

Jani Salminen

# Vaurioajoneuvojen lunastusprosessi

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma,

Jälkimarkkinointi

Insinöörityö

|  |  |
|--|--|
| Tekijä(t)<br>Otsikko   | Jani Salminen<br>Vaurioajoneuvon lunastusprosessi, OP Vakuutus Oy                |
| Sivumäärä<br>Aika  | 13 sivua (+ 4 liitettä, vain tilaajan käyttöön)<br>9.5.2017                      |
| Tutkinto   | Insinööri (AMK)  |
| Koulutusohjelma  | Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma                                       |
| Suuntautumisvaihtoehto   | Jälkimarkkinointi  |
| Ohjaaja(t)   | Prosessipäällikkö Eeva Pieti, OP Vakuutus Oy<br>Tutkintovastaava Pertti Ylhäinen |
| <p>Tämä opinnäytetyö on toteutettu yhdessä OP Vakuutus Oy:n kanssa. Työssä käydään läpi OP Vakuutus Oy:n, korjauskelvottomiksi vaurioituneiden, ajoneuvojen lunastusprosessi sekä etsitään siinä mahdollisesti oleviin parannuskohteisiin kehittymahdollisuuksia. Ymmärtämällä lunastusprosessin vaiheet ja niissä mahdollisesti olevat kehittymahdollisuudet paremmin voidaan saavuttaa parempi asiakastyytyväisyys ja parantaa vahinkotarkastajan työn tehokkuutta. Mahdollisimman sujuvasta prosessista hyötyvät sekä asiakkaat että vakuutusyhtiö.</p> <p>Prosessia tutkittiin työtä varten autovahinkotarkastajan näkökulmasta haastattelemalla vahinkotarkastajia sekä suorittamalla kyselytutkimus, jonka kohderyhmänä olivat pääosin OP Vakuutuksen autovahinkotarkastajat. Tämän lisäksi haastateltiin otos asiakkaita, jotta saatiin asiakastyytyväisyysnäkökulma mukaan prosessin kuvaukseen ja kehitysideoiden etsimiseen.</p> <p>Tämän työn tuloksena syntyi kuvaus vahinkotarkastajan tehtävistä ajoneuvon lunastuksen yhteydessä. Liitteenä on prosessia kuvaava prosessikaavio. Tämän työn perusteella prosessista löytyi parannettavaa erityisesti vahinkotarkastajien näkökulmasta, haastatellut asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä palveluun.</p> |  |
| Avainsanat   | vahinkotarkastus, vakuutus, ajoneuvot  |

|  |   |
|--|---|
| Author(s)<br>Title   | Jani Salminen<br>Redemption process of damaged car, OP Insurance          |
| Number of Pages<br>Date  | 13 pages (+ 4 appendices only for subscriber of the thesis)<br>9 May 2017 |
| Degree   | Bachelor of Engineering   |
| Degree Programme   | Automotive and Transport Engineering                                      |
| Specialisation option  | After Sales Engineering   |
| Instructor(s)  | Eeva Pieti, Process Manager<br>Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer           |
| <p>This thesis is made in co-operation with OP insurance Oy. The thesis reviews the redemption process of vehicles that have major damages and costs are beyond repair. Possibilities for improvements to the process are also researched. With better understanding of all the phases of the process and possible targets for improvements we may gain even better customer satisfaction and optimize efficiency of the motor claims inspection work. The process being as smooth as possible rewards both parties, the customers and the insurance company.</p> <p>The research work on the process was carried out by interviewing motor claims inspectors and few other specialists and foremen of the matter. In addition a telephone survey was conducted with a sample of customers to add the customer satisfaction perspective to the review of the process and for seeking improvement ideas for the process.</p> <p>As a result of this research a review of the work conducted in redemption process by motor claims inspector was made. As an attachment of this thesis there is a chart of the whole process from the accident happening to the customer to the point where customer receives indemnity for the damages. As a result of surveys possible targets for improvements were mainly found in the results of survey for inspectors and other professionals. Customers who answered the survey were mostly pleased with the service.</p> |   |
| Keywords   | claims inspection, insurance, vehicles                                    |

## Sisällys

### Lyhenteitä ja käsitteitä

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Johdanto   | 1  |
| 2     | Yrityskuvaus   | 1  |
| 2.1   | OP Ryhmä   | 1  |
| 2.2   | Vakuutustoiminta   | 2  |
| 3     | Ajoneuvon lunastaminen   | 2  |
| 3.1   | Lunastus liikennevahingon tapauksessa  | 3  |
| 3.2   | Lunastus Auto- eli ns. kaskovakuutuksesta.   | 4  |
| 4     | Lunastusprosessin nykytila ja kuvaus   | 5  |
| 4.1   | Lunastusprosessin käynnistyminen   | 5  |
| 4.2   | Päätös ajoneuvon lunastamisesta  | 6  |
| 4.3   | Yhteydenotto asiakkaaseen  | 6  |
| 4.4   | Asiakkaan neuvonta   | 7  |
| 4.5   | Lunastusasiakirjat   | 7  |
| 4.6   | SVT:n hoitama lunastus   | 8  |
| 5     | Lunastusprosessin nykytilan ja kehityskohteiden kartoitus kyselytutkimusten avulla | 8  |
| 5.1   | Kysely vahinkotarkastajille  | 8  |
| 5.1.1 | Kyselyn toteutus   | 8  |
| 5.1.2 | Kyselyn tulokset   | 9  |
| 5.2   | Kysely asiakkaille   | 11 |
| 5.2.1 | Kyselyn toteutus   | 11 |
| 5.2.2 | Kyselyn tulokset   | 12 |
| 6     | Kehitysehdotuksia lunastusprosessiin   | 13 |
| 7     | Yhteenveto   | 13 |
|       | Lähteet  | 14 |
|       | Liitteet (vain työn tilaajan käyttöön)   |    |
|       | Liite 1. Lunastusprosessin nykytila -kaavio  |    |
|       | Liite 2. Vahinkotarkastajien kyselytutkimuksen tulokset                            |    |

