



## VAKUUTUSYHTIÖ

### Lämmittely

vakuutus	omavastuu	henkivakuutus	tapaturma	korvaus
hakemus	vakuutusyhtiö	korvata	varkaus	onnettomuus
Kasko	hirvi-, palo- ja varkausvakuutus	vakuutuspetos	kotivakuutus	sairausvakuutus
kulut	korvauskatto	kotitalous	etu	edunsaaja
matkavakuutus	vahinko	turvallisuus	tarjous	asiakaspalvelu

Mitä vakuutuksia sinulla on?

Mikä on hyvä vakuutusyhtiö?

Miksi valitsit sen?

Mitä vakuutusyhtiö tekee, jos tulee ongelma?

Millainen prosessi on?

Oletko saanut vakuutuksesta rahaa takaisin? Kerro sinun tarina!

Mitä eroja on Suomen ja sinun kotimaan vakuutuksissa?

Mikä on turha vakuutus?

Mikä on hyvä / huono?

Millaista palvelua olet saanut?



## Dialogit

## VAKUUTUSYHTIÖ

### Dialogi 1 Vakuutukset

*Jääkaappisi ei toimi. Soitat vakuutusyhtiöön ja haluat kysyä, saanko rahaa kotivakuutuksesta.*

- Virkailija: \*\*\*  
Sinä: (esittele itsesi ja kerro asiasi) 20 s.  
Virkailija: \*\*\*  
Sinä: (vastaa kysymykseen.) 15 s.  
Virkailija: \*\*\*  
Sinä: (vastaa kysymykseen.) 15 s.  
Virkailija: \*\*\*  
Sinä: (vastaa kysymykseen.) 10 s.  
Virkailija: \*\*\*  
Sinä: (vastaa kysymykseen.) 10 s.  
Virkailija: \*\*\*

### MALLI

- Virkailija: Vakuutusyhtiö Turvanasi, miten voin auttaa?  
Sinä: \*\*\*  
Virkailija: Ahaa. Kuinka vanha ja minkä merkkinen jääkaappi on kyseessä?  
Sinä: \*\*\*  
Virkailija: Joo, hetkinen. Näyttää siltä, että tällaisen jääkaapin arvo tällä hetkellä on noin 450€. Sun vakuutuksessa omavastuuosuus on 100€, joten teille jäävä korvaus on 350€. Lisäksi voitte hakea korvauksia mahdollisesti pilalle menneistä elintarvikkeista. Mitä ruokaa teillä oli jääkaapissa tapahtumahetkellä?  
Sinä: \*\*\*  
Virkailija: Joo. Näistä voitte kirjoittaa listan ja niihin voitte arvioida, paljonko ruoka on suunnilleen maksanut. Haluatteko täyttää paperin nettipalvelussa vai tuletteko käymään täällä toimistolla ja täytetään se yhdessä?  
Sinä: \*\*\*  
Virkailija: Asia selvä. Mutta tosiaan tästä nyt sen verran tulee rahaa, että saatte uuden jääkaapin varmaan hankittua. Onko tämä teidän osoite vielä oikein?  
Sinä: \*\*\*  
Virkailija: Hyvä. Mutta nyt vain korvaushakemus vireille, niin saadaan asia eteenpäin.



## VAKUUTUSYHTIÖ

### Dialogi 1 Vakuutukset

*Olet joutunut työmatkalla pieneen onnettomuuteen ja loukannut itsesi (keksi itse, mitä tapahtui). Kerro asiasta työkaverille.*

Työkaveri: \*\*\*

Sinä: (kerro, mitä työmatkalla tapahtui) 25 s.

Työkaveri: \*\*\*

Sinä: (vastaa kysymykseen.) 10 s.

Työkaveri: \*\*\*

Sinä: (kysy lisää tapaturmavakuutuksesta.) 15 s.

Työkaveri: \*\*\*

Sinä: (Kerro, millä menet työterveysasemalle.) 15 s.

Työkaveri: \*\*\*

Sinä: (Kiitä ja lopeta keskustelu.) 10 s.

### MALLI

Työkaveri: Huomenta! Hei, mitä ihmettä sulle on tapahtunut?

Sinä: \*\*\*

Työkaveri: Eikä! Sattuuko sua?

Sinä: \*\*\*

Työkaveri: Voi vitsi, kaikkea sitä sattuukin. Mutta kyllä varmaan ois hyvä käydä työterveydessä, meillä on kuitenkin tapaturmavakuutus ja mun mielestä se kattaa myös työmatkat. Voinko mä auttaa sua jotenkin?

Sinä: (vastaa kysymykseen.) 15 s.

Työkaveri: Mä en kyllä ihan tarkkaan tiedä, kun ei onneks oo tapahtunut koskaan mitään sellasta, mutta varmaan meidän henkilöstöpuoli tietää. Jos sä meet sinne työterveyteen nyt ja mä soitan sinne henkilöstöpuolelle? Pääsetkö sinne työterveyteen itse vai tilaanko mä taksin?

Sinä: \*\*\*

Työkaveri: Selvä, mut menes nyt saman tien. Mä voin kertoa pomolle, mitä sulle sattui. Hoidat nyt vaan itses kuntoon.

Sinä: \*\*\*



## VAKUUTUSYHTIÖ

### Tilannetehtävät

Soita vakuutusyhtiöön ja....

1. Olet saanut liian ison vakuutuslaskun, koska laskussa on virhe. Soita vakuutusyhtiöön ja valita asiasta.
2. Sinun kännykkä on mennyt rikki. Kysy korvaako kotivakuutus sen ja kerro, mitä kännykälle tapahtui.
3. Sinun polkupyörä on varastettu. Kerro, missä ja milloin huomasit sen. Kysy, korvaako vakuutus.
4. Polkupyörä löytyy myöhemmin, ja haluat palauttaa korvauksen.
5. Sinulla on autovakuutus Lähitapiolassa, kotivakuutus Folksamilla ja muut vakuutukset Ifillä. Haluat keskittää. Soita ja pyydä tarjous.
6. Olet lähdessä matkalle. Kysyt matkavakuutuksista. Kerro minne ja milloin matkustat.
7. Ota kotivakuutus. Kerro millainen asunto sinulla on ja missä se sijaitsee.
8. Ota autovakuutus. Kerro millainen auto sinulla on.
9. Olet saanut laskun, jota et pysty maksamaan eräpäivänä. Soita ja muuta vakuutuksen eräpäivää.
10. Sairastut matkalla. Soita vakuutusyhtiöön, kerro mikä sinulla on ja kysy neuvoa, miten maksat sairauskulut.
11. Olet ollut matkalla ja sairastunut. Soita vakuutusyhtiöön ja kerro, missä olit, mitä sairastit ja mitä kuluja sinulle sairaudesta tuli. Haluat hakea korvausta.

### Mielipide

- A. Vakuutukset ovat turhaa rahanmenoa.
- B. Mitä eroja on Suomen ja sinun kotimaan vakuutuksissa?

### Kertominen

A. Kerro, mitä vakuutuksia sinulla ja perheelläsi on.

Kuinka paljon sinulla menee rahaa vakuutuksiin? Onko se mielestäsi sopiva summa?

B. Vakuutus pelasti tilanteen.

Kerro tarinasi, jossa vakuutus on auttanut sinut tai tuttavasi pois pulasta.