HE 14/2022 Kuluttajansuojalain muutokset

Juha Antikainen, LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa

LÄHITAPIOLA

Juha Antikainen, toimitusjohtaja LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa

Yhteiskuntatieteiden maisteri, VTS, HHJ

- LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa Keskinäinen Vakuutusyhtiö, toimitusjohtaja 2013-
- Lakeuden Lähivakuutusyhdistys, toimitusjohtaja 2001-2012
- Lähivakuutus Keskinäinen Vakuutusyhtiö, osastopäällikkö 1995-2000

Luottamustehtäviä

- LähiTapiola yhtiöryhmän johtoryhmän jäsen, 2021-
- Etelä-Pohjanmaan korkeakoulusäätiön hallituksen jäsen, 2018-
- Etelä-Pohjanmaan Kauppakamarin elinkeinovaliokunnan jäsen, puheenjohtaja, 2018-
- Kuortaneen Urheiluopistosäätiön valtuuston jäsen, 2015-



LÄHITAPIOLA

LähiTapiola on siellä, missä asiakkaammekin

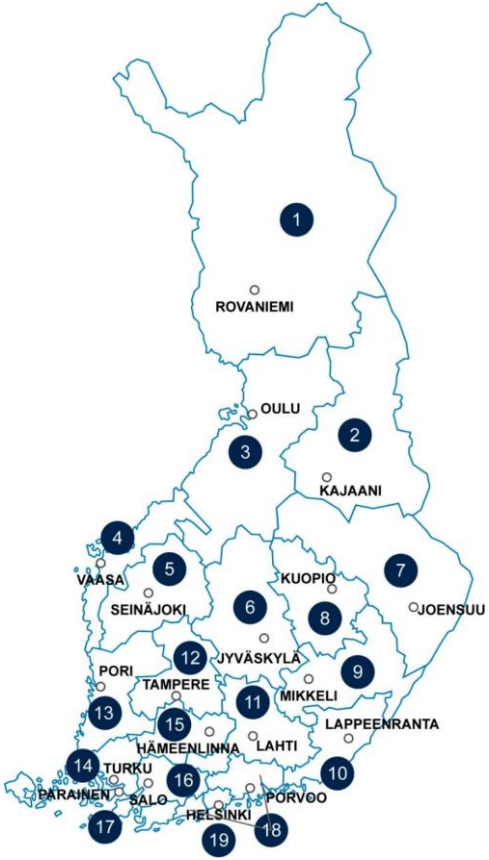
Omistaja-asiakkaidemme palveluksessa ovat **19** alueellista keskinäistä vakuutusyhtiötä ja yli **200** toimipistettä eri puolilla Suomea. LähiTapiola on Suomen toiseksi suurin vahinkovakuuttaja.

Paikallisuus ja asiakasomisteisuus erottavat meidät monista muista finanssialan toimijoista.

LähiTapiola huolehtii aktiivisesti asiakkaistaan: 1,6 milj. henkilöasiakasta palvellaan paikallisesti ja monikanavaisesti-

Puhelinkanava on edelleen erittäin merkittävä palvelukanava suurelle osalle henkilöasiakkaita – erityisesti senioriväestölle

Vakuutuspalveluiden asiakaspuheluiden asiakastyytyväisyys (NPS) on korkealla tasolla

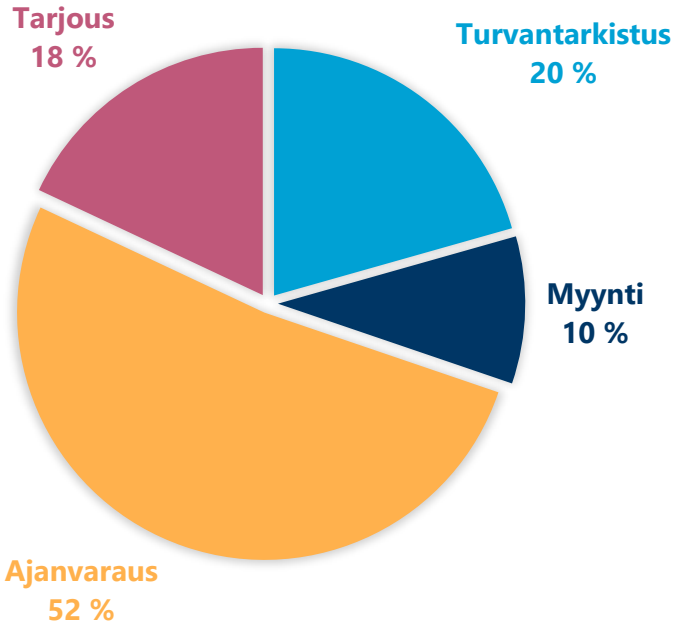


LähiTapiola alueyhtiöt

1. Lappi
2. Kainuu-Koillismaa
3. Pohjoinen
4. Pohjanmaa
5. Etelä-Pohjanmaa
6. Keski-Suomi
7. Itä
8. Savo
9. Savo-Karjala
10. Kaakkois-Suomi
11. Vellamo
12. Pirkanmaa
13. Länsi-Suomi
14. Varsinais-Suomi
15. Loimi-Häme
16. Etelä
17. Etelärannikko
18. Uusimaa
19. Pääkaupunkiseutu

