustapahtuman sattuessa testataan vakuutuksen toimivuus. Silloin abstraktin vakuutussopimuksen sisältö konkretisoituu asiakkaalle ja hän arvioi, vastaako vakuutus hänen odotuksiaan. Vakuutustapahtuman hoito on kenties tärkein vaihe vakuutussuhteen hoidossa, sillä asiakas on saattanut maksaa usean vuoden ajan vakuutusmaksuja ja odottaa saavansa korvauksen kärsimästään vahingosta. Aina näin ei tietenkään käy, sillä tapahtuma voi olla sellainen, ettei vakuutus sitä kata. Mitä paremmin asiakas on etukäteen perillä tuotteen todellisesta sisällöstä, sitä epätodennäköisempää on korvauspäätöksestä aiheutuva pettymys.

Yleensäkin vakuutustapahtuman käsittelyn jouheja sujuminen on tärkeää myös meklarin näkökulmasta, sillä meklari on ollut mukana suunnittelemassa vakuutusratkaisua ja suositellut asiakkaalle kyseistä vakuutusyhtiötä. Meklari vastaa myös omalta osaltaan tiedoista, jotka asiakas on vakuutussopimusta solmiessaan saanut.

Mikäli vakuutusyhtiön korvauspäätöksessä tai itse vahingon käsittelyprosessissa ilmenee ongelmia, asiakas saattaa kokea myös meklarin palvelun huonoksi riippumatta siitä, vaikuttavatko asiaan meklarin suositukset vai vakuutusyhtiön korvaustoiminta. On siis meklarin etujen mukaista toimia aktiivisesti vakuutustapahtumien yhteydessä, jotta asiakas saa vakuutusehtojen mukaisen korvauksen. Voidaan todeta myös, että riippumatta siitä onko korvauspäätös myönteinen vai kielteinen, on sekä asiakkaan, vakuutusyhtiön että meklarin etu, että vakuutustapahtuman hoito ja korvauskäsittely hoidetaan asiallisesti ja sujuvasti ilman tarpeetonta viivettä.

Meklarin rooli

Meklarin osallistumisesta vakuutustapahtumien hoitamiseen sovitaan toimeksiantosopimuksessa. Kyse on siitä, haluaako meklari tarjota vakuutustapahtumien hoitamiseen liittyviä palveluita ja haluaako asiakas maksaa näistä palveluista. Asiakas saattaa toivoa meklarilta vain vakuutusturvan sisällön läpikäyntiä vakuutusta hankittaessa ja asiakkaalle riittää vakuutusyhtiön tarjoama palvelu vakuutustapahtumiin liittyen. Asiaan saattaa vaikuttaa myös se, mitä vakuutuksia toimeksiantosopimus koskee. Esimerkiksi luottovakuutuksia välittävän meklarin osallistuminen vakuutustapahtuman hoitoon (vakuutukseen sisältyvän yrityksen maksukyvyttömyyden toteaminen) riippuu siitä, kuinka laajaa palvelua meklari haluaa tarjota.

Luottovakuutuksia välittävä meklari voi myös tarjota vakuutuspalveluihin sisällyttömiä myyntisaatavien valvontaan liittyviä palveluita. Toisaalta henki- ja eläkevakuutusmeklari voi puolestaan tarjota vaikkapa palvelua, jossa asiakas saa aikanaan apua vapaamuotoisen eläkkeen hakemisvaiheessa eläkkeen aloitusajankohtaan liittyvässä kokonaistulotason arvioinnissa tai kuolleen asiakkaan leski saa apua henkivakuutuskorvausten tai perhe-eläkkeen hakemisessa. Vahinkovakuutusmeklari voi puolestaan avustaa vahinkojen selvittelyssä ja korvausten hakemisessa sekä vakuutusyhtiön tekemien korvauspäätösten arvioimisessa.