### Liite 3. Asiakaskyselytutkimuksen tulokset

## Lyhenteitä ja käsitteitä

|       |   |
|-------|---|
| AVK   | Autovahinkokeskus Oy  |
| SVT   | Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy                                      |
| CABAS | Korjauskustannusten ja vauriokuvien laskenta- ja varastointiohjelma |
| Trafi | Liikenteen Turvallisuusvirasto                                      |

## 1 Johdanto

Vaurioajoneuvon lunastuksessa on kyse korjauskelvottomaksi vaurioituneen ajoneuvon vahingonkorvauksesta. Kun vakuutuksesta korvattava vahinko sattuu asiakkaalle ja selviää, että ajoneuvon vauriot ovat liian suuret järkevästi korjattaviksi, on vakuutusyhtiön vahinkotarkastaja yhteydessä asiakkaaseen ja alkaa neuvottelu lunastuksesta.

Mahdollisimman sujuva lunastusprosessi on sekä vakuutusyhtiön että asiakkaan etu. Aihe koskettaa läheisesti useiden ihmisten päivittäistä työtä ja suurta määrää asiakkaita vuosittain. Monille lunastustilanteeseen joutuville asiakkaille tapahtuma on ainutkertainen kokemus. Usein vahinkotilanne mielletään ikäväksi, vaikka vahingosta olisi selvitty peltivaurioin. Tässä tilanteessa on tärkeää, että vakuutusyhtiö järjestää lunastuksen sujuvasti, jotta asiakas pääsee jatkamaan arkeaan mahdollisimman mukavasti vahingon jälkeen.

Tässä työssä käsitellään prosessia vahinkotarkastajan ja muiden prosessiin liittyvien toimijoiden näkökulmasta siitä hetkestä, kun mahdollisesta lunastuksesta on saatu tieto, siihen hetkeen, kun asiakas saa korvauksen tililleen. Työssä selvitetään, minkälaisia työvaiheita tässä välissä tapahtuu, sekä miten vahinkotarkastajat ja OP vakuutuksen asiakkaat ovat kokeneet lunastusten hoitamisen. Näiden selvitysten pohjalta esitetään kehitysideoita prosessin parantamiseksi.

## 2 Yrityskuvaus

### 2.1 OP Ryhmä

OP Vakuutus Oy on osa Suomen suurinta finanssiryhmää, OPta. OP Ryhmä tarjoaa asiakkailleen keskittämisetuja, monipuolisia pankki-, sijoitus-, vakuutus- ja terveystalvitu. OPn strategiaan kuuluu muuttuminen finanssialan toimijasta monialaiseksi palveluntarjoajaksi, mistä esimerkkinä toimii OPn terveystalvitu tarjoava Pohjola Sairaala. Tärkeinä osina strategiaa on myös digitaalisuuden edistäminen ja paras mahdollinen asiakaskokemus. OP Ryhmän pääkonttori sijaitsee Helsingin Vallilassa, juuri valmistuneessa rakennuksessa, joka on nimetty osuvasti Vallilan kortteliksi. Kyseessä on

250 miljoonan euron investointi, jossa on otettu huomioon tulevaisuuden tarpeet, kestävä kehitys ja kotimaisuus. [1]

## 2.2 Vakuutustoiminta

OP Vakuutus Oy -nimi otettiin käyttöön 4.4.2016 entisen Pohjola Vakuutus nimen tilalle. OP Ryhmä on markkinaosuudeltaan Suomen suurin vakuutusyhtiö. OP Vakuutus Oy:n lisäksi OP Ryhmän vakuutustoimintaa hoitaa mm. A-Vakuutus Oy, joka on OP Vakuutuksen tytäryhtiö ja huolehtii ammattiliikenteen ja maanrakennusalan vakuuttamisesta. Vuonna 2015 vahinkovakuutusliiketoiminta tuotti 259 miljoonaa euroa tulosta ennen veroja, parannusta edellisvuoteen oli 16 %. [2] Suomessa liikennevakuutetuista noin 2,7 miljoonasta ajoneuvosta oli vuonna 2015 27,6% vakuutettu OP Ryhmässä. [3] OP:ssa vahingot käsitellään korvauspalvelussa, joka työllistää satoja ihmisiä. OP Vakuutuksen toimintaa ohjaavat arvot ovat yhdessä menestyminen, vastuullisuus ja ihmisläheisyys. OP:n asiakaspalvelu pyrkii olemaan ylivertaista.

## 3 Ajoneuvon lunastaminen

Ajoneuvon lunastamisessa on kyse siitä, että vakuutusyhtiö täyttää korvausvelvollisuutensa lunastamalla korvattavassa liikenne- tai kaskovahingossa vahingoittuneen ajoneuvon. Lunastus korvausmuotona tulee kysymykseen useimmiten sellaisissa tilanteissa, joissa vauriot ovat ajoneuvon käypään arvoon nähden niin suuret, että korjaus ei enää ole taloudellisesti järkevää. Ajoneuvon lunastus on toisinaan myös ainoa mahdollisuus korvata vahinko, esimerkiksi jos varastettu ajoneuvo on kateissa tai ajoneuvo on tuhoutunut tulipalossa täysin.