LÄHITAPIOLA

Myynnilliset puhelinkontaktit ovat tärkeä osa LähiTapiolan asiakkuuden hoitomallia



* Myynnillisten ulossoittojen jakauma-arvio LähiTapiolassa 2020 (pl. erilliset ajanvarauspuhelut)

- Puhelinkanava on keskeinen asiakkuuden hoidon ja myynnin työväline – **vuositasolla satoja tuhansia** käytyjä keskusteluja
- Keskustelu tähtää asiakkaan **vakuutustarpeen läpikäyntiin,** jonka perusteella voidaan päivittää nykyistä tai tarjota uutta ajantasaista vakuutusturvaa. Usein kontaktit myös ketjuuntuvat eri kanavien välillä ja ovat vastavuoroisia
- Asiakkaat eivät aina osaa itse tunnistaa muuttuneita tilanteita ja vakuuttamisen tarpeita omassa elämässään
  - **Aktiivinen yhteydenpito puhelimella on vastuullinen ja joustava tapa varmistaa asiakkaan ajantasaisen vakuutusturvan voimassaolo – erityisesti kohderyhmissä, joiden mahdollisuudet hyödyntää digitaalisia palveluita ovat rajalliset**
- Alan tiukka sääntely ohjaa myyntiä ja toimintamalleja tiukasti - sen edelleen tiukentaminen, osin ristiriitaisesti ja kuluttajan edun vastaisesti, ei tuo tavoiteltua lisäturvaa nykymalliin verrattuna

LÄHITAPIOLA

Vakuutusala poikkeaa merkittävästi muista kuluttajatuotetoimialoista

On perusteltua ja oikein että lainsäädäntö suojaa vahvasti kuluttajaa

- Vakuutusala on vahvasti säädelty; vakuutusten tuotekehitystä ja tarjoamista säädellään tarkasti mm. asiakkaan etujen huomioimisen sekä vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuuden osalta. Säätely perustuu mm. vakuutussopimuslakiin, lakiin vakuutusten tarjoamisesta sekä kuluttajansuojalakiin
- Ehdotettu sääntely heikentää vakuutusyhtiön kykyä palvella erityisesti asiakkaita, joille kaupan hyväksyminen sähköisesti ei ole helppoa ja arkipäiväistä - Lakiehdotuksen mennessä nykymuodossaan läpi asiakkuuksien hoito vaikeutuu erityisesti iäkkäämmälle väestölle
- Vakuutusalaa ei käsitelty erikseen kuluttajansuojalain muutoksia koskevien neuvottelujen aikana, koska alan puhelinmyyntiin ei liity tunnistettuja ongelmia kuten häiriköintiä tai huijauksia; Näin ollen alan erityisluonnetta ei ole osattu huomioida

Riskinä on, että kuluttajansuojalaki kääntyy itseään vastaan eikä vahvista, vaan heikentää kuluttajien asemaa

LÄHITAPIOLA

LähiTapiola –ryhmän näkemyksen mukaan vakuutussopimukset tulee jättää puhelinmyyntiä koskevan jälkivahvistusmenettelyn ulkopuolelle

1) Sääntelyyn liittyy riski asiakkaille aiheutuvista vahingoista ja oikeudenmenetyksistä vakuutuksen voimaantulon mahdollisessa lykkääntymistilanteessa
2) Puuttuva tarve soveltaa lakia vakuutussopimuksiin niitä jo entuudestaan koskevan kattavan säätelyn vuoksi
3) Vakuutusalaan ei sisälly ongelmia, jotka mielletään tyypillisiksi ja tunnistetuiksi puhelinmyynnin ongelmiksi

RATKAISU: Olisi perusteltua ja vakuutuksenottajien edun mukaista jättää vakuutukset kulutusluottojen tapaan rahoituspalveluita koskevien muutosten soveltamisalan ulkopuolelle, koska jälkivahvistuksen muoto ei ole kuluttajan edun mukainen

Huom: Lakiesityksen perustelujen mukaan tekstiviesti ei ole toteuttamiskelpoinen tapa tarjouksen toimittamiseksi asiakkaalle vakuutustuotteiden puhelinmyynnissä, sillä koko tarjouksen tulisi mahtua tekstiviestiin. Vakuutusten osalta tämä on käytännössä mahdotonta.