Yhteistyön sujuvuuden kannalta on toimeksiantosopimuksessa sovittava tarkkaan siitä, miten vakuutustapahtumien sattuessa toimitaan ja mikä on meklarin rooli. Meklarin tehtävänä on sitten toimeksiantosopimuksensa laajuudessa avustaa asiakasta vahinkojen selvittelyssä ja korvausten hakemisessa sekä tarvittaessa edustaa asiakasta vakuutusyhtiön kanssa käytävissä korvausneuvotteluissa. Seuraavassa on pyritty kuvaamaan meklarin mahdollisuuksia tarjota palvelua vakuutustapahtuman hoitamisessa.

Apu vakuutustapahtuman toteuduttua

Joissain vakuutuslajeissa vakuutustapahtuma voi sattua vain kerran vakuutuksen elinkaaren aikana (esimerkiksi henkivakuutuksessa), toisissa lajeissa taas varaudutaan useisiin vahinkotapahtumiin (esimerkiksi autovakuutus tai kuljetusvakuutus). Usein toistuvat vahinkotapahtumat (kuten peltikolarit, matkatavaroiden vaurioituminen tms.) ovat asiakkaan kannalta yleensä vähemmän merkittäviä riippuen asiakkaasta ja hänen riskienhallintansa tasosta. Usein sattuvat tapahtumat tulisi estää riskienhallinnallisilla toimenpiteillä tai ainakin rajoittaa niiden vaikutusta siten, ettei niistä aiheudu merkittäviä menetyksiä. Vähämerkityksisten tapausten hoitamisessa meklarin panos voi olla hyvinkin pieni ja rajoittua lähinnä korvausten hakemiseen liittyvään neuvontaan. Sen sijaan harvoin sattuvat ja varsinkin merkittävät vahingot ovat usein asiakkaille ainutkertaisia tilanteita, eikä hän välttämättä tiedä, miten tulisi menetellä. Meklarilla puolestaan saattaa olla runsaasti kokemusta vastaavista vahingoista ja hän pystyy oman tietämyksensä avulla auttamaan asiakasta vahingon selvittelytyössä.

Meklari avustaa vahinkojen ilmoittamisessa

Vahinkotilanteessa yhteyttä ottava asiakas ei usein ole tietoinen, mihin vakuutukseen liittyvästä vahingosta on kyse tai missä vakuutusyhtiössä vakuutus on. Asiakas kysyykin meklarilta usein sitä, onko olemassa vakuutusta, joka korvaa kyseisen tapahtuman. Tämä on tilanne esimerkiksi suurten yritysasiakkaiden tai konsernien osalta, joissa tietoa vakuutuksista ei ole kaikilla organisaatiotasolla. Kuluttaja-asiakkaat ovat yleensä selvillä siitä, mitä vakuutuksia heillä on, mutta eivät tiedä, mihin vakuutukseen liittyvästä vahingosta on kyse. Voidakseen arvioida, onko asiakkaalla vakuutusturvaa kyseisen tapahtuman varalta meklarin tulee selvittää asiakkaalta vahinkoon liittyvät asiat riittävällä tarkkuudella (mitä, missä, milloin, miten ja miksi tapahtui?).

Asiakas ei myöskään välttämättä tiedä, miten vahinkotilanteissa tulisi yleensä menetellä ja miten hänen tulee edetä vakuutusyhtiön suuntaan. Tästä johtuen asiakkaan saattaa olla helpompi keskustella meklarin kanssa vakuutustapahtumasta ennen yhteydenottoa vakuutusyhtiöön. Meklarin ensimmäisenä tehtävänä onkin ilmoittaa asiakkaalle, onko hänellä kyseisen vahingon osalta vakuutusturvaa ja auttaa asiakasta ilmoittamaan vahingosta vakuutusyhtiölle. Meklari voi opastaa asiakasta hakemaan korvauksia oikeasta vakuutuksesta sekä selventää niitä tietoja, joita vakuutusyhtiö tarvitsee itse korvauspäätöksen tekemiseksi. Esimerkiksi lentomatalla vahingoittuneista matkatavaroista tulisi ensisijaisesti hakea korvausta lentoyhtiöltä ja vasta toissijaisesti omasta matkavakuutuksesta. Vastaavasti työmatkalla sattuneen liikenneonnettomuuden osalta lakisääteinen työtapaturmavakuutus on ensisijainen korvaaja ja liikennevakuutus korvaa asioita, joita työtapaturmavakuutus ei korvaa (esimerkiksi kipu ja särky).