Käytännössä lunastus tarkoittaa sitä, että autosta tai muusta ajoneuvosta maksetaan sen omistajalle sellainen hinta, jonka omistaja olisi myydessään kyseisen ajoneuvon ennen vahinkoa siitä saanut. Tästä käytetään nimitystä ”käypä arvo”. Käypä arvo ei siis tarkoita esimerkiksi vastaavan ajoneuvon hintapyyntöä autoliikkeessä tai autoliikkeen tarjoamaa hyvityshintaa autosta eikä edes yksityisen myyjän hintapyyntöä. Arvoa arvioitaessa tutkitaan vastaavia myynneissä olevia tai aiemmin olleita ajoneuvoja ja arvioidaan mikä olisi juuri kyseisen ajoneuvon toteutunut myyntihinta ollut, mikäli se olisi myyty ennen vahingon sattumista omistajansa toimesta.



Suoritettaessa vahingonkorvaus lunastamalla vaurioitunut ajoneuvo siirtyy ajoneuvon omistusoikeus vakuutusyhtiölle. Tämän jälkeen ajoneuvo OP Vakuutuksen prosessin mukaisesti siirretään yhteistyökumppanille eli AVK:lle. AVK vastaa vaurioituneen ajoneuvon realisoinnista itsenäisesti, tehden päätöksen, kuinka ajoneuvo mahdollisesti myydään eteenpäin. Kokonaan tuhoutuneen auton tapauksessa AVK huolehtii, että se hävitetään asianmukaisesti. Realisointivaihtoehtoina on esimerkiksi myydä ajoneuvo kokonaisuutena korjattavaksi tai myydä autosta jääneet käyttökelpoiset osat ja hävittää käyttökeltottomat osat asianmukaisesti.

### 3.1 Lunastus liikennevahingon tapauksessa

Liikennevahingossa vaurioituneen ajoneuvon lunastuksesta kerrotaan Liikennevakuutuslain 36 §:ssä seuraavaa:

Kun ajoneuvo on tuhoutunut tai sitä ei voida kohtuullisin kustannuksin korjata, esinevahinkona korvataan ajoneuvon käypä arvo välittömästi ennen vahinkotaphtumaa. Tällöin vahingoittuneen tai tuhoutuneen ajoneuvon omistusoikeus siirtyy vakuutusyhtiölle. [4, 36 §.]

Tässä kohtuulliset korjauskustannukset jäävät siis määrittämättä. Käytännössä OP Vakuutuksen toimintatapojen mukaisesti liikennevahingossa kärsinyt ajoneuvon on useimmissa tapauksissa lunastuskunnossa, kun korjauskustannukset ylittävät ajoneuvon käyvän arvon ja jäännösarvon erotuksen. Useimmissa tapauksissa tämä on noin 70 % ajoneuvon käyvästä arvosta. Joissakin tapauksissa kohtuulliset korjauskustannukset voivat olla jotain muuta. Esimerkiksi hintaluokaltaan todella edullisten ajoneuvojen ollessa kyseessä vaurioituneen ajoneuvon käsittelykulut saattavat olla niin suuret että on kannattavampaa maksaa korvaus tai korjaus lähes auton arvoon asti lunastamatta sitä vakuutusyhtiölle. Mikäli kyseessä on todella erikoinen tai harvinaislaatuinen ajoneuvo, määritellään kohtuulliset korjauskustannukset myös hyvin tapauskohtaisesti, sillä vastaavan ajoneuvon hankkiminen tilalle voi olla jopa mahdotonta.

#### Esimerkki

*ajoneuvon käypä arvo 10000€ – vaurioituneen ajoneuvon jäännösarvo 3000€ =  
lunastusraja 7000€*

Liikennevahingossa ajoneuvon lunastuskorvauksen lisäksi maksetaan Liikennevahinkolautakunnan normien mukainen seisonta-ajan korvaus 14 päivältä siitä eteenpäin, kun lunastuksesta on annettu tieto asiakkaalle.

Vakuutusyhtiön kokonaiskustannus lunastuksen tapauksessa liikennevahingossa on:

*kokonaiskustannus*

$$= \text{käypä arvo} - \text{romun myyntiarvo} + \text{muut vahingon selvityskulut} \\ + \text{seis.korvaus}$$

### 3.2 Lunastus Auto- eli ns. kaskovakuutuksesta.

Kaskovakuutus on vapaaehtoinen oman auton turvaksi valittu vakuutus. Tästä korvattavat vahingot on tarkoin säädelty vakuutusyhtiön vakuutusehdoissa, jotka toimitetaan asiakkaalle vakuutussopimuksen teon yhteydessä tai ehtojen päivittyessä. Ehdot ovat myös esillä internetissä ja OP:n sähköisissä palveluissa. OP Vakuutuksen tuoreimmissa yksityispuolen autovakuutusehdoissa mainitaan lunastuksesta muun muassa seuraavasti:

#### 4.12.3.4.1 Lunastus käyvästä arvosta

Jos vahingon määräksi arvioidaan yli 70 % vakuutuskohteen ennen vakuutustapahtumaa olleesta käyvästä arvosta, vakuutusyhtiöllä on oikeus lunastaa kohde tuosta arvosta (katso kohta 4.12.2 ja 4.12.3.1). [5, s. 4.]