Meklari arvioi vahingon korvattavuutta

Asiakas arvostaa usein myös mahdollisuutta keskustella meklarin kanssa ilman välitöntä vastakkainasettelua korvauksesta päättävän osapuolen kanssa. Samalla, kun meklari avustaa asiakasta vahinkoilmoituksen tekemiseksi tarvittavien tietojen selvittämisessä, hän voi tehdä alustavaa vakuutusehtojen tulkintaa. Meklari voi selventää, miltä osin kyseinen tapaus sisältyy asiakkaan vakuutuksen korvauspiiriin, eli mitä ehdot käytännössä tarkoittavat. Meklari ei luonnollisesti voi tehdä korvauspäätöstä tai luvata asiakkaalle mitään, vaan vakuutusyhtiö on se, joka käsittelee vahingon vakuutusehtojen

mukaisesti ja tekee korvauspäätöksen. Meklari pystyy kuitenkin arvioimaan ainakin yleisimpiä vahingon korvattavuuteen liittyviä tekijöitä ja antamaan asiakkaalle käsityksen siitä, miltä osin vakuutuksesta voi saada korvauksia. Näin asiakkaan käsitys vakuutuksen kattavuudesta täsmentyy.

Vahinkotarkastus

Kaikki vakuutustapahtumat edellyttävät vahinkoilmoituksen tekemistä vakuutusyhtiölle. Yleissääntönä voidaan pitää, että vakuutusyhtiölle tulee ilmoittaa vahingosta ensi tilassa. Näin vakuutusyhtiölle varataan mahdollisuus halutessaan käydä paikan päällä ja tarkastaa vahinko sekä antaa ohjeita vahingon rajoittamiseksi. Mitä merkittävämmästä vahingosta on kyse, sitä todennäköisemmin vakuutusyhtiön vahinkotarkastaja haluaa käydä vahinkopaikalla. Meklari osallistuu toimeksiantosopimuksesta riippuen vahinkokatselmuksiin yhdessä asiakkaan ja vakuutusyhtiön kanssa ja toimii niissä asiakkaan edunvalvojana. Tällöin meklarin tehtävänä on arvioida vahinkotapahtumaan liittyviä asioita vakuutusehtojen valossa ja sitä, minkälaisiin korvauksiin asiakas on oikeutettu.

Haettavat kustannukset

Vahinkokatselmuksen jälkeen meklari avustaa asiakasta kertomalla, minkälaisista kuluista hänellä on mahdollisuus saada ehtojen mukaan korvausta. Samalla hän neuvoo, mitä tietoja tarvitaan lopullisen vahinkoilmoituksen ja -laskelman laatimiseksi ja mihin asioihin tulee kiinnittää huomiota (esimerkiksi arvonlisäveron määräytyminen tai vaihto-omaisuuden arvon määrittäminen). Meklari myös avustaa varsinaisen laskelman tekemisessä (esimerkiksi keskeytysvahingot) neuvomalla, mitä kustannuksia vakuutuksesta voidaan vaatia korvattavaksi ja miten laskelmiin liittyvät asiat voidaan esittää selkeästi ja riittävän laajasti, jotta vahingon käsittely vakuutusyhtiössä sujuu mahdollisimman jouhevasti. Lisäksi meklari voi neuvoa asiakasta siinä, minkälaisia tositteita vakuutusyhtiö tarvitsee voidakseen selvittää korvausvelvollisuutensa sekä korvattavan vahingon suuruuden. Valmis vahinkoilmoitus ja -laskelma lähetetään vakuutusyhtiölle korvauskäsittelyä varten.

Vahinkoneuvottelut

Tyypilliset pienet vahingot käsitellään vakuutusyhtiön korvausosastolla rutiiniluonteisesti, mutta merkittävät vahingot edellyttävät lähes poikkeuksetta asiakkaan ja vakuutusyhtiön välisiä neuvotteluja, jotta kaikki korvattavuuteen liittyvät asiat saadaan selvitettyä. Vakuutusehdot eivät voi olla kirjoitettuja niin, että kaikki mahdolliset vahinkotilanteet olisi ennakoitu, joten korvaustilanteessa tehdään usein tulkintoja vakuutusehdoista. Meklari avustaa asiakasta ja valvoo sitä, että asiakas saa vakuutussopimuksen mukaisen korvauksen. Monimutkaisissa vahingoissa lopullinen korvaus määräytyy usein sen perusteella, mitä asiakas ja vakuutusyhtiö sopivat ehtoihin tai menetettyihin arvoihin liittyvien tulkintojen osalta. Asiakas haluaa tällöin olla selvillä siitä, mikä on hänen tilanteensa vakuutusehtojen valossa. Hän voi tehdä järkeviä kompromisseja ja ottaa myös huomioon vakuutusyhtiön näkökulmat, kun meklari selventää niiden taustoja.

Vahinkotilastojen seuranta

Sen lisäksi, että meklari avustaa asiakasta yksittäisten vahinkojen selvittämisessä, hänen tehtäviinsä saattaa kuulua vahinkotilastojen ylläpito ja seuranta. Tämä on tyypillistä tilanteessa, jossa asiakkaalla on toimintaa eri maissa tai vakuutuksia eri vakuutusyhtiöissä, sillä kukin vakuutusyhtiö pitää kirjaa vain itse maksamistaan korvauksista. Meklari voi seurata asiakkaan puolesta vahinkotilannetta ja vahinkokustannusten ajallista kehittymistä. Lisäksi asiakkaan vakuutuksiin saattaa liittyä kertymäomavastuu- tai vahinkotilastojärjestelmä, joiden perusteella määritetään vakuutuskauden aikana sattuneiden vahinkojen kokonaisomavastuuta tai tulevan vakuutuskauden vakuutusmaksuja.

Vahinkosuhteiden seuranta

Maksettujen korvausten seuranta on tärkeää myös sen vuoksi, että korvaukset vaikuttavat tulevien vuosien vakuutusmaksuihin. Vakuutusyhtiöiden liiketoimintahan perustuu siihen, että asiakkailta kerätään vakuutusmaksuina yhteensä enemmän kuin maksetaan korvauksina ulos niille asiakkaille, joille sattuu vahinkoja. Tästä syystä vakuutusyhtiöitä kiinnostaa vahinkosuhde eli maksettujen korvausten suhde maksettuihin vakuutusmaksuihin. Paitsi koko vakuutuskannan korvaussuhteita, niin

vakuutusyhtiöt tarkastelevat myös yksittäisten vakuutuslajien ja asiakkaiden korvaussuhteita. Mikäli asiakkuus on vakuutusyhtiön kannalta jatkuvasti tappiollinen, saattaa vakuutusyhtiö ehdottaa maksunkorotuksia tai jopa irtisanoa vakuutuksen. Pitkäaikaista vakuutusyhteistyötä voi syntyä vain tilanteessa, jossa korvaussuhteet ovat pitkällä tähtäimellä siedettävällä tasolla. Seuraamalla asiakkaan vahinkosuhteita meklari pystyy ennakoimaan mahdolliset tulevat maksunkorotukset tai neuvottelemaan mahdollisista maksunalennuksista.