Käytännössä kaskovakuutuksesta lunastamiseen pätevät pitkälti samat käytännöt kuin liikennevahingon ollessa kyseessä. Kaskovahingossa lunastuskorvauksesta luonnollisesti vähennetään vakuutussopimuksen mukainen omavastuu. Lisäksi seisontapäivät eivät ole korvattavia, ellei asiakas ole ostanut vakuutukseensa lisäturvaksi Keskeytysturvaa.

Mahdollisen lisäturvaksi ostetun Uusarvolunastuksen tai Superlunastuksen ollessa kyseessä lunastusraja on kuitenkin erilainen normaalitilanteeseen nähden. Uusarvolunastuksessa lunastusrajana ovat korjauskustannukset 50 % uuden vastaavan ajoneuvon arvosta. Superlunastuksessa jossa käyvän arvon päälle maksetaan 30 %, hankintahinnan ollessa rajana, on lunastusraja 60 % ajoneuvon käyvästä arvosta.

Kaskovakuutuksesta lunastettaessa kokonaiskustannus on seuraava.

*Kokonaiskustannus*

$$= \text{käypä arvo} + \text{lunastuslisä} + \text{mahdollinen keskeytyskorvaus} \\ - \text{romun myyntiarvo} - \text{omavastuu} + \text{muut vahingon selvityskulut}$$

## 4 Lunastusprosessin nykytila ja kuvaus

Tässä luvussa kuvataan OP Vakuutuksen ajoneuvon lunastamisen prosessi, alkaen siitä hetkestä, kun lunastuksesta on saatu tieto vakuutusyhtiöön, ja loppuen siihen hetkeen, kun asiakas saa korvauksen. Lunastusprosessi koostuu käytännössä neuvottelusta asiakkaan kanssa, sopimuksen tekemisestä ja korvauksen maksuunpanosta. Taustatietoa on kerätty vahinkotarkastajien haastatteluista, vahinkotarkastajille ja asiakkaille tämän insinööriyön yhteydessä tehdyistä kyselytutkimuksen tuloksista, prosessin yhteydessä käytössä olevista eri järjestelmistä, aiheeseen liittyvistä esitelmistä sekä insinööriyön toteuttajan omista kokemuksista. Kyselytutkimuksista kerrotaan tarkemmin tämän työn viidennessä luvussa ja tulokset on esitelty liitteissä 2 ja 3. Lunastusprosessi on esitetty kaaviomuodossa liitteessä 1. Nämä liitteet luovutetaan vain työn tilaajan käyttöön.

### 4.1 Lunastusprosessin käynnistyminen

Lunastusprosessi käynnistyy, kun asiakkaalle sattuu vahinko, jossa auto vaurioituu niin pahoin, että korjaaminen ei ole enää kannattavaa. Mikäli auto ei ole ajokuntoinen, vietään vaurioitunut auto hinausauton kyydillä korjaamolle, Autovahinkokeskukselle eli AVK:lle, tai AVK:n välivarastona toimivaan yritykseen. Välivarastoja AVK:lla on tällä hetkellä 14 kappaletta, ympäri Suomea. Hinausauton kuljettajan näkemys voi vaikuttaa tässä kohti osittain siihen, mihin auto päätyy. Esimerkiksi jos auto on todella pahoin vaurioitunut, voi kuljettaja ehdottaa auton viemistä AVK:lle suoraan. Kuitenkin monesti asiakkaalla on valmiiksi jo tiedossa paikka, mihin auto hinataan. Korjaamo ja AVK tekevät autoista kustannusarviot ja lähettävät ne vakuutusyhtiöön arviointia varten. Välivarastot kuvaavat autot ja toimittavat kuvat ja tiedot vahinkotarkastajien saataville. Mikäli auto säilyy ajokuntoisena, asiakas usein käy näyttämässä autoa korjaamolla kustannusarvion tekemiseksi. Vaihtoehtoisesti hän voi lähettää kuvat autosta vakuutusyh-

tiöön arvion tekemistä varten. Toisinaan tieto mahdollisesta lunastuksesta tulee vahinkotarkastajalle vahinkoilmoituksen yhteyteen kirjatun ja tarkastajien työjonoon laitetun tehtävän muodossa: ”vahinkoon liittyy mahdollisesti lunastuskunnossa oleva auto”. Tällöin tarkastaja hankkii käyttöönsä kuvat autosta ja sen vaurioista, esimerkiksi AVK:lta, korjaamolta, tai asiakkaalta. Riippuen siitä missä auto fyysisesti sijaitsee. Toisinaan kuvia ei ole saatavilla, tällöin tarvitaan kenttätarkastaja tarkastamaan auto paikan päälle.

#### 4.2 Päätös ajoneuvon lunastamisesta

Tarkastaja tekee päätöksen, onko ajoneuvo vielä korjattavissa kannattavasti vai ovatko korjauskustannukset niin suuret, että korjaus ei ole kannattavaa. Toisinaan tilanne on selkeä ja päätös kallistuu joko korjauksen tai lunastuksen puolelle yksiselitteisesti. Autovahinkokeskukselle hinatuista tai muuten alustavasti lunastuskuntoisiksi ehdotetuista autoista vain harva on selkeästi korjauskuntoinen. Osa voi olla rajatapauksia ja saadaan vielä saada korjatuksi asiakkaan niin toivoessa. Selkeitä lunastuksia ovat esimerkiksi monesti katolleen kääntyneet tai hirveen törmänneet autot, sekä suuremmalla nopeudella tapahtuneisiin keula- tai peräkolareihin joutuneet autot, joissa korin jäykät rakenteet ovat muuttaneet muotoaan. Näiden korjaaminen valmistajan ohjeiden mukaisesti on todella kallista. Tietäntyyppisissä tapauksissa on myös kolmas vaihtoehto, kertakorvaus joka voidaan suorittaa korjaus- tai lunastuskuntoisesta autosta. Joissakin tilanteissa asiakkaalla on käytössään kolme vaihtoehtoa: lunastus, korjaus tai kertakorvaus, joista hän voi valita mieleisimmän.