Omalle vastuulle jäävät vahingot

Asiakasta ja meklaria kiinnostavat myös ne asiakkaan kannettavaksi jäävät tapahtumat, jotka jäävät alle vakuutuksen omavastuun tai eivät kuulu lainkaan vakuutuksen korvauspiiriin. Näistä ei siten ole saatavissa tilastotietoa vakuutusyhtiöstä. Ottamalla ne mukaan vahinkotilastoihin saadaan parempaa tietoa vakuuttamisen kokonaiskustannuksista ja pystytään paremmin arvioimaan vakuutusjärjestelyn toimivuutta ja mitoitusta. Meklari voi koostaa vuosittaiseen vakuutusjärjestelyn arviointitilaisuuteen tarvittavat vahinkotarkastelut ja ehdottaa suoritettua arvioinnin perusteella asiakkaalle muutoksia vakuutusjärjestelyyn tai riskienhallinnan painotuksiin.

5.3.7 Yhteistyön päättymiseen liittyvät työt

Meklarin toimeksiantosopimus voi päättyä eri syistä (esim. yrityskauppa, määräaikaisten sopimuksen päättymisen tai luottamuspuola). Meklarilla tulee olla yhteistyön päättymiseen liittyen selkeät menettelytavat.

Valtuutuksen päättymisen

Vakuutusyhtiöille tulee ilmoittaa asiakkaan antaman vakuutusasioiden hoitoon oikeuttavan valtuutuksen päättymisestä. Mikäli valtuutus ei pääty välittömästi, valtuutuksen päättymispäivä todetaan erikseen. Valtuutuksen päättymisen aiheuttaa vakuutusyhtiössä muutostarpeita, kuten asiakkaan siirtäminen meklarikanavasta vaihtoehtoiseen palvelukanavaan ja kyseisen asiakkaan poistaminen meklarin käytössä olevien internet-palveluiden piiristä. Yhä useammin on kuitenkin tilanteita, joissa

vakuutusmeklarin asiakas siirtyy toisen vakuutusmeklarin hoitoon, jolloin myös tämä on hyvä ilmoittaa, mikäli se on tiedossa.

Valtuutuksen päättyessä on toivottavaa, että vakuutusyhtiöille annetaan ohjeet siitä, mihin osoitteeseen vakuutusyhtiön tulee jatkossa lähettää vakuutuksiin liittyvät dokumentit ja keneen vakuutusyhtiöiden tulisi ottaa yhteyttä jatkoyhteydenpidon sopimiseksi. Tällöin vakuutusyhtiö voi ottaa asiakkaan hoitoonsa oman organisaationsa toimesta.

Sopimuksen tehtävien päättymisen

Toimeksiantosopimuksessa on yleensä määritelty irtisanomisaika, jonka puitteissa meklari vastaa edelleen sopimuksen päättyessä asiakkaan vakuutusasioiden hoitamisesta. Yhteistyön päättyessä on sovittava asiakkaan kanssa siitä, mitkä tehtävät meklari suorittaa sopimuksen irtisanomisaikana ja miten hoidetaan sopimustehtävien siirto seuraavalle meklarille tai muulle osapuolelle, joka jatkossa hoitaa vastaavia tehtäviä.

Keskeneräiset tehtävät

Toimeksiannon päättyessä tulee aina esittää asiakkaalle selvitys asioista, jotka ovat keskeneräisiä. Ne tulee raportoida ja käydä läpi sillä tarkkuudella, että asiakkaalla on mahdollisuus tehdä päätös siitä, miten haluaa edetä niiden kanssa jatkossa.