#### 4.3 Yhteydenotto asiakkaaseen

Viimeistään tässä vaiheessa tarkastaja soittaa asiakkaalle ja keskustelee hänen kanssaan auton arvoon vaikuttavista seikoista ja sopii lunastushinnan. Luonnollisesti jos auton korvauksen suhteen on ollut muitakin vaihtoehtoja kuin lunastus, on asiakkaan kanssa keskusteltu useissa tapauksissa jo päätettäessä, miten auton vahinko korvataan.

Lunastushintaan vaikuttavat muun muassa auton merkki ja malli, vuosimalli, ajokilometrit, varustetaso, mahdolliset viat ja katsastuksen voimassaolo. Lunastushinta on

ajoneuvon käypä arvo eli sellainen hinta, jonka asiakas olisi siitä itse myydessään ennen vahinkoa saanut. Verrokkeina käytetään vastaavia myynnissä olevia tai jo myytyjä ajoneuvoja joita vahinkotarkastaja etsii käytettävissä olevista kanavista. Suosituimpana on varmasti Nettiauto.com.

Toisinaan lunastus saadaan sovittua asiakkaan kanssa kohtalaisen lyhyen puhelinkeskustelun aikana, kun taas toisessa ääripäässä yhteisymmärryksen saavuttamiseksi vaaditaan lukuisia puheluita ja jopa viikkoja aikaa. Super- tai uusarvolunastuksen ollessa kyseessä autolle määritetään normaalisti käypä arvo ja tämän jälkeen määritetään vielä lunastuslisä.

#### 4.4 Asiakkaan neuvonta

Kun lunastus on asiakkaan kanssa sovittu, neuvotaan asiakasta käytännön järjestelyissä, joita lunastus vielä vaatii. Hänen kanssaan käydään läpi lunastukseen tarvittavat asiakirjat ja opastetaan omistajuuden siirrossa. Asiakas valitsee asiakirjojen toimituksen joko kirjeenä tai sähköpostilla. Asiakasta neuvotaan myös tyhjentämään autosta omat siihen kuulumattomat tavaransa ja toimittamaan avaimet, joko autolle tai palauttamaan ne kirjeen mukana. Toisen rengassarjan osalta myös sovitaan, toimitetaanko se autolle vai tilataanko sille kuljetus, mikäli auto on hinnoiteltu normaalin käytännön mukaisesti kaksin renkain.

#### 4.5 Lunastusasiakirjat

Lunastusasiakirjojen valmistelu sisältää monta työvaihetta sekä eri ohjelmien kanssa toimimista. Asiakirjojen valmistamiseen kuluu aikaa noin 10-20 minuuttia, perustuen tämän työn yhteydessä tehtyyn tutkimukseen. Vahinkotarkastaja valmistaa asiakirjat käyttämällä Cabasia ja OPn omia järjestelmiä. Tämän jälkeen asiakirjat lähetetään asiakkaan täytettäväksi sovitulla tavalla. Sähköpostilla toimimalla säästetään aikaa merkittävästi verrattuna perinteiseen kirjeeseen.

Kun asiakas vastaanottaa hänelle valmistetut asiakirjat, hän täyttää ne ohjeiden mukaisesti ja palauttaa käyttäen sähköpostia tai postia. Kun asiakirjat palautuvat vakuutusyh-

tiöön saadaan korvaus maksuun. Parhaimmillaan tämä voi tapahtua yhden päivän sisällä.

#### 4.6 SVT:n hoitama lunastus

SVT hoitaa osan OP Vakuutuksen lunastustapauksista. Lunastuksia ulkoistetaan SVT:n vahinkotarkastajien hoidettaviksi erinäisistä syistä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi tarve nähdä auto paikan päällä tai OP:n oman vahinkotarkastuksen ruuhkautuminen.

Toimeksiannon saatuaan SVT:n vahinkotarkastaja hoitaa tehtävän itsenäisesti OP Vakuutuksen edustajana. Kun SVT on hoitanut lunastuksen toimitetaan asiakkaalle lunastusasiakirjat täytettäväksi, ja lopulta asiakirjat palautuvat vakuutusyhtiöön samalla tapaa kuin OP Vakuutuksen kokonaan itse hoitamassa tapauksessa.

## 5 Lunastusprosessin nykytilan ja kehityskohteiden kartoitus kyselytutkimusten avulla

Lunastusprosessin nykytilaa ja sen mahdollisia kehityskohteita kartoitettiin tätä insinöörityötä varten kahden erillisen kyselytutkimuksen avulla. Näistä ensimmäinen kyselytutkimus tehtiin OP Vakuutuksen vahinkotarkastajille ja toinen OP Vakuutuksen asiakkaille, joiden auto oli jouduttu vahingon seurauksena lunastamaan.

### 5.1 Kysely vahinkotarkastajille

Tämän kyselyn tavoitteena oli selvittää vahinkotarkastajien näkemyksiä lunastusten hoitamisesta nykyisen prosessin mukaan. Tulokset löytyvät kokonaisuudessaan liitteestä 2 (vain tilaajan käyttöön).

#### 5.1.1 Kyselyn toteutus

Kysely toteutettiin valmiiksi mietittyjen kysymysten pohjalta Questback -internet kyselynä. Kysely koostui yhdeksään pääkohtaan jaotelluista erityyppisistä kysymyksistä.

Osassa kysymyksiä haluttiin arvosana, joissakin aikamääre minuuteissa ja toisissa kysyttiin mielipidettä ennalta esitettyihin väitteisiin. Lisäksi oli vielä kentät, joihin vastaajat pääsivät antamaan vapaasti palautetta. Kohderyhmänä oli OP Vakuutuksen auto- vahinkotarkastajat, erikoisajoneuvotarkastajat, korjaamomestarit sekä erityisesti auto- vahinkotarkastustoimintaan perehtyneet esimiehet ja tekninen asiantuntija. Kysely toimitettiin 44 kohderyhmään kuuluvalle henkilölle sähköpostipyynnöllä, jossa oli linkki kyselyyn. Vastausaikaa kyselyn avautumisesta sulkeutumiseen oli 10 päivää ja vastaamisesta muistutettiin vielä uudelleen sähköpostiviestillä 4 päivää ennen kyselyn sulkeutumista.

### 5.1.2 Kyselyn tulokset

Vastauksia kyselyyn saatiin 36 kappaletta, eli vastaukset saatiin 82 %:lta kyselyn kohderyhmään kuuluneista. Vastausprosentin ollessa näin korkea voidaan ajatella että kyselyn vastaukset kuvastavat kohderyhmän mielipiteitä tutkitusta aiheesta melko kattavasti ja kyselyn tuloksia voidaan siinä mielessä pitää luotettavina. Tutkimuksen tarkat tulokset voidaan luovuttaa ainoastaan työn tilaajan käyttöön.

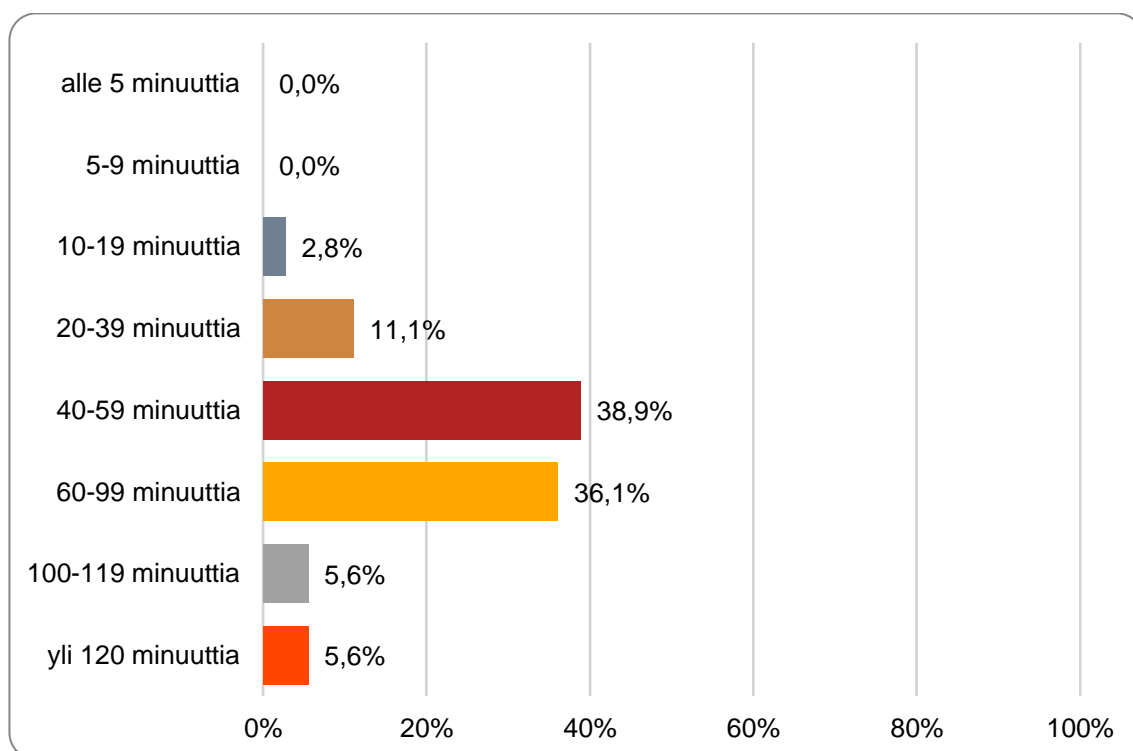
Kyselyn ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin yleistä suhtautumista vaurioajoneuvojen lunastusprosessin sujumiseen tällä hetkellä. Kysymys asetettiin heti ensimmäiseksi, jotta myöhemmät, yksityiskohtaisemmat kysymykset eivät mahdollisesti johdattelisi tässä suuntaan tai toiseen.