Keskeneräisiä asioita voivat olla esimerkiksi vahinkoihin liittyvät selvittelyt tai neuvottelut, tietyt riskienkartoituksiin liittyvät tehtävät tai asiakkaan kanssa sovitut pidemmän aikavälin työkokonaisuudet. Luonnollisesti meneillään voi myös olla asiakkaan toiminnan muutoksiin liittyviä vakuutusturvan ylläpito- tai päivittämisasioita, joita meklari ei kykene irtisanomisajan puitteissa hoitamaan loppuun saakka.

Tarpeellisen materiaalin ja tietojen luovutus

Lisäksi sovitaan siitä materiaalista, joka luovutetaan asiakkaalle toimeksiannon päättyessä. Riippuen meklarin toimeksiannon laajuudesta asiakkaalla voi olla tarve saada meklarilta erilaisia yhteenvedoja tai tietoja, joita meklari on laatinut toimeksiantoonsa liittyen. Tällaista materiaalia voi olla esimerkiksi vahinkotilasto, erilaiset asiakkaalle laaditut yhteenvedot, vakuutusmaksuperusteiden ilmoittamiseen liittyvät koonnit tai muu tapauskohtainen materiaali. Meklari on myös saattanut asiakkaan puolesta säilyttää alkuperäisiä vakuutusdokumentteja tai asiakkaan riskienhallintaan liittyviä raportteja ja selvityksiä, joita asiakkaalta ei itseltään löydy. Asiakas haluaa luonnollisesti saada kyseiset dokumentit itselleen. Meklarin ei kuitenkaan lähtökohtaisesti tarvitse luovuttaa asiakkaalle kaikkea yhteistyön suorittamiseen liittyvää asiakaskohtaista aineistoa, vaan meklari säilyttää itsellään riittävät dokumentit, jotta voi tarvittaessa jälkeenpäin osoittaa suorittaneensa toimeksiantosopimuksen mukaiset tehtävät. Siltä osin, kun kyseessä ovat meklarin tuotteet, on sovittava tapauskohtaisesti niiden luovutuksesta.

Vastuu vakuutusratkaisun oikeellisuudesta päättyy

Meklarin kannalta on myös tärkeää informoida asiakasta siitä, että meklarin vastuu voimassaolevasta vakuutusratkaisusta päättyy yhteistyösopimuksen päättyessä. Meklari ei luonnollisestikaan voi vastata asiakkaan vakuutusratkaisusta, jos hän ei enää saa tietoa asiakkaan toiminnassa tai olosuhteissa tapahtuvista muutoksista, eikä voi tehdä vastaavia muutoksia vakuutusturvaan. On mahdollista, että vakuutusturva ei enää yhteistyön päättymistä seuraavana päivänä kaikilta osiltaan vastaa asiakkaan tilannetta, ja tästä ei meklari voi enää kantaa vastuuta. Toki meklari vastaa edelleen niistä tiedoista ja suosituksista, jotka hän on aikoinaan antanut, mutta silloinkin vain aikanaan saamansa tietoihin perustuen.

Vaitiolovelvollisuus

Myös toimeksiantosopimuksen päättymisen jälkeen meklaria sitoo lain mukainen vaitiolovelvollisuus, eikä hän saa paljastaa vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvia tietoja.

Yhteistyön päättymisen tiedottaminen asiakkaan sisällä

Mitä kauemmin meklariyhteistyö on kestänyt, sitä todennäköisempää on, että asiakkaan yhteyshenkilöt ovat oppineet lähestymään meklaria monissa päivittäisissä asioissa ja vakuutuskysymyksissä. Meklari on hoitanut melko itsenäisesti useita sellaisia tehtäviä, joiden osalta asiakkaan tulee meklarin toimeksiannon päättyessä määrittää sisäisesti vastuuhenkilö. Tämän vuoksi on tärkeää, että asiakas ja meklari sopivat yhdessä, miten sopimuksen ja yhteistyön päättymisestä informoidaan asiakkaan nimeämiä vastuuhenkilöitä tai koko henkilökuntaa. Täsmällinen tiedottaminen ja toimintaohjeiden antaminen on molempien osapuolien kannalta jatkoa ajatellen järkevää ja vähentää virheellisiä yhteydenottoja meklariin yhteistyön päättymisen jälkeen.