Seuraavassa vaiheessa vastaajille esitettiin väittämiä, joihin oli mahdollista vastata viidellä valmiiksi määritellyllä vaihtoehdolla: täysin eri mieltä, eri mieltä, en osaa sanoa, samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Nämä kysymykset koskivat lunastusprosessin suorittamista yksityiskohtaisemmin, muun muassa käytettävien ohjelmistojen toimintaa, korjaamolta tai yhteistyökumppanilta saatavan informaation laatua sekä yksilöllisiä työ- käytäntöjä. Näistä saatiin muun muassa seuraavanlaisia tuloksia vastaajien mielipiteistä:

- Suurimman osan mielestä korjaamoilta ei saada tarpeeksi hyviä kuvia autoista ja vaurioista.
- Puutteellisten kuvien vuoksi joudutaan käyttämään kenttätarkastuksia usein

- Lunastusasiakirjojen luomiseen käytettävissä ohjelmistoissa olisi parannettavaa suurimman osan vastaajista mukaan
- Lunastusasiakirjat ovat suurimman osan mielestä selkeät, kolmasosa ei pidä niitä selkeinä.

Näiden jälkeen vastaajilta kysyttiin lunastuksen suorittamiseen liittyvää ajankäyttöä. Aluksi haluttiin tietää kokonaisajankäyttö ja tämän jälkeen hieman yksityiskohtaisemmin ajankäytön jakautumisesta eri työvaiheisiin. Seuraavassa kuvassa (kuva 1) nähdään vastausten jakautuminen kokonaisajankäyttöä kysyttäessä. Muissakin tämän osion kysymyksissä vastaukset painottuivat kahteen tai kolmeen vastausvaihtoehtoon.



Kuva 1. Kokonaisajankäyttö / 1 lunastus

Tuloksista käy hyvin ilmi lunastuksen hoitamisen vaativuus ja melko suuri työmäärä. 75 % vastaajista käyttää lunastuksen hoitamiseen kokonaisuutena 40–99 minuuttia.



Hinnan määrittäminen ja asiakkaan kanssa neuvottelu vaikuttavat tulosten perusteella olevan työläimmät työvaiheet, mutta myös asiakirjojen valmistelu ja lähettäminen vievät aikaa.

Lopuksi kysyttiin vielä mielipiteitä mahdollisiin kehitystoimenpiteisiin prosessin sujuvoittamiseksi lunastuksen hyväksymisen suhteen, nykyiseen toimintamalliin verrattuna. Tässä kohdassa oli esitetty valmiiksi vaihtoehtoja, joista vastaaja sai valita mieleiset (mahdollisesti useamman kohdan) ja lisäksi esittää myös muita ehdotuksia.

Vastauksissa painottuivat selkeästi tietyt kehitysideat ja toiset kehityssuhteet koettiin selkeästi vähemmän tärkeiksi. Myös vapaasti annetuissa kommentteissa korostuivat selkeästi kolme prosessin osaa, joihin kaivattaisiin parannusta.

## 5.2 Kysely asiakkaille

Tämän kyselyn tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden suhtautumista saamaansa palveluun auton lunastuksen yhteydessä. Tulokset löytyvät kokonaisuudessaan liitteestä 3 (vain tilaajan käyttöön).

### 5.2.1 Kyselyn toteutus

Kysely toteutettiin puhelinhaastatteluna maaliskuussa 2017. Haastateltavat valittiin satunnaisesti Peugeot, Mercedes-Benz, Skoda, Ford ja Citroen -asiakkaita. Otoksessa mukana olleissa lunastustapauksissa lunastus oli hoidettu joulukuun 2016 aikana. Mukana oli OP -vahinkotarkastajan, SVT -vahinkotarkastajan ja OPn korjaamomestarin asiakkaita. Asiakkaan automerkit yritettiin valita niin, että jokaisessa asiakasryhmässä olisi yhtä monta saman automerkin omistanutta asiakasta. Tämä ei aivan täysin ollut mahdollista, sillä korjaamomestari ja SVT -asiakkaita oli huomattavasti OPn vahinkotarkastajien asiakkaita vähemmän.

Kaikki haastattelut suoritettiin pääpiirteittäin samalla tapaa. Runkona oli tätä varten tehty yhdeksänkohtainen haastattelulomake, jonka kaikki kysymykset käytiin jokaisen asiakkaan kanssa läpi. Valmiiden kysymysten ja vastausvaihtoehtojen lisäksi asiakkailla oli mahdollisuus antaa kommentteja palvelusta omin sanoin. Vastaukset kerättiin vastauslomakkeille, josta tiedot siirrettiin Excel -taulukkoon. Excelissä niistä luotiin ku-

vaajat sekä laskettiin tarvittavat luvut kuten asiakastyytyväisyyden mediaani ja keskiarvo vastausten tulkitsemisen helpottamiseksi.

### 5.2.2 Kyselyn tulokset

Seitsemälletoista asiakkaalle soitettiin, joista yksitoista pystyi antamaan haastattelun, eli noin 65 % tavoitelluista asiakkaista tavoitettiin. Vastaukset jakautuivat niin, että 5 vastausta saatiin OP:n vahinkotarkastajan lunastusasiakkailta, 3 SVT:n vahinkotarkastajan asiakkailta ja 3 kappaletta korjaamomestarin asiakkailta. Tavoitteena oli saada OP Vakuutuksen vahinkotarkastajien lunastusasiakkaille hieman suurempi otos, sillä myös OP vahinkotarkastajien lunastusmäärä on kahta muuta toimintamallia suurempi. Otoksen ollessa näin pieni verrattuna koko OP Vakuutuksen lunastusmäärään sekä kohderyhmän ollessa rajoitettuna vain tiettyihin automerkkeihin tuloksista ei voi vetää suoria johtopäätöksiä eikä niitä voida pitää absoluuttisena totuutena. Tarkat tulokset voidaan luovuttaa vain työn tilaajan käyttöön.

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin tyytyväisyyttä palveluun kokonaisuutena. Vastauksista havaittiin, että palvelu koettiin keskimäärin todella hyväksi, sillä keskiarvoksi vastauksista muodostui 4,36, joka on arvosteluasteikolla ”tyytyväinen”. Mediaani tälle vastaussarjalle on 5, ”erittäin tyytyväinen”.

Seuraavissa vaiheissa havaittiin, että suuri osa vastaajista oli tyytyväisiä mm. palvelun tasoon, nopeuteen ja ajoneuvosta maksettuihin lunastushintoihin. Suurimman osan mielestä tapauksen hoitaminen oli sujunut niin hyvin, että mainittavia tyytymättömyyttä aiheuttavia seikkoja ei ollut. Suurin osa vastaajista piti sovittua lunastushintaa oikeudenmukaisena ja hyvin perusteltuna. Lunastukseen tarvittavat asiakirjat koettiin lähes yksiselitteisesti selkeiksi ja suurin osa koki saaneensa korvauksen riittävän nopeasti tililleen. Tämän haastattelututkimuksen perusteella asiakkaat kokivat lunastusprosessin toimivaksi heidän näkökulmastaan. Parannusehdotuksia eivät asiakkaat juurikaan osanneet esittää. Tietysti täytyy ottaa huomioon, että todennäköisesti tämä oli ainutkertainen tapaus heille ja siinä mielessä vertailukohtaa ei ole. Suuri osa haastatteluun vastanneista kehui lunastuksen sujuneen mukavasti. Eräät asiakkaat kuitenkin mainitsivat, että vakuutusyhtiöön on hieman vaikea saada yhteyttä.

## 6 Kehitysehdotuksia lunastusprosessiin

Tähän insinööritoimintaan liittyen tehtyjen tutkimusten sekä muiden havaintojen pohjalta pystyttiin esittämään 4 kehitysideaa lunastusprosessiin, jotka toteuttamalla lunastusprosessista olisi mahdollista hioa entistä sujuvampi. Näin voitaisiin mahdollisesti säästää entistä parempi asiakastytyytyväisyys ja tehostaa vahinkotarkastajan työtä.

Vahinkotarkastajille suunnitellussa kyselyssä tuli esiin enemmän mahdollisia kehityskohteita kuin asiakkaille suunnatussa. Tämä on tietysti on ymmärrettävää, sillä kokemusta prosessista on enemmän, sen kanssa tehdään päivittäin töitä ja suurin osa työvaiheista lunastuksen hoitamisessa kuuluu vahinkotarkastajan tehtäviksi. Kehitysehdotukset voidaan esittää ainoastaan työn tilaajalle, sillä ne käsittelevät OP Vakuutuksen prosessia yksityiskohtaisesti.

## 7 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä korjauskelvottomiksi vaurioituneiden ajoneuvojen lunastusprosessista kuvaus, josta käyvät ilmi prosessiin kuuluvien toimijoiden työvaiheet lunastuksen tietoon tulemisesta siihen hetkeen, kun asiakas saa korvauksen vahingoista. Tämän lisäksi tarkoitus oli kartoittaa prosessissa mahdollisesti olevia ongelmia tai muuten esittää ehdotuksia, kuinka prosessia voisi entisestään parantaa. Aihe oli luonteva ja mielenkiintoinen, sillä se liittyy nykyisiin työtehtäviini päivittäin ja silloin tällöin prosessin sujuvuus on puheenaiheena asiakkaiden tai kollegoiden kanssa työtä tehdessä.

OP Vakuutuksen lunastusprosessi on vakiintunut nykyisen kaltaiseksi pitkän kehityksen tuloksena. Pääosin prosessi on hyvin toimiva, mutta myös kehityskohteita löytyy. Lunastusten hoitamiseen kuluu suuri osa vahinkotarkastajan työajasta. Moni vahinkotarkastajista kokee, että prosessi ja siihen liittyvät käytännöt eivät toimi kaikilta osin parhaalla mahdollisella tavalla. Myös asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna prosessia olisi mahdollista kehittää vielä sujuvammaksi. Mahdollisimman sujuvasti ja luotettavasti toimiva prosessi on kaikkien osapuolien etu niin taloudellisesti kuin asiakaskokemuksen kautta ajateltuna.

## Lähteet

1. OP Ryhmä, Vallilan kortteli. Verkkodokumentti. OP Ryhmä <<https://www.op.fi/op/op-ryhma/op-ryhma/vallilan-kortteli?id=80130&srcpl=8> > . Luettu 8.5.2017.
2. OP Ryhmän tilinpäätöstiedote 1.1.-31.12.2015. Verkkodokumentti. Op Ryhmä <<https://www.pohjola.fi/pohjola?cid=-1869> >. Päivitetty 4.2.2016. Luettu 8.5.2017.
3. Alanko, Seppo. 2015. Autovahinkotarkastuksen rooli korvaustoiminnassa. Powerpoint-esitys. Pohjola Vakuutus Oy.
4. Liikennevakuutuslaki 460/17.6.2016.
5. Autoturvan autovakuutusehdot 1.1.2017. OP Vakuutus Oy.
6. AVK. 2016. AVK – OP Vakuutus Oy. Powerpoint-esitys. Autovahinkokeskus Oy