5.4 Hyvän meklarin ominaisuudet

Edellä kuvatun kaltaiset meklarin käytännön tehtävät asettavat vakuutusmeklarina toimimiselle laajat ammattitaitovaatimukset. Vakuutusmeklarin tehtävien menestyksekkäs hoitaminen edellyttääkin vähintään riskienhallinnan ja vakuuttamisen perusteiden hallintaa. On myös itsestään selvää, että tehtävien hoitaminen edellyttää kattavaa vakuutusyhtiöiden ja niiden tuotteiden tuntemusta sekä riskien hinnoitteluun liittyvää tietotaitoa. Tämän lisäksi hyvällä meklarilla tulee olla tarvittava osaaminen ja valmius ymmärtää erilaisten asiakkaiden liiketoimintaa ja riskiympäristöä.

Kaiken lisäksi asiakassuhteesta vastaavan meklarin on oltava sujuva ja vakuuttava esiintyjä, sillä hän on sen palvelun tuottaja, jonka perusteella asiakas hyvin pitkälle muodostaa käsityksensä meklariyrityksen palvelun laadusta. Vakuutusmeklarin tai palvelua antavan tiimin tulee siis hallita ainakin seuraavat osa-alueet:

- tuntea riskienarvioinnin ja –hallinnan periaatteet ja toimintamallit sekä osata soveltaa niitä käytännössä
- omata perustiedot liiketoiminnan eri osa-alueista ja valmius ymmärtää erilaisia liiketoimintaympäristöjä ja niissä vallitsevia riippuvuussuhteita
- tuntea eri vakuutusyhtiöiden toiminnalliset lähtökohdat ja erot sekä pääkohderyhmä, tuotteet ja ehdot

- tietää, mitä tietoja ja missä muodossa vakuutusyhtiöt tarvitsevat voidakseen luokitella ja ymmärtää kyseessä olevaa riskiä ja sen perusteella tehdä tarjouksen ottaen huomioon omien toimintaperiaatteittensa asettamat rajoitukset
- pystyä vertailemaan ja esittämään asiakkaalle eri vakuutusyhtiöiden tarjousten erot ja kertomaan vakuutusehtojen kattavuudesta ja rajoituksista
- tietää, mitä tietoja ja missä muodossa vakuutusyhtiö tarvitsee, jotta sen oma prosessi toimii sujuvasti ja asiakas saa ostamansa vakuutusturvan ulkoiset tunnusmerkit (vakuutuskirjat ja korvauspäätökset) ajallaan
- olla pystyvä ja valmis valvomaan asiakkaan etuja vahinkotilanteessa
- ymmärtää vakuutusyhtiön tarpeita vakuutusehtojen mukaisen vakuutuskorvauksen määrittämiseksi.

Meklariyritysten koon kasvaessa on mahdollista eriyttää henkilöiden työtehtäviä siten, että kukin voi keskittyä vain tiettyihin osa-alueisiin ja tällä tavoin saavuttaa erikoistumisen etuja.

Lähdeluettelo

- Grönroos, Christian (2000): Service Management and marketing, a customer relationship management approach, 2nd edition, John Wiley & Sons Ltd, West Sussex.
- Hemmo, Mika (2003): Sopimusoikeus II, 2. painos, Talentum
- Jokela, Teemu – Lammi, Veera – Lohi, Ilkka – Silvola, Timo (2013): Vapaaehtoinen Henkilövakuutus, 6. Uudistettu painos, Finanssi- ja Vakuutuskustannus Oy FINVA
- Kiiskinen, Satu – Linkoaho, Anssi – Santala, Riku (2002): Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen, Ekonomia-sarja, WS Bookwell Oy.